



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Georgia de Carvalho Falcão

INOVAÇÃO ADMINISTRATIVA NO SETOR PÚBLICO DE JOÃO PESSOA: UMA
ANÁLISE DOCUMENTAL E FUNCIONAL DE PLATAFORMAS DIGITAIS

JOÃO PESSOA - PB
2026

Georgia de Carvalho Falcão

**INOVAÇÃO ADMINISTRATIVA NO SETOR PÚBLICO DE JOÃO PESSOA: UMA
ANÁLISE DOCUMENTAL E FUNCIONAL DE PLATAFORMAS DIGITAIS**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba Campus João Pessoa (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador: Prof. Dr. Vinícius Batista Campos

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *Campus* João Pessoa

F178i Falcão, Georgia de Carvalho.

Inovação administrativa no setor público de João Pessoa :
uma análise documental e funcional de plataformas digitais /
Georgia de Carvalho Falcão. – 2026.

64 f. : il.

TCC (Graduação – Curso Superior de Bacharelado em
Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba /
Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2026.

Orientação: Prof^o Dr. Vinícius Batista Campos.

· Transformação digital. 2. Modernização administrativa.
3. Plataformas digitais governamentais. 4. Jampa na palma da
mão. I. Título.

CDU 005.591.6:004.738.5(043)

Bibliotecária responsável: Lucrecia Camilo de Lima – CRB 15/132

Georgia de Carvalho Falcão

INOVAÇÃO ADMINISTRATIVA NO SETOR PÚBLICO DE JOÃO PESSOA: UMA ANÁLISE DOCUMENTAL E FUNCIONAL DE PLATAFORMAS DIGITAIS

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**

João Pessoa, / /

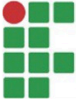
RESULTADO: _____

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Vinícius Batista Campos (IFPB)
Orientador

Profa. Dra. Karoline Fernandes Siqueira Campos (IFPB)
Examinadora interna

Prof. MSc. Raimundo Rolim de Moura Neto (IFAP/MDA)
Examinador Externo

| | |
|---|--|
|  INSTITUTO FEDERAL Paraíba | CAMPUS JOÃO PESSOA COORDENAÇÃO DO CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - CAMPUS JOÃO PESSOA |
|---|--|

AVALIAÇÃO 84/2026 - CCSBA/UA5/UA/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 13 de junho de 2026.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Georgia de Carvalho Falcão

Matrícula 20212460070

Inovação Administrativa no setor público de João Pessoa: Uma análise documental e funcional de plataformas digitais

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 11/06/2026, às 19:00 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do **Grau de Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO.**

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 13 de junho de 2026.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Vinicius Batista Campos (IFPB)

Orientador(a)

Karoline Fernandes Siqueira Campos (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Raimundo de Moura Rolim Neto (IFPB)

Examinador(a) externo(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Vinicius Batista Campos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 13/06/2026 16:08:10.
- Karoline Fernandes Siqueira Campos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 15/06/2026 11:36:11.
- Raimundo de Moura Rolim Neto, PRESTADOR DE SERVIÇO, em 15/06/2026 22:50:18.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/06/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 892141
Verificador: a3d74fcd15
Código de Autenticação:



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

AGRADECIMENTOS

A Deus, fonte de sabedoria e fortaleza, que guiou cada passo desta trajetória e concedeu perseverança para a realização deste trabalho.

Agradeço à minha família, que esteve ao meu lado em cada etapa desta caminhada, ao Professor Vinícius Batista Campos, pela orientação e apoio na realização deste trabalho, e a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a concretização desta pesquisa.

Ainda que eu falasse as línguas dos homens e dos anjos e não tivesse amor, seria como o metal que soa ou como o sino que tine _ 1 Coríntios 13:1

RESUMO

O estudo analisa as plataformas digitais da Prefeitura de João Pessoa como estratégias de transformação digital e modernização administrativa. A pesquisa documental investiga suas funcionalidades, alinhamento ao Governo Digital, eficiência no atendimento ao cidadão e contribuições para a gestão pública municipal. O referencial teórico aborda inovação no setor público, transformação digital, atendimento ao cidadão e plataformas digitais governamentais. Também apresenta estudos anteriores sobre aplicativos públicos, destacando desafios relacionados à eficiência, integração tecnológica, comunicação pública e modernização administrativa. A pesquisa qualitativa, exploratório-descritiva e documental analisa as plataformas digitais da Prefeitura de João Pessoa. A investigação avalia funcionalidades, alinhamento ao Governo Digital, maturidade dos serviços, acessibilidade e limitações, utilizando observação direta, análise documental e análise de conteúdo. A pesquisa identificou as características, funcionalidades e bases legais das plataformas digitais da Prefeitura de João Pessoa. Os resultados evidenciam avanços na digitalização dos serviços públicos, diferenças entre os sistemas analisados e distintos níveis de maturidade digital e atendimento. A análise evidenciou avanços na transformação digital de João Pessoa por meio de portais e aplicativo. Contudo, foram identificadas limitações relacionadas à acessibilidade, inclusão digital, suporte ao usuário e atendimento de grupos vulneráveis, demonstrando desafios para a efetiva geração de valor público. O estudo conclui que João Pessoa avançou na transformação digital dos serviços públicos, com destaque para a maturidade tributária. Persistem desafios relacionados à acessibilidade, inclusão digital e suporte ao usuário. As plataformas alinham-se às diretrizes federais e contribuem para a modernização administrativa.

Palavras-chave: Transformação Digital. Modernização Administrativa. Plataformas Digitais Governamentais. Jampa na palma da mão.

ABSTRACT

This study analyzes the digital platforms of the João Pessoa City Government as strategies for digital transformation and administrative modernization. The literature review examines their functionalities, alignment with the Digital Government initiative, efficiency in serving citizens, and contributions to municipal public management. The theoretical framework addresses innovation in the public sector, digital transformation, citizen services, and government digital platforms. It also presents previous studies on public applications, highlighting challenges related to efficiency, technological integration, public communication, and administrative modernization. This qualitative, exploratory-descriptive, and documentary study analyzes the digital platforms of the João Pessoa City Government. The research evaluates functionality, alignment with Digital Government initiatives, service maturity, accessibility, and limitations, using direct observation, document analysis, and content analysis. The study identified the characteristics, functionalities, and legal frameworks of the João Pessoa City Government's digital platforms. The results highlight progress in the digitization of public services, differences among the systems analyzed, and varying levels of digital maturity and service delivery. The analysis highlighted progress in João Pessoa's digital transformation through websites and mobile apps. However, limitations were identified regarding accessibility, digital inclusion, user support, and services for vulnerable groups, revealing challenges to the effective creation of public value. The study concludes that João Pessoa has made progress in the digital transformation of public services, particularly in the area of tax administration. Challenges remain regarding accessibility, digital inclusion, and user support. The platforms are in line with federal guidelines and contribute to administrative modernization.

Keywords: Digital transformation. Administrative modernization. Government digital platforms. Jampa na palma da mão.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Panorama de Fundamentação Jurídico-Formal das Plataformas Digitais de João Pessoa 30

Tabela 2. Análise da Maturidade das Plataformas Digitais de João Pessoa (PB) (2026) 52

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1: Matriz Metodológica. | 25 |
| Quadro 2: As Diferenças entre os sites Portal do Contribuinte, Portal do Cidadão e o Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão do município de João Pessoa (PB) (2026) | 32 |
| Quadro 3: Vantagens e limitações entre aplicativo João Pessoa na Palma da Mão e sites Portal do Contribuinte e Portal do Cidadão - João Pessoa(PB)(2026) | 35 |
| Quadro 4: Os serviços oferecidos pelo Portal do Contribuinte do município de João Pessoa (PB) (2026) | 35 |
| Quadro 5: As Diferenças entre os sites Portal do Contribuinte, Portal do Cidadão e o Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão do município de João Pessoa (PB) (2026) | 50 |
| Quadro 6: Vantagens e limitações entre aplicativo João Pessoa na Palma da Mão e sites Portal do Contribuinte e Portal do Cidadão - João Pessoa(PB)(2026) | 51 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| FIGURA 1. Atendimento online do Portal do Contribuinte Guia de ITBI..... | 37 |
| FIGURA 2. Marcação de consultas no aplicativo João Pessoa na Palma da Mão.. | 39 |
| FIGURA 3. Suporte de atendimento do Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão. | 40 |
| FIGURA 4. Solicitação de Remédio em Casa- Renovação de Receita no Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão..... | 42 |
| FIGURA 5. Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão na Play Store..... | 43 |
| FIGURA 6. Página de Login do Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão..... | 44 |
| FIGURA 7. Aba de Serviços e Página Interna de Serviços do Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão..... | 45 |
| FIGURA 8. Portal do Contribuinte..... | 46 |
| FIGURA 9. Portal do Cidadão..... | 48 |
| FIGURA 10. Login de Acesso ao Portal do Cidadão..... | 49 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PB: Paraíba
IPTU: Imposto Predial e territorial Urbano
SEMOB: Superintendência Executiva de mobilidade Urbana
TCR: Taxa de coleta de Resíduos
ISS: Imposto sobre Serviço
EGD: Estratégia de governo digital
PBH: Prefeitura de Belo Horizonte
UX: Experiência do Usuário
UI: Interface do Usuário
SECITEC: Secretaria Municipal de Ciência e Tecnologia
IOS: Sistema Operacional da Apple
BID: Banco Interamericano de Desenvolvimento
UMTI: Unidade Municipal de Tecnologia da Informação
LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados
SEREM: Secretaria da Receita Municipal
LAI: Lei de Acesso à Informação
SEAD: Secretaria de Estado da Administração
SETRAMP: Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros
LOA: Lei Orçamentária Anual
LDO: Lei de Diretrizes Orçamentárias
DAM: Documentos de Arrecadação Municipal
CNPJ: Cadastro Nacional Pessoa Jurídica
CPF: Cadastro de Pessoa Física
ITBI: Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis
JPG: Fotografia e Imagens Digitais
PNG: Gráficos de Rede Portáteis
PDF: Formato de Documento Portátil
MP4: Formato de arquivo de vídeo e áudio digital
RG: Registro Geral
SUS: Sistema Único de Saúde
USF: Unidade de Saúde da Família
JP: João Pessoa
SENAI: Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
ID: Carteira de Identidade
CECAF: Central de Comercialização da Agricultura Familiar
PROCON: Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
DTE: Domicílio Tributário Eletrônico
NFS-e: Nota Fiscal Eletrônica de Serviços
NFS-e Avulsa: Nota Fiscal Eletrônica de Serviços
DES-IF: Declaração Eletrônica de Serviços
ITBI-e: Transferências e cessões de imóveis
URL: Localizador Uniforme de Recursos
TICs: Tecnologias da Informação e Comunicação
IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
GPS: Sistema de Posicionamento Global

SUMÁRIO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 15 |
| 1.2 | OBJETIVOS..... | 18 |
| 1.2.1 | Objetivo Geral..... | 18 |
| 1.2.2 | Objetivos Específicos..... | 18 |
| 1.3 | JUSTIFICATIVA..... | 19 |
| 2. | REFERENCIAL TEÓRICO..... | 20 |
| 2.1 | INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO..... | 20 |
| 2.2. | TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA..... | 20 |
| 2.3. | ATENDIMENTO AO CIDADÃO..... | 21 |
| 2.4. | PLATAFORMAS DIGITAIS NO SETOR PÚBLICO..... | 21 |
| 2.5. | ESTUDOS ANTERIORES RELACIONADOS AO TEMA..... | 22 |
| 3. | METODOLOGIA..... | 23 |
| 3.1. | DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO..... | 24 |
| 3.2. | FONTE DE COLETA DE DADOS..... | 26 |
| 3.3. | INSTRUMENTO DE COLETA E CATEGORIZAÇÃO..... | 26 |
| 3.4. | PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS..... | 27 |
| 4. | DESCRIÇÃO DOS DADOS..... | 28 |
| 4.1. | DESCRIÇÃO DAS PLATAFORMAS..... | 28 |
| 4.2. | “O ECOSSISTEMA DE SERVIÇOS DO APLICATIVO ‘ JOÃO PESSOA NA PALMA DA MÃO”..... | 31 |
| 4.3. | COMPARAÇÃO ENTRE AS PLATAFORMAS..... | 35 |
| 5. | ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS..... | 54 |
| 5.1 | LIMITAÇÕES IDENTIFICADAS..... | 55 |
| 6. | CONCLUSÕES..... | 57 |
| | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 59 |

1 INTRODUÇÃO

Como processo de transformação digital (TD) no mundo, teve seu alicerce com base na 4ª Revolução industrial, com mudanças complexas na área da tecnologia com a introdução da inteligência artificial e Big Data que influenciaram as cadeias globais de valor. Segundo Schwab (2016) destaca que a sociedade do século XXI se encontra na 4ª Revolução Industrial, fundamentada na revolução digital e que apresenta como características principais a onipresença e a mobilidade da Internet, e a Inteligência Artificial. (KITSIOS e KAMARIOTOU, 2021)

No Brasil a atuação do governo digital (TD) é de forma estratégica com o intuito de promover o desenvolvimento nacional, por meio da indústria 4.0 com tecnologias do tipo Big Data e a inteligência artificial promovendo uma transformação produtiva com equidade. Para garantir a eficiência desse modelo é primordial valorizar o capital humano e investir em políticas públicas de inclusão digital que permita que seja usada para introduzir inovação tecnológica por meio da educação e transparência, como ferramenta de justiça social e garantindo o bem estar do coletivo. Tenório (2013, p.17) sintetiza a gestão social como: “[...] a tomada de decisão coletiva, sem coerção, baseada na inteligibilidade da linguagem, na dialogicidade e no entendimento esclarecido como processo, na transparência como pressuposto e na emancipação enquanto fim último”.

