

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA À EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA GESTÃO PÚBLICA

INFORMATION TECHNOLOGY APPLIED TO EFFICIENT CITIZEN SERVICES IN PUBLIC ADMINISTRATION

Daniel Luiz dos Santos Moreira

Universidade de Taubaté, UNITAU

E-mail: daniel.lsmoreira@unitau.br

RESUMO

A transformação digital tem impactado significativamente a gestão pública, especialmente no que se refere ao atendimento ao cidadão. Nesse contexto, a utilização de tecnologias da informação contribui para a otimização de processos, redução de burocracias e melhoria na prestação de serviços públicos. Este trabalho tem como objetivo analisar a importância da aplicação de ferramentas tecnológicas no atendimento ao público, destacando aspectos como digitalização de serviços, automação de processos e acesso à informação. A metodologia adotada baseia-se em revisão bibliográfica na área de gestão pública e tecnologia da informação. Os resultados indicam que o uso adequado da tecnologia promove maior eficiência, transparência e satisfação do cidadão. Conclui-se que o investimento em inovação tecnológica é essencial para o desenvolvimento de uma administração pública moderna e eficaz.

Palavras-chave: Gestão pública; tecnologia da informação; eficiência; serviços públicos.

ABSTRACT

Digital transformation has significantly affected public administration, particularly in the provision of services to citizens. In this context, the use of information technologies contributes to optimizing processes, reducing bureaucracy, and improving the delivery of public services. This paper aims to analyze the importance of applying technological tools in public service provision, highlighting aspects such as the digitization of services, process automation, and access to information. The methodology is based on a literature review in the fields of public administration and information technology. The results indicate that the appropriate use of technology promotes greater efficiency, transparency,

and citizen satisfaction. It is concluded that investment in technological innovation is essential to the development of a modern and effective public administration.

Keywords: Public administration; information technology; efficiency; public services.