



Universidade Estadual
da Região Tocantina
do Maranhão

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA REGIÃO TOCANTINA DO MARANHÃO –
UEMASUL – CAMPUS IMPERATRIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E LETRAS – CCHSL
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – BACHARELADO

KARLA KARIANNE NASCIMENTO ANASTÁCIO

**O PAPEL DA INOVAÇÃO NA DESBUROCRATIZAÇÃO DO SETOR
PÚBLICO BRASILEIRO: o uso da plataforma GOV.br em uma autarquia
do Maranhão**

Imperatriz
2025



Universidade Estadual
da Região Tocantina
do Maranhão

KARLA KARIANNE NASCIMENTO ANASTÁCIO

**O PAPEL DA INOVAÇÃO NA DESBUROCRATIZAÇÃO DO SETOR
PÚBLICO BRASILEIRO: o uso da plataforma GOV.br em uma autarquia
do Maranhão**

Artigo apresentado ao Curso de Administração da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão / Centro de Ciências Humanas, Sociais e Letras, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Júlio Rodrigues



A534p

Anastácio, Karla Karianne Nascimento

O papel da inovação na descurocratização do setor público brasileiro: o uso da plataforma GOV.br em uma autarquia do Maranhão. / Karla Karianne Nascimento Anastácio. – Imperatriz, MA, 2025.

24 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Administração) – Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL, Imperatriz, MA, 2026.

1. Administração pública. 2. Assinatura eletrônica. 3. Portal GOV.br. 4. Imperatriz - MA. I. Título.

CDU 351.755.5(812.1)



KARLA KARIANNE NASCIMENTO ANASTÁCIO

**O PAPEL DA INOVAÇÃO NA DESBUROCRATIZAÇÃO DO SETOR
PÚBLICO BRASILEIRO: o uso da plataforma GOV.br em uma autarquia
do Maranhão**

Artigo apresentado ao Curso de Administração da
Universidade Estadual da Região Tocantina do
Maranhão / Centro de Ciências Humanas, Sociais e
Letras, como requisito para a obtenção do grau de
Bacharel em Administração.

Aprovado em: 17/12/ 2025

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Júlio Rodrigues – Orientador
Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL

Profa. Dra. Iracema Rocha da Silva – Membro
Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL

Prof. Dr. Edney Loiola – Membro
Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL

RESUMO

O presente estudo de caso buscou analisar o papel da inovação, por meio da plataforma Gov.br, na desburocratização do setor público, utilizando como referência a experiência da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL). Reconhecendo a burocracia como um traço limitante da gestão pública brasileira, esta pesquisa buscou verificar o papel da plataforma Gov.br na simplificação de processos e no aumento da eficiência. A metodologia adotada foi quali-quantitativa, com a aplicação de questionário a 209 participantes (servidores e alunos da UEMASUL). Os resultados indicaram que a frequência de uso da plataforma é pontual. Contudo, essa utilização mesmo sendo em momentos específicos, demonstra a relevância do Gov.br para as demandas da UEMASUL, pois a funcionalidade de assinatura digital é a mais utilizada entre a comunidade acadêmica, para a validação de documentos formais. Com isso, a inovação trazida pelo Gov.br contribuiu para a redução da burocracia e agilidade nas rotinas administrativas da UEMASUL, diminuindo o uso de papel, etapas como deslocamento para entrega de documentos e o tempo de atendimento. Concluiu-se que o uso do Gov.br, mesmo que não sendo diário pela maioria das pessoas, estabelece-se como uma ferramenta fundamental para a modernização da instituição, aproximando-a de práticas de gestão pública mais eficientes e acessíveis.

Palavras-chave: Administração pública. Assinatura eletrônica. Desburocratização. Gov.br.



ABSTRACT

This case study aimed to analyze the role of innovation, through the Gov.br platform, in the debureaucratization of the public sector, using the experience of the State University of the Tocantins Region of Maranhão (UEMASUL) as a reference. Recognizing bureaucracy as a limiting feature of Brazilian public management, this research sought to verify the role of the Gov.br platform in simplifying processes and increasing efficiency. The methodology adopted was qualitative-quantitative, with the application of a questionnaire to 209 participants (UEMASUL staff and students). The results indicated that the frequency of use of the platform is sporadic. However, this use, even at specific times, demonstrates the relevance of Gov.br to the demands of UEMASUL, since the digital signature functionality is the most used among the academic community for the validation of formal documents. Thus, the innovation brought by Gov.br contributed to the reduction of bureaucracy and agility in the administrative routines of UEMASUL, decreasing the use of paper, steps such as travel for document delivery, and service time. It was concluded that the use of Gov.br, even if not daily for most people, establishes itself as a fundamental tool for the modernization of the institution, bringing it closer to more efficient and accessible public management practices.

Keywords: Public administration. Electronic signature. Debureaucratization. Gov.br



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	9
2.1 Administração Pública e Burocracia Tradicional.....	9
2.2 Surgimento da Espública.....	10
2.3 Governo, Transformação Digital e Plataforma Gov.br.....	10
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	12
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	13
4.1 Perfil do respondente.....	13
4.2 Uso e funcionalidades do Gov.br.....	15
4.3 Redução da Burocracia e Eficiência.....	19
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

REFERÊNCIAS

1 INTRODUÇÃO

A burocracia é um traço característico da administração pública brasileira, que é frequentemente associada à lentidão dos processos, excesso de formalidades e dificuldade de acesso por parte do cidadão. Essa realidade compromete não apenas a eficiência dos serviços públicos, mas também a confiança da população nas instituições governamentais.

