ÁREA TEMÁTICA: Estratégia Organizacional e Inovação

O PORTAL SIMPLIFICAR COMO INSTRUMENTO DE INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA NO PODER JUDICIÁRIO DE RORAIMA

Resumo

A transformação digital tem impulsionado mudanças significativas na administração pública, promovendo a adoção de ferramentas tecnológicas voltadas ao aprimoramento dos processos institucionais e da eficiência administrativa. Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo analisar o Portal Simplificar como instrumento de inovação e eficiência administrativa no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR), buscando compreender a percepção dos servidores acerca de sua utilização nas atividades institucionais cotidianas. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório e descritivo. A coleta de dados foi realizada mediante um roteiro semi-estruturado, aplicado aos servidores usuários da plataforma, sendo os dados analisados por meio da análise de conteúdo. Os resultados evidenciaram que o Portal Simplificar é percebido como ferramenta relevante para a organização das atividades administrativas, padronização dos procedimentos, acesso às informações institucionais e apoio às rotinas de trabalho. Além disso, os participantes associaram a plataforma aos processos de inovação institucional e transformação digital desenvolvidos pelo TJRR. As respostas também apontaram oportunidades de aperfeiçoamento relacionadas à atualização contínua dos fluxos, capacitação dos usuários e evolução das funcionalidades da ferramenta. Conclui-se que o Portal Simplificar desempenha papel relevante no processo de modernização administrativa do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, contribuindo para o fortalecimento da eficiência administrativa, da gestão pública digital e das práticas de inovação institucional.

Palavras-chave: Transformação digital. Inovação institucional. Eficiência administrativa. Gestão pública digital. Portal Simplificar.

Abstract

Digital transformation has driven significant changes in public administration, promoting the adoption of technological tools aimed at improving institutional processes and administrative efficiency. In this context, this study aimed to analyze the Simplificar Portal as an instrument of innovation and administrative efficiency within the Court of Justice of the State of Roraima (TJRR), seeking to understand employees' perceptions regarding its use in everyday institutional activities. This is a qualitative study of an exploratory and descriptive nature. Data collection was carried out using a semi-structured guide administered to staff members who use the platform, and the data were analyzed using content analysis. The findings revealed that the Simplificar Portal is perceived as a relevant tool for organizing administrative activities, standardizing procedures, facilitating access to institutional information, and supporting work routines. Furthermore, participants associated the platform with the institutional innovation and digital transformation processes developed by the TJRR. The responses also pointed to opportunities for improvement related to the continuous updating of workflows, user training, and the enhancement of the platform's functionalities. It is concluded that the Simplificar Portal plays a relevant role in the administrative modernization process of the Court of Justice of the State of

Roraima, contributing to the strengthening of administrative efficiency, digital public management, and institutional innovation practices.
Keywords: Digital transformation. Institutional innovation. Administrative efficiency. Digital public management. Simplificar Portal.

1. Introdução

A história da administração pública no Brasil é marcada por constantes esforços de modernização, com foco na busca por maior eficiência e transparência nos serviços prestados ao cidadão (Bresser-Pereira, 1998). Desde o processo de redemocratização e, principalmente, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, os gestores públicos têm enfrentado o desafio de adaptar-se a novas demandas sociais e institucionais. Nesse contexto, o uso de tecnologias digitais tem se mostrado essencial para a reestruturação da máquina pública, promovendo maior acessibilidade, agilidade e controle nos processos administrativos (Cavalcante; Camões, 2017). Essas transformações também estão associadas ao movimento de modernização do Estado e à adoção de práticas de gestão pública voltadas para resultados, eficiência e transparência na administração pública (Abrucio, 2007).

Assim, o debate sobre inovação no setor público passou a ocupar lugar de destaque nas agendas institucionais, impulsionado não apenas pelas exigências sociais, mas também por normativas nacionais que passaram a estimular a transformação digital como eixo estruturante da gestão pública. A Resolução CNJ nº 395/2021, por exemplo, institucionalizou os laboratórios de inovação no Judiciário e reforçou a importância da cultura de experimentação e da desaprendizagem organizacional como alicerces da inovação contínua (Ferreira; Rados, 2024). Esses laboratórios de inovação têm sido utilizados como espaços institucionais voltados ao desenvolvimento de soluções criativas para problemas públicos, incentivando a colaboração entre servidores e o uso de metodologias inovadoras na administração pública (Cavalcante; Goellner, 2019).

Observa-se um avanço expressivo na digitalização dos serviços públicos, o que evidencia uma nova fase da administração pública brasileira, centrada na governança digital. Um exemplo marcante desse avanço é a adoção de sistemas eletrônicos pelo Poder Judiciário, os quais contribuem significativamente para a otimização dos fluxos internos e para o aprimoramento do atendimento ao cidadão (Florencio, 2018; Soares *et al*., 2022).

O conceito de administração pública digital envolve o uso estratégico de tecnologias da informação e comunicação (TICs) com o objetivo de melhorar a governança, a prestação de serviços e a participação dos cidadãos. A partir dessa perspectiva, pode-se afirmar que as ferramentas digitais refletem não apenas avanços tecnológicos, mas também demandas sociais por maior agilidade, eficiência e transparência no setor público. Além de permitir maior integração entre órgãos governamentais, as TICs fomentam a desburocratização e promovem uma cultura organizacional orientada para resultados, com foco na resolução de problemas e na melhoria contínua (Janowski, 2015).

