

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO DO CONECTA RECIFE.

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC ADMINISTRATION: CASE STUDY OF CONECTA RECIFE.

CRISTIANE FERNANDA FREITAS DA SILVA

UFPE

TACIANA DE BARROS JERÔNIMO

UFPE

JOÁS TOMAZ DE AQUINO

UFPE

ROBERTA VANESSA ARAGAO FELIX DA SILVA

UFPE

Comunicação:

O XIII SINGEP foi realizado em conjunto com a 13th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à orgão de fomento:

Agradecimento ao grupo de pesquisa Data & Decision Sciences que está cadastrado no CNPq, cujo o espelho: dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/0217134846225490.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO DO CONECTA RECIFE.

Objetivo do estudo

Este artigo analisa o papel da inteligência artificial na otimização de serviços, tomada de decisão e participação do cidadão, aplicado à administração pública, com ênfase na análise da plataforma Conecta Recife.

Relevância/originalidade

O Conecta Recife é uma iniciativa original e relevante na transformação digital do setor público brasileiro, de inovação aberta. Seu modelo gerencial pode ser observado para o desenvolvimento de soluções tecnológicas.

Metodologia/abordagem

Foi adotada a abordagem de estudo de caso descritivo, com metodologia predominantemente quantitativa, buscando análise do fenômeno social no contexto da transformação digital na plataforma do Conecta Recife.

Principais resultados

O modelo de gestão do Conecta Recife é inclusivo, dinâmico, tecnológico e mescla serviços físicos e virtuais, fomenta a cidadania e o desenvolvimento local.

Contribuições teóricas/metodológicas

O estudo apresenta um avanço que é o estudo do papel da inteligência artificial na ótica da teoria da inovação tecnológica e transformação digital aplicada à gestão pública na cidade do Recife.

Contribuições sociais/para a gestão

A modernização de serviços públicos digitais enfrenta desafios legislativos, de inclusão digital e infraestrutura. Aliar a inteligência artificial a transformação digital pode potencializar a qualidade dos serviços públicos no atendimento eficiente e personalizado.

Palavras-chave: Transformação digital, Conecta Recife, Administração Pública, Prestação de serviço público

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC ADMINISTRATION: CASE STUDY OF CONECTA RECIFE.

Study purpose

This article analyzes the role of artificial intelligence in optimizing services, decision-making, and citizen engagement, applied to public administration, with an emphasis on the analysis of the Conecta Recife platform.

Relevance / originality

Conecta Recife is an original and relevant initiative in the digital transformation of the Brazilian public sector, focused on open innovation. Its management model can be observed for the development of technological solutions.

Methodology / approach

A descriptive case study approach was adopted, with a predominantly quantitative methodology, aiming to analyze the social phenomenon in the context of digital transformation on the Conecta Recife platform.

Main results

The management model of Conecta Recife is inclusive, dynamic, technological and blends physical and virtual services, fostering citizenship and local development.

Theoretical / methodological contributions

The study presents an advancement that is the study of the role of artificial intelligence from the perspective of the theory of technological innovation and digital transformation applied to public management in the city of Recife.

Social / management contributions

The modernization of digital public services faces legislative, digital inclusion, and infrastructure challenges. Combining artificial intelligence with digital transformation can enhance the quality of public services in efficient and personalized service.

Keywords: Digital transformation. , Conecta Recife, Public Administration, Provision of public service

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO DO CONECTA RECIFE.

1. Introdução

O aumento das exigências dos cidadãos amplia a necessidade dos governos em “fornecer serviços digitais em tempo real e de alto valor” (Escobar, 2020, p. 95). O conceito de transformação digital transcende a modernização tecnológica da digitalização, automação e inovação. A digitalização capta informações de documentos físicos e as transporta para o meio digital, criando uma base de dados que será utilizada na automação na execução de tarefas e processos automatizados, promovendo inovação e maior qualidade no serviço prestado. No sentido amplo, a transformação digital envolve estruturas formais (leis, decretos) e informais (cultura organizacional). O Brasil ocupa a 7^a posição no ranking mundial de governo digital da ONU (EGDI 2022 - E-Government Development Index), a plataforma gov.br já reúne mais de 4.300 serviços públicos digitais (MGI, 2022).

Uma limitação é a inclusão digital, cerca de 20% da população brasileira enfrenta dificuldades de acesso à internet ou dispositivos. Para a adesão dos usuários as inovações tecnológicas, é essencial desburocratizar o sistema público, oferecendo maior acessibilidade, qualidade no atendimento nos serviços prestados pela administração pública (Di Giulio & Vecchi, 2023; Frătilă, Păunescu, Nichita, & Lazăr, 2023; Kitsios, Kamariotou, & Mavromatis, 2023). O avanço da transformação digital tem-se firmado por meio da automação, otimizada por chatbots, e inteligência artificial presente nos agentes virtuais (Casoti *et al.*, 2024) processo esse, acelerado pela pandemia (Agostino, Arnaboldi, & Lema, 2021; Bajraliu & Qorraj, 2023). Neste sentido, a inovação tecnológica é o estágio de consolidação e implementação de soluções para sociedade, integrando tecnologias, métodos de inteligência artificial, computação em nuvem, plataformas digitais, big data (Casoti *et al.*, 2024; Machado *et.al.*, 2023; Oliveira, Gomes Bem & Valadares, 2025).

