

# O USO DE DADOS PARA SUBSIDIAR A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS ATIVIDADES OFERTADAS PELO COMPAZ ARIANO SUASSUNA

Getúlio Valdemir Batista<sup>1</sup>

Universidade Federal de Pernambuco  
getvb98@gmail.com

Edilene Maria da Silva<sup>2</sup>

Universidade Federal de Pernambuco  
edilene.msilva@ufpe.br

## Resumo

No contexto atual, o uso de dados para tomada de decisão tornou-se um dos bens mais preciosos, mas que só agrega valor quando bem gerenciados. Essa nova realidade demanda atenção e esforços de toda a organização, desde os gestores estratégicos até os times operacionais. Dado o contexto do uso massivo das tecnologias da informação e comunicação, cumpre destacar que instituições, sejam públicas ou privadas, estão sendo desafiadas a prestarem serviços digitais e de alto valor para seus usuários. Para tal, o uso de dados constitui-se um dos elementos essenciais para operacionalizar a transformação digital, transformação essa que constitui um meio para reestruturação das organizações, de modo a tornarem-se mais eficientes em seus modelos de negócios e gerar valor para os serviços ofertados. Assim, o objetivo deste artigo é apresentar como o uso de dados pode ser uma ferramenta de suporte para a implantação da transformação digital das atividades ofertadas pelo Centro Comunitário Pela Paz - Ariano Suassuna. Para viabilizar o objetivo proposto este artigo se enquadra como descritivo, quanto à abordagem metodológica é qualitativo e como procedimento classifica-se como pesquisa-ação, realizada no Centro Comunitário pela Paz - Ariano Suassuna. Os resultados permitem visualizar onde os dados essenciais das atividades são utilizados e quais decisões podem ser tomadas a partir dele. Foram apresentados fatores críticos, forças, fraquezas, oportunidades e ameaças no contexto do uso de dados e informações do Compaz Ariano Suassuna. Conclui-se que o processo de transformação digital leva em consideração os dados e necessidades da organização, todavia apesar da cultura organizacional está caminhando para ser orientada a dados, muitos são os desafios que precisam ser superados.

**Palavras-chave:** dados; transformação digital; Compaz

## THE USE OF DATA TO SUPPORT THE DIGITAL TRANSFORMATION OF ACTIVITIES OFFERED BY COMPAZ ARIANO SUASSUNA

### Abstract

In the current context, the use of data for decision making has become one of the most precious assets, but one that only adds value when well managed. This new reality demands attention and efforts from the entire organization, from strategic managers to operational teams. Given the context of the massive use of information and communication technologies, it should be noted that institutions, whether public or private, are being challenged to provide high-value digital services to their users. To this end, the use of data constitutes one of the essential elements to operationalize the digital transformation, a transformation that constitutes a means for restructuring organizations, in order to become more efficient in their business models and generate value for services. offered. Thus, the objective of this article is to present how the use of data can be a support tool for the implementation of the digital transformation of the activities offered by the Community Center for Peace - Ariano Suassuna. To make the proposed objective viable, this article is descriptive, in terms of methodological approach, it is qualitative and as a procedure, it is classified as action research, carried out at the Community Center for Peace - Ariano Suassuna. The results allow you to visualize where the essential activity data is used and what decisions can be made based on it. Critical factors, strengths, weaknesses, opportunities and threats were presented in the context of the use of data and information from Compaz Ariano Suassuna. It is concluded that the digital transformation process takes into account the data and needs of the organization, however, despite the organizational culture is moving towards being data-oriented, there are many challenges that need to be overcome.

**Keywords:** data; digital transformation; Compaz.

<sup>1</sup> Gestor da Informação formado pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Mestrando no programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFPE). cursando Especialização em Gestão Pública pela Universidade Federal de Santa Maria.

<sup>2</sup> Professora do Departamento de Ciência da Informação, atuando nos cursos de Graduação em Biblioteconomia e em Gestão da Informação e no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco. Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).



Esta obra está licenciada sob uma licença

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0).

