

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: EFICIÊNCIA VERSUS DESUMANIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO EM CRATEÚS/CE

Samuel Aragão Lima
Antônia Claudinária Silva Almeida
Diely Karoline Portela de Sousa
Fabio José de Lima Chagas Irmão

Introdução: A modernização da administração pública tem sido marcada pela ampliação do uso de tecnologias digitais, visando maior eficiência e redução de custos. Em Crateús/CE, tais mudanças se intensificaram com a reestruturação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), que tornou o município sede agregadora de outras comarcas da região. Apesar de trazer benefícios administrativos, a digitalização também levanta preocupações sobre o risco de desumanização do atendimento e exclusão digital da população mais vulnerável.

Objetivos: O presente estudo tem como objetivo analisar os impactos da transformação digital nos serviços públicos de Crateús, com foco nas ações de modernização do Judiciário cearense. Busca-se compreender de que modo a eficiência tecnológica pode coexistir com a garantia do acesso humano e equitativo aos serviços públicos, considerando as realidades locais.

Metodologia: A pesquisa possui caráter qualitativo e exploratório, fundamentada na análise documental e bibliográfica. Foram examinadas publicações oficiais do TJCE, reportagens de portais jornalísticos como *Diário do Nordeste*, além de dados institucionais sobre o projeto de modernização e agregação de comarcas. A análise foi orientada pelos conceitos de eficiência administrativa, inclusão digital e direito de acesso à justiça. **Resultados:**

Constatou-se que Crateús se tornou polo agregador de comarcas vizinhas, como Ararendá, concentrando processos e atendimentos judiciais. A medida trouxe avanços em produtividade, padronização de rotinas e economia de recursos. Entretanto, identificou-se também a existência de desafios estruturais,

Samuel Aragão Lima – Graduando em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: samuel.aragao@alu.fpo.edu.br

Antônia Claudinária Silva Almeida – Graduanda em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: claudinaria_silva@outlook.com;

Diely Karoline Portela de Sousa – Graduanda em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: karolinediely@gmail.com;

Fabio José de Lima Chagas Irmão – Professor de Direito Administrativo - Faculdade princesa do Oeste – FPO – Email: fabio.jose@fpo.edu.br

como limitação no acesso à internet, carência de suporte técnico e dificuldades enfrentadas por cidadãos que dependem de atendimento presencial. Além disso, parte da população interpreta a agregação como “fechamento” de varas, o que revela falhas de comunicação institucional. **Discussão:**

A transformação digital em Crateús reflete um dilema recorrente: a busca por eficiência não pode resultar em distanciamento humano. O uso de videoconferências, sistemas eletrônicos e peticionamento digital deve ser acompanhado de medidas de inclusão e orientação ao público. É necessário garantir presença física mínima nas comarcas vinculadas, bem como capacitação de servidores para atendimento híbrido. Dessa forma, o avanço tecnológico pode se traduzir em um serviço público mais acessível e empático.

Considerações finais: Conclui-se que a transformação digital representa um avanço inevitável e positivo para a administração pública, mas deve ser implementada de modo equilibrado. Em Crateús, o sucesso da modernização dependerá da capacidade de unir tecnologia e humanização, garantindo que a eficiência administrativa não seja alcançada às custas do direito ao atendimento digno e acessível a todos os cidadãos.

Palavras-chave: Administração pública. Crateús. Eficiência. Inclusão digital. Transformação digital.

Referências

BRASIL. **Associação Brasileira de Normas Técnicas.** NBR 6023: Informação e documentação — Referências — Elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

DIÁRIO DO NORDESTE. *Extinção de comarcas é aprovada pelo Pleno do TJCE: confira o que deve mudar.* Fortaleza, 2018. Disponível em:

<https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/metro/extincao-de-comarcas-e-aprovada-pelo-pleno-do-tjce-confira-o-que-deve-mudar-1.1781644>. Acesso em:

26 out. 2025.

Samuel Aragão Lima – Graduando em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: samuel.aragao@alu.fpo.edu.br

Antônia Claudinária Silva Almeida – Graduanda em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: claudinaria_silva@outlook.com;

Diely Karoline Portela de Sousa – Graduanda em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: karolinediely@gmail.com;

Fabio José de Lima Chagas Irmão – Professor de Direito Administrativo - Faculdade princesa do Oeste – FPO – Email: fabio.jose@fpo.edu.br

MISÉRIA. *Promotor fala sobre suposto fechamento de vara das comarcas de Porteiras, Jati e Penaforte; TJCE nega.* Juazeiro do Norte, 2024. Disponível em: <https://www.miseria.com.br>. Acesso em: 26 out. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. *Projeto de modernização do Judiciário fará agregação de mais cinco comarcas a partir de julho.* Fortaleza, 2024. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/noticias>. Acesso em: 26 out. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. *Novos processos de sete comarcas agregadas passam a tramitar nas sedes a partir desta segunda-feira, dia 13.* Fortaleza, 2023. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/noticias>. Acesso em: 26 out. 2025.

Samuel Aragão Lima – Graduando em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: samuel.aragao@alu.fpo.edu.br

Antônia Claudinária Silva Almeida – Graduanda em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: claudinaria_silva@outlook.com;

Diely Karoline Portela de Sousa – Graduanda em Direito pela Faculdade Princesa do Oeste - FPO. E-mail: karolinediely@gmail.com;

Fabio José de Lima Chagas Irmão – Professor de Direito Administrativo - Faculdade princesa do Oeste – FPO – Email: fabio.jose@fpo.edu.br