

# DIGITALIZATION IN PUBLIC ADMINISTRATION AND THE TRANSFORMATION OF SERVICES

## A DIGITALIZAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS

Carla Vanessa Rebelo<sup>1</sup>[0000-0001-5448-4790] and Silvio Roberto Stefani<sup>1,2</sup>[0000-0002-5871-8686]

<sup>1</sup>Atlantico Business School (ABS), Vila Nova de Gaia, Portugal

<sup>2</sup> Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO), Guarapuava, Brazil  
carla.rebelo.10280@abs.pt, silviostefano@unicentro.br

**Abstract.** This paper addresses digitalization in Public Administration and Service Transformation. The main objective was to analyze the impacts of digitalization on the efficiency, accessibility, and transparency of public services in Portugal. The research followed a qualitative approach, using document analysis and semi-structured interviews with public officials from different areas in 2025. The results demonstrated that digitalization has fostered significant improvements, particularly in automating tasks, speeding up processes, and simplifying contact between citizens and services. One of the most representative examples of this transformation is the Responsible Industry System (SIR) digital platform, which enables industrial licensing in a completely dematerialized manner, ensuring greater agility and transparency. However, some constraints were identified, such as resistance to change on the part of some professionals, gaps in training, and inequalities in access to technology. The conclusion is that digital transformation is not limited to the adoption of new technological tools, as it also requires "a profound organizational and cultural change." We recommend strengthening digital training, investing in technological infrastructure, and defining inclusive public policies. Any future research suggests deepening the perspectives of citizens and businesses on this transition.

**Keywords:** Service Transformation, Digital Platform, Smart Cities.

**Resumo.** Esse estudo aborda a digitalização na Administração Pública e a Transformação dos Serviços. O principal objetivo consistiu em analisar os impactos da digitalização na eficiência, na acessibilidade e na transparência dos serviços públicos em Portugal. A investigação seguiu uma abordagem qualitativa, ao recorrer à análise documental e à realização de entrevistas semiestruturadas com funcionários públicos de diferentes áreas em 2025. Os resultados demonstraram que a digitalização tem promovido melhorias significativas, sobretudo na automatização de tarefas, na celeridade dos processos e na simplificação do contacto entre os cidadãos e os serviços. Um dos exemplos mais representativos desta transformação é a plataforma digital do Sistema da Indústria Responsável (SIR), que permite o licenciamento industrial de forma totalmente desmaterializada, o que garante uma maior agilidade e transparência. Contudo, foram identificados alguns constrangimentos como a resistência à mudança por parte de alguns profissionais, lacunas na formação e desigualdades no acesso às tecnologias. Conclui-se que a transformação digital não se limita à

**XI Congresso Internacional em Tecnologia e Organização da Informação (TOI2025)**

30 de julho a 1 de agosto de 2025

Universidade do Minho · Campus de Azurém · Guimarães · Portugal

adoção de novas ferramentas tecnológicas uma vez que exige também “uma mudança organizacional e cultural profunda”. Recomenda-se o reforço da capacitação digital, o investimento em infraestruturas tecnológicas e a definição de políticas públicas inclusivas. Em eventuais investigações que venham a ser realizadas sugere-se que se possa aprofundar a perspectiva dos cidadãos e das empresas sobre este processo de transição.

**Palavras-chave:** Transformação dos Serviços, Plataforma Digital, Cidades Inteligentes.