P2P & INOVAÇÃO, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, p. 1-14, e-6664, jan./jun. 2024.

## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação a todo momento promovem mudanças nas rotinas de negócios, na vida das pessoas e na gestão pública. A transformação digital e o uso de dados no setor público alteram a forma como as organizações oferecem seus serviços (Roncaratti *et al.*, 2019). Instituições precisam constantemente reaprender a gerar valor e criar meios para melhorar os resultados, pois as expectativas dos cidadãos em relação aos governos e o paradigma cidadão/cliente delinham esse caminho de modificações para simplificar processos e diminuir os obstáculos.

As constantes mudanças presentes no setor privado estão colocando a gestão pública em uma posição de acompanhar no mesmo ritmo a capacidade de prestar serviços digitais de alto valor. Todavia, a realidade que se apresenta é de uma máquina pública engessada, em que as estruturas dos órgãos foram concebidas como silos, ou seja, cada órgão preocupou-se em desenvolver uma estrutura própria, fechada. (Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; Enap, 2017). Esse movimento, implica em o cidadão ser entendido pelo Estado de forma fragmentada o que dificulta a prestação de serviços mais eficientes.

Todavia, a interlocução entre dados e transformação digital permite vislumbrar os desafios e oportunidades aos quais a gestão pública terá que se debruçar. Governos serão desafiados em suas estruturas institucionais, políticas e sociais sobre sua capacidade de resposta frente aos novos desafios (OCDE, 2018). O uso de dados constitui um elemento intrínseco para potencializar a transformação digital, de modo que as organizações consigam o máximo de valor de suas TICs, utilizando dados e informações para a resolução de problemas e aumentar a eficiência operacional.

O termo transformação digital (TD) pode ser definido como um processo contínuo de progresso cíclico e potencial incerto (Pardini; Tolentino; Coutinho, 2023). Ele é um ciclo contínuo, pois as organizações a todo momento precisam aprender e a reaprender a gerar valor, monitorando constantemente os pontos fortes e fracos. É de potencial incerto, pois requer uma cultura organizacional aberta à inovação e mudanças. Logo, o uso de tecnologias digitais busca melhorar a eficiência operacional, otimizar processos e impulsionar a inovação.

Dentre os vários elementos que compõem o contexto da TD, os dados constituem um elemento fundamental para impulsionar essa transformação. Os estudos de Rogers (2019) já assinalam que um dos domínios que devem ser repensados para que a transformação digital possa ocorrer, é a dimensão dos dados. Na visão de Rogers (2019, p.19) “talvez as tecnologias

digitais tenham mudado ainda mais o nosso mundo, pela maneira como passamos a considerar os dados.”

Nesse sentido, o objetivo deste artigo é apresentar como o uso de dados pode ser uma ferramenta de suporte para a implantação da Transformação Digital das atividades ofertadas pelo Centro Comunitário Pela Paz - Ariano Suassuna. Para viabilizar o objetivo proposto este artigo se enquadra como descritivo, quanto à abordagem metodológica é qualitativo e como procedimento classifica-se como estudo de caso, realizado no Centro Comunitário pela Paz - Ariano Suassuna.

Conhecida como a fábrica da cidadania, o Centro Comunitário pela Paz é uma política pública criada pela Prefeitura da Cidade do Recife, com a finalidade de prevenir a violência, ser uma ferramenta de inclusão social e de fortalecimento das comunidades. Fruto da experiência colombiana das bibliotecas parques, atualmente a cidade do Recife conta com quatro equipamentos, outros dois estão em desenvolvimento.

Eles estão situados em áreas estratégicas da cidade, em bairros que há considerável nível de Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI). São conhecidos como “Fábricas de Cidadania” por oferecerem aos seus usuários os mais diversos serviços e atividades, que vão desde assistência jurídica à qualificação profissional.

A escolha de analisar a transformação digital das atividades do COMPAZ Ariano Suassuna justifica-se pelo fato do autor estar desenvolvendo um projeto de dissertação nesta instituição. A partir das reuniões realizadas com as equipes de gestão verificou-se o processo incipiente de TD ao qual a instituição está participando. Logo, a publicação deste artigo é oportuna para a organização e representa um passo importante para a consolidação e avanços de estudos referentes à temática na área de Ciência da Informação.