Diante disso, a inovação tecnológica tem sido fundamental para modernizar a gestão pública e torná-la mais ágil, acessível e transparente, surgindo como uma estratégia para enfrentar esse desafio. Segundo LOURENÇO (2015), a inovação tem como objetivo aperfeiçoar aquilo que já está em uso. Em outras palavras, ela visa promover mudanças que aprimorem o que já existe.

É importante também destacar que é através da inovação que os serviços existentes passam por melhorias, uma vez que muitos deles foram transformados justamente para se manterem atualizados e relevantes.

Nesse contexto da inovação, a plataforma Gov.br desenvolvida pelo governo federal, surge como uma estratégia de digitalização de serviços, centralizando diversos atendimentos e funcionalidades em um único ambiente virtual. A proposta é simplificar o relacionamento do cidadão com o Estado, reduzir etapas burocráticas e promover maior eficiência na prestação de serviços públicos. Assim, essa plataforma representa uma das principais iniciativas do governo federal voltadas à inovação dos serviços públicos

Contudo, apesar do avanço tecnológico representado por essa iniciativa do governo federal, ainda há dúvidas quanto à sua real eficiência na redução da burocracia. Logo, é necessário compreender se o uso da plataforma tem de fato simplificado processos, reduzido as etapas burocráticas e melhorado a experiência dos cidadãos usuários do gov.br.

Diante desse aspecto, é essencial analisar a implementação e o uso da plataforma gov.br, considerando sua relevância para a redução da burocracia no setor público. Assim, este estudo de caso objetiva compreender, de maneira crítica e analítica, em que medida essa ferramenta tem cumprido seu papel na promoção de uma gestão pública mais ágil, transparente e centrada no cidadão em uma autarquia no estado do Maranhão.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Administração Pública e Burocracia Tradicional

O conceito de burocracia está ligado à ideia de um sistema estruturado e inflexível, que dá prioridade ao cumprimento rigoroso de normas e procedimentos dentro das organizações. No entanto, Segundo Motta e Vasconcelos (2017, p. 130), a burocracia pode ser entendida como um modelo que busca organizar, de forma contínua e estável, a colaboração entre um grande número de pessoas, cada uma desempenhando uma função específica.

Dessa forma, a burocracia é vista como uma característica do Estado moderno, no qual a sociedade passa a ser orientada por relações de poder, baseadas em estruturas de autoridade e subordinação, elementos que passaram a moldar o funcionamento das organizações, especialmente aquelas pertencentes ao setor público.

Outro aspecto importante e distintivo da burocracia, conforme proposto por Max Weber, diz respeito à relação entre poder, subordinação e o exercício da autoridade. Segundo Motta e Vasconcelos (2017, p. 6), a forma de autoridade predominante no Estado moderno e no modelo burocrático é a autoridade racional-legal, que se baseia em normas, regras e leis formalmente estabelecidas. A burocracia concebida pelo teórico Max Weber foi idealizada como um modelo organizacional voltado à busca da máxima eficiência nos processos administrativos.

No entanto, quando aplicada na prática, verificaram-se certos efeitos não previstos inicialmente, que acabaram gerando falhas no modelo, e em muitos casos, contribuíram para a ineficiência da gestão pública. Essas consequências foram identificadas por Robert K. Merton e passaram a ser chamadas na literatura de disfunções da burocracia.

Para Merton, as organizações não funcionam de maneira totalmente racional, como descrito por Weber, e acabam apresentando falhas ou desvios em relação ao modelo ideal proposto (Maximiano, 2015, p. 107). Foi justamente por conta dessas falhas que o termo "burocracia" acabou ganhando, entre o público em geral, uma conotação negativa, sendo frequentemente associado à lentidão, rigidez e ineficiência dos serviços prestados pelo setor público. Essas particularidades frequentemente dificultam a adoção de mudanças organizacionais importantes, como a inovação, e podem influenciar de forma negativa tanto as atitudes quanto o desempenho dos servidores públicos (CHIAVENATO, 2014).

2.2 Surgimento da Gespública

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública), surgiu com a missão melhorar a qualidade dos serviços públicos, a Gespública foi instituída pelo Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005, pois identificou-se que o maior problema do setor público brasileiro estava no gerenciamento. (ALMEIRDA, 2012). Esse decreto foi revogado pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, passando a reforçar o uso de tecnologias e sistemas para prestação de serviço mais eficientes e acessíveis.

O aumento populacional no Brasil e os avanços tecnológicos, conduziram o Poder Público a criar novas formas de atender a demanda crescente para abarcar as metas estabelecidas e melhorar os serviços fornecidos, com essa crescente demanda na sociedade brasileira, houve um aumento na cobrança social que queriam mais resultados, fazendo com que o governo buscasse um modelo de gestão mais ágil e menos burocrático. Nesse contexto, no ano de 1990, surge o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), e também o subprograma da Qualidade e Produtividade da Administração Pública. Esse programa surgiu com o intuito de aumentar a eficiência na gestão dos recursos públicos (ALMEIRDA, 2012).

2.3 Governo, Transformação Digital e Plataforma Gov.br

Para iniciar o conceito de governo digital, é preciso compreender a sua fase inicial que é o governo eletrônico, onde esse modelo de gestão do governo teve como intuito somente modernizar a gestão pública e oferecer serviços eletrônicos com eficiência. Já o governo digital, representa uma evolução do governo eletrônico através do uso de ferramentas como, Big Data e Computação em nuvem, internet das coisas, IoT e etc. Com isso, o foco passa da simples automação para a criação de soluções mais integradas e o estado passa a desenvolver uma gestão mais conectada, focando nas necessidades dos cidadãos (Viana, 2021).

