

Aluno: Vitor Junio Ribeiro de Souza

Semestre: 7°

O papel do suporte técnico externo na sustentação operacional das plataformas digitais governamentais na educação.

Resumo

A transformação digital no setor público tem intensificado a adoção de plataformas digitais governamentais voltadas à educação, responsáveis pela gestão acadêmica, distribuição de conteúdos, comunicação institucional e acompanhamento de indicadores educacionais. Diante dessa crescente dependência tecnológica, a sustentação operacional desses sistemas tornou-se um fator crítico para garantir a continuidade dos serviços públicos educacionais. Nesse cenário, o suporte técnico externo apresenta-se como elemento estratégico para assegurar estabilidade, segurança e eficiência operacional.

O presente estudo tem como objetivo analisar o papel do suporte técnico externo na manutenção e no aprimoramento das plataformas digitais educacionais governamentais, destacando suas contribuições para a continuidade dos serviços e para a governança digital. A pesquisa parte do pressuposto de que a complexidade técnica dessas plataformas, aliada à necessidade de atualização constante e proteção contra ameaças cibernéticas, demanda conhecimento especializado que, muitas vezes, excede a capacidade técnica das equipes internas da administração pública.

Abstract

The digital transformation in the public sector has intensified the adoption of government digital platforms focused on education, responsible for academic management, content distribution, institutional communication, and monitoring of educational indicators. Given this growing technological dependence, the operational support of these systems has become a critical factor in ensuring the continuity of public educational services. In this scenario, external technical support emerges as a strategic element to ensure stability, security, and operational efficiency.

This study aims to analyze the role of external technical support in the maintenance and improvement of government educational digital platforms, highlighting its

contributions to service continuity and digital governance. The research assumes that the technical complexity of these platforms, coupled with the need for constant updating and protection against cyber threats, demands specialized knowledge that often exceeds the technical capacity of internal public administration teams.