## 2 PERCURSO METODOLÓGICO

Este artigo se caracteriza do ponto de vista da sua natureza como aplicado, pois busca gerar conhecimentos para aplicação prática em problemas específicos (Michel, 2009). Do ponto de vista de seus objetivos ele é descritivo, pois ele busca classificar, explicar e interpretar os fenômenos que ocorrem na relação dados e transformação digital.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos ele é bibliográfico, pois foram consultados artigos para construção do referencial teórico. Os artigos foram recuperados por meio da Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e do portal de periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) com a expressão de

busca “Dados and Transformação digital.” Ele ainda é classificado como documental, pois foram consultados documentos institucionais que tratavam da política de transformação digital da instituição.

Ainda foi empregado o método de pesquisa-ação, que segundo Gil (2017) é o método mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo em um contexto real. Já que procura diagnosticar um problema específico numa situação específica, com vistas a alcançar algum resultado prático. Ele foi empregado a fim de entender o uso dos dados no processo de transformação digital. Do ponto de vista de abordagem metodológica ele é qualitativo, pois busca interpretar o uso de dados no processo de transformação digital da instituição.

## 2.1 PROCEDIMENTOS DE COLETA

O procedimento consistiu em uma etapa única, por meio de reunião, que aconteceu em agosto de 2022 com a direção geral do Compaz Ariano Suassuna e Compaz Coque, em que foi apresentado a missão institucional do Compaz, o cenário de uso de dados e as respectivas necessidades da instituição no contexto da transformação digital. Foi possível visualizar as primeiras dificuldades, os ambientes organizacionais e respectivas responsabilidades para a promoção do uso de dados

Na segunda etapa, em setembro de 2022, este pesquisador reuniu-se com o gestor de dados, que é o responsável por promover toda a estratégia de coleta, tabulação e análise para posterior visualização de dados. Foram disponibilizadas as planilhas bases para entender toda a etapa de coleta, fluxo de dados e decisões que são tomadas a partir de cada campo preenchido, até chegar nos painéis de visualização.

## 2.1 OBSERVAÇÃO DIRETA

A observação direta pede do observador uma postura passiva, registrando e documentando tudo o que ocorre de forma objetiva e imparcial. Por meio das reuniões com as equipes que atuam na gestão de dados, foi possível identificar os fluxos informacionais, a maneira de coletar, processar, tratar e usar as informações que são geradas. Esse momento foi necessário para entender as atividades e papéis de cada etapa, bem como as lacunas e dificuldades para operacionalizar o processo de transformação digital.

## 2.2 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Para compilar toda a vasta quantidade de informações recebidas após as entrevistas, foi criado um documento intitulado de diagnóstico informacional. Entende-se por diagnóstico informacional o resultado de um processo de coleta, tratamento e análise dos dados e informações colhidos no local em que se deseja realizá-lo. Esses dados são oriundos das mais diversas fontes informacionais fornecidas pelo Compaz Ariano Suassuna.

O diagnóstico pode ser considerado como uma importante ferramenta de análise, que subsidiará o conhecimento de forças e fraquezas no contexto dos dados e informação necessários ao planejamento, monitoramento e promoção da transformação digital da instituição. Nesse sentido, as reuniões permitiram entender quais dados são gerados e como eles subsidiam o monitoramento das ações voltadas para promoção de serviços inovadores aos usuários do serviço. A construção do diagnóstico perpassa as estruturas organizacionais do Compaz Ariano, em que se destacam alguns ambientes informacionais, que são resultantes desses contextos organizacionais. Todavia, a ausência de documentação relacionada à estratégia de dados, tornou o processo moroso, no sentido de coletar, analisar, entender e validar as informações recebidas.