O processo de transformação digital no município de João Pessoa (PB) teve início no fim de 2021 e começo de 2022 com a introdução da 'Prefeitura Conectada', essa ação foi pioneira, da atual gestão municipal promovendo maior agilidade nos processos e permitindo maior comodidade para os pessoenses. (JOÃO PESSOA, 2022)

O presente trabalho busca identificar as inovações disponibilizadas pela gestão municipal de João Pessoa (PB) como ferramentas digitais para dar apoio à demanda do cidadão. A fundamentação do estudo deu-se por meio da análise de documentos oficiais, disponibilizados pela prefeitura municipal de João Pessoa (PB).

No dia “3 de setembro de 2023” foi lançado o Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão, com o principal objetivo de facilitar a demanda por serviço público”, sendo esta uma inovação incremental com o objetivo de melhorar um serviço já existente na repartição pública, possibilitando um contato direto da administração pública com o cidadão. (OLIVEIRA, 2023).

De acordo com os dados consolidados em 2026, após três anos do seu lançamento oficial, o aplicativo expandiu seu portfólio com a inclusão de novos serviços, atingindo o total de 207 funcionalidades ativas, distribuídas em 16 categorias finalísticas (FALCÃO, 2026)

O Portal do cidadão foi criado e lançado pela prefeitura municipal de João Pessoa(PB) no dia 3 janeiro de 2022, com o objetivo de integrar os serviços oferecidos pelas secretarias em uma única plataforma. Nesse Portal, encontra-se integrador dentro dele, os serviços disponibilizados pelo aplicativo João Pessoa na Palma da Mão e Portal do Contribuinte. Entre os serviços em destaques disponíveis na plataforma estão: atendimento digital; emissão de credencial de estacionamento para idosos (SEMOB); solicitação de tapa-buraco; atendimento ao condutor infrator (SEMOB); abertura de processos administrativos; além de serviços relacionados a licenciamento e zeladoria (ASEVÊDO, 2022).

Adicionalmente, o Portal do Contribuinte foi lançado em 2 de junho de 2025 e disponibiliza serviços relacionados ao pagamento e a consulta de tributos municipais, como IPTU, TCR e ISS. Esse tipo de serviço também é oferecido pelo Aplicativo João Pessoa Na Palma da Mão. O município disponibiliza, ainda, canais de atendimento por meio do WhatsApp, caracterizando uma inovação incremental com o objetivo de aperfeiçoar um serviço já existente na administração pública, possibilitando um contato mais direto entre o cidadão e a gestão municipal (ASEVÊDO, 2025).

A última década foi marcada por uma profunda transformação tecnológica que reconfigurou as dinâmicas sociais e produtivas no Brasil. Esse fenômeno, impulsionado pela popularização do acesso à rede mundial de computadores, exigiu que as organizações, especialmente no setor público, revisitassem seus modelos de gestão para incorporar ferramentas capazes de oferecer respostas céleres às demandas da população.

Nesse contexto, a inovação no setor público emerge não apenas como um diferencial tecnológico, mas como um imperativo administrativo. Conforme Matthews et al. (2009), a inovação neste campo é compreendida como a busca por soluções criativas e inéditas para necessidades sociais, abrangendo desde novos serviços até a reestruturação de processos de gestão para ampliar a eficiência institucional.

A transformação digital na administração pública brasileira ganhou contornos mais nítidos com a Estratégia Federal de Governo Digital (2024-2027), Tem a missão de nortear a transformação do Governo federal por meio de tecnologias digitais que visem oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples e acessíveis ao cidadão (BRASIL, 2024).

Acompanhando essa tendência nacional, a gestão municipal de João Pessoa (PB) implementou estratégias de modernização focadas na desburocratização. Um marco significativo desse processo ocorreu em 2022, com o lançamento do portal "Prefeitura Digital", que visou ampliar o acesso do cidadão aos serviços municipais de forma ininterrupta, 24 horas por dia (JOÃO PESSOA, 2022).

Dando continuidade a essa política de inovação, em setembro de 2023, foi lançado o aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão". O objetivo central dessa ferramenta é centralizar serviços do cotidiano urbano — como marcação de consultas, tapa-buracos e emissão de tributos — em uma interface móvel, facilitando a interação direta entre o contribuinte e a municipalidade (JOÃO PESSOA, 2023).

Mais recentemente, em junho de 2025, a administração municipal consolidou o "Portal do Contribuinte", um sistema dedicado especificamente à gestão tributária. Essa plataforma permite a consulta e o pagamento de impostos como IPTU e ISS de maneira simplificada, representando o que a literatura classifica como inovação incremental voltada à otimização de processos já existentes (OSBORNE; BROWN, 2011).

Apesar do avanço quantitativo na oferta dessas plataformas, a eficácia de tais ferramentas no cotidiano do usuário final ainda carece de análises mais profundas. A mera transposição do serviço físico para o ambiente digital não garante, por si só, a excelência no atendimento, o que nos conduz ao seguinte questionamento: os serviços digitais oferecidos pela gestão municipal de João Pessoa são, de fato, eficientes no atendimento ao cidadão?

Diante dessa problemática, o presente estudo justifica-se pela necessidade de compreender como a inovação administrativa impacta a agilidade do serviço público local. A análise fundamenta-se na premissa de que a inovação deve combater estigmas desfavoráveis sobre a eficiência funcional observada, promovendo uma governança voltada a resultados e centrada no usuário.

Para responder a essa indagação, o objetivo geral deste trabalho consiste em identificar e analisar as plataformas digitais disponibilizadas pela Prefeitura de João Pessoa como estratégias administrativas de atendimento ao cidadão. Operacionalmente, a pesquisa busca descrever as funcionalidades das ferramentas disponíveis, verificar sua eficiência percebida e documentar o estágio atual da transformação digital no município.

A abordagem metodológica escolhida para esta investigação é a pesquisa exploratório-descritiva, com viés qualitativo, utilizando a técnica de análise documental. Através do exame de documentos institucionais, normativos e relatórios oficiais, busca-se evidenciar se as inovações implementadas cumprem o propósito de modernizar a gestão e satisfazer as necessidades da população pessoense.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o papel do aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão", e os sites Portal do Contribuinte e Portal do Cidadão que são ferramentas de transformação digital na gestão municipal, identificando como suas funcionalidades contribuem para a modernização do atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Mapear e Categorizar as Funcionalidades: Catalogar os serviços oferecidos pelo aplicativo (saúde, infraestrutura, tributos, etc.), descrevendo o fluxo de interação entre o usuário e a administração municipal para cada categoria.
- Verificar o Alinhamento Estratégico: Avaliar, por meio da análise de documentos oficiais e relatórios de gestão, se as diretrizes do aplicativo estão em conformidade com a Estratégia de Governo Digital (EGD) e com as políticas locais de desburocratização.
- Avaliar o Estágio de Maturidade Digital: Identificar se a ferramenta promove uma interação meramente informativa ou se permite a execução completa de processos (transacional), documentando os avanços na agilidade dos serviços públicos prestados via dispositivos móveis.

1.2 JUSTIFICATIVA

O processo de transformação digital que vem ocorrendo no setor público municipal João Pessoa (PB), justifica-se, inicialmente, pela necessidade de enfrentar os problemas do cotidiano, muitas vezes de caráter transversais, que desafia o modelo tradicional de gestão. No cenário atual, a introdução de tecnologias na administração municipal tornou-se relevante porque amplia a oferta de serviços à população, e contribui para o aumento da produtividade administrativa, favorecendo maior eficiência na prestação dos serviços públicos.

A importância desse trabalho baseia-se na crescente necessidade de investir na modernização da administração pública com inclusão das plataformas digitais, de acordo com a especificação nas diretrizes de Governo Digital 2024- 2027. Neste parâmetro, as plataformas digitais municipais encarregam-se do papel fundamental acrescentando os serviços públicos municipais, investindo na eficiência administrativa e garantindo a consolidação da relação do município com o cidadão. Dessa forma, a análise feita nas plataformas digitais da Prefeitura de João Pessoa (PB) colaboram para que se compreenda o papel que as ferramentas digitais exercer na gestão pública, reconhecendo os avanços conquistado e apontando os principais desafios relacionados à acessibilidade, e a qualidade dos serviços oferecidos à população, por meio da utilização das plataformas digitais.

2.REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Inovação no Setor Público

Nesse contexto, a literatura busca definir os contornos do que constitui uma inovação. Para Schumpeter (1934), o conceito consiste no desenvolvimento de novos produtos ou serviços que ainda não foram produzidos, devendo ser inéditos para o mercado e representar uma mudança no padrão até então existente. Complementarmente, Tidd, Bessant e Pavitt (2008) enfatizam que a inovação pode ser segmentada em dimensões, a depender do grau de novidade envolvido em sua difusão.

No âmbito governamental, Mulgan e Albury (2003) conceituam inovações no setor público como novas ideias que funcionam. Para os autores, a inovação de sucesso exige a criação e a implementação de novos processos, produtos, serviços ou métodos de entrega que resultem em melhorias significativas em termos de eficiência, efetividade e qualidade.

Ao analisar a evolução desse campo, Kattel et al. (2014) observam que os esforços para conceituar a inovação pública podem ser associados a três períodos distintos:

- **i) Período Schumpeteriano:** as inovações são compreendidas como mudanças evolucionárias nas sociedades;
- **ii) Período da Teoria Organizacional:** a inovação pública é vista de forma análoga à do setor privado, fundamentada no desenvolvimento da teoria organizacional e nos estudos de Wilson (1989);
- **iii) Período da Teoria Autóctone:** tendência iniciada nos anos 2000 que busca desassociar as inovações do setor público das lógicas puramente privadas, focando em suas especificidades.

2.2 Transformação Digital na Administração Pública

Segundo Shonhe e Kolobe (2023), os governos devem adotar medidas de prontidão para tecnologias disruptivas, como a inteligência artificial. Entre essas ações destaca-se a criação de repositórios de dados abertos com informações

confiáveis, essenciais para tomadas de decisão assertivas.

No Brasil, a Estratégia Federal de Governo Digital (2024-2027) definir os princípios de Governo Centrado no Cidadão e verificar se as plataformas digitais são inclusiva, com atenção na prestação de serviço público de melhor qualidade, definindo que seja simples e céleres, a estratégia de governo busca se eficiente e sustentável, almejando a redução dos custos com a utilização das plataformas tecnológicas, de acordo com os serviços compartilhados (BRASIL,2024). Contudo, persistem desafios estruturais, especialmente no que tange à integração entre esferas governamentais e à adaptação da legislação ao ritmo veloz das inovações tecnológicas (SANTOS; FONSECA, 2022).

2.3 Atendimento ao Cidadão

O serviço de atendimento é um pilar fundamental para qualquer instituição. Segundo Godri (1994, p. 59), "atendimento é sinônimo de empatia e atenção". Portanto, organizações que prezam pela excelência devem adotar esses princípios como normas essenciais na relação com o cidadão.

Nessa perspectiva, Costa, Santana e Trigo (2015, p. 8) argumentam que:

A principal função do atendente é representar a organização junto aos clientes, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas, solucionando problemas, enfim, dispensar um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao cliente.

Complementando essa visão, Júnior (2015) ressalta que a responsabilidade do profissional de atendimento é ampla, pois ele personifica a instituição. Assim, a falha ou o sucesso na interação afeta não apenas o indivíduo, mas a imagem de toda a entidade provedora do serviço.

