

A Digitalização na Administração Pública e a Transformação dos Serviços

Resumo:

Este 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 3 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 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 perspetiva dos cidadãos e das empresas sobre este processo de transição.

Autores:

Carla Vanessa Peleira Fernandes Rebelo

Prof. Dr. Silvio Roberto Stéfani