Dessa forma, o diagnóstico informacional cumpre essa necessidade de documentar os processos relacionados à transformação digital, pois ele tem como objetivo registrar e conhecer os problemas e riscos do negócio. Portanto, é uma ferramenta importante para identificar forças e oportunidades, ameaças e fraquezas no contexto do uso massivo de dados e implantação de novos recursos para o negócio.

## 3 A INTERLOCUÇÃO ENTRE DADOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Sem dúvida alguma, há um movimento que coloca os dados como importantes ativos nas organizações (Rêgo, 2013). Mas para chegar no estado de ser um ativo, ele precisa ser bem gerenciado. Davenport; Kim (2014) reforça essa ideia e a necessidade de os gerenciar de maneira eficaz para que as empresas alcancem seus objetivos frente aos seus concorrentes.

Para Seadle e Havelka (2023) a informação é em grande parte sobre o significado, em que os seus elementos, incluindo dados e contextos estão conectados a tudo. De modo que os dados não podem ser facilmente compreendidos separadamente, durante muitos anos, as pessoas enxergavam dados como informação (Davenport; Kim 2014). A definição desses conceitos ainda é sinônimo de confusão, pois comumente não é feita essa distinção.

Por dado, entende-se que é aquele elemento bruto, sem significado. Para alguns autores, por exemplo, o dado por si só não representa muita coisa, apesar de ser objetivo ele é pouco informativo (Souza; Almeida, 2021). Davenport; Kim (2014), define dados como observação sobre o estado do mundo, de modo que todo evento visto pelo homem, é possível ser capturado e armazenado.

Por sua vez, a informação corresponde aos dados organizados, com significado, ou ainda com dados atribuídos de relevância e propósito, que ao contrário dos dados, é de fácil transmissão (Davenport, 1998) e que naturalmente adquire valor para tomada de decisões (Saracevic; Wood, 1986). É comum escutar que tudo é informação, ou até mesmo, que informação é poder. De fato, no contexto mundial e com o auxílio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) os dados e as informações assumem várias definições e são protagonistas de dilemas, conflitos e paradoxos.

O volume, velocidade, variedade e veracidade e valor com que se propagam dados, os caracterizam como o fenômeno *Big Data* (Anjos; Dias, 2019). Diante do contexto da diversidade de fontes e formatos aos quais os dados estão sendo produzidos e acumulados, muitas organizações escalaram projetos ligados diretamente ao consumo de dados (Rêgo, 2020).

Um projeto constante é a TD cujas mudanças disruptivas são impulsionadas pela adoção das TIC's e dos dados que são gerados pelas organizações (OCDE, 2018). Todavia, para Rogers (2019) a TD não tem apenas relação com a tecnologia, mas sim com estratégias alinhadas aos objetivos do negócio, com novas maneiras de pensar o negócio e principalmente com as pessoas que compõem a organização.