Um dos resultados da transformação digital foi o surgimento da plataforma gov.br, criada e instituída em abril de 2019 pelo Decreto nº 9.756, com o objetivo de reunir, em um só espaço digital, os serviços e informações do governo federal.

O decreto também estabeleceu diretrizes para a integração dos portais e aplicativos públicos, definiu prazos, determinou que o portal se tornasse o canal oficial das comunicações

do governo e também de utilidade pública e organizou o uso do domínio único gov.br, que passou a ser obrigatório para os órgãos federais a partir de julho de 2019 (MITKIEWICZ, 2024).

Mitkiewicz (2024), também afirma que no Brasil, é possível observar que cada vez mais as pessoas recorrem à plataforma gov.br para acessar serviços públicos de forma simples e prática. Essa adesão crescente por parte dos cidadãos demonstra como a transformação digital tem crescido no país, facilitando o dia a dia dos cidadãos e aproximando o governo da população.

Com isso, é possível perceber que a transformação digital fez com que o uso de plataformas, aplicativos e páginas virtuais, se tornassem parte do cotidiano, inclusive na relação entre os cidadãos e governo. Com essa transição do mundo analógico para o digital, o estado buscou a adaptação através da digitalização e simplificação dos serviços públicos.

No entanto, a transformação digital ainda enfrenta alguns desafios como a desigualdade de acesso, falta de estrutura, ineficiência dos serviços prestados no modo digital (Viana, 2021).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi desenvolvida por meio do método de estudo de caso, de acordo com Ventura (2007) o estudo de caso permite compreender com profundidade uma unidade bem delimitada em seu contexto.

Para embasar a análise, foi realizado um estudo bibliográfico, por meio de sites do governo, livros e artigos que abordem a temática acerca da plataforma gov.br. De acordo com Doxey (2002), o levantamento bibliográfico é fundamental para o pesquisador, pois, através da leitura do assunto, é possível desenvolver mais conhecimento sobre o que outros autores disseram a respeito.

Posteriormente foi realizada uma pesquisa qualitativa. Essa metodologia por muito tempo não foi considerada uma ciência, pois nem sempre os seus resultados podem ser transformados em equações matemáticas e dados estatísticos, é um método que requer do pesquisador, uma certa proximidade com o campo de trabalho (NEVES, 2007).

Para o estudo de caso em questão, a metodologia qualitativa permitiu a compreensão das percepções, experiências e se há ou não resistências dos servidores e cidadãos quanto ao uso do Portal GOV.br, por meio de entrevistas, permitindo assim, uma análise mais contextualizada e aprofundada acerca dessa temática.

Também foi realizada uma pesquisa quantitativa com servidores e alunos da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL) que utilizam a plataforma Gov.br. Conforme Neves (2007), essa abordagem permite a mensuração objetiva do objeto de estudo por meio de dados numéricos e resultados estatísticos.

Para a definição do universo de alunos e servidores, considerou-se o quantitativo de matriculados no município de Imperatriz, conforme informações oficiais disponíveis no Portal da Transparência da instituição.

Dessa forma, o estudo de caso adotou uma abordagem quali-quantitativa, integrando métodos qualitativos e quantitativos para proporcionar uma compreensão mais completa do uso da plataforma GOV.br na autarquia estadual.

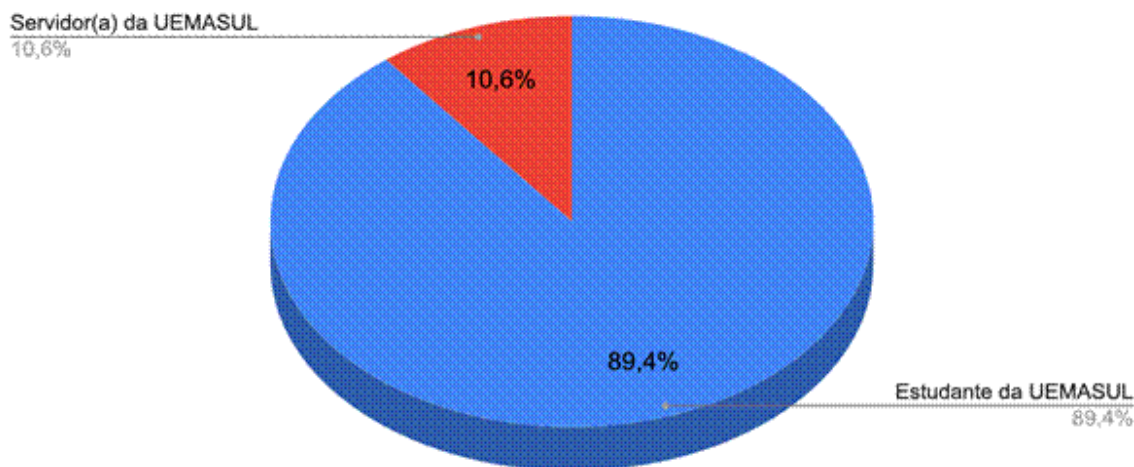
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Perfil do respondente

O estudo de caso contou com 209 participantes, entre alunos e servidores da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL). Desse total, cerca de 10,6% eram servidores da UEMASUL e 89,4%, estudantes da UEMASUL regularmente matriculados.