Paralelamente, o governo pode potencializar o engajamento da população com políticas públicas de inclusão digital, equilibrando o acesso e minimizando a disparidade da maturidade digital dos indivíduos. A iniciativa IncluiPE Digital, desenvolvida pela Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação, cria centros tecnológicos comunitários em regiões vulneráveis, o programa visa proporcionar acesso à internet e capacitação para a inclusão digital (Emprel, 2024; Porto Digital, 2023; SECTI, 2023).

Adicionalmente, o COMPАЗ, centro comunitário da paz, reúne em sua estrutura áreas de tecnologia e cursos para população, além de combater a desigualdade promovendo outras atividades culturais, educacionais e esportivas, fortalecendo a comunidade local (Schumacher & Cavalcanti, 2024). Através da pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), em 2023, 91% das prefeituras brasileiras ofereceram ao menos um serviço online aos cidadãos (CETIC, 2024).

A política de modernização das prefeituras direciona os esforços para uma administração pública mais eficiente. Contudo, a informatização enfrenta desafios como orçamento limitado, precariedade de infraestrutura nos órgãos públicos, questões éticas, legais e de privacidade ainda incipiente no Brasil (Klein, 2022; Nakamura, 2024; Vieira Santos & Fonseca, 2022; Yukhno, 2024). De acordo com Ribeiro & Medina (2022) a população tem receio de utilizar serviços online devido à fraude e privacidade de dados.

No setor público, a qualidade passou por diversas transformações que evoluíram do foco no controle, burocracia e centralização para a transformação da nova gestão pública

focada em inovação tecnológica, eficiência, melhoria contínua e satisfação do cidadão (Erdmann, 2021; Miranda, Gonçalves & Costa, 2020).

O Conecta Recife é uma plataforma digital cujo objetivo é simplificar a relação entre cidadãos e gestão pública, para melhorar a qualidade de vida na cidade. Neste sentido, o objetivo deste trabalho é analisar a qualidade do serviço público Conecta Recife na lente da Transformação digital.

2. Referencial Teórico

2.1 Transformação digital na administração pública

Haffke *et al.*, 2017 afirmam que a chave para a transformação digital vai além da tecnologia. Esse fenômeno pode ser traduzido como uma oportunidade para a melhoria dos fluxos processuais através do uso do aparato tecnológico (Haffke *et al.*, 2017), e a transformação do governo eletrônico para o digital.

No Brasil, o processo de normatização e regulamentação das iniciativas de implementação do chamado “Governo Digital” teve um marco no ano de 2016 com Decreto nº 8.638/2016 instituindo a chamada “Política de Governança Digital” com o documento que definia os objetivos estratégicos do governo para garantir a mudança na forma de gestão e execução dos serviços públicos (Brasil, 2016). No ano de 2018, o decreto foi revisado pelo governo federal sendo lançada a “Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo”. Com objetivo de ampliar a prestação dos serviços por meio da Transformação Digital, na qual a sociedade poderia acompanhar as políticas e os serviços públicos.

Reck & Hübner (2021) apontam que a transformação digital do Estado é essencial para atender as demandas sociais, que evoluem em função das mudanças tecnológicas. Logo, a ausência dessa informatização pode comprometer a capacidade de coordenação social. Diante disso, o Estado tem direcionado esforços para consolidar a digitalização dos serviços prestados, estabelecendo marcos regulatórios e estratégias, construindo um ecossistema digital.

Nesse ecossistema são desenvolvidos 5 eixos: infraestrutura, pesquisa e desenvolvimento, confiança digital, educação e capacitação e dimensão internacional. Na infraestrutura o governo tem desenvolvido Tecnologias de informação e comunicação (TICs), como a ampliação da tecnologia 5G e Wi-Fi gratuito em locais públicos, contemplando a interoperabilidade de sistemas, a exemplo do GovData que cruza informações de diferentes órgãos públicos combatendo fraudes (Brasil, 2022; Vasconcelos & dos Santos 2024).

Já no fortalecimento da confiança digital, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) regula a coleta e tratamento de dados pessoais, criando ferramentas como o certificado digital, atestando a identidade do titular que utiliza serviços públicos (Brasil, 2018). Por último, no âmbito global, a transformação digital ocorre por meio de parcerias internacionais de cooperação em pesquisa, participação em fóruns e negociações ligados ao tema modernização tecnológica, conforme abordado no livro Estratégia brasileira para a transformação digital (E-digital) lançado em 2022 (Brasil, 2022). Atrelado a isso, a Lei nº 14.129/2021 concentra-se em regulamentar e viabilizar os serviços públicos por meio do governo digital com os seguintes princípios: aumentar a participação do cidadão, fornecer linguagem acessível, monitorar atividades públicas, garantir transparência, centralizar os serviços por meio das plataformas conecta-gov, Brasil cidadão, não se esgotando possibilidades de aplicativos e outros meios digitais complementares (Brasil, 2021).

Nessa perspectiva, em 2024, os Decretos nº 12.198 e nº 12.069 delinearam estratégias para a transformação digital na administração pública em níveis federal e nacional, respectivamente, com foco na infraestrutura nacional de dados e na Rede Gov.br (Brasil, 2024a, Brasil, 2024b). Convém pontuar que o governo digital não descontinua o atendimento presencial, em função de cidadãos de zona rural e de baixa renda. Nesse cenário, populações de regiões como o Norte e Nordeste do Brasil enfrentam problemas de acesso a tecnologias essenciais, como computadores, sendo reflexo da limitação de renda (CETIC 2021, Lima, De Souza & da silva Cristóvam, 2023).

