

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E GERAÇÃO DE VALOR PÚBLICO NO REGISTRO ESCOLAR DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL: ADAPTAÇÃO DO BUSINESS MODEL CANVAS

Ramon Tadeu Gomes¹; Angelo Antonio da Silveira²; Matheus Rodrigues Berraut Ferreira³

¹Universidade Federal de Viçosa (UFV)/MUST University, Viçosa, MG. <https://lattes.cnpq.br/3835884178826490>

²Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, MG. <https://lattes.cnpq.br/6489337737503609>

³Universidade Federal de Viçosa (UFV), Viçosa, MG. <https://lattes.cnpq.br/5737146336219036>

PALAVRAS-CHAVE: Transformação digital. Valor público. Registro escolar.

DOI: 10.47094/JONASC-TAEs.2026/RE/8

INTRODUÇÃO

A transformação digital vem promovendo profundas mudanças nos modelos de gestão organizacional, especialmente no setor público, onde a necessidade de eficiência, transparência e melhoria da prestação de serviços torna-se cada vez mais evidente. No contexto das universidades públicas federais brasileiras, os setores administrativos responsáveis pela gestão acadêmica enfrentam desafios relacionados à modernização de processos, integração de sistemas e ampliação da experiência do usuário.

Entre esses setores, o Registro Escolar ocupa posição estratégica por concentrar atividades essenciais à vida acadêmica dos estudantes, como matrícula, emissão de documentos, controle acadêmico e gestão de registros institucionais. Historicamente estruturado em procedimentos burocráticos e presenciais, esse setor passou por importantes processos de digitalização nos últimos anos, impulsionados pela expansão das tecnologias da informação e pelas demandas de governo digital.

Nesse cenário, instrumentos de análise estratégica como o Business Model Canvas (BMC) podem contribuir para compreender como ocorre a geração de valor público em ambientes administrativos digitais. Embora originalmente desenvolvido para organizações privadas, o modelo pode ser adaptado ao setor público ao considerar elementos como eficiência institucional, transparência, sustentabilidade e atendimento à sociedade.

Dessa forma, o presente estudo discute como a transformação digital reconfigura os processos administrativos do Registro Escolar de uma universidade pública federal brasileira, enfatizando a adaptação do Business Model Canvas à lógica de geração de valor público.

OBJETIVO

Analisar como a transformação digital tem reconfigurado os serviços do Registro Escolar de uma universidade pública federal brasileira, considerando a adaptação do Business Model Canvas à geração de valor público, à governança digital e à modernização administrativa.

METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, exploratória e descritiva, estruturada por meio de estudo de caso com base documental. O estudo foi desenvolvido a partir da análise do setor de Registro Escolar de uma universidade pública federal brasileira.

A coleta de dados ocorreu mediante análise de documentos institucionais, normativas internas, relatórios administrativos, fluxos processuais digitais e literatura científica relacionada à transformação digital, modelos de negócio e gestão pública. Foram considerados documentos produzidos entre os anos de 2018 e 2024, período marcado pela intensificação da digitalização dos serviços administrativos no setor público.

A análise dos dados foi realizada por meio de análise de conteúdo categorial, utilizando como referência teórica o Business Model Canvas, o conceito de valor público e estudos sobre transformação digital e governança eletrônica. As categorias analisadas envolveram proposta de valor, recursos estratégicos, atividades-chave, stakeholders institucionais e governança digital.

Por tratar-se de pesquisa baseada exclusivamente em documentos públicos e institucionais, não houve necessidade de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados demonstram que a transformação digital no Registro Escolar ultrapassa a simples informatização de rotinas administrativas, representando uma reconfiguração estrutural dos processos de geração de valor institucional.

Observou-se que a digitalização de serviços como matrículas, emissão de históricos escolares, autenticação documental e protocolos eletrônicos promoveu maior eficiência operacional, redução de custos administrativos e melhoria na experiência dos usuários. Além disso, verificou-se aumento da rastreabilidade dos processos e ampliação da transparência institucional.

A adaptação do Business Model Canvas ao contexto público permitiu reinterpretar seus componentes tradicionais. Os “clientes” passaram a ser compreendidos como stakeholders institucionais, incluindo estudantes, docentes, técnicos administrativos e órgãos reguladores. Já a proposta de valor deixou de estar relacionada à competitividade mercadológica, concentrando-se na prestação eficiente de serviços públicos educacionais.

Os recursos-chave identificados envolveram sistemas integrados de informação, infraestrutura tecnológica e capacitação dos servidores técnico-administrativos. As atividades-chave passaram a incluir governança de dados, atendimento digital e conformidade normativa.

Também se observou que a transformação digital fortalece a sustentabilidade institucional ao reduzir o uso de documentos físicos, otimizar fluxos internos e ampliar a integração entre setores acadêmicos. Contudo, o estudo evidencia que a efetividade da digitalização depende de investimentos contínuos em capacitação, segurança da informação e governança digital.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a transformação digital no Registro Escolar analisado representa um importante processo de modernização administrativa e fortalecimento da geração de valor público. A digitalização dos serviços acadêmicos contribui para maior eficiência, transparência e melhoria da experiência dos usuários, além de favorecer práticas institucionais mais sustentáveis.

A adaptação do Business Model Canvas demonstrou potencial como ferramenta estratégica para análise e reorganização de processos no setor público, permitindo visualizar de forma sistêmica as relações entre tecnologia, governança e prestação de serviços.

Além disso, o estudo evidencia o papel estratégico dos Técnicos-Administrativos em Educação (TAEs) na implementação de processos inovadores e na consolidação da transformação digital nas universidades públicas federais.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS

DAVIS, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, v. 13, n. 3, p. 319–340, 1989.

MOORE, M. H. *Creating public value: Strategic management in government*. Cambridge: Harvard University Press, 1995.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. *Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers*. Hoboken: Wiley, 2010.

PITASSI, C. Estratégias de negócio e sustentabilidade corporativa: um vínculo ético. *Cadernos EBAPE.BR*, v. 21, n. 2, p. 379–392, 2023.

VIMIEIRO, S. C. A.; SILVA, A. L.; BAGNO, R. B. Transformação digital em modelos de negócios: uma revisão sistemática da literatura. *Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, 2022.