Há um percentual maior no quantitativo de estudantes que responderam o formulário, pois esse é um grupo de pessoas que representam a maior parcela da comunidade acadêmica da UEMASUL, conforme relatórios da instituição, e isso refletiu no (Gráfico 1):

Gráfico 1: Perfil dos Respondentes de acordo com o Vínculo com a UEMASUL

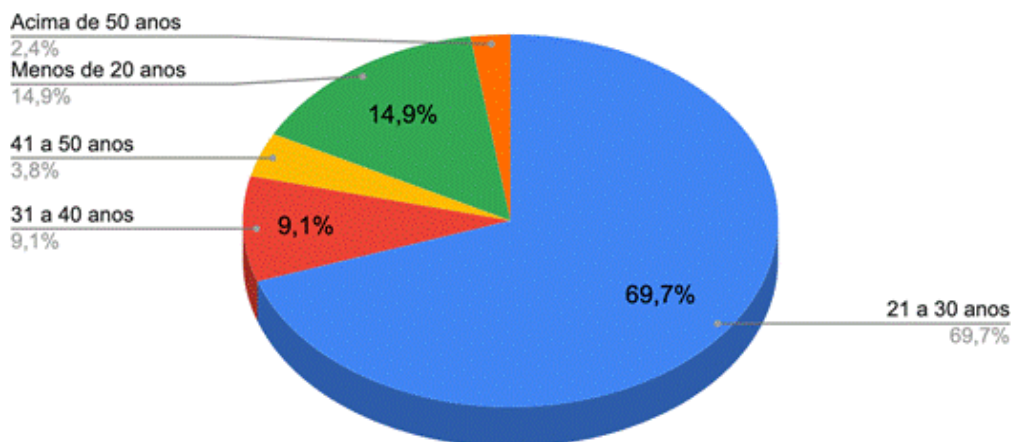


Fonte: Próprio Autor (2025)

O próximo aspecto analisado no questionário, foi a respeito da faixa etária dos participantes, conforme o (Gráfico 2). Os dados registrados apontam que 69,7 % das pessoas que utilizam o gov.br na UEMASUL, possuem entre 21 e 30 anos.

A segunda faixa com maior participação foi a de pessoas com menos de 20 anos, que representaram 14,9% dos respondentes. As demais faixas etárias apareceram em proporções menores. Cerca de 9,1% dos participantes têm entre 31 e 40 anos, 3,8% estão na faixa de 41 a 50 anos e apenas 2,4% têm mais de 50 anos.

Gráfico 2: Faixa Etária dos Usuários da Plataforma Gov.br na UEMASUL

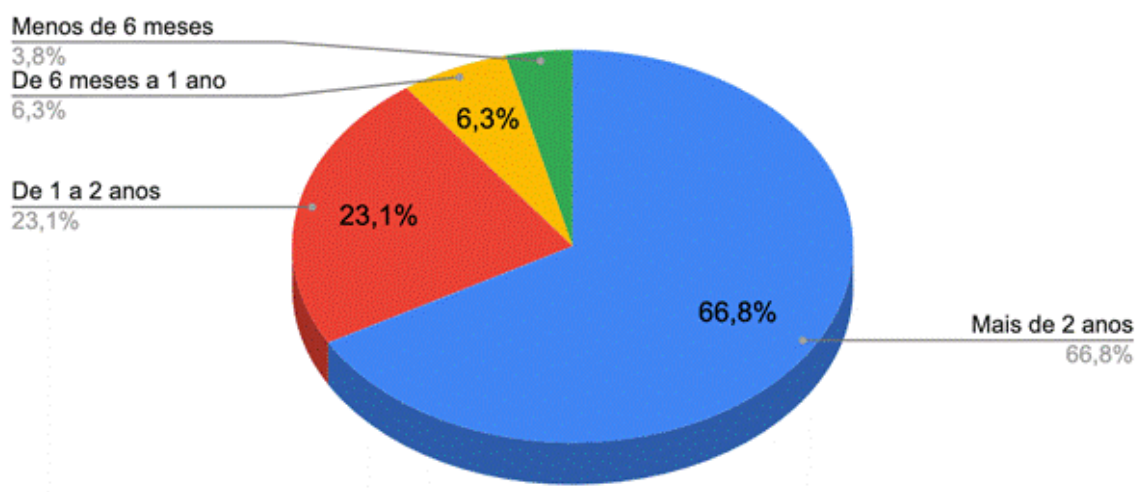


Fonte: Próprio Autor (2025)

Esse resultado também indica que a presença de participantes mais velhos foi bastante reduzida, algo que reflete a própria realidade da UEMASUL, principalmente na comunidade acadêmica.

Dando continuidade à caracterização dos participantes, o (Gráfico 3) apresenta o tempo de utilização da plataforma Gov.br:

Gráfico 3: Tempo de Uso da Plataforma Gov.br



Fonte: Próprio Autor (2025)

De acordo com os resultados, a maioria dos participantes utiliza o Gov.br há mais de dois anos (66,8%), indicando que a plataforma já faz parte da rotina da maior parte dos usuários:

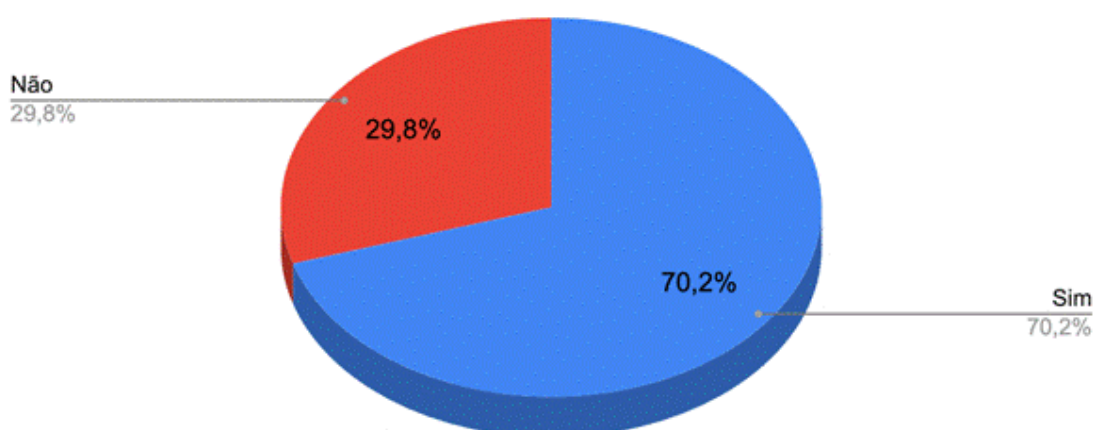
Uma parcela menor está em fase mais recente de uso: 3,8% utilizam a plataforma há menos de seis meses e 6% entre seis meses e um ano. Já 23,1% afirmam usar o Gov.br de um a dois anos.