2.2 Inteligência artificial do serviço público

A inteligência artificial (IA) na visão de Cozman, Plonski & Neri (2021) tem conceitos fluidos por integrar a subjetividade do comportamento humano com a racionalidade baseada em princípios. Ademais, a IA consegue imitar comportamento humano (Coelho, 1995) agir com autonomia compreendendo cenários do ambiente atual com base nos objetivos de treinamento (Vicente, 2020). Rosas (2023) ressalta que a IA ultrapassa atividades rotineiras de bots, robôs demonstrando capacidade de autoaprendizagem.

A legislação brasileira em inteligência artificial é embrionária, devido à inexistência de lei federal que estipule diretrizes gerais e éticas para adoção dessa tecnologia. Há 2 anos que o Projeto de Lei nº 2338/2023 está em análise (Brasil, 2024). A proposta visa criar normas gerais de uso para IA abordando a governança em processos de decisão, respeito aos direitos fundamentais, segurança, apurando também a responsabilidade civil em prejuízo causado por IA (Affonso, 2025). Em complemento, o autor Ribeiro Brasil (2024) afirma que o projeto de Lei nº 2338/2023 reforça positivamente a governança digital ao abordar amplamente questões de segurança, confiança, e transparência no uso da inteligência por governos.

3. Aplicações da inteligência artificial no setor público

A Inteligência Artificial (IA) constitui um campo de estudo da administração voltado à transformação digital e ao desenvolvimento de sistemas computacionais capazes de realizar atividades que, em circunstâncias usuais, demandam capacidades cognitivas humanas. Desde sua origem conceitual, o termo "Inteligência Artificial" tem sido amplamente associado à inovação e ao progresso tecnológico. Ao longo das décadas seguintes, a IA evoluiu de um conceito teórico para uma tecnologia prática com aplicações no mundo real, através da transformação digital. O avanço na capacidade de processamento computacional, aliado à expansão exponencial do volume de dados decorrente da digitalização, aprendizado profundo (*deep learning*) e as redes neurais artificiais, tem sido um fator determinante para o aprimoramento da IA. Essas abordagens apresentam elevada eficiência na análise e interpretação de grandes conjuntos de dados. O processo de transformação digital em governos, ocorre de forma diferente a um processo em empresas privadas especialmente no que se refere à velocidade da transformação e facilidade de recurso orçamentário, esses fatores alteram as estruturas das organizações públicas e, com isso, pavimenta o caminho para o uso de soluções baseadas novas tecnologias emergentes da Inteligência Artificial.

Neste sentido, as soluções baseadas em IA no setor público, são usadas para automatizar processos, ampliar a visão dos tomadores de decisão, gerenciamento de processos, acesso mais fácil aos serviços básicos para a comunidade civil. Essas ações se desdobram em algumas categorias dos benefícios identificados pelo uso da IA no

contexto público, estruturadas por Zuidewijk *et al* (2021), que são: eficiência e performance; risco e monitoramento; econômico; dados e processamento de informações; serviços; sociedade; tomada de decisão, engajamento e interação e, por fim, sustentabilidade.

Alguns exemplos de vantagens obtidas pela aplicação da IA no setor público, geração de previsões mais acuradas e maior confiança dos cidadãos. Neste sentido, para compreender as diversas aplicações da IA e como elas podem ser implementadas em diferentes contextos, é essencial explorar as subcategorias dessa tecnologia, assim é preciso conhecer as abordagens e métodos existentes na Tabela 1 a seguir.

Tabela 1 - Abordagens da inteligência artificial

Abordagens	Conceito	Aplicações
Simbólica	Utiliza-se de símbolos para estabelecer regras lógicas e resolver problemas por meio de algoritmos (Faz análises com base em regras).	Localizar critérios, padrões em um documento.
Conexionista	Processa a informação com base na experiência prática operando com redes neurais (Estabelece relações similares ao funcionamento do cérebro).	Reconhecimento e processamento de imagens, sons.

Fonte: Adaptado de Jastrzemskis *et.al.*(2024) e Oliveira & Dias (2023)

A IA compreende um conjunto diversificado de métodos e técnicas voltados à construção de sistemas capazes de simular aspectos da cognição humana, como raciocínio, aprendizado, percepção e tomada de decisão. Esses métodos podem ser classificados em diferentes categorias, de acordo com suas abordagens e aplicações. Na Tabela 2 estão apresentados os métodos Inteligência artificial como as redes neurais, os algoritmos de Aprendizado de Máquina (Machine Learning), envolve algoritmos que permitem aos sistemas aprender padrões a partir de dados, sem serem explicitamente programados para cada tarefa. Os principais métodos incluem: Aprendizado supervisionado: o modelo é treinado com dados rotulados para prever ou classificar novas entradas; aprendizado não supervisionado: o sistema identifica estruturas ocultas em dados não rotulados, como agrupamentos ou associações; aprendizado por reforço: o agente aprende por meio de interações com o ambiente, recebendo recompensas ou penalidades conforme suas ações; a Lógica Fuzzy e Sistemas Nebulosos e por fim os algoritmos evolutivos.