No âmbito do Poder Judiciário, essa evolução pode ser observada em iniciativas como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), os painéis de *Business Intelligence* (BI) e, mais recentemente, portais integrados de gestão administrativa, como o Portal Simplificar.

Conforme informações no site do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR, 2021), o Portal Simplificar representa um avanço significativo no processo de

modernização administrativa da instituição. Trata-se de uma plataforma digital voltada à organização de fluxos de trabalho, padronização de procedimentos e facilitação do acesso a informações institucionais. Ao centralizar demandas e contribuir para o aprimoramento dos processos internos, o portal favorece a melhoria da eficiência organizacional e da gestão administrativa no âmbito do tribunal.

Estudos como os de Murta e Camarão (2022) e de Figueiredo e Cunha (2020) já exploraram o impacto da tecnologia na administração pública; bem como o estudo desenvolvido por Almeida Filho (2024), no âmbito da Fundação Getulio Vargas, que apontou a transformação digital no setor público brasileiro como geradora de impactos positivos, como a ampliação da eficiência administrativa, a reestruturação da força de trabalho e a otimização dos serviços prestados ao cidadão.

Assim, o presente estudo buscou analisar de que forma o Portal Simplificar tem contribuído na gestão administrativa do Tribunal de Justiça de Roraima (TJRR), especialmente no que se refere à promoção da inovação, ao aumento da eficiência organizacional e à ampliação da acessibilidade aos serviços institucionais.

Este artigo está organizado da seguinte forma: além da introdução, o referencial teórico contextualiza as principais discussões acadêmicas relacionadas à inovação e à transformação digital no setor público, com ênfase no contexto do Poder Judiciário brasileiro. Em seguida, explicita o caminho metodológico, as análises, considerações finais e referências pesquisadas.

2. Fundamentação Teórica

2.1 INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

A inovação é um conceito amplamente discutido na literatura acadêmica e possui diferentes interpretações conforme o contexto em que é analisada. De modo geral, pode ser entendida como a introdução de novas ideias, práticas ou processos capazes de gerar melhorias nas atividades organizacionais. Tidd e Bessant (2009) definem inovação como um processo que envolve a criação, o desenvolvimento e a implementação de novas soluções capazes de aprimorar o desempenho das organizações e gerar valor para diferentes públicos.

Embora o conceito de inovação tenha sido inicialmente associado ao setor privado e à dinâmica de mercado, nas últimas décadas ele passou a ser amplamente aplicado também ao setor público. Nesse contexto, a inovação está relacionada à capacidade das instituições estatais de desenvolver novas formas de organização, gestão e prestação de serviços à sociedade. De acordo com Mulgan e Albury (2003), ao contrário do setor privado, onde a inovação frequentemente busca vantagens competitivas, no setor público ela está associada à geração de valor público e à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população.

Para De Vries, Bekkers e Tummers (2016), a inovação no setor público representa um processo de mudança organizacional que pode resultar na introdução de novos serviços, novos processos administrativos ou novas formas de interação entre governo e sociedade. Para além, pode se manifestar de diferentes formas, incluindo a introdução de novas tecnologias, a reorganização de processos administrativos, a criação de novos serviços ou a implementação de modelos de gestão mais eficientes (De Vries; Bekkers; Tummers, 2016). Essas mudanças contribuem para ampliar a capacidade do Estado de responder às demandas da sociedade, promovendo melhorias na qualidade dos serviços públicos e no funcionamento das instituições.

Como exemplo de inovação pública, cita-se a digitalização de serviços governamentais, a utilização de plataformas eletrônicas e a automação de processos administrativos, que passaram a desempenhar papel relevante na modernização das instituições públicas (Mergel; Edelmann; Haug, 2019). Nesse contexto, a tecnologia deixa de ser apenas um instrumento operacional e passa a atuar como elemento estratégico na transformação das práticas administrativas.

Do ponto de vista analítico, observa-se que a inovação no setor público não depende exclusivamente da introdução de ferramentas tecnológicas. Ela também exige mudanças culturais, institucionais e organizacionais capazes de estimular a aprendizagem contínua, a colaboração entre equipes e a adaptação das instituições às transformações sociais. Nesse contexto, passa a ser compreendida como um processo coletivo que envolve múltiplos atores institucionais, incluindo gestores públicos, servidores, usuários dos serviços e organizações da sociedade civil. Conforme argumenta Hartley (2015), a inovação pública frequentemente emerge da interação entre diferentes atores e do compartilhamento de conhecimentos entre instituições, o que reforça a importância da colaboração interorganizacional na construção de soluções inovadoras para a gestão pública.

2.1.1Cultura organizacional e inovação nas instituições públicas

A literatura sobre gestão pública destaca que processos de mudança organizacional frequentemente enfrentam resistências institucionais relacionadas à cultura organizacional e às práticas administrativas consolidadas ao longo do tempo. Estudos sobre inovação no setor público apontam que fatores culturais e institucionais podem influenciar diretamente a aceitação ou rejeição de novas práticas organizacionais (De Vries; Bekkers; Tummers, 2016).