2.4 Plataformas Digitais no Setor Público

Com o avanço da digitalização no Brasil, a inovação tornou-se crucial para o setor público. Segundo Cavalcante et al. (2017), ela desempenha o papel estratégico de combater estigmas desfavoráveis associados à ineficiência das políticas públicas brasileiras.

Neste cenário, Spanó e Silva (2022) destacam que as plataformas digitais ganharam força como solução para a crescente necessidade de modernização de um espaço historicamente marcado pela burocracia rígida. A tecnologia, portanto, permite aos gestores implementar práticas baseadas em dados e promover uma governança participativa. Conforme Paschoal e Wegrich (2019), essa transição vai além da melhoria técnica: visa transformar o estilo de governança, superando o clientelismo e a politização em favor da racionalidade dos processos.

2.5 Estudos Anteriores relacionados ao tema

Ferreira et al. (2015) analisaram casos premiados no Concurso de Inovação na Administração Pública Federal (2006-2010), identificando duas abordagens principais: uma centrada no componente tecnológico (assimilação) e outra focada em inovações organizacionais e de processos (demarcação).

No nível municipal, Guimarães et al. (2019) estudaram o aplicativo "PBH App", da Prefeitura de Belo Horizonte. Embora a ferramenta seja um facilitador de acesso, os autores pontuam que seu impacto foi reduzido pela falta de integração real com a estrutura tecnológica da prefeitura e pela baixa adesão dos usuários (GUIMARÃES et al., 2019).

Corroborando essa análise, Araújo (2019) observa que muitos aplicativos falham em atingir seu potencial máximo de comunicação pública. Isso ocorre porque são frequentemente desenvolvidos apenas como serviços de gestão de informação, e não como instrumentos estratégicos de interação. É nesse contexto de busca por integração e facilitação do acesso que se insere o aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão", objeto deste estudo e os sites Portal do Contribuinte e Portal do Cidadão são ferramentas que auxiliam o aplicativo e ampliam o serviço público municipal.

3 METODOLOGIA

A presente investigação adota uma abordagem qualitativa que, conforme Richardson (2017), mostra-se adequada para a compreensão de fenômenos sociais e administrativos complexos. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratório-descritiva, cujo objetivo consiste em detalhar as funcionalidades das plataformas de Governo Digital do Município de João Pessoa (PB) e analisar o papel dessas ferramentas na modernização da gestão pública local.

Diferenciando-se do viés quantitativo, o método qualitativo não se apoia prioritariamente em parâmetros estatísticos, destacando-se pela especificidade na coleta e no tratamento dos dados (MARCONI; LAKATOS, 2008). Sob essa ótica, a pesquisa busca compreender as nuances da interação entre os usuários e os serviços digitais, interpretando as tendências de comportamento e as demandas da sociedade diante das novas tecnologias de gestão. Para tanto, o desenho metodológico foi estruturado a partir de três dimensões analíticas: Tecnológica, Administrativa e Social, detalhadas a seguir.

A dimensão tecnológica compreende o conjunto de inovações, ferramentas e infra estruturas digitais que viabilizam a modernização administrativa e redesenham a relação do município com o cidadão. No caso de João Pessoa (PB), essa dimensão é materializada pelo Portal do Contribuinte, pelo Portal do Cidadão e pelo Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão. Neste contexto, será realizado mapeamento dessas plataformas com o objetivo de categorizar suas interfaces, analisar sua usabilidade, e compreender a relação do usuário durante a interação com os serviços digitais disponibilizados. Como apontam Medeiros e Guimarães (2004), a consolidação da "sociedade em rede" gera constantes demandas ao setor público, exigindo o aprimoramento contínuo das interfaces de interação com o Estado.

Nesse sentido, busca-se compreender a interação do usuário com as plataformas digitais. Conforme explica Moraes (2024), o conceito de UX (*User Experience* ou Experiência do Usuário) refere-se justamente às percepções e reações do indivíduo ao interagir com um produto ou serviço digital, premissa que busca ser observada no contexto pessoense.

A qualidade dessa experiência está diretamente vinculada à clareza e à praticidade com que as informações são transmitidas. De acordo com Silveira (2023), o design de UI (*User Interface* ou Interface do Usuário) tem como propósito a criação e o aprimoramento das interfaces visuais que guiam a jornada do público no sistema. Desse modo, o design atrativo e funcional dos portais e do aplicativo do município atua como fator essencial para a eficiência do serviço público.

A dimensão administrativa, por sua vez, engloba as modificações nas condutas, dos processos internos, visando aprimorar a celeridade, a eficiência dos resultados, e a agilidade das respostas, sendo assim, realizou-se uma verificação da evolução dos processos internos, com o objetivo de compreender se estão alinhados à Estratégia Federal de Governo Digital com a EFGD, permitindo a desburocratização dos serviços públicos oferecidos à população. Spink (2003) pondera que, embora nem toda mudança resulte em impactos positivos imediatos, qualquer ação deliberada que busque transformar uma realidade operacional pode ser classificada como inovação. Com a virtualização de seus serviços, João Pessoa busca otimizar o fluxo de trabalho interno e reduzir o tempo de resposta às demandas da população.

Por fim, a dimensão social reflete o processo de inovação voltado para a relação entre o Estado e a sociedade, priorizando o bem-estar coletivo e a inclusão. Dessa forma realizou-se uma avaliação do nível de maturidade digital dos serviços públicos ofertados pelas plataformas à população. Além disso, os serviços foram categorizados de acordo com o grau de resposta apresentado por cada um, com base na observação direta das plataformas digitais. Conforme preconiza Sano e Silva (2022), as estratégias de Governo Digital devem extrapolar a mera eficiência técnica, consolidando-se como mecanismos de legitimação democrática e de geração de efetivo valor público.

3.1 Delimitação do Objeto de Estudo

O objeto de análise desta investigação compreendeu o ecossistema digital da Prefeitura de João Pessoa (PB), delimitado pelas seguintes plataformas:

- **Portal do Cidadão (Prefeitura Digital):** Interface via web voltada à centralização e desburocratização de serviços municipais;
- **Aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão":** Ferramenta móvel desenvolvida para a interação direta e portátil com o

município;

- **Portal do Contribuinte:** Módulo digital especializado na gestão e arrecadação tributária municipal.

Quadro 1: Matriz Metodológica

| Objetivo específico | Fonte de dados | Técnica | Categoria de análise | Produto esperado |
|-----------------------------------|--|--|--|---|
| Mapear funcionalidades | Aplicativo e portais oficiais | Observação direta e inventário funcional | Serviços por área, login, protocolo, resolução | Quadro de funcionalidades por plataforma |
| Verificar alinhamento estratégico | Normas, decretos, EGD, documentos municipais | Análise documental | Aderência a governo digital, transparência e desburocratização | Síntese de aderência normativa |
| Avaliar maturidade digital | Avaliar maturidade digital | Classificação por critérios | Informativo, interativo, transacional | Matriz de maturidade por serviço/plataforma |
| Identificar limitações | Plataformas, telas, canais de suporte e acessibilidade | Observação funcional | Acessibilidade, suporte, inclusão digital, integração | Lista de limitações |

Fonte: Elaboração própria (2026)

3.2 Fontes de Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de uma abordagem híbrida, estruturada em dois eixos operacionais:

- **Eixo 1: Pesquisa Documental:** Consistiu no levantamento e exame de documentos oficiais que oferecem suporte legal e diretrizes estratégicas às ferramentas do município. Foram analisados os atos normativos locais (leis, decretos e portarias referentes à modernização tecnológica), as balizas da Estratégia de Governo Digital (EGD) em âmbito federal e os relatórios de gestão publicados pela Secretaria Municipal de Ciência e Tecnologia (SECITEC) de João Pessoa.
- **Eixo 2: Observação Direta (Análise de Plataformas):** Compreendeu a verificação técnica e funcional das interfaces digitais. A coleta ocorreu por meio de navegação assistida nos ambientes web e no aplicativo móvel (sistemas Android e iOS), aplicando-se a técnica de varredura de funcionalidades para inventariar e catalogar os serviços efetivamente disponibilizados ao público.

3.3 Instrumentos de Coleta e Categorização

Para garantir a replicabilidade e o rigor científico, a análise foi orientada por dimensões adaptadas da literatura de inovação no setor público, com foco em três macrocategorias:

- **Disponibilidade e Acesso:** Canais de suporte, estabilidade e modalidades de autenticação de login;
- **Amplitude de Serviços:** Diversidade de áreas setoriais atendidas (saúde, infraestrutura, tributos, zeladoria);
- **Grau de Interatividade:** Classificação dos serviços conforme os estágios de maturidade digital consagrados na literatura de governo eletrônico (LAYNE; LEE, 2001):

0. *Nulo:* Ausência total de canal digital de interação síncrona ou suporte automatizado;

1. *Informativo:* Limita-se ao fornecimento de dados e informativos institucionais;

2. *Interativo*: Permite o download de formulários ou a abertura digital de chamados e requerimentos;
3. *Transacional*: Viabiliza a resolução completa do serviço dentro da própria plataforma (emissão, pagamento e baixa automatizada).

3.4 Procedimento de Análise de Dados

Os dados qualitativos coletados foram submetidos à técnica de Análise de Conteúdo, balizada pelas fases sistemáticas propostas por Bardin (2016): a pré-análise (leitura flutuante e exploração inicial); a exploração do material (codificação e categorização das funções observadas); e o tratamento dos resultados (inferência e interpretação). Na fase interpretativa, buscou-se confrontar o discurso institucional presente nos documentos oficiais com a realidade funcional entregue pelas plataformas, respondendo ao problema de pesquisa concernente à eficiência tecnológica municipal.

4. DESCRIÇÃO DOS DADOS

Descrição dos dados obtidos nesta pesquisa documental.

4.1 Descrição das Plataformas

O ecossistema móvel integrado pelo aplicativo institucional fundamenta sua validade jurídico-formal na convergência de comandos federais de modernização e na estrutura de governança digital local. Primordialmente, a ferramenta confere cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017 (Estatuto de Defesa do Usuário do Serviço Público), a qual impõe aos entes federados a obrigatoriedade de disponibilizar canais acessíveis e simplificados para a prestação, avaliação e ouvidoria dos serviços públicos.

Ademais, a inserção do município no programa estratégico "João Pessoa Sustentável", viabilizado mediante cooperação internacional com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), conferiu o lastro orçamentário-financeiro e a diretriz administrativa para o desenvolvimento da Unidade Municipal de Tecnologia da Informação (UMTI). A conformidade regulatória do tratamento de dados pessoais coletados pela referida plataforma é estruturada formalmente pelo Decreto Municipal nº 9.792/2021, o qual internalizou as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018 - LGPD) no âmbito do Poder Executivo municipal, fixando as responsabilidades institucionais de segurança da informação.

Diferentemente de uma plataforma de serviços gerais, o Portal do Contribuinte encontra-se umbilicalmente ligado à atividade vinculada e cobrada da Administração Tributária. O suporte de legalidade formal que rege todas as transações, emissões de guias de IPTU, guias de ITBI, emissão de Notas Fiscais de Serviços Eletrônicas (NFS-e) e parcelamentos efetuados dentro deste portal decorre diretamente da Lei Complementar Municipal nº 53/2008 (Código Tributário do Município de João Pessoa).

O Portal do Contribuinte atua como a projeção digital das normas substantivas tributárias. A sua operação e as obrigações acessórias eletrônicas por ele viabilizadas são regulamentadas pelo Poder Executivo por meio do Decreto Municipal nº 6.829/2010 e atos normativos expedidos pela Secretaria da Receita Municipal (Serem). Constata-se que a plataforma não carece de lei criadora própria porque sua existência constitui mero desdobramento instrumental e procedimental da execução exacional do crédito tributário preestabelecido em lei stricto sensu.

O Portal do Cidadão, concebido de forma autônoma ou em simbiose com o Portal da Transparência, sustenta-se sobre o pilar do princípio constitucional da publicidade e do direito fundamental de acesso à informação. O diploma que impõe de forma cogente e vinculante a estruturação desse ambiente eletrônico é a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), combinada com as disposições de transparência fiscal dadas pela Lei Complementar Federal nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

No âmbito da autonomia organizativa local, a instituição formal da plataforma se dá através dos atos de distribuição de competências administrativas das secretarias de Estado — notadamente a Secretaria de Administração (Sead) e a Secretaria de Transparência Pública (Setramp). Portanto, o portal consubstancia o veículo material indispensável para o cumprimento dos deveres de transparência ativa e passiva determinados pela legislação nacional, prescindindo, igualmente, de norma local inovadora para sua fundamentação.