Tabela 2- Métodos de Inteligência artificial

Redes Neurais Artificiais	São compostas por camadas de unidades interconectadas (neurônios artificiais) que processam informações de forma distribuída. Elas são particularmente eficazes em tarefas complexas, como reconhecimento de imagens, tradução automática e síntese de voz.
Machine Learning	O aprendizado da máquina avalia dados e identifica padrões realizando diagnósticos dando suporte em decisões complexas
Lógica Fuzzy e Sistemas Nebulosos	Sistemas nebulosos são úteis em aplicações que envolvem variáveis linguísticas e decisões aproximadas, como controle de temperatura ou sistemas de recomendação. Uso de sistema binário

Algoritmos Evolutivos	Os algoritmos evolutivos utilizam mecanismos como seleção natural, mutação e recombinação para otimizar soluções em espaços complexos. São amplamente utilizados em problemas de otimização e busca.
Deep learning	Utiliza redes neurais para estabelecer conexões, inferências e identificações. É uma subárea do aprendizado de máquina que utiliza redes neurais com múltiplas camadas (redes profundas).

Fonte: Adaptado de Bengio; Lecun; Hinton, 2021; Barroso; Melo (2024)

Barroso & Melo (2024) afirmam que esses métodos são aplicados no setor bancário brasileiro. O machine learning para análise de grandes volumes bancários, o deep learning é aplicado na detecção de fraudes (Febraban, 2025). Corroborando essa perspectiva, Borges *et al.* (2024) realizaram um levantamento de contratos de Inteligência Artificial em instituições bancárias públicas. Desse processo, identificou-se o uso de soluções como chatbots (Caixa Econômica Federal e no Banco de Brasília), biometria e Machine Learning (Caixa Econômica Federal).

No aspecto mais amplo, o incentivo à modernização pública no governo digital apoia a implementação de inteligência artificial no setor público. Em algumas áreas de administração pública adotar a IA torna-se essencial devido à alta demanda da população, complexidade ou extensão do conteúdo. Algumas inteligências podem ser observadas na Tabela 3.

Tabela 3 - Aplicações de inteligência artificial no setor público

Inteligência Artificial	Órgão público	Finalidade	Autor
Alice	Tribunal de Contas da União (TCU), Controladoria Geral da União (CGU)	Atua analisando licitações e editais, irregularidades e cruza informações com o diário oficial	Toledo & Mendonça (2023)
Dra. Luzia	Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF)	Advogada que avalia processos de execução fiscal no DF	
Elis	Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE)	Analizar e triar processos executivos fiscais	Silva & Isidoro (2020)
Conecta Recife	Governo de Pernambuco	Centralizar e oferecer diversos serviços públicos, tais como educação, saúde, acesso a programas sociais. O chat inteligente incorporado ao aplicativo compreende a linguagem semântica orientando o usuário nas dúvidas.	Ataíde <i>et.al.</i> (2025)
Robo extrator	PGE/PE (Procuradoria geral de Pernambuco)	Coleta de dados do Detran e inclusão automática no sistema do PGE	

Robô Lia	PGE/PE (Procuradoria geral de Pernambuco)	Triagem de processos de herança mais relevantes para avaliação posterior dos procuradores	Pinheiro (2024)
----------	---	---	-----------------

Fonte: Os autores (2025)

Além disso, o potencial da inteligência artificial ainda se mostra subaproveitado no Brasil. Um estudo de Pereira (2025) identificou diversas aplicações globais, incluindo a análise de dados para diagnóstico precoce de doenças na área da saúde (Finlândia e Reino Unido), a previsão de riscos de incêndio para segurança pública (EUA), combate a fraudes em programas sociais, o atendimento ao cidadão via *chatbots* (França), monitoramento de tráfego e previsão de demanda do transporte público (Singapura), e o processamento de impostos e registros civis em serviços públicos digitais (Estônia).

No cenário brasileiro, embora as inteligências sejam aplicadas em certos âmbitos governamentais, essa aderência permanece isolada. Os autores Ribeiro & Segatto (2025) ressaltam a realidade dessas aplicações enfrentam obstáculos, como a incompatibilidade de software para suportar e disponibilizar a Inteligência Artificial ao público, a escassez de servidores qualificados e a adoção heterogênea das inteligências nos âmbitos federal, estadual e municipal.

Ademais, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2024) destaca a falta de integração com o sistema gov.br, com a prevalência de plataformas próprias em 42% dos órgãos federais, 40% das prefeituras e 25% dos órgãos estaduais. Como consequência, criam-se múltiplos cadastros e logins, limitando o potencial de utilização desses serviços pela população.

A utilização de (IA) pode aumentar a produtividade e eficiência dos servidores na prestação de serviços, mas também pode ampliar a confiabilidade da população no atendimento de suas necessidades. Em 2025, Ataíde *et.al.* (2025) conduziram uma pesquisa com 121 participantes e identificaram que aproximadamente 52% dos respondentes notaram a melhoria dos serviços públicos oferecidos pelo aplicativo e portal Conecta Recife.

Os benefícios da (IA) devem estar alinhados com a ética e a proteção de dados. Nesse sentido, o projeto de Lei nº 2338/2023 estabelece diretrizes nacionais para o desenvolvimento e implantação da (IA) respeitando os direitos fundamentais (Brasil, 2024). Complementarmente, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, estipula sanções em caso de violação de dados, regras para tratamento de dados, dentre outras medidas de segurança (Brasil, 2018).

