

**EFEITO MEDIADOR DA IoT NA RELAÇÃO ENTRE A GOVERNANÇA DOS CUSTOS DE
TRANSAÇÃO E O DESEMPENHO OPERACIONAL APLICADOS A SERVIÇOS PÚBLICOS**

KARL STOECKL

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (MACKENZIE)

SILVIO POPADIUK

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (MACKENZIE)

EFEITO MEDIADOR DA IoT NA RELAÇÃO ENTRE A GOVERNANÇA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO E O DESEMPENHO OPERACIONAL APLICADOS A SERVIÇOS PÚBLICOS

Introdução

A administração pública tem como premissa atentar-se às transformações da sociedade, adaptando-se a elas e entregando o melhor serviço público a partir de políticas públicas pré-definidas buscando a redução de custos e agilidade no atendimento. A E-administração ou administração eletrônica é uma forma de governança que utiliza a tecnologia da informação e comunicação para otimizar a prestação de serviços públicos e a participação cidadã buscando melhorar a eficiência, transparência e responsabilização do governo, além de reduzir a burocracia e os custos para os cidadãos.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Problema de Pesquisa: Como a Internet das Coisas (IoT) influencia a relação entre a governança dos custos de transação e o desempenho operacional em serviços públicos? Objetivos: 1. Investigar a influência da governança dos custos de transação na eficiência operacional de serviços públicos. 2. Avaliar o papel da IoT como mediador na relação entre governança dos custos de transação e desempenho operacional. 3. Propor estratégias para melhorar a eficiência e reduzir custos na administração pública por meio da adoção de IoT e governança de custos de transação.

Fundamentação Teórica

Custos de transação; Internet das Coisas e a E-Administração; Plataformas Tecnológicas no Serviço Público; Desempenho Operacional; Infraestrutura e capacidades de TI. A eficiência da administração pública depende da gestão eficaz dos custos de transação, potencializada pela Internet das Coisas e plataformas tecnológicas. A e-administração moderniza processos, elevando o desempenho operacional através da infraestrutura e capacidades de TI.

Metodologia

O público-alvo foi constituído por servidores de prefeituras do PR com amostra de 131 respondentes e desses 85% possuíam nível superior. A coleta foi feita com um questionário estruturado e fechado, mediante um link na Internet, durante os meses de janeiro a abril de 2024. A análise dos dados envolveu duas partes. A primeira referiu-se à descrição estatística dos indicadores associados com as quatro variáveis latentes deste estudo: governança de custos de transação, infraestrutura de TI, capacidades de TI e desempenho operacional. A segunda parte envolveu as análises referentes às hipóteses.

Análise dos Resultados

Identificou-se que há uma preocupação das prefeituras em desenvolverem mecanismos de governança dos processos de internos, visando um melhor atendimento aos cidadãos. Destaca-se, também, que as trocas de conhecimentos entre os servidores públicos contribuem para que os custos de transação sejam menores. No entanto, a necessidade de pessoal especializado tende a aumentar os custos de transação. A infraestrutura e capacidade de TI exercem um efeito mediador na relação entre a governança de custos de transação e o desempenho operacional.

Conclusão

A governança do conjunto de processos analisados nesta pesquisa, obtidos a partir da revisão da literatura sobre custos de transação envolvendo oportunismo, racionalidade limitada, frequência,

incerteza e especificidade dos ativos provoca um efeito significativo na explicação do desempenho operacional. No entanto, ao se considerar na análise a inclusão da infraestrutura de TI e a capacidades de TI o efeito direto da governança torna-se não significativo. Portanto, conclui-se que esses dois componentes de TI exercem um efeito total de mediação entre a governança e o desempenho operacional.

Referências Bibliográficas

Al-KHALIFA et al. Exploring the accessibility of Saudi Arabia e-government websites: a preliminary results. 274-278. ICEGOV 2010. FERREIRA, F. da C.; SOUZA, A.A. Custos de transação em licitações: análise da eficiência do processo de compra de medicamentos por organizações públicas. Revista Cadernos de Finanças Públicas, Brasília, v. 20, n. 2, p. 1-36, set. 2020 RINGLE, C. M.; WENDE, S.; BECKER, J. M. SmartPLS GmbH. , 2015. Boenningstedt. WILLIAMSON, O. E. The theory of the firm as governance structure: from choice to contract. Journal of Economic Perspectives, v. 16, n. 3, p. 171-195, 2002