Com o objetivo de consolidar as distinções e confluências teórico-jurídicas mapeadas ao longo desta discussão, apresenta-se, na Tabela 2, uma matriz de síntese analítica das três plataformas digitais operadas pelo Município de João Pessoa. O quadro esquemático correlaciona a natureza puramente institucional e executiva da criação de cada ferramenta ao seu respectivo lastro normativo em âmbito nacional (leis federais e mandamentos constitucionais) e ao arcabouço de suporte local (decretos e códigos municipais). Essa estruturação visual visa evidenciar como a governança digital da edilidade fundamenta sua validade e eficácia jurídica na densificação de normas preexistentes, prescindindo de inovação legislativa estrita para a sua legítima operação.

Tabela 1. Panorama de Fundamentação Jurídico-Formal das Plataformas Digitais de João Pessoa

| Plataforma / Canal Digital | Natureza da Criação Institucional | Fundamentação Legal de Lastro (Nacional / Federal) | Arcabouço Normativo de Suporte Local (Municipal) |
|---|--|--|--|
| João Pessoa na Palma da Mão (Aplicativo Móvel) | Ato administrativo operacional e de gestão no âmbito do Programa João Pessoa Sustentável (Contrato de Empréstimo BID). | Lei Federal nº 13.460/2017 (Estatuto do Usuário do Serviço Público). Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital). | Decreto Municipal nº 9.792/2021 (Regulamentação da LGPD no Executivo). Atos de gestão da Unidade Municipal de Tecnologia da Informação (UMTI). |
| Portal do Contribuinte (Sítio Eletrônico / Web) | Interface digital procedimental para execução, arrecadação e fiscalização da Secretaria da Receita Municipal (Serem). | Lei Federal nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional). Art. 37, XXII da Constituição Federal. | Lei Complementar Municipal nº 53/2008 (Código Tributário Municipal). Decreto Municipal nº 6.829/2010 (Regulamento e obrigações acessórias). |
| Portal do Contribuinte (Sítio Eletrônico / Web) | Instrumento de transparência ativa, governança eletrônica (e-Gov) e centralização de serviços da edibilidade. | Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Lei Complementar Federal nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal). | Decretos de estrutura Organizacional e competências da SEAD e SETRAMP. Leis Orçamentárias anuais (LOA/LDO) para dotação de manutenção dos sistemas. |

Fonte: Elaboração própria (2026).

4.2 “O Ecossistema de Serviços do Aplicativo ‘João Pessoa na Palma da Mão’”

A implementação do aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão" pela gestão municipal acompanha o movimento contemporâneo de expansão tecnológica focado na desburocratização do serviço público. Esse processo reflete a transição paradigmática apontada por Osborne e Gaebler (1994), que sinalizam o esgotamento do modelo puramente burocrático weberiano e a emergência de uma gestão pública orientada para resultados e centrada no cidadão.

Disponibilizada para os sistemas operacionais Android e iOS, a solução móvel exige para o primeiro acesso dados básicos do usuário (inscrição no CPF e data de nascimento). Essa interface opera de forma integrada ao ecossistema do programa "Prefeitura Conectada", evidenciando um esforço de sincronização sistêmica entre as diferentes plataformas digitais da edilidade.

Sob a ótica de Biazzi (2007) e Paula (2005), a pressão social por transparência e a consequente redemocratização da administração pública impulsionam o Estado a desenhar modelos mais eficazes e responsivos. No aplicativo estudado, essa interatividade manifesta-se na possibilidade de o usuário detalhar sua demanda mediante inserção de textos, fotos ou vídeos. Após o envio, o sistema gera um número de protocolo que viabiliza o acompanhamento do trâmite processual, abrindo espaço, ainda, para que o cidadão registre críticas ou sugestões (JOÃO PESSOA, 2023).

Atualmente, o aplicativo distribui suas funcionalidades em 16 categorias finalísticas, conforme inventariado no quadro 2.

Quadro 2. Os serviços oferecidos dentro do aplicativo João Pessoa na Palma da Mão dividido por categoria -JoãoPessoa (PB)(2026)

| Categoria de Análise | |
|---------------------------------|---|
| SAÚDE | vacina, cartão do Sus, Remédio em casa, exames, consulta, Diabetes JP- Glicosímetro, USF- Verde Vida, USF-Mudança de Vida, USF- Rosa de Fátima, USF- Alto do céu, USF- Cidade Universitária e Carteira de Fibromialgia. |
| PROGRAMA DE APOIO | Auxílio Moradia, Mulheres, Participação Popular, Cras, Caravana do Cuidar, Pão e Leite, Programa de Apoio Universitário, Acessuas, Família Acolhedora, Auxílio Funeral, Sala do Empreendedor, Atualização Cadastral - Cozinhas Comunitária, Curso - Inclusão Produtiva, Cartão do Idoso, ID Jovem, Cuidar do Lar, Compra Assistida, Curso SENAI, Restaurante Universitário Popular, Ouvidoria - Mulher. |
| ZELADORIA | Limpeza, Manutenção de Praça, Manutenção de Parques, Amigos da Praia, Manutenção CECAF, Manutenção de Shoppings Populares, Manutenção de mercados públicos, manutenção de cemitérios. |
| MOBILIDADE URBANA | Semob, Credencial de Estacionamento, Táxi/Escola/Turismo, Infrações de Trânsito, Zona Azul Digital JP. INFRAESTRUTURA= Iluminação, Manutenção de Vias, Consulte Sua Rua. |
| DESENVOLVIMENTO URBANO | Feira Móvel, Publicidade, Uso do Solo, Cemitério, Poda de Árvore, Agricultura Familiar, Praia Legal, Denúncia de Box Fechado sem Utilização, Box em Mercado Público. |
| PLANEJAMENTO URBANÍSTICO | Demandas da Fiscalização, Legalização de Empresas e Negócios, Habite-se, Licenciamento Urbano, Geotecnologia e Cadastro, |
| MEIO AMBIENTE | Avaliação de Árvores |

| | |
|---|---|
| | |
| ANIMAIS | Apreensão de Animais, Bem- Estar Animal, Bem- Estar Animal- Zoonoses. |
| EDUCAÇÃO | Educação, Matrículas, Programa Qualificar João Pessoa, Ciência e Tecnologia. PROCON- JP= Escola do Consumidor, Pesquisas de Preço, Reclamação, Denúncia/ Fiscalização, Dúvida, Notícias PROCON JP. |
| EVENTOS CULTURAIS | Cultura, Ciência e Tecnologia. |
| FUNDAÇÃO CAMPEÕES DO AMANHÃ | Futebol, Horários e Modalidades, Informações e Dúvidas, Núcleo de Esporte, Vôlei, Tênis, Natação, Ginástica, Jiu-jitsu, Triathlon, Basquete. |
| REGULARIZAÇÃO E COLETA DE IMPOSTOS | IPTU, Previdência, ITBI, Viva o Centro, ISS |
| SEGURANÇA PÚBLICA | Defesa Civil, Guarda Municipal. |
| DENÚNCIAS | Vigilância Sanitária, Denúncia Ambiental, Conselho Tutelar, Disque Denúncia, Abordagem Social, Racismo e Intolerância Religiosa, Denúncias Urbanas, Verão Seguro, Vigilância Ambiental. |

Fonte: João Pessoa na Palma da Mão (2026)

Lançado com o propósito de unificar os canais de atendimento digital da prefeitura, o Portal do Cidadão configura-se como uma plataforma web centralizadora. A iniciativa visa mitigar a necessidade de deslocamento físico dos administrados até as repartições públicas, permitindo a abertura de chamados em regime de disponibilidade contínua (24 horas).

A arquitetura do site abriga mais de 300 serviços integrados aos diferentes órgãos municipais. Semelhante à plataforma móvel, o controle de acesso é realizado por meio do CPF e da data de nascimento, gerando um protocolo para o monitoramento da demanda. A triagem dos serviços mais requisitados e a divisão setorial da plataforma encontram-se mapeadas no quadro 3.

Quadro 3. Os serviços mais acessado e Os serviços por setor do site Portal do Cidadão-João Pessoa(PB) (2026)

| SERVIÇOS MAIS ACESSADO | SERVIÇOS POR SETOR |
|---|--|
| Emissão do Cartão do SUS, Pão e Leite, Atualização do Cartão do SUS, Castração, Coleta de Poda, Problema na Iluminação Interna, Endoscopia Digestiva Alta, Coleta de Resíduos Diversificado, Glicosímetro, Cata-Treco, Colonoscopia, Canetas Reutilizáveis de Insulina, SEMOB-Credencial de Estacionamento-Idoso , Tapa-buraco, Atendimento Digital, SEMOB-Identificação do Condutor infrator (no prazo), SEMOB- Renovação de Credencial de Estacionamento do Idoso, Denúncia de Terrenos sem Conservação, Denúncia de Descarte Irregular de Resíduos. | Prevenção a Alagamento, Saúde, Programa de Apoio, Zeladoria, Mobilidade Urbana, Infraestrutura, Desenvolvimento Urbano, Planejamento Urbanístico, Meio Ambiente, Animais, Educação, PROCON-JP, Eventos Culturais, Fundação Campeões do Amanhã, Regularização e Coleta de Imposto, Segurança Pública, Denúncia. |

Fonte: portal do Cidadão (2026)

O Portal do Contribuinte atua como um módulo especializado e direcionado à justiça e regularidade fiscal, com foco na simplificação da arrecadação. Voltada tanto para pessoas físicas quanto jurídicas, a plataforma diferencia-se das demais por permitir a realização de consultas céleres a tributos essenciais (como IPTU, ISS e ITBI), emissão de guias de recolhimento, verificação de dívidas ativas e geração de Notas Fiscais Eletrônicas de Serviços (NFS-e), sem a exigência mandatória de login prévio para consultas básicas (JOÃO PESSOA, 2025). A estrutura de serviços fiscais ofertados pelo portal está detalhada no quadro 4.

Quadro 4. Os serviços oferecidos pelo Portal do Contribuinte do município de João Pessoa (PB) (2026)

| Serviço por Tributo | Serviço por Perfil | Aplicações Online |
|---------------------|--------------------|-------------------|
|---------------------|--------------------|-------------------|

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| ISS- Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza. | Imóvel- Consulte a situação Cadastral e fiscal do seu imóvel. | DTE- Domicílio Tributário Eletrônico. |
| IPTU- Imposto Predial Territorial Urbano. | Empresas e Autônomos- Consulte a situação Cadastral e fiscal da sua empresa. | NFS-e- Nota Fiscal Eletrônica de Serviços. |
| ITBI- Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis. | Cidadão- Consulte Sua situação Cadastral e relacionamentos com imóveis e empresas. | NFS-e Avulsa- Nota Fiscal Eletrônica Avulsa. |
| TAXAS | | DES-IF- Declaração Eletrônica de Serviços. |
| | | ITBI-e- Transferências e cessões de imóveis. |

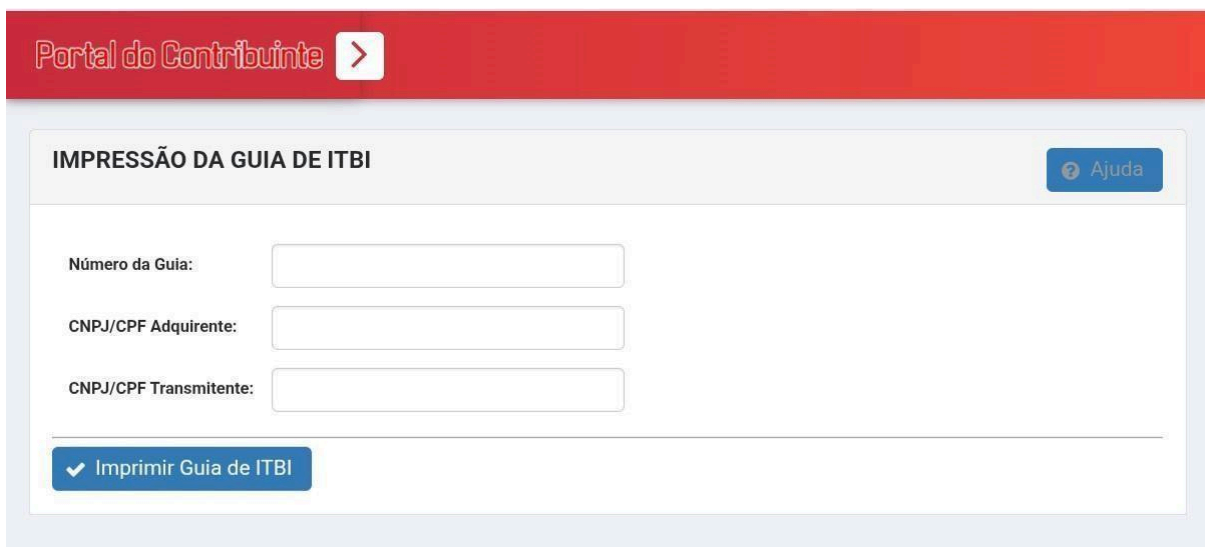
Fonte: Portal do Contribuinte (2026)

4.3 Comparação entre Plataformas

A Figura 1 ilustra a interface de atendimento online disponibilizada pelo Portal do Contribuinte, detalhando o fluxo procedimental eletrônico para a emissão da guia do Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis (ITBI). O processo de requisição ocorre mediante a inserção de dados estruturados, exigindo o número do documento de transação, o CPF ou CNPJ do adquirente e o CPF ou CNPJ do transmitente. Uma vez concluída a validação das informações pelo sistema, a plataforma viabiliza a resolução imediata da demanda por meio da geração da guia de pagamento em formato PDF. Essa dinâmica operacional atesta o caráter transacional (Nível 3) da ferramenta, na qual o cidadão executa a totalidade do ato administrativo sem a necessidade de intermediação humana ou deslocamento físico.