3. Conecta Recife

De acordo com informações disponíveis na página institucional da Prefeitura do Recife (2025), o Conecta Recife configura-se como uma plataforma digital composta por um aplicativo móvel e um conjunto de softwares integrados. Essa infraestrutura tecnológica articula bases de dados, sistemas administrativos e ferramentas inteligentes com o propósito de otimizar as rotinas de solicitação de serviços públicos por parte dos cidadãos recifenses. Por meio do aplicativo, é possível acessar informações e serviços vinculados à administração municipal. O aplicativo encontra-se disponível nas plataformas digitais Google Play e Apple Store.

O desenvolvimento do Conecta Recife iniciou em 2017, sob a liderança de uma servidora pública vinculada à Empresa Municipal de Informática (Emprel). Tal

projeto foi concebido para consolidar, em uma única interface móvel, diversos serviços anteriormente dispersos em múltiplas plataformas, promovendo maior acessibilidade e eficiência na prestação de serviços públicos.

Durante o período da pandemia da COVID-19, a plataforma já se encontrava em operação e desempenhou papel estratégico na implementação de soluções tecnológicas voltadas ao atendimento da população. Em 2020, o aplicativo ganhou ampla visibilidade com a introdução do módulo Recife Vacina, que viabilizou o agendamento da vacinação contra a COVID-19, consolidando o protagonismo da capital pernambucana em iniciativas digitais voltadas à saúde pública (Silva, 2023).

Somado a isso, Freire (2024) aponta uma expressiva adesão de 8 mil para 1,8 milhões de usuários em 3 anos. Tal evolução, evidencia o alcance da sociedade a 80% dos serviços visando a digitalização integral (100%). Conecta Recife conta ainda com ferramentas de acessibilidade, assistente virtual, inteligência artificial para busca de conteúdos e serviços como agendamento de consultas, CadÚnico, vaga de empregos, dentre outros. Além disso, é possível fazer o registro fotográfico para solicitações de serviços urbanos como capinação, fechamento de buracos, troca de lampadas.

A ampliação de serviços é crescente, até o primeiro semestre de 2025 foram disponibilizados 823 serviços (Porto digital, 2023; Prefeitura do recife, 2025). Observa-se também, a potenciação acesso ao Wi-Fi gratuito em regiões estratégicas do Recife proporcionadas pelo Recife conecta, além de editais da Secti em parceria com a Facepe no incentivo a inovação inclusiva por meio do incluíPE digital (Governo de pernambuco; FACEPE, 2025; Porto digital, 2023). De acordo com relatório de sustentabilidade divulgado em 2022 pela Emprel existem 176 pontos de Wi-Fi espalhados pela cidade com 9.000 acessos por dia (Emprel, 2023).

Atualmente, o objetivo de simplificar é aproximar o cidadão da prefeitura, tornando a comunicação e processos comprehensíveis. Em promover, o intuito é gerar oportunidade e visibilidade divulgando vagas de emprego e eventos de empreendedorismo. Por fim, cuidar, consiste em oferecer serviços alinhados às necessidades da população. Como exemplo, o acompanhamento do pré-natal e o calendário de vacinação para mães, e a orientação de direitos a idosos, que, ao completarem 60 anos, recebem informações via WhatsApp e acesso a uma gama de serviços online (Andreazza, 2025). Para disseminar informações públicas e educativas, essas ações utilizam o ecossistema digital do Conecta Recife, que abrange a TV Conecta e as redes sociais, como Instagram e YouTube (Governo do Recife, 2025). Outra estratégia utilizada pela prefeitura baseia-se no Figital, cujo objetivo é unir o meio físico e digital, democratizando o acesso aos serviços, além de ampliar a inclusão digital e social, minimizando os efeitos negativos da transição digital em populações vulneráveis (Prefeitura do Recife, 2024). Na Tabela 4 estão todos os serviços que podem ser elaborados no Conecta Recife.

Tabela 4 - Serviços do Conecta Recife

Serviços	Objetivos
App Conecta Recife	Ofertar serviços digitais a população
Recife Conecta	Disponibilizar Wi-fi gratuito em pontos estratégicos da cidade
Conecta Móvel	Oferecer serviços itinerantes em comunidades carentes, viabilizando acesso a pessoas de baixa renda, idosos, deficientes
Tv conecta Recife	Disseminar informações de serviços, cidadania, cursos, eventos em Recife
Espaço Conecta/ Inclui PE digital	Possibilitar o acesso da população em pontos físicos em centros tecnológicos comunitários por meio de unidades do COMPAZ
Conecta com a Gente	Capacitar os servidores no atendimento ao público em unidades físicas como a COMPAZ auxiliando a população no acesso aos serviços públicos digitais
Conecta WhatsApp	Facilitar o acesso de serviços públicos pelo Whatsapp
Quero Impactar	Incentivar doações para iniciativa sociais
Adota Pet	Promover a adoção de cães e gatos por intermédio ONGs parceiras
Se mexe comigo	Apoiar a divulgação de atividades físicas e eventos esportivos

Fonte: Os Autores (2025)

Assim, pode-se perceber que o Conecta Recife é uma iniciativa que atua em três frentes: acesso à tecnologia, informação e capacitação, e ações sociais. Oferece Wi-Fi gratuito e centros físicos de inclusão digital por meio dos projetos Conecta Móvel e Inclui PE. A TV Conecta Recife divulga notícias locais, enquanto o Conecta com a Gente capacita servidores públicos. Também promove bem-estar com o Se Mexe Comigo e engajamento social com o Quero Impactar. A plataforma evoluiu para promover cidadania, inclusão e educação, oferecendo serviços públicos digitais. Utiliza Inteligência Artificial e chatbots para facilitar o acesso e a interação com os usuários.