O percentual pequeno de usuários recentes indica que para grande parte da comunidade acadêmica, o Gov.br já está integrado à rotina digital dos participantes, fazendo parte tanto das demandas acadêmicas quanto dos procedimentos administrativos na UEMASUL.

4.2 Uso e funcionalidades do Gov.br

Quanto ao uso e funcionalidades do Gov.br no contexto da UEMASUL, o primeiro gráfico desse tópico buscou verificar se os participantes já utilizaram a plataforma para alguma finalidade acadêmica.

Gráfico 4: Utilização da Plataforma Gov.br em Atividades da UEMASUL



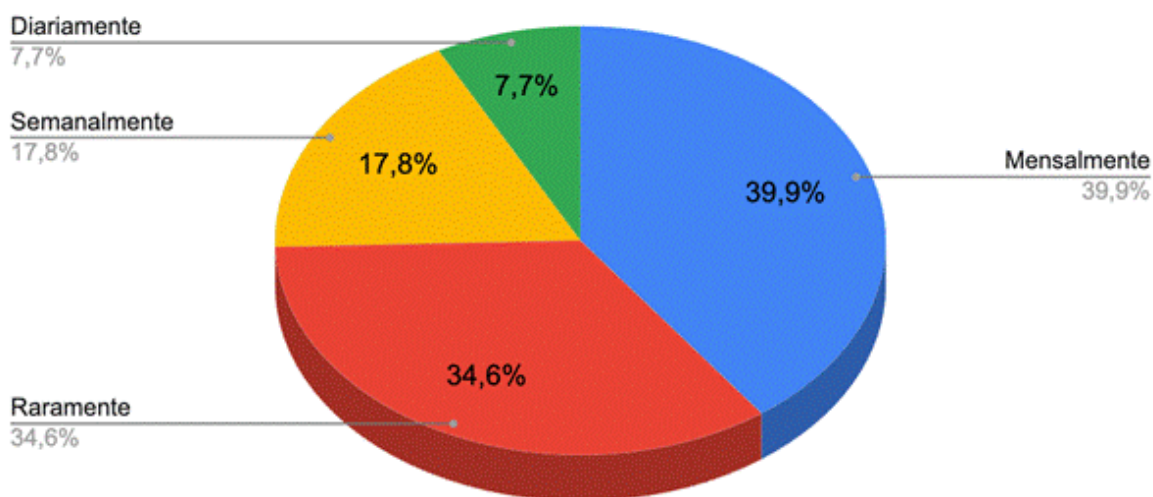
Fonte: Próprio Autor (2025)

Os dados também apontaram que, 70,2% afirmam que já utilizaram a plataforma, enquanto 29,8% dizem nunca ter usado para fins ligados à UEMASUL. No entanto, esse dado indica que a maioria das pessoas utilizaram o Gov.br para fins institucionais, demonstrando uma certa importância do Gov.br na UEMASUL.

Quando observamos as respostas abertas sobre qual funcionalidade do Gov.br foi, quase todos os entrevistados mencionaram a assinatura de documentos, em diferentes contextos como assinatura de termos de compromisso, relatórios de estágio, solicitações de auxílios estudantis, bolsas de pesquisa, frequência mensal de auxílios, justificativas, declarações, cadastros em programas institucionais e até mesmo procedimentos finais de graduação. Ao relacionar essas respostas ao gráfico anterior, fica claro que muitos usuários dependem do Gov.br para resolver grande parte das demandas burocráticas.

O gráfico seguinte traz um panorama sobre a frequência de uso do Gov.br entre os participantes. Os dados mostram que o acesso não é diário para a maioria, onde: 34,6% disseram utilizar raramente e 39,9% utilizam apenas mensalmente:

Gráfico 5: Frequência de Uso da Plataforma Gov.br pelos usuários da UEMASUL



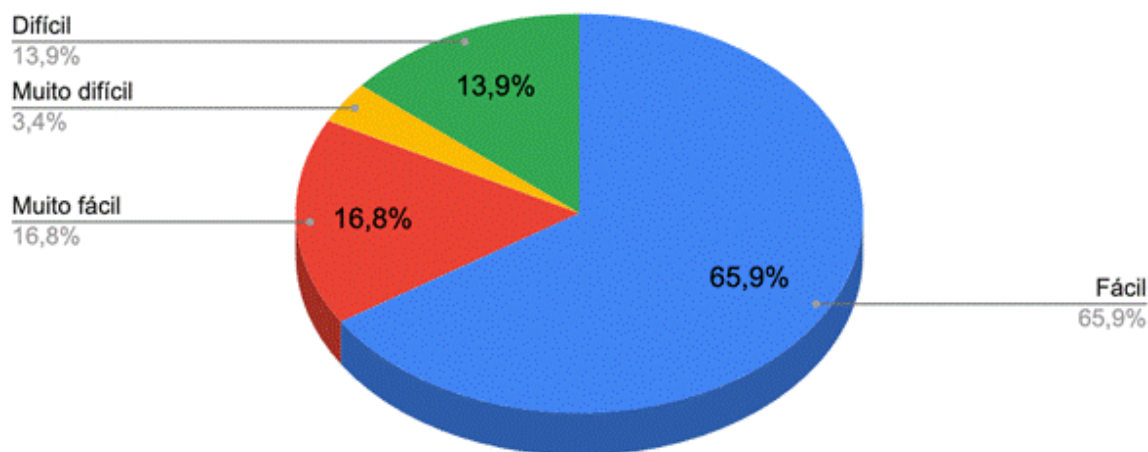
Fonte: Próprio Autor (2025)