A cultura organizacional pode ser compreendida como o conjunto de valores, crenças, normas e práticas compartilhadas pelos membros de uma organização, que orientam comportamentos e decisões no ambiente institucional (Schein, 2010). Segundo esse mesmo autor, a cultura organizacional representa um padrão de pressupostos básicos desenvolvidos por um grupo ao longo do tempo para lidar com problemas de adaptação externa e integração interna. Nesse sentido, tais elementos influenciam diretamente a forma como os indivíduos percebem mudanças institucionais e adotam novas práticas de trabalho.

No contexto das organizações públicas, onde as estruturas administrativas tendem a ser mais formalizadas e regulamentadas, a implementação de processos de inovação pode exigir transformações institucionais mais amplas. Osborne e Brown (2011) destacam que essas organizações frequentemente enfrentam barreiras estruturais à inovação, relacionadas à rigidez normativa, à aversão ao risco e à permanência de práticas burocráticas consolidadas ao longo do tempo.

Nesse cenário, o fortalecimento de ambientes organizacionais que estimulem a aprendizagem institucional torna-se um fator relevante para a promoção da inovação. Ferreira e Rados (2024) destacam que organizações que incentivam ambientes de aprendizagem, colaboração e compartilhamento de conhecimento tendem a apresentar maior capacidade de adaptação a processos de inovação e transformação institucional.

Desta forma, a promoção de uma cultura organizacional orientada à aprendizagem, à inovação e à adaptação institucional representa um elemento fundamental para que as organizações públicas consigam responder às transformações tecnológicas e sociais que caracterizam o contexto contemporâneo.

2.2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

A transformação digital no setor público também está diretamente relacionada à modernização da gestão administrativa. A utilização de tecnologias da informação permite reorganizar processos institucionais, ampliar a transparência das ações governamentais e melhorar a eficiência na prestação de serviços públicos (Murta; Camarão, 2022; Zavaglia Coelho, 2023).

Andrade e Joia (2012) destacam que investimentos em tecnologia da informação podem contribuir para aprimorar o desempenho organizacional em instituições públicas, ao permitir integrar diferentes áreas administrativas, reduzir retrabalhos e melhorar o fluxo de informações entre setores institucionais.

Nesse contexto, a digitalização de procedimentos administrativos tem sido utilizada como estratégia para simplificar rotinas de trabalho e reduzir burocracias. De acordo com Zavaglia Coelho (2023), a transformação digital no setor público tem possibilitado o desenvolvimento de novos modelos de gestão que priorizam maior agilidade, integração de dados e melhoria na tomada de decisões administrativas.

Além disso, estudos recentes, como o de Ferreira e Rados (2024), apontam que a incorporação de tecnologias digitais tem contribuído para fortalecer práticas de governança pública e gestão baseada em dados, favorecendo maior eficiência administrativa, ao permitir melhor monitoramento de processos internos e facilitar o compartilhamento de informações organizacionais.

Para além da melhoria da eficiência administrativa, a adoção de ferramentas tecnológicas também pode contribuir para fortalecer mecanismos de transparência e governança pública. A disponibilização de informações institucionais em ambientes digitais permite ampliar o acesso da sociedade a dados governamentais e fortalecer a prestação de contas das instituições públicas. Nesse sentido, Vasconcellos (2023) destaca que o avanço das tecnologias digitais no setor público tem ampliado as possibilidades de participação social e fortalecido os mecanismos de controle institucional.

Embora os processos de transformação digital estejam presentes em diferentes áreas da administração pública, seu impacto torna-se particularmente significativo em instituições que historicamente apresentam estruturas administrativas complexas e fortemente baseadas em procedimentos formais. Entre essas instituições, destaca-se o Poder Judiciário, que nas últimas décadas tem buscado implementar iniciativas voltadas à digitalização de processos, à modernização da gestão institucional e à ampliação do acesso da população aos serviços de justiça.

2.3 O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA

O Poder Judiciário brasileiro tem passado por importantes processos de modernização institucional nas últimas décadas, especialmente no que se refere à incorporação de tecnologias digitais e ao aprimoramento da gestão administrativa. Nesse cenário, os tribunais estaduais têm buscado implementar iniciativas voltadas à inovação organizacional, à melhoria da eficiência administrativa e à ampliação do acesso da população aos serviços de justiça (Protásio; Lemos; Hartmann, 2022).

O Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR) integra o sistema judiciário brasileiro e é responsável pela administração da justiça no âmbito estadual. Suas atribuições envolvem a organização da estrutura judicial, o julgamento de

processos em diferentes instâncias e a gestão administrativa das atividades relacionadas ao funcionamento do sistema de justiça no estado de Roraima.

Nos últimos anos, o TJRR tem se destacado no cenário nacional por iniciativas voltadas à inovação institucional e à transformação digital. Dentre as iniciativas adotadas, destacam-se programas voltados à digitalização de procedimentos, ao desenvolvimento de sistemas eletrônicos de gestão processual e à implementação de ferramentas tecnológicas que buscam tornar os serviços judiciais mais eficientes e acessíveis à população. Essas iniciativas estão alinhadas às diretrizes nacionais de modernização do Judiciário, especialmente às políticas de transformação digital promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Além da tramitação eletrônica de processos judiciais, o tribunal também tem buscado fortalecer práticas de inovação organizacional por meio da criação de projetos voltados à melhoria da gestão administrativa e ao desenvolvimento de soluções tecnológicas aplicadas às atividades institucionais. Essas iniciativas refletem a crescente preocupação das instituições públicas em adotar modelos de gestão mais eficientes e orientados à inovação.