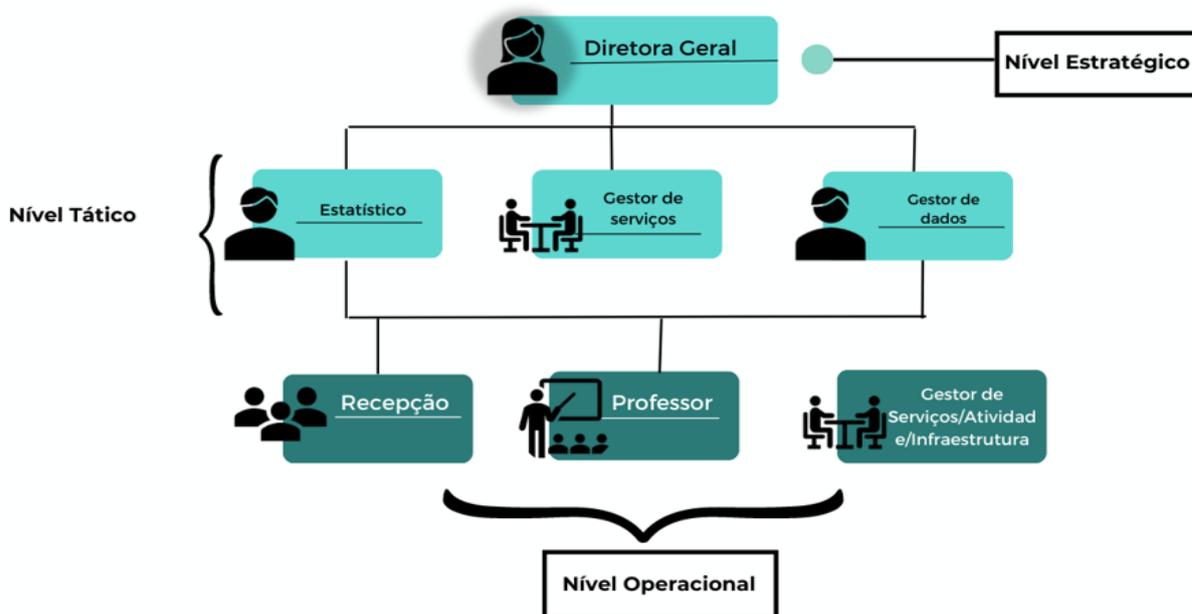
Assim a TD exige uma visão holística do negócio, isso significa que é importante considerar todos os aspectos e processos organizacionais na sua implementação. Apesar das TIC's constituírem uma das forças motrizes para promoção da TD, ela não é o suficiente. Devendo-se compreender que as pessoas devem fazer parte de toda a estratégia de transformação, além disso este processo exige desafios para governos, instituições, profissionais e utilizadores (Rogers, 2019).

Portanto, a transformação digital, tanto almejada pelas organizações, perpassa um conjunto de fatores. Cumpre destacar que a promoção de um governo digital não se restringe apenas a oferta de serviços públicos *on-line* é preciso que as instituições públicas possam promover uma infraestrutura que garanta aos usuários do serviço maior inclusão digital e cidadania (Cristóvam; Saikali; Sousa 2020).

#### 4 ANÁLISES E RESULTADOS

O processo de TD ao qual perpassa as estruturas organizacionais do Compaz Ariano, destacam-se alguns ambientes informacionais, que são resultantes desses contextos organizacionais. O primeiro ponto da análise buscou responder: Onde os dados essenciais do Compaz Ariano podem melhorar a transformação digital do seu negócio? Para tanto, o diagnóstico foi realizado conforme a estrutura organizacional do Compaz Ariano presente na figura 1, que possui em seu nível estratégico a Direção Geral, em seu nível tático está o Gestor de Dados, Estatístico e Gestor de Serviços. Por fim, no nível operacional estão os Recepcionistas, Professores/Parceiros e demais profissionais que compõem as gerências e que lidam direta/indiretamente com o usuário do serviço/atividades.

Figura 1 - Organograma do Compaz Ariano Suassuna



Fonte: Os autores (2023)

Os Dados e Informações estão presentes em todos os níveis organizacionais que lidam com as atividades ofertadas pelo Compaz Ariano, sendo no nível operacional a entrada primária de dados essenciais. O cadastro do usuário é o primeiro passo quando ele procura o Compaz Ariano, pois é quando são fornecidos dados pessoais necessários à realização do seu cadastro no sistema de gestão.

A partir desse primeiro contato já é possível gerar indicadores que permitam traçar o perfil de usuários existentes e futuros, tais como: Faixa etária, Sexo, Orientação sexual, Cor/Raça, Deficiência, Faixa de renda, Estado civil, Bairros que demanda mais usuários,

Escolaridade, Quantidade de usuários em idade escolar, Predominância de turno, Situação profissional/econômica, Benefícios assistenciais, Atividades que demandam mais interesses. Com isso, podendo promover atividades e serviços próprios para esse público.

Percebe-se que o ponto de entrada dos dados e informações concentra-se no nível operacional do Compaz Ariano, ou seja, no momento que os usuários realizam o seu cadastro e, posteriormente, se matriculam em alguma atividade. A regra do negócio é realizar o cadastro para se inscrever nas atividades.

