

Inovação e transformação digital no setor público: percepção dos usuários do Processo Eletrônico Nacional (PEN-SUAP) do IFPI

SILVA, Ewerton dos Santos.¹

Instituto Federal do Piauí (IFPI)¹

As Tecnologias da Informação e Comunicação surgiram na segunda metade do século XX, impulsionando a globalização e promovendo transformações sociais, econômicas e tecnológicas. No setor público, essas mudanças exigiram a adoção de novos padrões e tecnologias, levando as organizações a se modernizarem e aprimorarem seus serviços. Nesse contexto, a pesquisa busca analisar a percepção dos usuários sobre a reestruturação dos processos do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) no IFPI campus Piripiri, que, inserido nesse movimento de inovação, passou a denominar-se Processo Eletrônico Nacional-SUAP (PEN-SUAP). O estudo teve como objetivo compreender o impacto dessa reestruturação a partir da experiência dos usuários, verificando se a implantação do PEN-SUAP atendeu às expectativas de modernização e eficiência. Para isso, realizaram uma pesquisa qualitativa e descritiva, utilizando um questionário para a coleta de dados. Os resultados obtidos indicam que a mudança foi amplamente bem recebida, confirmando que a digitalização trouxe benefícios significativos para a organização. Entre as principais melhorias identificadas, destacam-se a otimização do atendimento, a agilização da tramitação de documentos e processos, e o aprimoramento da gestão da informação. Além disso, os dados coletados evidenciam que a implementação do PEN-SUAP contribuiu para a sustentabilidade institucional, reduzindo o uso de papel e, conseqüentemente, os custos com materiais. Esses resultados reforçam a importância da transformação digital como ferramenta para eficiência operacional e inovação no setor público, demonstrando que a modernização dos processos administrativos não apenas atende às necessidades institucionais, mas também aprimora a experiência dos usuários e promove maior eficiência na gestão pública.

Palavras-chave: Transformação Digital. Gestão Pública. Gestão Eletrônica de Documentos.