Nesse cenário de transformação institucional, destaca-se o desenvolvimento do Portal Simplificar, uma iniciativa criada pelo TJRR com o objetivo de organizar fluxos administrativos, integrar informações institucionais e contribuir para a melhoria da sua gestão interna.

No caso específico do TJRR, a adoção de soluções tecnológicas voltadas à organização de fluxos de trabalho e à integração de informações institucionais representa um avanço significativo no processo de modernização administrativa.

2.4 O PORTAL SIMPLIFICAR

Como já mencionado, o Portal Simplificar é uma iniciativa de inovação e transformação digital implementada pelo TJRR. Trata-se de uma plataforma digital desenvolvida com o objetivo de aprimorar a gestão administrativa e facilitar o acesso a informações institucionais por parte dos servidores do tribunal.

O Portal Simplificar foi concebido como um instrumento de organização e padronização de fluxos administrativos, permitindo reunir, em um único ambiente digital, diferentes informações relacionadas às atividades institucionais. A plataforma busca facilitar o acesso a orientações, procedimentos administrativos e fluxos de trabalho utilizados no cotidiano das suas unidades administrativas.

De acordo com informações institucionais do órgão (TJRR, 2022), o portal foi desenvolvido com o objetivo de simplificar rotinas administrativas, padronizar procedimentos e contribuir para a melhoria da comunicação interna entre os setores do tribunal. Nesse sentido, ele representa uma iniciativa alinhada às tendências contemporâneas de transformação digital no setor público, uma vez que busca integrar tecnologias digitais às rotinas administrativas.

Além disso, a plataforma também pode ser compreendida como um instrumento de gestão do conhecimento institucional. Ao reunir orientações, fluxos de trabalho e procedimentos administrativos em um ambiente digital acessível aos servidores, contribui para a preservação e disseminação do conhecimento organizacional dentro da instituição.

Outro aspecto relevante refere-se à sua contribuição para a padronização de procedimentos administrativos. A disponibilização de informações estruturadas sobre rotinas institucionais permite reduzir ambiguidades na execução das atividades e promover maior uniformidade nos processos administrativos.

Sob a perspectiva da inovação organizacional, iniciativas como o Portal Simplificar podem contribuir para estimular mudanças culturais dentro das instituições públicas. A introdução de ferramentas digitais voltadas à organização do trabalho pode incentivar a adoção de novas práticas administrativas, favorecer a aprendizagem organizacional e estimular processos de adaptação institucional.
Assim, no âmbito do Poder Judiciário, o Portal Simplificar surge como uma iniciativa que busca integrar informações, ao utilizar ferramentas digitais para organizar fluxos administrativos e facilitar a gestão institucional no Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.

3. Metodologia

A presente pesquisa adotou abordagem qualitativa, com caráter exploratório e descritivo, além de levantamento bibliográfico. Segundo Minayo (2022), a pesquisa qualitativa busca compreender significados, percepções, valores e experiências humanas, permitindo interpretar fenômenos sociais a partir das vivências e subjetividades dos participantes. Nesse sentido, essa abordagem mostrou-se adequada para compreender as percepções dos servidores do TJRR acerca do uso do Portal Simplificar nas rotinas administrativas da instituição.

O caráter exploratório foi utilizado com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre o uso de ferramentas digitais na gestão administrativa do Poder Judiciário, especialmente em relação ao Portal Simplificar. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2021), pesquisas exploratórias são indicadas quando se pretende compreender fenômenos ainda pouco investigados.

Além disso, o estudo possui caráter descritivo, uma vez que busca identificar e relatar as percepções dos servidores acerca dos impactos do Portal Simplificar na organização das atividades administrativas do tribunal. Conforme Lakatos e Marconi (2022), pesquisas descritivas têm como objetivo observar, registrar e analisar características de determinado fenômeno ou grupo social, sem interferência direta do pesquisador.

Já a pesquisa bibliográfica possibilitou fundamentação teórica e ampliação do conhecimento sobre o tema investigado (Gil, 2019), contribuindo para construção do referencial teórico e identificação de estudos relacionados à transformação digital, inovação no setor público e eficiência administrativa no Poder Judiciário. Para isso, foram consultados livros, artigos científicos, dissertações, teses e documentos institucionais disponíveis em bases acadêmicas, como Google Scholar, Scielo e periódicos das áreas de Administração Pública e Direito.

A amostra foi composta por 22 servidores, usuários do Portal Simplificar, que aceitaram participar voluntariamente da pesquisa. Dessa forma, trata-se de uma amostragem por conveniência, considerando que os participantes foram selecionados com base na acessibilidade e disponibilidade para responder ao questionário (Gil, 2019). Foram priorizados servidores que atuam em setores administrativos ou que utilizam o Portal Simplificar em seus fluxos de trabalho, considerando a maior familiaridade desses profissionais com a plataforma e suas funcionalidades.