Fatores críticos relatados - nível operacional:

- a) Ausência de documentos por parte dos usuários do serviço;
- b) Rotatividade dos profissionais recepcionistas, que são os responsáveis pela integridade, fidedignidade e autenticidade dos dados e informações fornecidos no primeiro atendimento;
- c) Ausência do responsável (para os menores de idade).

No nível tático do Compaz Ariano há um ambiente organizacional voltado para o planejamento, coleta, tratamento, integração e preservação dos dados. Aqui são definidos os dados essenciais ao monitoramento geral, por atividades (35), qualificação profissional, saúde e bem-estar, sala de cursos, atividades culturais, atividades educacionais e de biblioteca, atividades esportivas (dojô, tênis, futsal, futebol de campo, hóquei, funcional, patinação, basquete, vôlei, *Rugby*, colônia de férias, hidroginástica, natação)

Os dados e informações assumem o valor para as necessidades dos indivíduos que estão no nível estratégico e tático, pois eles tomam decisões para o andamento do serviço e sobre novos objetivos e propostas de reestruturação dos sistemas de informação utilizados. Além disso, é possível identificar que o uso de dados, que foi coletado pelo nível operacional, reflete nas novas estratégias que deverão ser desenvolvidas pelo Compaz Ariano. Nesse contexto, a informação sobre o desempenho de cada atividade ofertada assume seu caráter estratégico, pois são fundamentais para que haja efetividade no monitoramento do que é mais requisitado, do que deu errado, do que pode melhorar e quais as razões para sucesso ou fracasso de uma atividade. Fatores críticos observados:

- a) Da mesma forma que no nível operacional o fator humano é crítico, o mesmo acontece no nível tático, pois há apenas dois atores que dominam o processo de gestão de dados, naturalmente impõe um ambiente informacional, cujos fluxos transitam conteúdos relacionados aos saberes e fazeres próprios desses atores - **Conhecimento concentrado**.

- b) O segundo fator crítico diz respeito à ausência de um sistema de informação gerencial que forneça condições mínimas de gestão da informação (acesso, uso e reuso). Há também dependência por parte do gestor de dados de inúmeras planilhas *google sheets/Excel* - **Risco de confiabilidade.**

O Compaz Ariano dispõe de duas modalidades de atividades, as de curta duração e as de longa duração. As de curta duração, em geral, são realizadas com o apoio de organizações do terceiro setor. Ela envolve atores dos três níveis organizacionais, que coletam, armazenam e processam dados da frequência dessas atividades. A abertura de atividades de longa duração, que são aquelas ofertadas pelo próprio Compaz, envolve no mínimo três equipes - Gestor de serviços, gestor de dados e o pessoal de infraestrutura.

Em cada tarefa existe uma atividade que irá subsidiar o uso dos dados para tomada de decisão. Todavia, as que são essenciais diz respeito à frequência das atividades. A regra é que três faltas não justificadas ou cinco consecutivas o usuário será desligado da atividade.

Isso deve-se ao fato de que a decisão de ofertar uma atividade ou não deverá ser baseada nas informações geradas pelos estudos de evasão, nesse sentido a coleta dos dados de frequência além de ser uma etapa obrigatória é importante que seja bem realizada, de modo que represente com fidedignidade a realidade da atividade. Para entender a dinâmica da gestão dos dados do Compaz Ariano é necessário tomar como premissa a ideia de que os dados e informações gerados demandam gerenciamento contínuo. Nesse contexto, a Figura 2 apresenta o fluxo de dados das tarefas de longa duração (coleta, tratamento, armazenamento e uso) vivenciados pelos níveis organizacionais operacional, tático e estratégico.

Os fluxos de dados representados na figura acima demonstram que os dados e informações estão presentes desde a origem do negócio do Compaz Ariano. O nível estratégico é o usuário final, ou seja, quem controla e indica as atribuições e responsabilidades do nível operacional e tático. A visualização desses níveis organizacionais e o respectivo uso dos dados e informações nesses ambientes permite identificar os atores responsáveis pela gestão de dados, bem como suas forças e fraquezas, oportunidades e ameaças de cada nível. Por isso, um fluxograma dos papéis em Gestão de dados e uma análise SWOT foi criada para dar subsídio à gestão do Compaz Ariano sobre o gerenciamento de dados e informações.