Esse esforço de modernização e reestruturação dos canais de atendimento no Município de João Pessoa (PB) reflete o alinhamento da gestão local às macrodiretrizes nacionais de desburocratização. Especificamente, as ações voluntárias da edilidade espelham-se nas metas de virtualização de serviços públicos preconizadas pelo Decreto Federal nº 10.332/2020, o qual instituiu a Estratégia de Governo Digital no âmbito da Administração Pública Federal, servindo de paradigma de eficiência e governança eletrônica para os demais entes da federação (BRASIL, 2020).

Figura 1. Atendimento online do Portal do Contribuinte GUIA de ITBI



A interface do Portal do Contribuinte para a impressão da Guia de ITBI. O cabeçalho é vermelho com o texto "Portal do Contribuinte" e um ícone de seta para a direita. Abaixo, há um formulário com o título "IMPRESSÃO DA GUIA DE ITBI" e um botão "Ajuda" no canto superior direito. O formulário contém três campos de entrada: "Número da Guia:", "CNPJ/CPF Adquirente:" e "CNPJ/CPF Transmissente:". Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "✓ Imprimir Guia de ITBI".

Fonte: Portal do Contribuinte (2026)

A Figura 2 ilustra a interface de triagem para a solicitação de marcação de consultas médicas por meio do aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão". O fluxo procedimental exige o preenchimento de campos obrigatórios, incluindo o nome completo do usuário, idade, CPF, número do Cartão Nacional de Saúde (SUS) e um canal de contato via WhatsApp, além de um campo opcional para informações adicionais.

Elemento preponderante para a validade do pedido é o upload da requisição médica digitalizada. Sob a ótica do rigor administrativo, o sistema impõe restrições claras: o documento de encaminhamento deve ser obrigatoriamente datado e oriundo da rede pública de saúde, sendo vedada a inserção de requisições emitidas por clínicas particulares, dada a natureza estritamente pública e municipal do serviço.

Figura 2: Marcação de consultas no Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão

< Solicitar serviço

Dermatologista

Solicitação de consulta para Dermatologista pelo SUS
Neste espaço, o cidadão pode solicitar consulta de Dermatologista pelo SUS de forma prática e eficiente. Após preencher os dados necessários, a data da consulta será enviada diretamente ao aplicativo, garantindo agilidade no atendimento.
Lembrando que apenas os cidadãos que se encaixam nesses requisitos, poderá solicitar:

- ✖ O atendimento é para maiores de 18 anos;
- ✖ Disponível apenas para usuários residentes em João Pessoa; não sendo permitido solicitações de outro município.
- ✖ As requisições dos exames ou consultas devem ser em documentos do SUS - Não sendo permitido receituários ou guias particulares.

✖ Para fins de atendimento, informamos que a requisição médica somente será aceita se estiver dentro do prazo de 30 dias contados a partir da data de emissão. Se a data for superior a 30 dias corridos, ou a requisição estiver sem data, a solicitação será negada.

Benefícios do Serviço

- Agilidade: Receba a data da consulta rapidamente pelo aplicativo, facilitando o planejamento do seu atendimento.
- Conveniência: Processo simples e acessível, permitindo a solicitação de exames sem necessidade de deslocamento.
- Transparência: Acompanhamento claro dos próximos passos por meio de notificações diretas no aplicativo.

Insira o seu nome completo *

Insira sua requisição médica *

Clique para anexar arquivos
Formato: JPG, PNG, MP4

Insira suas informações adicionais

Insira o seu telefone/WhatsApp *

(00) 00000-0000

Insira sua idade *

Insira o número do cartão SUS (CNS) *

000 0000 0000 0000

Insira o seu CPF *

Finalizar

Fonte: Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão (2026)

Uma vez finalizado o envio dos dados, estabelece-se um prazo de até 30 dias corridos para a análise técnica e o agendamento efetivo da demanda. Essa configuração operacional corrobora empiricamente a classificação da funcionalidade no estágio Interativo (Nível 2) de maturidade digital. Evidencia-se que o aplicativo atua como um balcão virtual de captação da demanda, cujo processamento e deferimento final permanecem vinculados à triagem analógica da Central de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). A inclusão desse módulo de agendamento expande o portfólio de serviços essenciais da plataforma móvel, aproximando a gestão da saúde pública das necessidades cotidianas da população local.

Diante da ausência de um sistema de comunicação síncrona ou em tempo real, o aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão" disponibiliza uma interface assíncrona voltada ao suporte técnico e à interlocução com o usuário. Esse canal permite ao cidadão reportar falhas operacionais, registrar reclamações, desferir elogios ou propor sugestões de melhorias na plataforma.

Figura 3: Suporte de atendimento do Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão

A interface de suporte do aplicativo João Pessoa na Palma da Mão apresenta o seguinte layout:

- Menu:** Um ícone de seta para trás e o título "Suporte".
- Meus tickets:** Um botão azul com um ícone de pasta e o texto "Meus tickets" e uma seta para a direita.
- Formulário de atendimento:** Um cabeçalho cinza para o formulário principal.
- Descrição *:** Um campo de texto cinza com o placeholder "Informe os detalhes do seu ticket".
- Tipo do ticket *:** Um menu suspenso cinza com o texto "Selecione" e uma seta para baixo.
- Anexos:** Um botão cinza com um ícone de upload e o texto "Clique para anexar arquivos". Abaixo dele, especifica-se o formato: "Formato: JPG, PNG, PDF, MP4".
- Título do ticket *:** Um campo de texto cinza com o placeholder "Ex: Erro ao salvar".
- Botão Salvar:** Um botão cinza escuro com o texto "Salvar".

Fonte: Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão (2026)

O fluxo para a abertura desse chamado — denominado internamente como *ticket* — exige a parametrização de requisitos específicos. O usuário deve selecionar a natureza da ocorrência (classificada entre *bugs*, erros, problemas gerais ou sugestão de novas funcionalidades), inserir um título descritivo e detalhar a inconsistência apresentada pela ferramenta. Adicionalmente, a interface permite o upload de evidências digitais comprobatórias (mídias nos formatos JPG, PNG, PDF ou MP4). Concluído o preenchimento e o envio dos dados, o sistema armazena a

requisição, cabendo ao administrado aguardar o retorno da equipe técnica em momento posterior.

Essa arquitetura procedimental corrobora empiricamente a fragilidade identificada na dimensão do atendimento ao usuário (Nível 0 de maturidade em suporte em tempo real). Sob a ótica da Experiência do Usuário (UX), a dependência exclusiva de um sistema de bilhetagem assíncrona, desprovido de assistentes virtuais inteligentes (*chatbots*) ou canais de conversação fluida, transfere ao cidadão o ônus da espera passiva, evidenciando uma lacuna na interatividade imediata que se espera de plataformas modernas de Governo Digital.

O serviço intitulado “Remédios em Casa – Renovação de Receita” constitui uma das funcionalidades de maior relevância social integradas ao aplicativo “João Pessoa na Palma da Mão”. Voltada especificamente a cidadãos com idade igual ou superior a 50 anos e a pacientes acamados de qualquer faixa etária, a iniciativa visa garantir a continuidade do tratamento de doenças crônicas, como hipertensão e diabetes.

O desenho operacional desse serviço ilustra a necessária convergência entre a plataforma digital e a assistência de campo analógica. Para iniciar o fluxo, o usuário ou seu responsável deve contactar o Agente Comunitário de Saúde (ACS) ou o farmacêutico da Unidade de Saúde da Família (USF) à qual o paciente é vinculado, solicitando a renovação da receita junto ao médico responsável. Posteriormente, o peticionamento no aplicativo exige o preenchimento de dados cadastrais estruturados — como CPF, RG, endereço residencial completo e ponto de referência —, além do *upload* das imagens da receita médica e do Cartão Nacional de Saúde (SUS).

Figura 4. Solicitação de Remédio em Casa - Renovação de Receitas no Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão

< Solicitar serviço

Remédio em Casa - Renovação de Receita

Solicitação para renovação de receita do Programa Remédio em Casa. Entregue a sua receita ao agente comunitário de saúde (ACS) OU ao farmacêutico da sua unidade de saúde, informando que é necessário a renovação de receita para o programa. Após ter a receita renovada, atualize ela aqui neste serviço. O Programa visa beneficiar você que é domiciliado + 50 anos, ou acamado de qualquer faixa etária, residindo em João Pessoa e em tratamento de saúde para hipertensão e diabetes.

Benefícios do Programa:

- Receber seu medicamento em casa, de forma segura e gratuita;
- Os medicamentos serão enviados para tratamento de 2 meses assegurando que seu tratamento não seja interrompido;
- Será avaliado pela equipe de saúde a cada 3 meses na Unidade de Saúde para melhor acompanhamento e evitar riscos à sua saúde.

Regras do Programa:

1. Ter mais de 50 anos caso seja apenas domiciliado, e qualquer faixa etária para quem for ACAMADO.
2. Ser um paciente hipertenso e/ou diabético
3. Residir no município de João Pessoa
4. Fazer uso contínuo de Anti-hipertensivos e Hipoglicemiantes.
5. Ter passado antes pela sua UBS ou médico particular.

Os medicamentos disponibilizados no programa, são:

Anti- Hipertesivos
 ANLODIPINO 10MG
 ANLODIPINO 5MG
 ATENOLOL 50MG
 ENALAPRIL 10MG
 ENALAPRIL 20 MG
 CAPTOPRIL 25MNG
 ESPIRONOLACTONA 25MG
 ESPIRONOLACTONA 100MG
 FUROSEMIDA 40MG
 HIDROCLOROTIAZIDA 25MG
 LOSARTANA 50MG
 METILDOPA 250MG
 PROPRANOLOL 40MG
 CARVEDILOL 3,125 mg e 12,5 mg

Antilipêmico
 SINVASTATINA 20MG

Anti-trombotico
 ACIDO ACETIL SALICÍLICO 100MG

Hipoglicemiantes
 GLIBENCLAMIDA 5MG
 GLICAZIDA 60MG
 METFORMINA 500MG
 METFORMINA 850MG

Insira o CPF *

000.000.000-00


Insira o RG *

0.000.000


Insira o seu endereço *

Insira ponto de referência *

Insira abaixo sua receita médica atualizada pelo menos 6 meses *

 **Clique para anexar arquivos**
 Formato: JPG, PNG, PDF, MP4

Insira o seu cartão SUS *

 **Clique para anexar arquivos**
 Formato: JPG, PNG, PDF, MP4

Finalizar

Fonte: Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão (2026)

Uma vez finalizado o requerimento virtual, os dados passam por validação e, se deferidos, os medicamentos são enviados diretamente ao domicílio do cidadão, assegurando o suprimento para dois meses de tratamento. O protocolo de assistência determina ainda que o beneficiário seja reavaliado presencialmente a cada três meses pela equipe de saúde local. Restrito exclusivamente a residentes do Município de João Pessoa (PB), este módulo operacionaliza de forma prática as dimensões administrativa e social do Governo Digital, utilizando a tecnologia móvel como vetor de inclusão, acessibilidade e desospitalização da assistência farmacêutica básica.