Esse dado indica que a plataforma costuma ser acionada em momentos específicos, ou seja, é uma ferramenta de uso pontual por parte da comunidade acadêmica da UEMASUL, sendo acessada principalmente para a autenticação de documentos (como citado no questionário de perguntas abertas) para o uso da assinatura eletrônica e autenticação documental em situações que exigem esse tipo de procedimento.

Dando sequência à análise sobre o uso da plataforma, o gráfico seguinte mostra como os participantes avaliam o acesso aos serviços do Gov.br. A maior parte considera o uso

simples: 65,9% classificam como fácil e 16,8% como muito fácil, conforme o Gráfico 6:

Gráfico 6: Percepção dos Usuários sobre a Facilidade de Acesso aos Serviços do Gov.br



Fonte: Próprio Autor (2025)

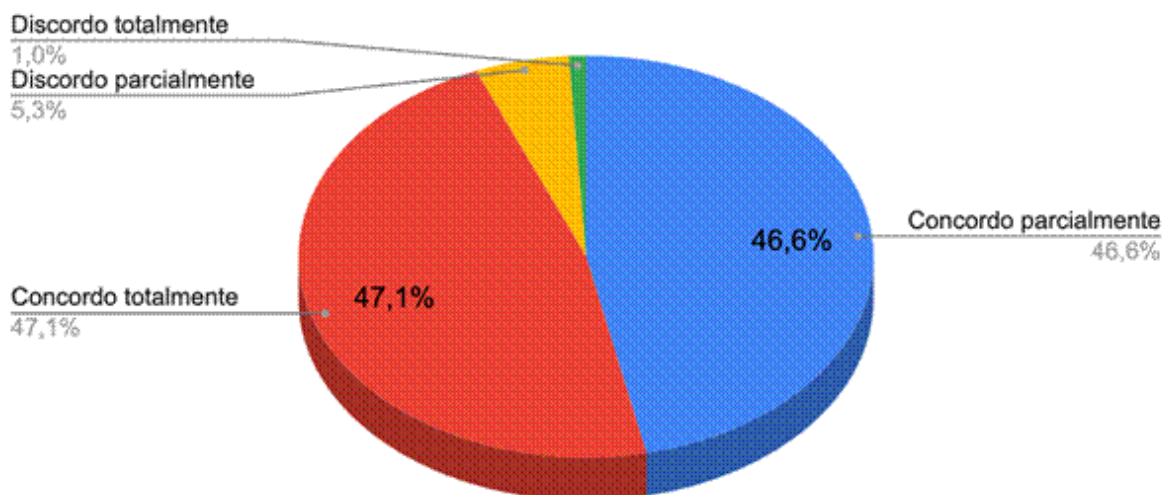
Em contraste, 13,9% relatam dificuldade e 3,4% afirmam encontrar muita dificuldade, o que mostra que ainda existe um grupo que enfrenta barreiras para utilizar o Gov.br.

Ao perguntar no formulário quais funcionalidades do Gov.br os participantes consideram mais úteis no dia a dia na UEMASUL, as respostas mostram que a plataforma se tornou importante para resolver demandas que antes exigiam mais tempo e deslocamento.

Muitos relataram a praticidade de acessar documentos acadêmicos e pessoais, indicando que tarefas simples, como confirmar dados ou apresentar comprovações, ficaram mais rápidas. Várias falas mostram que a plataforma ajuda principalmente quem mora longe da universidade, já que permite assinar e enviar documentos sem precisar estar presencialmente na UEMASUL.

Quanto à percepção de redução da burocracia, os resultados mostram que a maior parte dos participantes percebe mudanças positivas trazidas pelo Gov.br nos processos administrativos. Para 47,1% dos respondentes, a plataforma realmente tornou as etapas mais rápidas e menos burocráticas, enquanto 46,6% concordam parcialmente.

Gráfico 7: Percepção sobre a Redução da Burocracia com o Uso do Gov.br



Fonte: Próprio Autor (2025)

Apesar de uma pequena parcela não enxergar essa melhora onde 5,3% dizem discordar parcialmente e apenas 1% discordam totalmente, esses grupos representam uma fatia muito reduzida entre os participantes da enquete.

A partir das percepções registradas no gráfico anterior que já apontava uma visão positiva sobre a agilidade e a redução da burocracia, as respostas abertas reforçam essa mesma direção. Muitos participantes destacam que o Gov.br trouxe praticidade, economia de tempo e facilidade de resolver demandas sem deslocamento, algo que faz diferença especialmente em rotinas acadêmicas e administrativas.

Oliveira (2024) em sua pesquisa sobre “Contribuições do gov.br na modernização da gestão de pessoas na Administração Pública Federal” também observou que a unificação dos serviços públicos digitais reduz a necessidade de deslocamento físico até diferentes órgãos da administração pública, o que contribui para maior agilidade no atendimento, economia de tempo e melhoria na experiência do usuário.