**Figura 2** - Fluxograma de dados entre os níveis organizacionais



Fonte: Os autores (2023)

**Quadro 1** - Análise de SWOT do uso de dados e informações do Compaz Ariano Suassuna

<p><b>FORÇAS</b></p> <p>Equipe com domínio dos processos; Fluxos bem definidos.</p>	<p><b>FRAQUEZAS</b></p> <p>Ausência de uma política uniforme para gestão de dados a informação; Necessário Exportar/cruzar dados para montar indicadores.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Definir uma política de gestão dos dados e informação; Informatizar processos manuais.</p>	<p><b>AMEAÇAS</b></p> <p>Violação de dados; Perda de dados; Conhecimento concentrado;</p>

Fonte: Os Autores (2023)

Foi possível constatar por meio das entrevistas realizadas, que dentre as **forças** que se destacam na gestão de dados e informações do Compaz Ariano, diz respeito a equipe que detém amplo domínio dos processos, sobretudo, os atores que estão no nível tático da gestão (estatístico e gestor de dados). Os fluxos e tarefas de cada ambiente organizacional é bem definido, que vai desde a criação de dados, armazenamento, tratamento, compartilhamento e uso.

Dentre as **fraquezas** destaca-se a ausência de uma política uniforme para gestão de dados e informações, pois cada nível organizacional dispõe de uma ferramenta e metodologia própria para gestão dos dados e informações. Por exemplo, os níveis organizacionais

operacional e tático dispõe de um sistema de informação, que não contempla todo o fluxo de informação das atividades ofertadas. Foi constatado que alguns dos dados necessários para o monitoramento das atividades esportivas são preenchidos manualmente, sendo necessário preencher planilhas para posterior cruzamento de dados.

Os dados têm uma periodicidade de atualização, que se traduz em uma dificuldade, pois é uma tarefa que tende a não ser cumprida ou até mesmo validada. Além disso, o sistema utilizado pelo Compaz Ariano é limitado e não permite o monitoramento dos usuários, das atividades ofertadas, o que motiva a dependência de planilhas e trabalhos manuais.

Em relação às **oportunidades** é válido mencionar que a definição de uma política de gestão de dados e informações do tipo top down (de cima para baixo) irá permitir que a gestão geral do Compaz Ariano conduza com mais assertividade o seu negócio. Além de definir os padrões a serem seguidos, ela documenta os passos necessários para promoção de uma cultura organizacional orientada a dados, melhora os processos e deixa claro os requisitos de conformidade e governança. Uma segunda oportunidade diz respeito a adoção de uma estratégia de transformação digital que reflita na qualidade do atendimento prestado à população e contemple o avanço de sistemas de informação utilizados na captação de dados; aprimore as ferramentas utilizadas pelos colaboradores dos níveis táticos e operacionais; reestruture formas de coleta, acesso, uso e reuso de dados para eficiência organizacional.

Por sua vez, as **ameaças** ao uso dos dados do Compaz Ariano dizem respeito a possíveis perdas de dados e conhecimento concentrado no nível tático. Além disso, a rotatividade de funcionários é outra ameaça, dado o contexto de que em sua maioria são comissionados. Outra ameaça diz respeito aos indicadores. Internamente não há definidos quais indicadores (desempenho, processo, resultado) servem de parâmetro para identificar se determinada atividade foi efetiva, o que configura uma atuação subjetiva.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho contribuiu para atingir o objetivo da pesquisa, que foi apresentar o uso de dados como uma ferramenta de suporte para a implantação da transformação digital das atividades ofertadas pelo Centro Comunitário Pela Paz - Ariano Suassuna. Evidencia-se que o Compaz está num processo incipiente de TD e que apesar da cultura organizacional está indo em direção a ser orientada a dados, muitos são os desafios que precisam ser superados.