O aplicativo foi criado com a popularização dos smartphones e dispositivos móveis. O aplicativo João Pessoa na Palma da Mão, facilita uma interação mais

rápida entre a gestão municipal e os pessoenses. Sua funcionalidades permite um maior controle das demandas que vão ocorrer no cotidiano, permitindo respostas mais rápidas e eficientes da gestão municipal.

Figura 5. Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão na Play Store

Prefeitura Municipal de João Pessoa Paraíba

João Pessoa na palma da mão


 33 MB
  Classificação Livre
  Mais de 100 mil Downloads

[Instalar](#)
[Adicionar à lista de desejos](#)

João Pessoa agora está na palma da mão.

Sistema operacional: Android

Centro de Zonas

Serviço para limpeza urbana de áreas públicas

Serviço para limpeza urbana de áreas públicas

Serviço para limpeza urbana de áreas públicas

Sobre este app

O App da cidade de João Pessoa - Sua prefeitura 24h

Produtividade

 **Classificação Livre**
 O conteúdo é adequado a todas as idades. Pode apresentar algum elemento de impacto muito baixo, como violência em desenhos animados.

[Saiba mais](#)

Fonte: Play Store (2026)

A concretização da governança digital e a consolidação do e-Gov no Município de João Pessoa dependem diretamente da usabilidade e da acessibilidade de suas interfaces, conceitos diretamente associados ao *Design* de Interface de Usuário (UI) e à Experiência do Usuário (UX) (MORAES, 2024; SILVEIRA, 2023). A análise visual das plataformas revela um esforço governamental para padronizar a identidade

corporativa do município e simplificar as barreiras de acesso aos serviços públicos eletrônicos (BIAZZI, 2007).

O protocolo de autenticação e controle de acesso inicial é unificado tanto no ecossistema móvel quanto nas plataformas web estruturadas. Como ilustrado na tela de acesso do aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão" (Figura 6), adota-se um mecanismo de login simplificado por meio da inserção exclusiva da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e da data de nascimento do usuário. Sob a ótica da governança e da desburocratização, essa escolha técnica reduz o atrito cognitivo do cidadão ao dispensar a memorização de senhas alfanuméricas complexas, facilitando a inclusão digital de extratos populacionais menos familiarizados com ferramentas tecnológicas, embora imponha desafios adicionais à segurança e validação de dados em conformidade com a LGPD (JOÃO PESSOA, 2021).

Figura 6. Página de login do Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão (2026)



 Bem vindo ao
João Pessoa na palma da mão

CPF *

Data de nascimento *

Entrar na sua conta

[Recuperar minha conta](#)

Não tem uma conta? _____

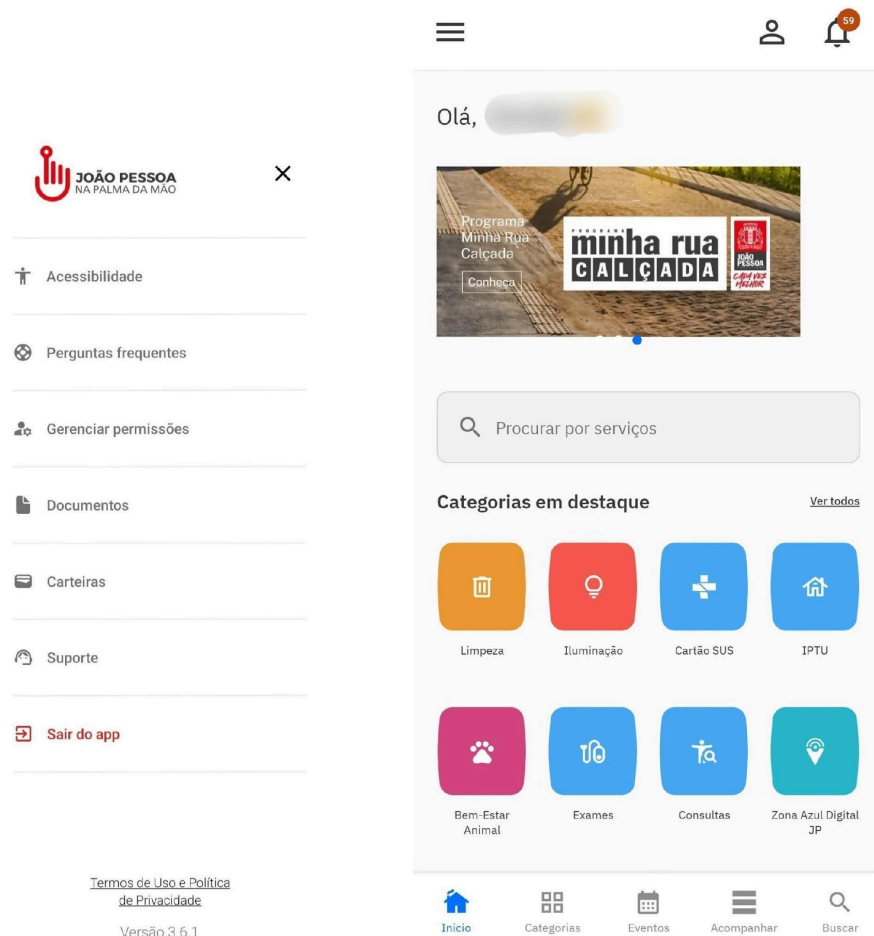
Criar Conta

[Entrar sem Login](#)

Fonte: Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão (2026)

Ao transpor a barreira de autenticação, o usuário é direcionado a ambientes de navegação que buscam centralizar e categorizar os serviços setoriais. No ambiente interno do aplicativo móvel (Figura 7), observa-se um menu lateral focado em utilitários de suporte, acessibilidade, gerenciamento de permissões e uma carteira digital. Paralelamente, a página inicial apresenta um motor de busca centralizado e uma matriz de ícones coloridos intitulada "Categorias em Destaque", que segmenta de forma intuitiva as demandas mais recorrentes da população, tais como Limpeza, Iluminação, Cartão SUS e IPTU. Essa disposição visual em blocos limpos cumpre a função de otimizar a jornada do usuário dentro do dispositivo, reduzindo o tempo de procura por atendimento.

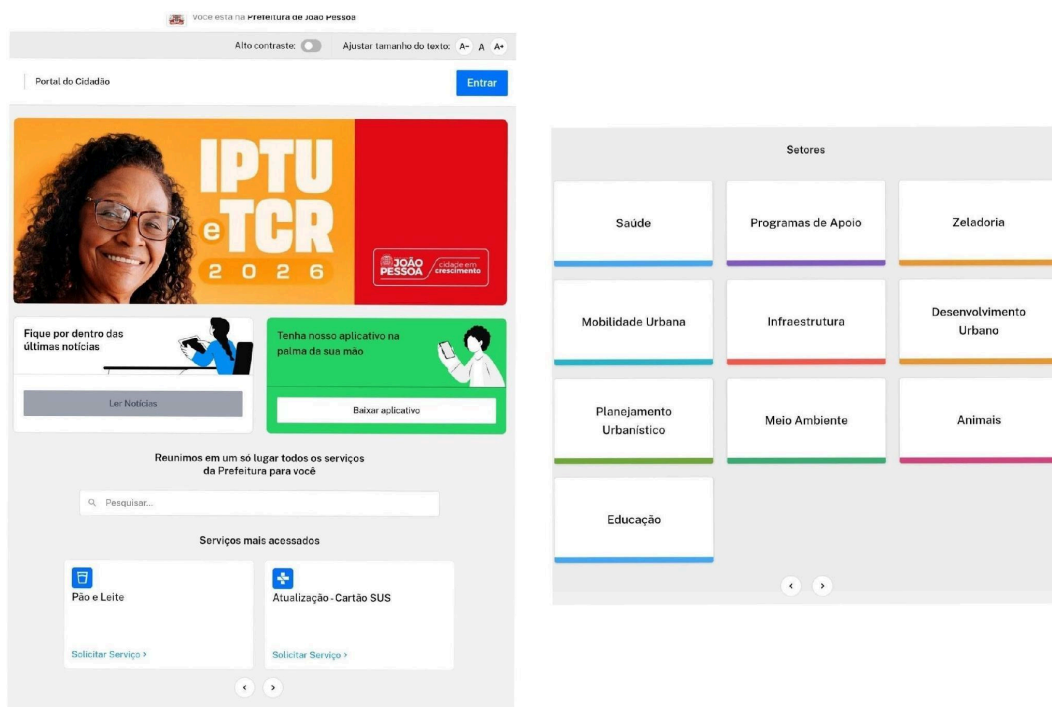
Figura 7. Aba de serviços e Página Interna de Serviços do Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão



Fonte: Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão (2026)

No âmbito dos portais baseados em navegadores da internet, a arquitetura de informação reflete a especialização de funções de cada canal. O Portal do Cidadão (Figura 8) funciona como o grande integrador das repartições municipais. Sua interface dispõe os serviços por meio de macroblocos setoriais (Saúde, Programas de Apoio, Zeladoria, Mobilidade Urbana, entre outros), além de destacar em uma seção específica os serviços de maior demanda imediata, como os programas "Pão e Leite" e a "Atualização do Cartão SUS". Essa disposição confere ao site o papel de balcão único virtual, mitigando as barreiras geográficas entre o morador e as secretarias do município.

Figura 8. Portal do Contribuinte



Fonte: Prefeitura municipal de João Pessoa-PB (2026)

Por sua vez, o Portal do Contribuinte (Figura 9) assume uma linguagem visual voltada especificamente à atividade financeira, tributária e fiscal de pessoas físicas e jurídicas. O ambiente disponibiliza uma barra de buscas rápidas voltada a serviços de alta prioridade — como a emissão de guias vigentes de IPTU/TCR, guias de ISS e consulta de indicadores econômicos —, além de incorporar recursos multimídia de suporte ao usuário, consubstanciados em vídeos explicativos para orientar a abertura de requerimentos de ITBI e a emissão de notas fiscais avulsas.

Diferenciando-se dos demais canais, a arquitetura do Portal do Contribuinte permite a emissão de certidões e guias de recolhimento de tributos de forma direta na tela inicial, prescindindo de login prévio obrigatório para consultas públicas de regularidade. Tal flexibilidade visa acelerar as transações arrecadatórias do município.

Figura 9. Layout do Portal do Cidadão




Fonte: Prefeitura municipal de João Pessoa-PB (2026)

A Figura 10 ilustra a interface de autenticação e controle de acesso inicial desenvolvida para o "Portal do Cidadão". O mecanismo de validação adota um protocolo simplificado de identificação de usuário, exigindo como credenciais exclusivas a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e a respectiva data de nascimento do munícipe. Sob a perspectiva da governança eletrônica e da Experiência do Usuário (UX) no setor público, essa escolha de *design* atua como um importante vetor de desburocratização. Ao dispensar a obrigatoriedade de memorização de senhas alfanuméricas complexas, a plataforma reduz o atrito cognitivo do cidadão durante a jornada de acesso, mitigando barreiras de entrada para extratos populacionais com menor grau de letramento digital.

Figura 10. Login de Acesso ao Portal do Cidadão

Alto contraste: | [A-](#) [A](#) [A+](#)


Você está na PB / João Pessoa

Portal do Cidadão

👤
Cidadão

Faça login ou cadastre-se

Acesse sua conta para continuar utilizando nossos serviços.

CPF

000.000.000-00


Data de nascimento

dd/mm/yyyy

[Recuperar minha conta](#)


Entrar

[Cadastre-se agora](#)



JOÃO PESSOA
NA PALMA DA MÃO

Portal do
Cidadão



cidade conectada

Portal do Cidadão

Fonte: Portal do Cidadão (2026)

No Quadro 5, as principais diferenças entre aplicativo e site e as vantagens e limitações de cada plataforma do município de João Pessoa (PB).

Quadro 5. As Diferenças entre os sites Portal do Contribuinte, Portal do Cidadão e o Aplicativo João Pessoa na Palma da Mão do município de João Pessoa (PB) (2026)

| Diferença | |
|---|--|
| Aplicativo | Site |
| O aplicativo precisa ser instalado no seu celular, tablet ou computador | Sua utilização ocorre pelo navegador |
| Tem ícones de aplicativos para identificar | Precisa saber o link de acesso e digitar na URL. |
| O aplicativo precisa ficar instalado no aparelho | Não precisa ser instalado no dispositivo. |
| Tem uma interface toda personalizada | O site é mais amplo ou seja universal |
| Passa por atualização sempre que precisa | Passa por atualização no próprio servidor. |

Fonte: Elaboração própria (2026)

O Quadro 6 dispõe as vantagens e limitações entre o site e o aplicativo, de forma a explicar qual a diferença tecnológica entre as plataformas digitais disponíveis no município de João Pessoa (PB).