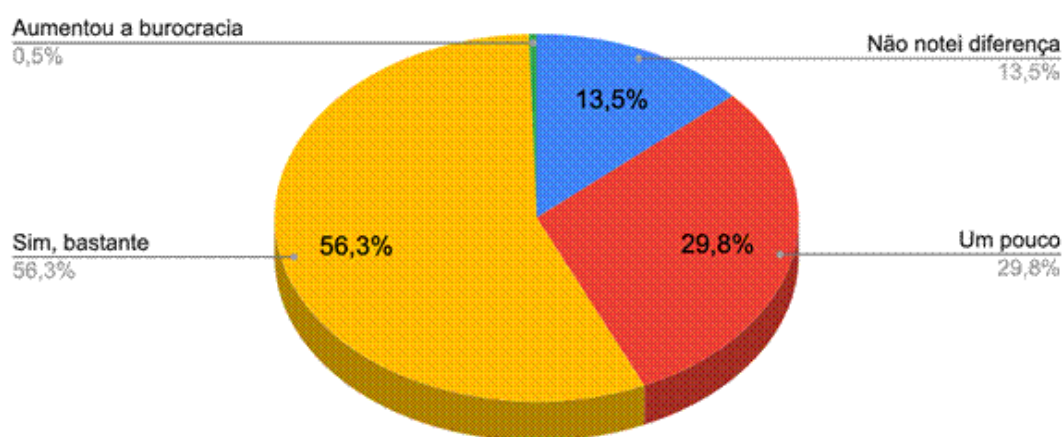
Entre os pontos mais citados no questionário aplicado à comunidade acadêmica da UEMASUL, estão a possibilidade de assinar documentos digitalmente, a agilidade nos processos, a redução de etapas burocráticas e o acesso imediato a informações pessoais e serviços públicos. Outro grupo de respostas enfatiza o quanto a plataforma simplifica

procedimentos que antes exigiam presença física. Com isso, percebe-se que a maioria dos participantes associa essa inovação principalmente à agilidade nos processos e à redução da burocracia.

4.3 Redução da Burocracia e Eficiência

Ao abrir o tópico sobre redução da burocracia, foi perguntado aos participantes se, após a implantação do Gov.br, eles perceberam diminuição no uso de documentos físicos ou no número de etapas dos processos administrativos, conforme o gráfico 8:

Gráfico 8: Redução da Burocracia após a Implantação do Gov.br

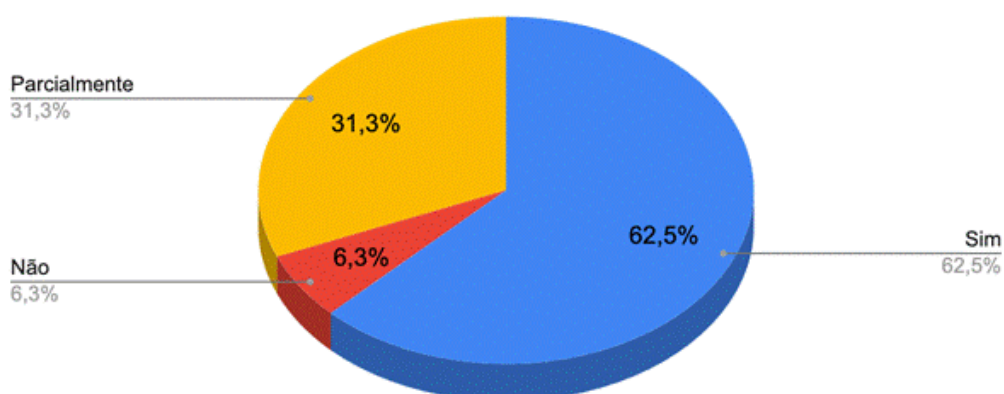


Fonte: Próprio Autor (2025)

A maioria dos entrevistados percebeu uma mudança positiva com a implementação do Gov.br: 56,3% afirmaram que a burocracia diminuiu bastante, mostrando uma melhora na simplificação dos procedimentos. Outros 29,8% disseram que ela diminuiu um pouco, indicando que mesmo sem mudanças drásticas, houve melhoria no fluxo de demandas.

Quanto à redução do tempo necessário para resolver demandas administrativas, a maior parte dos entrevistados percebeu uma melhora significativa: 62,5% afirmaram que o Gov.br realmente acelerou os processos, mostrando que a plataforma contribui para tornar o atendimento mais ágil, conforme o (Gráfico 9):