4. Metodologia

Este estudo adota uma abordagem qualitativa, visando analisar o serviço público Conecta Recife na lente da Transformação digital. A escolha por um estudo qualitativo justifica-se pela necessidade de compreender um fenômeno ainda pouco estudado e pela flexibilidade metodológica que essa abordagem proporciona, permitindo uma análise profunda e contextualizada dos dados (Yin, 2018).

A pesquisa qualitativa é adequada para explorar processos sociais complexos, onde as variáveis não são facilmente quantificáveis e onde a compreensão do contexto é essencial (Yin, 2018).

Este artigo adota a metodologia de análise com base nas categorias: integração tecnológica, automatização de processos e uso de dados para tomada de decisão, as características principais englobam a síntese da literatura existente de modo crítico e interpretativo (Hart, 1998) sob a perspectiva de um tema específico

analisando sua evolução e lacunas existentes (Botelho, 2011), além de permitir maior flexibilidade metodológica. A escolha pelo Conecta Recife se deu pela facilidade de acesso, permitindo um mapeamento detalhado das soluções de IA que estão sendo desenvolvidas ou adotadas pela prefeitura da cidade do Recife - Pernambuco aos cidadãos.

5. Análise na transformação digital: Conecta Recife

O Conecta Recife pode ser acessado por celular ou computador. Serviços mais procurados incluem: Agendamento de consultas e exames; atendimento do CadÚnico; vagas de emprego; emissão de documentos. A navegação é personalizada e segura, com proteção de dados sensíveis como tributos, saúde e imóveis. Os elementos da Transformação Digital, Identificados pelo Conecta Recife, são:

- **Digitalização de processos:** o Conecta Recife aponta a substituição ou complementação de procedimentos manuais por ferramentas tecnológicas. Os fluxos de processos no Conecta Recife são automatizados, destacam-se: implantação de rotinas automáticas de atualização de dados, minimizando intervenção manual. Adoção de ferramentas digitais de acompanhamento de processos que permitem monitoramento em tempo real. **Integração tecnológica de sistemas:** há referência à necessidade de interoperabilidade entre plataformas e setores, o que está alinhado à transformação digital. Destaca a crescente necessidade de interoperabilidade entre sistemas e setores como condição essencial para a eficiência operacional. A integração tecnológica é apresentada como um meio de eliminar redundâncias, agilizar o fluxo de informações e possibilitar uma visão holística das atividades. Entre os exemplos mencionados, destacam-se: A implementação de plataformas únicas para centralizar informações e reduzir a fragmentação de dados; adoção de sistemas compatíveis entre diferentes departamentos, permitindo comunicação direta e redução de retrabalho; busca pela padronização de formatos de dados, garantindo maior consistência e segurança na troca de informações; A análise demonstra que a integração não é somente técnica, mas também organizacional, exigindo alinhamento de processos e cultura para aproveitamento das tecnologias implementadas.
- **Uso estratégico de dados** para tomada de decisão: a coleta e análise de informações aparecem como suporte para decisões mais ágeis e embasadas.
- **Capacitação e cultura digital:** menciona-se a importância de formar equipes com competências para atuar em ambientes mediados por tecnologia.

6. Considerações finais

A transformação digital, aliada à evolução da inteligência artificial, vem contribuindo na alteração das estruturas sociais, modificando as relações de trabalho, e como os usuários interagem com a prestação de serviços. A partir disso, o governo digital atua para aprimorar os serviços públicos a fim de atender as necessidades do cidadão, democratizando o acesso com maior qualidade e eficiência.

Nesse cenário, as transformações tecnológicas da inteligência artificial ocupam atualmente um lugar de destaque, devido às possibilidades de automação, simulação de cognição humana, tomada de decisão e personalização do atendimento.

O modelo de gestão adotado com o Conecta Recife é visto como inclusivo, dinâmico e tecnológico, inspirando outros órgãos públicos a ampliar possibilidades de

aplicar inovações tecnológicas em seu ambiente. Convém destacar que a plataforma abrange diversos serviços contribuindo para cidadania, inclusão digital mesclando aspectos físicos-digitais, levando serviço as comunidades vulneráveis, utilizando serviços itinerantes e centros tecnológicos.

Contudo, a transformação digital é um processo complexo que envolve estruturas formais e informais e com a integração da inteligência artificial, novas necessidades emergem como: infraestrutura física, integração entre sistemas, e legislações de proteção de dados e direitos do cidadão. Essa modernização, tem gerado novas discussões (PL 2338/2023) ainda embrionárias para lidar com os desafios que a inteligência artificial traz.

Por fim, a plataforma do Conecta Recife consegue democratizar o acesso a serviços indo além do digital, estando presente em comunidades, fortalecendo a inclusão digital, além de fomentar iniciativas de desenvolvimento local com empreendedorismo, propiciando oportunidades ao cidadão de participar, transformar e engajar-se em eventos sociais. Logo, as ações do Conecta Recife podem despertar outras formas de aplicar a inteligência artificial na administração pública. No entanto, a transformação digital e uso da inteligência artificial em serviços públicos no Brasil dependerá da superação dos desafios de inclusão, infraestrutura e regulamentação.