Quadro 6. Vantagens e limitações entre aplicativo João Pessoa na Palma da Mão e sites Portal do Contribuinte e Portal do Cidadão - João Pessoa(PB)(2026)

| Aplicativo | | Site | |
|---|--|---|---|
| Vantagens | Limitações | Vantagens | Limitações |
| Acesso mais rápido. | O aplicativo precisa ser instalado. | Dispensar instalação | Para se usado depende da internet |
| A interface facilita o acesso sendo mais intuitivo. | Ocupa espaço no dispositivo. | Pode ser acessado por qualquer navegador | O carregamento ocorre de forma mais lenta. |
| As notificações ocorrem em tempo real. | O aplicativo necessita de atualização constante. | Tem uma compatibilidade maior, com vários dispositivos. | Tem uma menor integração com o aparelho. |
| O aplicativo tem conexão com a câmera. | Por ser um aplicativo recente pode apresentar incompatibilidade. | A atualização é centrada no próprio site. | Algumas interfaces podem ser menos intuitivas em celulares. |
| GPS e biometria. | Pode ser que o desempenho do aplicativo seja afetado pelo celular. | Por ser um site consome menos espaço. | |
| Propiciar melhor experiência para usuário. | | | |

Fonte: Elaboração própria (2026)

A partir da triangulação dos dados coletados nos documentos e nas plataformas, realizou-se a mensuração do nível de maturidade digital dos serviços ofertados em João Pessoa (PB), conforme sintetizado na Tabela 2.

Tabela 2. Análise da Maturidade das Plataformas Digitais de João Pessoa (PB) (2026)

| Categoria de Análise | Funcionalidade Específica | Disponível no Site? | Disponível no App? | Grau de Maturidade (1 a 3) |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Tributário | Emissão de DAM / IPTU | Sim | Sim | 3 (Transacional) |
| Saúde | Marcação de Consultas | Sim | Sim | 2 (Interativo) |
| Infraestrutura | Solicitação de Tapa-buraco | Sim | Sim | 2 (Interativo) |
| Zeladoria | Manutenção de Iluminação Pública | Sim | Sim | 2 (Interativo) |
| Certidões | Emissão de Certidões Negativas | Sim | Sim | 3 (Transacional) |
| Suporte | Chatbot ou Atendimento Humano | Não | Não | 0 (Nulo) |

Legenda: Nível Nulo 0; Nível 1 (Informativo); Nível 2 (Interativo); Nível 3 (Transacional).

Fonte: Elaboração própria (2026).

Os resultados dispostos na Tabela 2 revelam um cenário heterogêneo de desenvolvimento tecnológico na estrutura municipal. No ecossistema de finanças e burocracia estatal, os eixos Tributário (Emissão de DAM/IPTU) e Certidões (Emissão de Negativas) alcançaram o nível máximo de maturidade digital (Nível 3 - Transacional). Ambas as funcionalidades encontram-se plenamente integradas tanto no portal web quanto no aplicativo móvel, permitindo que o fluxo procedimental ocorra inteiramente por via digital — desde a geração da guia até a baixa automática do débito. Esse panorama evidencia uma clara priorização governamental voltada à eficiência da arrecadação e à desburocracia fiscal.

Por outro lado, as demandas ligadas diretamente à prestação de serviços urbanos e sociais — como Saúde (Marcação de Consultas), Infraestrutura (Solicitação de Tapa-buraco) e Zeladoria (Iluminação Pública) — estacionaram no Nível 2 (Interativo). Nesses setores, as ferramentas digitais atuam estritamente como balcões de recepção de chamados ou agendamentos. Embora a abertura da demanda ocorra em ambiente virtual, a execução final e o processamento do serviço ainda dependem de fluxos analógicos e respostas tardias da máquina administrativa, caracterizando a interatividade média, mas não a transação digital ponta a ponta.

Finalmente, constatou-se um gargalo crítico na categoria de Suporte ao Usuário, classificada com grau Nulo (Nível 0) devido à completa ausência de assistentes virtuais automatizados (como chatbots) ou canais de atendimento humano síncrono nas interfaces testadas. Essa lacuna aponta para uma fragilidade severa na Experiência do Usuário (UX), demonstrando que, embora o Município de João Pessoa tenha avançado na digitalização de seus serviços finalísticos, negligenciou a infraestrutura básica de suporte técnico necessária para orientar o cidadão em tempo real, limitando o potencial de eficiência plena pretendido pelas inovações implementadas.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise integrada do ecossistema digital do Município de João Pessoa (PB) revela que portais web e aplicativos móveis, embora complementares, operam sob lógicas de foco e capacidades distintas no processo de transformação digital. Os sites e portais governamentais instituem o marco inicial da modernização administrativa ao eliminar fluxos tradicionais por meio da disponibilização de formulários e do rastreamento de transações via navegadores. Por outro lado, as soluções baseadas em plataformas móveis corporificam a evolução do governo eletrônico para o paradigma do Mobile Government (m-Gov), alicerçado na portabilidade de smartphones e tablets.

A grande vantagem estratégica do aplicativo "João Pessoa na Palma da Mão" reside na capacidade de mobilizar recursos de hardware nativos do dispositivo do usuário, tais como notificações push, geolocalização por GPS e a câmera fotográfica. Essa convergência tecnológica otimiza a dimensão administrativa ao permitir que o cidadão registre e envie evidências visuais e geográficas de uma ocorrência de zeladoria urbana no exato instante do fato. Contudo, essa celeridade na captação do dado difere do tempo de resposta da gestão: embora a interface móvel confira maior agilidade ao peticionamento, ela não anula o caráter assíncrono do processamento interno do município, atuando como um complemento robusto aos portais informativos, e não como seu substituto absoluto.

Sob a ótica da gestão da inovação, o Portal do Cidadão e o Portal do Contribuinte configuram-se como inovações incrementais. Segundo a literatura especializada, tais estruturas buscam aperfeiçoar e reconfigurar continuamente a prestação de serviços preexistentes no setor público, rompendo barreiras rígidas e mitigando custos com deslocamento, transporte e consumo de papel. Todavia, a reconfiguração das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como pilares fundamentais da gestão municipal exige que as inovações priorizem as necessidades humanas em detrimento do mero tecnocentrismo. O capital humano e o foco no usuário final são os fatores condicionantes para o sucesso das inovações na esfera pública.

Nesse cenário, emerge um debate indispensável sobre a inclusão social e as assimetrias geradas pela digitalização das políticas públicas. A imposição de dinâmicas digitais pode atuar como um vetor paradoxal de aprofundamento das desigualdades sociais. Dados nacionais sobre conectividade evidenciam que parcelas expressivas da população, com destaque para a população idosa ou de menor vulnerabilidade econômica, enfrentam a exclusão digital por carência de infraestrutura de rede estável ou por déficit de letramento tecnológico. Esse panorama evoca um questionamento crítico sobre a equidade da governança em João Pessoa: ao virtualizar seus balcões de atendimento, a municipalidade corre o risco de marginalizar os cidadãos seniores ou aqueles tecnologicamente excluídos.

Essa barreira de acesso é agravada pelo fenômeno do analfabetismo funcional, o qual impede que indivíduos com acesso material à internet compreendam comandos e interfaces saturados de linguagens rebuscadas ou excessivamente técnicas. Para que a governança digital alcance a eficácia pretendida, torna-se imperativa a simplificação da linguagem visual das interfaces de UI, paralelamente à manutenção obrigatória de pontos físicos de atendimento híbrido destinados a acolher os cidadãos que manifestem vulnerabilidade tecnológica.

Por fim, cumpre destacar que os esforços de modernização posicionam João Pessoa em um patamar de relevância nacional, ocupando a 10ª posição e integrando a Coalizão de Cidades para a Inteligência Artificial no Brasil (CIAR Brasil), voltada à inserção de tecnologias preditivas na gestão pública (JOÃO PESSOA, 2026). Para consolidar a eficiência desse ecossistema, a edilidade deve estruturar mecanismos contínuos de *feedback* e avaliação da Experiência do Usuário (UX). A busca por melhorias no atendimento público requer uma abordagem multidimensional que combine inovação técnica, treinamento continuado do corpo de servidores e, fundamentalmente, metodologias participativas centradas no cidadão, assegurando que a transformação digital cumpra o seu papel de gerar efetivo valor público e justiça social.

5.1 Limitações Identificadas

A despeito dos avanços evidenciados na modernização administrativa de João Pessoa (PB), a análise empírica permitiu diagnosticar limitações estruturais, operacionais e de acessibilidade nas plataformas que compõem o ecossistema de Governo Digital do município.

Tais barreiras evidenciam que o alcance da transformação digital local ainda se restringe a uma parcela específica da população, reproduzindo mecanismos indiretos de exclusão.

No âmbito dos portais *web*, o Portal do Contribuinte apresenta severas restrições em termos de acessibilidade digital. A interface carece de ferramentas de assistência e compatibilidade com leitores de tela destinados a pessoas com deficiência visual, limitando a autonomia desse público nas demandas de natureza fiscal e tributária. De modo semelhante, o Portal do Cidadão, embora atue de forma positiva na centralização das secretarias e na redução do tempo de resposta aos usuários, mostra-se acanhado em sua política de inclusão visual, disponibilizando apenas o recurso básico de ajuste no tamanho da fonte das páginas.

No que tange ao aplicativo móvel "João Pessoa na Palma da Mão", o mapeamento do seu histórico operacional revelou que a ferramenta carregava uma lacuna crítica no eixo da Saúde Coletiva. Até meados de 2025, o serviço de marcação de consultas básicas permanecia restrito à modalidade presencial nas Unidades Básicas de Saúde, configurando um paradoxo frente ao discurso institucional de virtualização e desburocratização dos serviços finalísticos.

Conforme registros documentais da Câmara Municipal de João Pessoa (2025), essa disfunção tecnológica foi objeto de debate legislativo. Por meio de indicação parlamentar e provocação formal em audiência pública direcionada à Secretaria Municipal de Saúde (SMS), o poder legislativo local interveio para que a funcionalidade de agendamento de consultas fosse urgentemente integrada ao código do aplicativo móvel. A correção dessa limitação corrigiu o cenário de retrocesso digital e expandiu o portfólio da ferramenta móvel para além de 1.500 serviços catalogados, atestando como a governança digital é permeada e aperfeiçoada pela fiscalização política e social.

Por fim, persiste como limitação transversal a todas as plataformas analisadas a ausência de estratégias robustas para o acolhimento de analfabetos funcionais e digitais, bem como de cidadãos idosos desprovidos de habilidades operacionais com sistemas complexos. A carência de interfaces simplificadas ou de canais de suporte assistido reafirma que a transição para o modelo de e-Gov em João Pessoa necessita balancear a eficiência técnica das inovações com políticas pública compensatórias de inclusão, sob o risco de converter a tecnologia em um instrumento de segregação social.

7. CONCLUSÕES

Em síntese, constata-se que o Município de João Pessoa (PB) demonstra um avanço significativo no processo de transformação digital de seus serviços públicos, registrando assimetrias setoriais importantes. O ecossistema tributário destaca-se ao atingir o grau máximo de maturidade digital (Nível 3 – Transacional), caracterizado por fluxos procedimentais que se iniciam e se encerram integralmente no ambiente virtual. Em contrapartida, as demais dimensões de atendimento oscilam entre os níveis informativo e interativo (Nível 2), demandando etapas analógicas posteriores para a resolução definitiva das demandas. Adicionalmente, identificaram-se limitações transversais crônicas no que tange à acessibilidade digital e à ausência de canais de suporte técnico síncrono ou em tempo real. As plataformas mapeadas configuram-se como inovações incrementais que se alinham, por simetria administrativa, às diretrizes macroestratégicas federais preconizadas pelo Decreto nº 10.332/2020.

Embora o arranjo tecnológico de João Pessoa represente um instrumento de modernização gerencial capaz de gerar valor público, sua eficácia plena permanece estritamente condicionada à capacidade do município em promover a inclusão digital e a transparência, mantendo a experiência humana como eixo central de suas interfaces. A adoção de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) deve atuar como um vetor de aproximação democrática entre o cidadão e o Estado, salvaguardando a equidade social perante os serviços públicos.

Para a otimização da eficiência do atendimento digital local, consolida-se a necessidade de observar critérios rigorosos de *Design de Interface* (UI) e Usabilidade (UX), priorizando a mobilidade e a responsividade dos recursos para conferir celeridade à resolução de problemas. A consolidação de sistemas integrados desempenha um papel fulcral na redução do tempo de espera e na mitigação da necessidade de deslocamento físico dos administrados. Contudo, os principais gargalos à eficiência social dessas ferramentas residem na vulnerabilidade tecnológica de cidadãos idosos e de indivíduos acometidos pelo analfabetismo funcional, grupos que enfrentam severas barreiras de exclusão diante de interfaces complexas.