O acesso aos participantes ocorreu mediante autorização institucional prévia, por meio da assinatura do Termo de Anuência, e o contato com os participantes realizado por aplicativos de comunicação digital, especialmente o WhatsApp, por meio do envio do Registro de Consentimento Livre e Esclarecido — RCLE, contendo

informações sobre os objetivos da pesquisa, benefícios, riscos e a solicitação de participação voluntária, e garantia do anonimato.

A coleta de dados foi feita de forma virtual, por meio da aplicação de um roteiro semi-estruturado, com perguntas fechadas e abertas, disponibilizado pela plataforma *Google Forms,* e encaminhado aos servidores que consentiram participar da pesquisa. Essa modalidade possibilitou ampliar o acesso aos respondentes, além de facilitar a organização, o registro e a sistematização das respostas obtidas.

A elaboração das perguntas foi orientada pela perspectiva qualitativa (Minayo, 2022), buscando compreender as percepções dos servidores sobre o uso da plataforma no ambiente institucional. A construção do roteiro seguiu os critérios gerais de avaliação sobre inovações no setor público, considerando os aspectos: a) inovação institucional, b) usabilidade e nível de aceitação da plataforma, c) melhoria e eficiência dos processos administrativos, d) impactos organizacionais.

Os dados foram analisados a partir da técnica de análise de conteúdo, possibilitando identificar padrões de significado nas percepções apresentadas pelos participantes (Bardin, 2011), e organizar, resumir e sintetizar os dados coletados (Gil, 2019).

4. Análise e Discussão dos Resultados

Nesse capítulo, apresenta-se a caracterização dos respondentes e a análise dos dados coletados.

Dos 22 participantes da pesquisa, 17 declararam ser do sexo feminino e 5 do sexo masculino. Os respondentes atuam em diferentes setores do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, especialmente em unidades vinculadas à Secretaria de Gestão de Pessoas, gestão estratégica, auditoria interna, gestão documental, monitoramento de desempenho, folha de pagamento e gestão da qualidade. Os cargos e funções exercidos pelos participantes variam entre técnico judiciário, assessores técnicos, assistentes técnicos, analistas judiciários, auxiliares judiciários, chefias de setor e servidores vinculados às áreas administrativas e estratégicas do tribunal. Todos os participantes utilizam o Portal Simplificar em suas atividades cotidianas, aspecto relevante para análise das percepções acerca da utilização da ferramenta no contexto institucional do TJRR.

4.1 INOVAÇÃO INSTITUCIONAL

Este eixo buscou compreender como os servidores percebem a contribuição do Portal Simplificar para as atividades desenvolvidas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. Para isso, foram analisados aspectos relacionados ao atendimento das necessidades de trabalho, apoio à execução das atividades administrativas, utilidade das informações disponibilizadas e contribuição da plataforma para organização das rotinas institucionais.

Dos 22 respondentes, 18 indicaram que o Portal Simplificar atende totalmente às necessidades do trabalho realizado, e 4 sinalizaram que atende parcialmente, mas reconhecem que a ferramenta está alinhada às necessidades das atividades desenvolvidas no âmbito do TJRR. Essa percepção sugere que a plataforma vem atendendo às demandas institucionais dos usuários e sendo incorporada ao contexto de trabalho dos servidores, aspecto relevante para consolidação das iniciativas de transformação digital promovidas pela instituição.

Para além, percebem o Portal Simplificar não apenas como um recurso tecnológico, mas como instrumento capaz de apoiar as atividades administrativas e contribuir para o desenvolvimento das rotinas organizacionais. Tal entendimento aproxima-se das discussões apresentadas por Janowski (2015), ao afirmar que a transformação digital no setor público está relacionada à utilização estratégica das tecnologias da informação para modernização administrativa e aprimoramento da gestão organizacional. Da mesma forma, Andrade e Joia (2012) destacam que os sistemas de informação contribuem para maior integração das atividades administrativas e fortalecimento da eficiência institucional, aspecto também identificado nos resultados desta pesquisa.

Complementarmente, indicaram que o Portal facilita na execução das atividades administrativas, sugerindo que a plataforma vem desempenhando função prática no cotidiano dos servidores, oferecendo suporte às demandas de trabalho e auxiliando na realização dos procedimentos necessários ao desenvolvimento das atividades institucionais, além de associarem sua utilização à maior praticidade no acesso às orientações e informações necessárias ao desempenho de suas funções.

Sobre a disponibilidade das informações, reconhecem o valor e a relevância das informações para o desenvolvimento das atividades institucionais. A percepção identificada sugere que o Portal Simplificar exerce papel importante como instrumento de apoio informacional, contribuindo para ampliar o acesso ao conhecimento organizacional e reduzir dificuldades relacionadas à obtenção de orientações e procedimentos internos. Essa interpretação aproxima-se das contribuições de Mergel (2019) ao destacar que plataformas digitais podem fortalecer a integração das informações institucionais e apoiar práticas mais eficientes de gestão pública digital.

Da mesma forma, percebem a plataforma como ferramenta capaz de auxiliar na estruturação das rotinas administrativas e na coordenação dos procedimentos realizados pelos diferentes setores da instituição. A organização dos processos constitui elemento relevante para o funcionamento das organizações públicas, especialmente em ambientes que demandam padronização de procedimentos e alinhamento entre unidades administrativas.