7. Referências

- Affonso, G. B. (2025). A responsabilidade civil objetiva pelos danos causados pela inteligência artificial. *Revista Raízes no Direito*, 12(2), 29–46.
- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 69-72.
- Andreazza, C. (2025, 12 abril). *Cidades conectadas, humanas e inteligentes* [Podcast episódio nº 372]. Star Eldorado.
- Ataíde, L. C. M., et al. (2025). Conecta Recife: Inovação em serviços público digital. *RELACult - Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade*, 11.
- Bajraliu, A., & Qorraj, G. (2023). Digital transformation's impact on sustainable HR management: Comparative study of work-life balance and skill development in public versus private sectors of a developing country. *Viešoji politika ir administravimas*, 22(3), 358–369.
- Barroso, L. R., & Mello, P. P. C. (2024). Inteligência artificial: promessas, riscos e regulação. Algo de novo debaixo do sol. *Revista Direito e Práxis*, 15(4), e84479.
- Bengio, Y., LeCun, Y., & Hinton, G. (2021). Deep learning for AI. *Communications of the ACM*, 64(7), 58-65.
- Borges, N. M., et al. (2024). Transformação digital no setor público: um estudo sobre a adoção de inteligência artificial em bancos públicos brasileiros. In *XII Simpósio Internacional de Gestão, Projetos, Inovação e Sustentabilidade* (pp. 1-16).
- Botelho, L. L. R., Cunha, C. A., & Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*, 5(11), 121-136.
- Brasil, D. R. (2024). Governança digital dos sistemas de inteligência artificial e a avaliação de impacto algorítmico do projeto de lei (PL) nº 2338/2023 como fundamentos estruturantes da economia digital. *Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável*, 10(1).
- Brasil. (2016). Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. *Diário Oficial da União*.

- Brasil. (2024a). Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024. Dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – Rede Gov.br e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. *Diário Oficial da União*, Seção 1, p. 9.
- Brasil. (2024b). Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. *Diário Oficial da União*, Seção 1, p. 13.
- Brasil. (2022). *Estratégia brasileira para a transformação digital (E-Digital)*. Brasília.
- Brasil. (2018). Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). *Diário Oficial da União*, 15 ago.
- Brasil. (2021). Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera outras leis. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, 29 mar.
- Casoti, et al. (2024). A Transformação Digital: um desafio necessário no serviço público. *Revista GISp*, 1(1).
- CETIC.BR. (2021). Pesquisa TIC Domicílios 2021.
- CETIC.BR. (2024). Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2023: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro. São Paulo: CGI.br.
- Coelho, H. (1995). *Inteligência Artificial em 25 lições* (pp. 19-20). Fundação Calouste Gulbenkian.
- Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). (2024, 17 junho). TIC Governo Eletrônico 2023 mostra que 91% das prefeituras disponibilizam ao menos um serviço online aos cidadãos.
- Cozman, F. G., Plonski, G. A., & Neri, H. (2021). Inteligência artificial: avanços e tendências. Universidade de São Paulo, Instituto de Estudos Avançados.
- Di Giulio, M., & Vecchi, G. (2023). How “institutionalization” can work: Structuring governance for digital transformation in Italy. *The Review of Policy Research*, 40(3), 406–432.
- Empresa Municipal de Informática — EMPREL. (2023). *Relatório de Sustentabilidade 2022*. Recife: EMPREL.
- Empresa Municipal de Informática do Recife (EMPREL). (2024, 13 maio). Prefeitura do Recife democratiza acesso aos serviços públicos com promoção de inclusão digital. Portal Emprel.
- Erdmann, R. H. (2021). *Gestão da qualidade no setor público*. Brasília: Universidade Aberta do Brasil / CAPES.
- Escobar, F. (2020). *Implementando a transformação digital: reconstrução do Brasil pela transformação digital no setor público*.
- FEBRABAN, F. D. B. (2025). Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária.
- Frătilă, A., Păunescu, M., Nichita, E.-M., & Lazăr, P. (2023). Digitalization of Romanian public administration: A panel data analysis at regional level. *Journal of Business Economics and Management*, 24(1), 74–92.
- Freire, L. F. (2024, 13 março). Recife quer ser a 1^a cidade do hemisfério sul com serviços públicos 100% digitais. *Movimento Econômico*.
- Governo do Estado de Pernambuco; Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia do Estado de Pernambuco (FACEPE). (2025). Governo de Pernambuco fortalece inovação por meio de editais lançados pela Secti-PE e Facepe. Recife.
- Governo do Recife. (2025). *TV Conecta Recife* [Canal no YouTube]. Recife: Prefeitura