Sob a perspectiva metodológica, este estudo delimitou-se à análise documental de fontes secundárias, tais como o Diário Oficial do Município e o Portal da Transparência, associada à observação direta das plataformas virtuais ativas em 2026, o que restringiu o escopo descritivo às dimensões normativas e institucionais disponibilizadas pelo poder público.

Diante do exposto, sugere-se para investigações futuras a realização de pesquisas quantitativo-qualitativas do tipo *survey*, mediante a aplicação de formulários estruturados junto à população de João Pessoa (PB), com o objetivo de mensurar empiricamente a percepção dos usuários quanto à utilidade, facilidade de uso e eficiência das ferramentas. Recomenda-se, outrossim, o desenvolvimento de estudos comparativos entre o ecossistema digital de João Pessoa e o de outros municípios de porte equivalente, além do mapeamento longitudinal dos impactos da virtualização no atendimento ao cidadão. Por fim, propõe-se o adensamento de pesquisas focadas na transparência ativa, avaliando se os canais oficiais cumprem o papel de divulgar de forma clara os dados de usabilidade e os relatórios de desempenho de suas plataformas digitais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, A. da P.; FÉLIX, K. J. R.; BATISTA, V. C. CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES COMO FERRAMENTA PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO. **REVISTA FOCO**, [S. l.], v. 18, n. 2, p. e 7631, 2025. DOI: 10.54751/revista_foco.v18n2-009. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/7631> . Acesso em: 24 maio. 2026.

ALBUQUERQUE, M. R. de; COSTA, L. Transformação digital no setor público: tendências e implicações . **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 16, n. 3, p. e 4771, 2025. DOI: 10.7769/gesec.v16i3.4771. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4771> . Acesso em: 24 maio. 2026.

ASEVÊDO, Flávio. Nova era: João Pessoa implanta o Prefeitura Digital e amplia acesso do cidadão aos serviços municipais 24h por dia. **João Pessoa cidade em crescimento**, 2022. Disponível em: <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/secretarias-e-orgaos/joao-pessoa-implanta-o-prefeitura-digital-e-amplia-acesso-do-cidadao-aos-servicos-municipais-24h-por-dia/>. Acesso em: 24 maio 2026.

ASEVÊDO, Flávio. Prazo estendido para treinamento: Novo sistema tributário da Prefeitura de João Pessoa começa a operar em 2 de junho. **João Pessoa cidade em crescimento**, 2025. Disponível em: <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/secretarias-e-orgaos/serem-noticias/novo-sistema-tributario-da-prefeitura-de-joao-pessoa-comeca-a-operar-em-2-de-junho/>. Acesso em: 24 maio 2026.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016. 279 p. ISBN 978-85-62938-04-7.

BOARO, Kauan; SCOMBATTI PINTO, Giuliano. DO DESIGN À LUCRATIVIDADE: o poder transformador do UX/UI em produtos digitais. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 22, n. 1, p. 135–146, 2025. DOI: 10.31510/infa.v22i1.2210. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/2210> . Acesso em: 24 maio. 2026.

BRAGA, S. S.; ZAKARIAS, S. L.; CHAMPOSKI, L. H. APLICATIVOS MÓVEIS E GOVERNANÇA DIGITAL NO BRASIL: UM ESTUDO DE CASO DO "PROJETO PIÁ" , DO ESTADO DO PARANÁ. **E-Legis – Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados**, Brasília, DF, Brasil, v. 15, n. 38, p. 127–152, 2022. DOI: 10.51206/elegis.v15i38.759. Disponível em: <https://e-legis.camara.leg.br/cefor/index.php/e-legis/article/view/759>. Acesso em: 24 maio. 2026.

BRASIL. **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 dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12198.htm.

Acesso em: 24 maio. 2026.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. 14. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

JOÃO PESSOA (Município). Prefeitura de João Pessoa lança plataforma 'Prefeitura Digital' para desburocratizar serviços. Portal Institucional, João Pessoa, 2022. Disponível em:

<https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/secretarias-e-orgaos/joao-pessoa-implanta-o-prefeitura-digital-e-amplia-acesso-do-cidadao-aos-servicos-municipais-24h-por-dia/> . Acesso em: 24 maio 2026.

CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura; CUNHA, Bruno; SEVERO, Wilber (org.). Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Ipea; Enap, 2017. Disponível em:

https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2989/1/171002_inovacao_no_setor_publico.pdf. Acesso em: 24 maio. 2026.

DENIZ RODRIGUES, Lara, GOSLING, Marlusa, RODRIGUES FRANÇA, Isabela.

Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. Revista do Serviço Público, v. 69 n. 2, p. 62-88,2018. Disponível em:

<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3273>

Repositório ENAP . Acesso em: 24 maio 2026.

FALCÃO, Eugênio. Tecnologia e inovação: Aplicativo 'João Pessoa na Palma da Mão' facilita acesso a serviços e fortalece interação com a população. João Pessoa cidade em crescimento, 2026. Disponível em:

<https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/aplicativo-joao-pessoa-na-palma-da-mao-facilita-acesso-a-servicos-e-fortalece-interacao-com-a-populacao/>. Acesso em: 24 maio 2026.

FALCÃO JÚNIOR, Marcos Antônio Gomes; SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. A gestão de processos na análise das atividades de seleções públicas simplificadas: estudo de caso em uma prefeitura. Navus: Revista de Gestão e Tecnologia, Florianópolis, v. 6, n. 2, p. 6-19, abr./jun. 2016. DOI: 10.22279/navus.2016.v6n2.p06-19.324. Disponível em:

<https://navus.sc.senac.br/navus/article/view/324>. Acesso em: 24 maio. 2026.

IBGE. SIDRA: Banco de tabelas estatísticas. Tabela 9666: Motivo de não terem telefone móvel celular para uso pessoal- Não sabiam usar telefone móvel celular. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2024. Disponível em:<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/9666#resultado>. SIDRA IBGE – Tabela 9666. Acesso em: 24 maio 2026.

JOÃO PESSOA (Município). **Novo sistema tributário e Portal do Contribuinte já estão funcionando com mais praticidade e segurança.** João Pessoa, 2 jun. 2025. Disponível em: <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/novo-sistema-tributario-e-portal-do-contribuinte-ja-estao-funcionando-com-mais-praticidade-e-seguranca/> . Acesso em: 24 maio 2026.

JOÃO PESSOA (Município). **Portal Prefeitura Conectada.** João Pessoa: Prefeitura de João Pessoa, 2026. Disponível em: <https://prefeituraconectada.joaopessoa.pb.gov.br/portal/> . Acesso em: 24 maio 2026.

JOÃO PESSOA (Município). Prefeitura lança aplicativo 'João Pessoa na Palma da Mão' com mais de 80 serviços. Portal Institucional, João Pessoa, 2023. Disponível em: [site oficial]. Acesso em: 24 maio 2026.

JOÃO PESSOA. Câmara Municipal. Vereador pede marcação de consultas pelo aplicativo 'Na Palma da Mão'. João Pessoa, 2025. Disponível em: <https://joaopessoa.pb.leg.br/vereador-pede-marcacao-de-consultas-pelo-aplicativo-n-alma-da-mao/>. Acesso em: 24.maio.2026.

JOÃO PESSOA (Município). Transformação digital. João Pessoa se destaca entre as cidades mais inovadoras do Brasil ao integrar a Coalizão Nacional de Inteligência Artificial, 2026. Disponível em: <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/joao-pessoa-se-destaca-entre-as-cidades-mais-inovadoras-do-brasil-ao-integrar-a-coalizao-nacional-de-inteligencia-artificial/>. Acesso em : 24.maio. 2026

JOÃO PESSOA. Nova era. João Pessoa implanta o Prefeitura Digital e amplia acesso do cidadão aos serviços municipais 24h por dia. João Pessoa, 2022. Disponível em : <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/secretarias-e-orgaos/joao-pessoa-implanta-o-prefeitura-digital-e-amplia-acesso-do-cidadao-aos-servicos-municipais-24h-por-dia/>. Acesso em: 24.maio.2026

LARA, R.D.; GOSLING, M.; RODRIGUES, I.F. Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. *Revista do Serviço Público*, [S. l.], v. 69, n. 2, p. 63–89, 2018. DOI: 10.21874/rsp.v69i2.3217. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3217>. Acesso em: 24 maio. 2026.

MATTHEWS, Mark et al. *Evolutionary innovation policy: Why social and economic systems must behave like organisms.* London: NESTA, 2009.

MARTINS, Leonardo; ATHANAZIO, Raphaela Cristina Severiano; FRANCO, Gustavo Pereira; PAES, Ana Carolina dos Santos; BAGNO, Raoni Barros. Sistema da Gestão da Inovação e Transformação Digital: em busca de uma abordagem integrada. *Revista Brasileira de Inovação*, Campinas, SP, v. 22, n. 00, p. 1–32, 2023. DOI: 10.20396/rbi.v22i00.8669375 . Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rbi/article/view/8669375>. Acesso em: 15 jun. 2026.

MEDEIROS, MARCOS FERNANDO MACHADO DE; SOUSA, Kleber Cavalcante de; PAIVA, Juarez Azevedo de; BRANDÃO, Gláucio Bezerra. INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: O CASO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO RIO GRANDE DO

NORTE. Revista Extensão & Sociedade, [S. I.], v. 16, n. 2, 2024. DOI: 10.21680/2178-6054.2023v16n2ID32113. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/extensaoesociedade/article/view/32113> . Acesso em: 24 maio. 2026.

NUNES, J. S. Interação mediada por tecnologia no ensino de Libras a distância sem tutoria. 2020. 46 f. Monografia (Especialização em Inovação e Tecnologias na Educação) – Escola Nacional de Administração Pública (Enap), Brasília, 2020.


OLIVEIRA, M. Processo ágil: Cícero Lucena lança aplicativo ‘João Pessoa na Palma da Mão’, que permite a população acessar todos os serviços da gestão municipal. João Pessoa cidade em crescimento, 2023. Disponível em: <https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/cicero-lucena-lanca-aplicativo-joao-pessoa-na-palma-da-mao-que-permite-a-populacao-acessar-todos-os-servicos-da-gestao-municipal/> . Acesso em 24 maio. 2026

OSBORNE, Stephen P.; BROWN, Louise. Innovation in Public Services: Entrepreneurship, Creativity and Management. London: Routledge, 2011.

SILVA, Robson Tavares da; LIMA, Lucas Alves de Oliveira; SILVA, Robson Dias da. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, DESENVOLVIMENTO E DESAFIOS SOCIAIS NO CONTEXTO DA INDÚSTRIA 4.0. Revista DCS, [S. I.], v. 22, n. 83, p. e3555, 2025. DOI: 10.54899/dcs.v22i83.3555. Disponível em: <https://ojs.revistadcs.com/index.php/revista/article/view/3555>. Acesso em: 20 jun. 2026.

SPANÓ, E., Silva, V. Inovação do serviço público no Brasil pós-covid-19: plataformas digitais nos níveis da administração pública. Rev. Tecnol. Soc., Curitiba, v. 18, n. 52, p.324-348, jul./set., 2022. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/13111>. Acesso em: 24 mai. 2026.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO: uma abordagem teórica sobre o impacto inovador e transformador de sua adoção. REMUNOM , [S.I.],v. 11, n. 1, p. 1–11, 2025. DOI: 10.61164/rnm.v11i1.4037 . Disponível em: <https://remunom.ojsbr.com/multidisciplinar/article/view/4037>. Acesso em: 24 maio. 2026.

| | |
|---|---|
|  | INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA |
| | Campus João Pessoa - Código INEP: 25096850 |
| | Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, CEP 58015-435, João Pessoa (PB) |
| | CNPJ: 10.783.898/0002-56 - Telefone: (83) 3612.1200 |

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de conclusão de curso

| | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Assunto: | Trabalho de conclusão de curso |
| Assinado por: | Georgia Falcao |
| Tipo do Documento: | Relatório |
| Situação: | Finalizado |
| Nível de Acesso: | Ostensivo (Público) |
| Tipo do Conferência: | Cópia Simples |

Documento assinado eletronicamente por:

- **Georgia de Carvalho Falcão, DISCENTE (20212460070) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 01/07/2026 22:06:45.

Este documento foi armazenado no SUAP em 01/07/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1901199

Código de Autenticação: cab83d59f4