4.2 USABILIDADE E NÍVEL DE ACEITAÇÃO DA PLATAFORMA DO PORTAL SIMPLIFICAR

Neste eixo, buscou-se compreender como os servidores percebem a utilização do Portal Simplificar no contexto das atividades desenvolvidas no TJRR. Foram levantados aspectos relacionados à facilidade de uso da plataforma, clareza da navegação e atendimento das expectativas dos usuários.

A análise desses elementos permitiu avaliar o nível de aceitação da ferramenta pelos servidores e compreender em que medida sua utilização vem sendo incorporada às práticas institucionais.

Sobre a facilidade na utilização da plataforma, indicaram ser simples; entretanto, as manifestações registradas na questão aberta revelaram percepções distintas sobre essa experiência. Enquanto alguns participantes destacaram a “Facilidade para acesso externo ao portal”, outros apontaram oportunidades de aperfeiçoamento, sugerindo que “O programa deveria ser mais fácil de manusear” e que seria importante “Fazer um sistema mais interativo”. Esses apontamentos demonstram que, embora a avaliação geral seja favorável, parte dos usuários

identifica possibilidades de melhoria capazes de tornar a navegação e a interação com a plataforma ainda mais eficientes.

Da mesma forma, evidenciaram percepção favorável quanto à clareza da navegação e atendimento das suas expectativas, sugerindo que conseguem localizar conteúdos e compreender a estrutura da plataforma de maneira satisfatória; porém, as respostas abertas indicaram oportunidades de aperfeiçoamento relacionadas à interatividade e à experiência de utilização da plataforma, demonstrando que os usuários reconhecem avanços, mas também identificam possibilidades de evolução.

Quanto ao atendimento das expectativas dos usuários, houveram posicionamentos mais distribuídos, quando comparados a outros resultados observados na pesquisa. As respostas sugerem que, embora a ferramenta seja reconhecida como importante para as atividades institucionais, os usuários também percebem possibilidades de aperfeiçoamento capazes de ampliar sua contribuição para o ambiente organizacional.

Essa interpretação é reforçada pelas respostas obtidas na questão aberta, nas quais foram apresentadas sugestões relacionadas à atualização dos fluxos e informações, ampliação dos conteúdos disponibilizados, fortalecimento das ações de capacitação e melhorias na usabilidade da plataforma. Assim, o resultado observado não indica insatisfação dos participantes, mas evidencia que os usuários reconhecem o potencial do Portal Simplificar e demonstram interesse em seu aprimoramento contínuo.

4.3 MELHORIA E EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Neste eixo, foram levantados aspectos relacionados à padronização das atividades, redução de retrabalho, agilidade dos processos e organização dos fluxos de trabalho.

Os respondentes, em sua totalidade, percebem a contribuição do Portal para a padronização dos processos administrativos. A padronização constitui aspecto relevante para organizações públicas, especialmente em contextos que envolvem diferentes setores e grande volume de procedimentos administrativos. Para o TJRR, essa percepção possui relevância institucional, uma vez que a existência de procedimentos mais uniformes tende a favorecer maior consistência na execução das atividades administrativas entre diferentes unidades e setores.

Da mesma forma, os respondentes indicaram satisfação com a plataforma, ao contribuir para a redução de consultas dispersas e retrabalho decorrente de dúvidas ou inconsistências nos procedimentos institucionais. A redução de retrabalho está diretamente relacionada à eficiência e agilidade dos processos administrativos, uma vez que possibilita melhor aproveitamento do tempo e dos recursos institucionais (Murta; Camarão, 2020).

Em instituições públicas, o tempo destinado à busca de orientações e procedimentos pode impactar diretamente o andamento das demandas internas. Os resultados indicam que o Portal Simplificar contribui para tornar mais acessíveis os conhecimentos necessários ao desenvolvimento das atividades institucionais, favorecendo maior fluidez na execução dos processos administrativos. Da mesma forma, a organização dos fluxos favorece maior previsibilidade na execução das tarefas e reduz incertezas relacionadas aos procedimentos internos. As respostas abertas reforçam essa interpretação ao apontarem a importância da atualização contínua dos fluxos disponibilizados na plataforma, evidenciando que os usuários

reconhecem o valor da ferramenta e compreendem a necessidade de sua manutenção permanente.

4.4 IMPACTOS ORGANIZACIONAIS

Neste eixo, foram considerados aspectos relacionados à eficiência administrativa, comunicação entre os setores e qualidade das atividades desenvolvidas. A análise desses elementos permitiu compreender de que maneira a plataforma é percebida para além de sua utilização operacional, investigando possíveis reflexos sobre a dinâmica organizacional.

Segundo as observações dos respondentes, o Portal Simplificar contribui para a eficiência administrativa ao apoiar na execução das atividades administrativas. Esse resultado possui relevância para a gestão pública, uma vez que a eficiência constitui princípio fundamental da administração pública e está diretamente relacionada à capacidade das instituições utilizarem adequadamente seus recursos e processos. Nesse sentido, Murta e Camarão (2020) destacam que a transformação digital representa importante estratégia para aprimoramento da gestão organizacional no âmbito do Poder Judiciário. De forma complementar, Cavalcante e Goellner (2019) afirmam que iniciativas de inovação podem contribuir para qualificação dos processos administrativos e fortalecimento da capacidade institucional.