Gráfico 9: Redução do Tempo em Processos Administrativos com o Gov.br

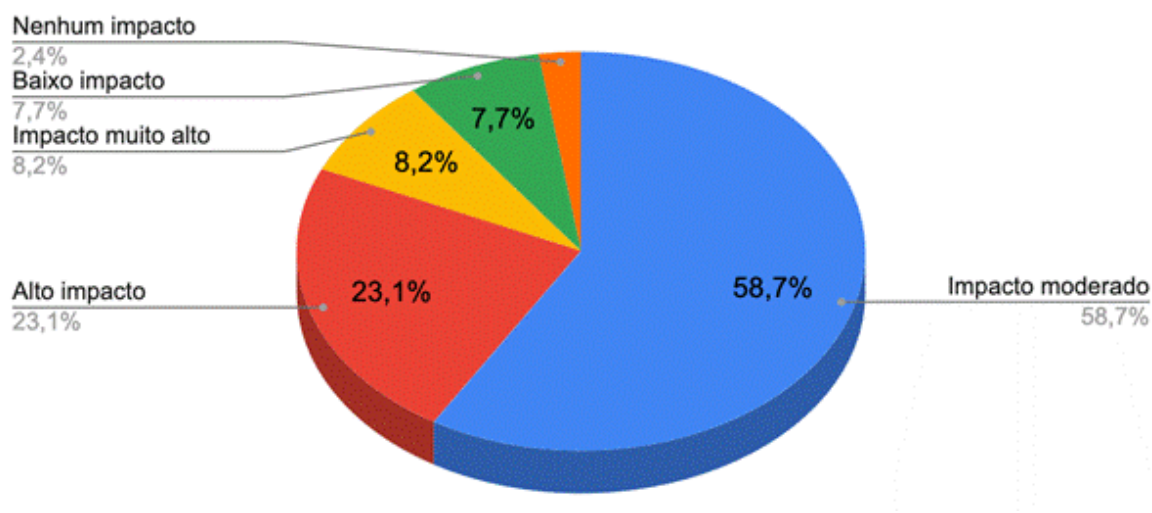


Fonte: Próprio Autor (2025)

Um grupo de 31,3% percebeu redução parcial no tempo, enquanto 6,3% não notaram diferença, indicando que o Gov.br contribui para agilizar os procedimentos administrativos na UEMASUL.

No gráfico a seguir (Gráfico 10), Quanto ao impacto do Gov.br na desburocratização, 58,7% dos entrevistados apontaram impacto moderado, 23,1% consideraram alto impacto e 8,2% avaliaram como muito alto. Dos entrevistados, 7,7% perceberam baixo impacto e 2,4% não notaram nenhum efeito.

Gráfico 10: Impacto do Gov.br na desburocratização da UEMASUL



Fonte: Próprio Autor (2025)

Esse resultado indica que, de forma geral, o Gov.br contribui para simplificar



Universidade Estadual
da Região Tocantina
do Maranhão

processos administrativos, ainda que para um pequeno grupo de pessoas a mudança seja menos perceptível.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como objetivo analisar o papel da inovação na desburocratização do setor público brasileiro, tomando como referência o uso da plataforma gov.br em uma autarquia do Maranhão, a UEMASUL.

Os resultados analisados permitiram compreender a forma como a comunidade acadêmica da universidade tem utilizado a plataforma gov.br, onde foi identificado que o seu uso ocorre em momentos pontuais, no entanto isso não reduz a sua importância para a instituição.

As respostas registradas na aplicação do questionário confirmam que a inovação digital trazida pelo Gov.br, contribuiu para simplificar procedimentos e dar maior previsibilidade às rotinas administrativas da autarquia estudada, reduzindo etapas como deslocamentos, uso de papel e tempo de atendimento, sendo um indicativo de que a plataforma gov.br tem sido fundamental na UEMASUL para a desburocratização e agilidade.

Embora o uso não seja frequente por parte da maioria dos usuários, o Gov.br estabelece-se como uma ferramenta fundamental na modernização dos processos administrativos internos da universidade. Dessa forma, a universidade se aproxima de práticas de gestão pública mais eficientes em suas demandas administrativas e acadêmicas. Conclui-se que a inovação trazida pelo uso do Gov.br é um fator importante para a desburocratização do setor público no contexto da UEMASUL.



REFERÊNCIAS

ALMEIRDA, Elisângela Tânia; SCARTEZINI, Luís Maurício Bessa. ASPECTOS GERAIS DO PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO-GESPÚBLICA. **REVISTA UNIARAGUAIA**, v. 2, n. 2, p. 538-550, 2012.

BRASIL. **Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005**. Institui a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 24 fev. 2005.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Estabelece diretrizes e procedimentos para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 18 jul. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** / Idalberto Chiavenato. –4. ed. –Barueri, SP: Manole, 2014.

DOXSEY, Jaime Roy; DE RIZ, Joelma. Metodologia da pesquisa científica. **ESAB–Escola Superior Aberta do Brasil**, v. 2003, p. 36, 2002.

DUARTE, Jorge; DUARTE, Marcia Yukiko. Serviço Público, Comunicação e Cidadania. **Nassar, P.; Maretti, E. Comunicação Pública: por uma prática mais republicana**, p. 57-77, 2019.

LOURENÇO, Fernando Miguel Gomes. **Inovação de técnicas administrativas para o melhoramento de desempenho das atividades organizacionais**: um estudo feito nas Direções Provinciais do Setor Público no Cuanza Norte. Dissertação de Mestrado. Mestrado em Assessoria de Administração Porto. Instituto Politécnico do Porto, 2015. Disponível em: http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/6353/1/DM_FernandoLouren%C3%A7o_2015.pdf. Acesso em: 02 de maio de 2025.

Maximiano, Antonio (2015). **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 3º edição, Editora Atlas. São Paulo

MITKIEWICZ, Fernando André Coelho. Transformação digital: análise da implantação da plataforma Gov. br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. 2024.

MOTTA, Fernando. VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia de. **Teoria Geral da Administração**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2017.

NEVES, Eduardo Borba; DOMINGUES, Clayton Amaral. Manual de metodologia da pesquisa científica. **Rio de Janeiro: EB/CEP**, p. 204, 2007.

OLIVEIRA, Wellington Cardoso; CARDOSO, Edna Tavares Sousa. GOVERNO DIGITAL: CONTRIBUIÇÕES DO GOV. BR NA MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DE PESSOAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL. **REVISTA FOCO**, v. 17, n. 8, p. e6005-e6005, 2024.



Universidade Estadual
da Região Tocantina
do Maranhão

UEMASUL. **Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão**. Transparência

UEMASUL. Disponível em: <https://www.uemasul.edu.br>. Acesso em: 05 dez. 2025.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. Revista SoCERJ, v. 20, n. 5, p. 383-386, 2007.

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