- do Recife, Empresa Municipal de Informática (Emprel). Hart, C. (1998). *Doing a literature review: Releasing the social science research imagination*. London: Sage Publications.
- Haffke, I., Kalgovas, B., & Benlian, A. (2017). Options for transforming the IT function using bimodal IT. *MIS Quarterly Executive*.
- Jastrzemskis, R., & Grabusts, P. (2024). Analysis of symbolic AI and connectionist AI approaches. *Human. Environment. Technology. Proceedings of the Students International Scientific and Practical Conference*, 28, 44–47. <https://doi.org/10.17770/het2024.28.8257>
- Kitsios, F., Kamariotou, M., & Mavromatis, A. (2023). Drivers and outcomes of digital transformation: The case of public sector services. *Information*, 14(1), 43.
- Klein, A. Z. (2022). Os dilemas éticos da transformação digital. *Organizações & Sociedade*, 29(102), 452–457. <https://doi.org/10.1590/1984-92302022v29n0020PT>
- Lima, C. M. M., de Sousa, T. P., & da Silva Cristóvam, J. S. (2023). Governo por plataforma e serviços públicos na Lei nº 14.129/2021: considerações para uma transformação digital adequada. *A&C-Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, 23(91), 157–174.
- Machado, J. S., Holanda, F. S. R., Bandeira, A. A., Menezes, A. C., Nogueira, T. A., Santos, J. B., & Brilhante, A. L. P. (2023). A inovação tecnológica e os desafios representados pela Inteligência Artificial. *Revista Thema*, 22(1), 151–168.
- Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). (2022). Brasil é reconhecido como o 7º líder global em Governo Digital.
- Miranda, M. V. V. J., Gonçalves, J. R., & da Costa, D. (2020). Organização administrativa: a evolução da administração pública e sua modernização até administração gerencial e o advento do princípio da eficiência. *Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros*, 11(41), 88-107.
- Nakamura, E. T. (2024). O papel da segurança cibernética no universo digital: A importância do fator humano. In L. C. Kubota (Org.), *Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: Oportunidades e desafios para o Brasil* (pp. 205-223). Instituto de Pesquisa.
- Oliveira, K. P., Gomes de Bem, A. A., & Valadares, J. L. (2025). Serviços públicos e tecnologias digitais: uma análise bibliométrica. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e92152.
- Oliveira, R. N. de, & Dias, T. F. (2023). Inteligência Artificial no Setor Público: estudo de casos de aplicação da IA na Administração Pública Brasileira. In *10º Encontro Brasileiro de Administração Pública* (pp. xx-xx). Brasília: Sociedade Brasileira de Administração Pública.
- Pereira, J. M. (2025). Uso da inteligência artificial nas administrações públicas globais: avanços e perspectivas. *ARACÊ*, 7(2), 9242-9257.
- Prefeitura do Recife. (2025). Conecta Recife. Recife (PE).
- Pinheiro, A. F. (2024). *Hiperautomação (IA + RPA): automação de processos para transformação digital no setor público* [Livro digital]. Recife: eGAPE – Escola de Governo da Administração Pública de Pernambuco. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1081886>
- Porto Digital. (2023, 28 setembro). Inclusão digital: a cidadania num mundo digital episódio 48.
- Prefeitura do Recife. (2024, 17 dezembro). Modernização dos serviços públicos da Prefeitura do Recife são exemplo para o Brasil. Notícias Prefeitura do Recife.
- Reck, J. R., & Hübner, B. H. (2021). A transformação digital do estado: Digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. *Revista Eletrônica Direito e Política*, 16(3), 1075–1096.

- Ribeiro Brasil, D. (2024). Governança digital dos sistemas de inteligência artificial e a avaliação de impacto algorítmico do projeto de lei (PL) nº 2338/2023 como fundamentos estruturantes da economia digital. *Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável*, 10(1).
- Ribeiro, M. M., & Segatto, C. I. (2025). Inteligência artificial nas organizações públicas brasileiras: heterogeneidades e capacidades em tecnologia da informação. *Revista de Administração Pública*, 59(1), e2024-0066. <https://doi.org/10.1590/0034-761220240066>
- Ribeiro, M. M., & Medina, J. F. (2022). Tecnologias emergentes e serviços digitais no setor público. Programa Setorial da Internet. Cetic.
- Rosas, D. M. (2023). *Inteligência Artificial e Responsabilidade Civil: necessidade de aceitação de existência de uma lacuna* (Dissertação de mestrado). Universidade do Minho, Braga.
- Schumacher, E. O. C., & Cavalcanti, A. C. R. (2024). Social rights and public policies: Evaluation of the design of the community centers of peace (Compaz) in the city of Recife/PE. *Lumen et Virtus*, 15(42), 7545–7575.
- Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação de Pernambuco (SECTI). (2023, 17 de março). Pernambuco ganha centros tecnológicos para incentivar a inclusão digital no estado.
- Silva, K. N. F., et al. (2023). Vacinação contra Covid-19 no distrito sanitário III de Recife - PE, Brasil, em 2021 e 2022. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 23(9), e13677.
- Silva, R. A. F., & Isidro, A. (2020). Juiz robô ou mera máquina de consulta? Inteligência artificial aplicada a decisões judiciais. In *Anais do 44º Encontro Anual da ANPAD* (Online). Rio de Janeiro: ANPAD.
- Toledo, A. T. de, & Mendonça, M. (2023). A aplicação da inteligência artificial na busca de eficiência pela administração pública. *Revista do Serviço Público*, 74(2), 410–438.
- Vasconcelos, E. S., & dos Santos, F. A. (2024). Inteligência artificial na gestão pública brasileira: desafios e oportunidades para a eficiência governamental. *Observatório de la Economía Latinoamericana*, 22(6), e5017.
- Vicente, D. M. (2020). Inteligência Artificial e Iniciativas Internacionais. In *Inteligência Artificial & Direito* (p. 93). Coimbra: Almedina.
- Vieira Santos, A., & Gomes Fonseca, P. (2022). Transformação digital no serviço público brasileiro: uma revisão sistemática de literatura. *Revista Formadores*, 15(1).
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2^a ed.). São Paulo: Bookman.
- Yukhno, A. (2024). Digital transformation: Exploring big data governance in public administration. *Public Organization Review*, 24, 335–349.
- Zuiderwijk, A., Chen, Y. C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government information quarterly*, 38(3), 101577.