Da mesma forma, os participantes indicaram que o Portal Simplificar vem sendo reconhecido como instrumento que facilita o compartilhamento de informações entre as unidades do TJRR. Esse resultado sugere que a centralização de conteúdos e procedimentos em uma única plataforma pode contribuir para aproximar os setores e reduzir barreiras relacionadas ao acesso às informações institucionais.

Do ponto de vista da melhoria da qualidade das atividades desenvolvidas, a avaliação dos participantes sugere que a qualidade das atividades não está relacionada apenas à utilização de recursos tecnológicos, mas também à disponibilidade de informações confiáveis e orientações capazes de auxiliar os usuários na realização de suas tarefas. Essa interpretação aproxima-se das contribuições de Protásio; Lemos; Hartmann (2022), ao destacar que a transformação digital no Poder Judiciário está associada ao aprimoramento das atividades institucionais.

4.5 A RIQUEZA SUBJETIVA: PERCEPÇÕES A PARTIR DA ANÁLISE DE CONTEÚDO

Esta seção apresenta a análise das respostas obtidas na questão aberta do questionário, na qual os servidores do TJRR puderam expressar livremente suas percepções, experiências e sugestões relacionadas ao Portal Simplificar. O Quadro 1 apresenta a síntese das categorias identificadas.

Quadro 1 - Categorias temáticas identificadas

Categoria temática	Evidências observadas	Respostas indicadoras
Usabilidade e acesso à plataforma	Sugestões relacionadas à facilidade de manuseio, interatividade do sistema e acesso externo ao portal.	"o Pograma deveria ser mais fácil de manusear." "Fazer um sistema mais interativo." "Facilidade para acesso externo ao portal."
Atualização dos fluxos	Necessidade de atualização	"Atualização frequente dos fluxos dos

e informações	frequente dos fluxos e maior participação das unidades na manutenção das informações.	processos, assim que ocorrem mudanças de procedimentos/ trâmites, para fins de não prejudicar o andamento dos processos e dos prazos para resolução dos pleitos." "As unidades precisam estar mais ativas em atualizar seus fluxos." "Um engajamento maior das unidades judiciais para atualização dos fluxos".
Organização e padronização dos processos	Reconhecimento da contribuição do portal para organização, padronização e integração entre os setores.	"O Portal Simplificar é de extrema importância e relevância em instruir os processos, além de padronizar e estreitar a relação entre os setores." "A organização está ótima"
Capacitação e disseminação da ferramenta	Sugestões relacionadas à ampliação da divulgação e capacitação dos usuários.	"Creio que seu uso deveria ser mais difundido no âmbito do TJRR" "Nivelamento para todos semestralmente" "Fomentar a cultura de utilização da ferramenta no juízo a quo."
Aperfeiçoamento das funcionalidades	Propostas de melhorias relacionadas à busca de informações, tutoriais, integração de sistemas e experiência do usuário.	"Talvez o menu de manuais e modelos pudesse ter mais informações, mas cabe a cada unidade promover a atualização de suas informações". "Implementação de uma ferramenta de busca mais inteligente e refinada, permitindo localizar fluxos, documentos e orientações com maior rapidez". "Disponibilização de tutoriais rápidos, vídeos explicativos ou passo a passo ilustrado para auxiliar servidores na utilização dos fluxos".

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A análise das respostas permitiu aprofundar a compreensão dos resultados. De maneira geral, os participantes demonstraram percepção positiva acerca do Portal Simplificar, reconhecendo sua contribuição para organização das atividades administrativas, padronização dos procedimentos e compartilhamento de informações institucionais.

Outro aspecto recorrente nas respostas refere-se à atualização contínua dos fluxos e informações disponibilizados na plataforma, observando que as manifestações não direcionam a responsabilidade exclusivamente à ferramenta, mas também às unidades responsáveis pela manutenção das informações institucionais.

Esse achado merece destaque porque demonstra que os participantes compreendem que a efetividade do Portal Simplificar depende não apenas da existência da tecnologia, mas também do comprometimento organizacional necessário para mantê-la atualizada e alinhada às mudanças institucionais.

5. Conclusão e Contribuições

A transformação digital tem promovido mudanças significativas na forma como as instituições públicas organizam seus processos, compartilham informações e desenvolvem suas atividades administrativas. Nesse contexto, esta pesquisa teve

como objetivo analisar o Portal Simplificar como instrumento de inovação e eficiência administrativa no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, buscando compreender a percepção dos servidores acerca de sua utilização no contexto institucional.

Os resultados permitiram verificar que o Portal Simplificar é percebido pelos participantes como ferramenta relevante para o desenvolvimento das atividades administrativas, contribuindo para a organização das rotinas de trabalho, padronização dos procedimentos, acesso às informações institucionais e fortalecimento da comunicação entre os setores. As percepções identificadas ao longo da pesquisa demonstram que a plataforma passou a ocupar espaço importante nas práticas administrativas do tribunal, sendo reconhecida como recurso de apoio às demandas desenvolvidas pelos servidores.