A interlocução entre dados e transformação digital permite vislumbrar que sem considerar os dados como um instrumento de suporte é muito provável que a estratégia de

transformação digital não alcance o sucesso desejado. Isso ocorre porque é por meio deles que é possível compreender forças e fraquezas, oportunidades e ameaças. Além disso, as análises preditivas, isto é, fazer previsões e estimativas sobre eventos futuros depende do uso de dados do negócio.

Cumprido destacar que a transformação digital não se restringe ao aspecto tecnológico, sobretudo no contexto governamental, dada a situação das desigualdades e lacunas que o país precisa superar. A criação de novos modelos de negócio também exige engajamento da cultura organizacional, pois naturalmente os ambientes organizacionais operacionalizam a transformação digital por meio de suas rotinas de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ANJOS, R. L. D.; DIAS, G. A. Atuação dos profissionais da informação no ciclo de vida dos dados – dataone: um estudo comparado. **Informação & Informação**, v. 24, n. 1, p. 80-101, 2019. DOI: 10.5433/1981-8920.2019v24n1p80 Acesso em: 16 maio 2023.

CRISTÓVAM, J. S. DA S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. DE. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Seqüência: Estudos Jurídicos e Políticos**, v. 43, n. 84, p. 209–242, 19 jun. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 20 jun. 2023.

PARDINI, D. J.; TOLENTINO, R. S. S.; COUTINHO, E. A. Transformação digital na gestão de saúde pública municipal. **Código 31: revista de informação, comunicação e interfaces**, v. 1, n. 1, 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/220053>. Acesso em: 25 jun. 2023.

DAVENPORT, Thomas H; KIM, Jinho. **Dados demais!:** Como desenvolver habilidades analíticas para resolver problemas complexos, reduzir riscos e decidir melhor. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DAVENPORT, Thomas H **Ecologia da informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. Disponível em: <https://ppgic.files.wordpress.com/2018/07/davenport-t-h-2002.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2023.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO; ENAP. 3<sup>a</sup> **Semana de Inovação em Gestão Pública**. 2017. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3109/2/semana\\_inova\\_spread-180214.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3109/2/semana_inova_spread-180214.pdf). Acesso em: 05 jun. 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MICHEL, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo. Editora: Atlas S.A. 2009.

OCDE. **Digital Government Review of Brazil:** Towards the Digital Transformation of the Public Sector. OECD Digital Government Studies. Paris: OECD Publishing, 2018. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/digital-government-review-of-brazil9789264307636-en.htm>. Acesso em: 20 jun. 2023.

RÊGO, B. L. **Gestão e governança de dados:** promovendo os dados como ativo de dados nas empresas. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

RÊGO, B. L. **Simplificando a Governança de Dados**: governe os dados de forma objetiva e inovadora. Rio de Janeiro: Brasport, 2020.

ROGERS, D. L. **Transformação Digital**: repensando seu negócio para a era digital. São Paulo: Autêntica Business, 2019.

RONCARATTI, *Et al.* Redesenho de serviços públicos e transformação digital: combinando abordagens e metodologias ágeis com foco no cidadão. In: CAVALCANTE, P. (org.). **INOVAÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS**: superando o mito da ideia. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2019. p. 115-135.

SARACEVIC, T.; WOOD, J. B. **Consolidation l'information: guide pour l'évaluation., la reorganization et le reconditionnement de l'information scientifique et technique**: version provisoire. Paris: Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture, 1986. Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000047738\\_fre](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000047738_fre). Acesso em: 03 jan. 2024.

SEADLE, Michael; HAVELKA, Stefanie. Information science: why it is not data science. **Data And Information Management**, [S.L.], v. 7, n. 1, p. 100027, mar. 2023. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.dim.2023.100027>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2543925123000013?via%3Dihub>. Acesso em: 18 maio 2023.

SOUZA, M.; ALMEIDA, F. G. O comportamento do termo dado na ciência da informação. **Ciência da Informação em Revista**, v. 8, n. 2, p. 39-54, 2021. DOI: 10.28998/cirev.2021v8n2c Acesso em: 30 jun. 2023.