Mais do que disponibilizar informações e fluxos de trabalho, o Portal evidencia como a utilização estratégica das tecnologias digitais pode contribuir para o fortalecimento da gestão pública.

No âmbito da Administração Pública, os achados desta pesquisa contribuem para ampliar as discussões sobre inovação, gestão pública digital e eficiência administrativa, especialmente no contexto do Poder Judiciário. Além disso, o estudo oferece evidências empíricas sobre a percepção dos servidores em relação ao uso de uma ferramenta institucional voltada à organização dos processos administrativos, podendo subsidiar futuras ações de aperfeiçoamento da plataforma e de fortalecimento das estratégias de transformação digital desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.

Soma-se às contribuições desta pesquisa o alinhamento com os objetivos propostos pela Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, especialmente com a ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes, que busca promover instituições mais transparentes, eficazes e acessíveis à sociedade.

Como limitações, destaca-se a realização do estudo em uma única instituição e a participação de um número específico de servidores, o que restringe a generalização dos resultados para outros contextos organizacionais.

Referências

ABRUCIO, Fernando Luiz. **Trajetória recente da gestão pública brasileira**: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 2007.

ALMEIDA FILHO, Roberto Antônio de. **Transformação digital**: mudanças nos serviços públicos ao cidadão e redução da força de trabalho entre 2019 e 2022. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2024.

ANDRADE, Antonio Roberto; JOIA, Luiz Antonio. **Avaliação de desempenho de sistemas de informação**: uma aplicação no Poder Judiciário. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 46, n. 5, p. 1243–1268, 2012. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/47937. Acesso em: 12 jun. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **SouGov.br**. Brasília, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/sougov. Acesso em: 2026.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a cidadania**: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. Brasília: ENAP; São Paulo: Editora 34, 1998.

CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura. **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: IPEA, 2017.

CAVALCANTE, Pedro; GOELLNER, Isabella. **Laboratórios de inovação no setor público**. Brasília: IPEA, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Plano de Transformação Digital**. Brasília: CNJ, 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 395, de 7 de junho de 2021**. Brasília: CNJ, 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Solução de inteligência artificial de Roraima integra PDPJ-Br**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br. Acesso em: 12 jun. 2025.

DE VRIES, Hanna; BEKKERS, Victor; TUMMERS, Lars. **Innovation in the public sector**. Public Administration, v. 94, n. 1, p. 146–166, 2016.

FERREIRA, Fernanda G.; RADOS, Guilherme J. V. **A inovação e a aprendizagem organizacional no Judiciário brasileiro**. Revista Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 14, n. esp., p. 273–298, 2024.

FIGUEIREDO, Diogo de; CUNHA, Maria Alice. **Inovação e desempenho na administração pública**. Revista de Políticas Públicas e Desenvolvimento, v. 1, n. 1, 2020.

FLORENCIO, Vinícius Guedes. **Administração pública eletrônica**: a evolução da administração pública e a busca pela máxima eficiência do regime jurídico administrativo. Jus.com.br, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HARTLEY, Jean. **Public value and political astuteness**. Public Administration, v. 93, n. 1, p. 195–211, 2015.

JANOWSKI, Tomasz. **Digital government evolution**. Government Information Quarterly, v. 32, n. 3, p. 221–236, 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MERGEL, Ines. **Digital service teams in government**. Government Information Quarterly, v. 36, n. 4, 2019.

MERGEL, Ines; EDELMANN, Noella; HAUG, Nathalie. **Defining digital transformation**. Government Information Quarterly, v. 36, n. 4, 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 16. ed. São Paulo: Hucitec, 2022.

MULGAN, Geoff; ALBURY, David. **Innovation in the public sector**. London: Cabinet Office, 2003.

MURTA, Fernando; CAMARÃO, José. **Transformação digital**. Revista FT, 2022.

OSBORNE, Stephen P.; BROWN, Louise. **Innovation in public services**. Public Administration, v. 89, n. 4, p. 1335–1350, 2011.

PROTÁSIO, Daniel; LEMOS, Alexandre; HARTMANN, Ivar Alberto. **Transformação digital no Poder Judiciário brasileiro**. Brasília: CNJ, 2022.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 7. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

SCHEIN, Edgar H. **Organizational culture and leadership**. 4. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2010.

SOARES, Igor de Abreu; ABREU, Daiana Rodrigues de; SOUZA, Inácio Soares de. **O impacto da tecnologia da informação na administração pública**. Ciências Sociais, v. 27, ed. 126, set., 2023. Disponível em: https://revistaft.com.br/o-impacto-da-tecnologia-da-informacao-na-admistracao-publica/. Acesso em: 17 maio 2026.

SUSSKIND, Richard. **Online courts and the future of justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TIDD, Joe; BESSANT, John. **Gestão da inovação**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA (TJRR). **Manual de fluxos padronizados – Portal Simplificar**. Boa Vista: TJRR, 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA (TJRR). **Portal Simplificar**. Boa Vista: TJRR, 2023.

VASCONCELLOS, F. C. **Inclusão digital**. Revista de Direito e Tecnologia, Curitiba, v. 4, n. 1, 2023.

ZAVAGLIA COELHO, Camila. **Transformação digital no Judiciário**. Revista Brasileira de Políticas Públicas Digitais, v. 3, n. 2, 2023.