

## GESTÃO DE TI NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE PROPRIÁ/SE I.T. MANAGEMENT IN THE PUBLIC ADMINISTRATION OF PROPRIÁ/SE

### **Yan Vieira dos Santos**

Graduando em Gestão de Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Sergipe. E-mail: yanvieira2011@hotmail.com

### **Ísis Matos da Silva**

Graduando em Gestão de Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Sergipe. E-mail: matos.isis.sptf@gmail.com

### **Vinícius Eduardo Farias Ramos**

Graduando em Gestão de Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Sergipe. E-mail: vinicius\_viiny@hotmail.com

### **Cleberton Carvalho Soares**

Professor e Pesquisador do Instituto Federal de Sergipe. E-mail: cleberton.soares@ifs.edu.br

**Resumo:** O presente artigo visa analisar o comportamento dos órgãos públicos da cidade de Propriá/SE, especificamente a Prefeitura e Câmara Municipal acerca da utilização de Tecnologia da Informação (TI) em seus aparatos gerenciais e processos, bem como identificar soluções neste âmbito tecnológico que possam contribuir com a melhora do serviço público. Para tanto, foi necessária uma pesquisa de campo, para uma abordagem qualitativa, através de formulários online e nas sedes do Poder Legislativo e Executivo do município para aplicação de questionário estruturado acerca das temáticas do Projeto Integrador, tendo caráter descritivo. Preliminarmente foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a TI e seus impactos sociais e governamentais, seguindo para a coleta e análise de dados coletados através da pesquisa de campo e da aplicação do questionário. Salienta-se que o poder público da cidade de Propriá necessita fomentar estudos nesta área para não se tornar obsoleta administrativamente, além de aderir a TI como uma forte aliada na melhoria da qualidade da prestação de serviços à população, otimizando tempo, qualidade e modernização aos municípios e servidores.

**Palavras-Chave:** Administração Pública; Tecnologia da Informação; TI.

**Abstract:** This article aims to analyze the behavior of public agencies in the city of Propriá - SE, specifically the City Hall and the City Council regarding the use of Information Technology (IT) in their management apparatus and processes, as well as to identify solutions in this technological scope that can contribute with the improvement of public service. For that, it was necessary a field research, for a qualitative approach, through online forms and at the headquarters of the Legislative and Executive Power of the municipality to apply a structured questionnaire about the themes of the Integrator Project, having a descriptive character. Preliminarily, a bibliographic survey on IT and its social and governmental impacts was carried out, proceeding to the collection and analysis of data collected through field research and the application of the questionnaire. It should be noted that the public authorities in the city of Propriá need to encourage studies in this area so as not to become obsolete administratively, in addition to adhering to IT as a strong ally in improving the quality of the provision of services to the population, optimizing time, quality and modernization to citizens and servers.

**Keywords:** Public administration; Information Technology; IT.

## INTRODUÇÃO

Segundo Tavares e Seligman (1984), “informação é poder. Poder para negociar, dialogar, intervir, enfim, desenvolver competências que permitam criar intervenções com grau de informação mais segura”.

É importante salientar que a TI tornou-se uma aliada das gestões públicas no sentido de melhoria comportamental dos serviços prestados, como ferramenta de capacitação de servidores e a modernização da gerência da máquina pública, potencializado a administração local, garantindo bem-estar social aos cidadãos. Em conformidade com Sousa (2013), “a economia global mudou, alterando também, a visão e a forma de trabalho no setor público, obrigando as organizações a procurar novos modelos de eficiência para prestarem serviços de qualidade e manter a transparência das decisões e atos públicos”.

Deve-se destacar também o papel da TI, seja ela numa organização pública ou privada, possui um valor intangível transformando-se num diferencial para a gestão inovadora. Segundo Finkelievich (1994), “a democratização da informação e a melhoria dos serviços prestados ao público pelas organizações públicas, utilizando as tecnologias da informação, muitas vezes não têm sido consideradas na prática”. Contudo, a inserção da TI isoladamente não surtirá efeitos se a gestão não estiver comprometida por inteiro.

Esse trabalho tem como proposta identificar a infraestrutura tecnológica presente nos órgãos vinculados ao poder público municipal – Câmara de Vereadores e Prefeitura, as ferramentas de TI existentes, bem como sugerir soluções deste âmbito, a fim de contribuir com o trabalho da administração pública, sem viés ideológico ou

partidário, apresentando como esses recursos, aliados ao bom gerenciamento de pessoas e processos, podem ser colaboradores para uma gestão eficiente.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Consoante à temática do trabalho e incorporado à revisão literária desse estudo, torna-se vital a elucidação de alguns conceitos pertinentes à elaboração e compreensão da proposição deste exposto na seção a seguir, constituída de três subseções.

### - TI e Gestão Pública

As Tecnologias da Informação têm sofrido constantes processos de modificação, atualização e inovação, inerentes à sua natureza. Como não poderia ser diferente, o emprego e o tratamento dados às TI nas organizações administrativas (sejam públicas ou privadas) também evoluem de acordo com tal dinâmica. (CEPIK et al., 2014)

Para Gelatti, Souza e Silva (2015), “o relacionamento entre o cidadão e o governo se modificou, exigindo dos governantes uma maior efetividade das políticas públicas, maior transparência e mais eficiência nos processos”. Pode-se estabelecer uma relação da TI com as estruturas organizacionais e institucionais, onde é valoroso afirmar que

[...] as tecnologias da informação e os arranjos institucionais/organizacionais estão reciprocamente interligados. Ambos funcionam como variáveis dependentes e independentes nesse arcabouço. Cada um tem efeitos causais no outro. As instituições e organizações

dão forma à incorporação da tecnologia da informação. A tecnologia, por sua vez, é capaz de reformatar as organizações e as instituições de modo a adaptá-las à sua lógica. (FOUNTAIN, 2005)

É válido ressaltar que realmente há certa demanda referente à contratação de aplicações que atendam a alta demanda em órgãos do governo, porém os gestores são principalmente orientados pela Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000). Por definição, esta lei estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, com amparo no Capítulo II do Título VI da Constituição. Em referência a esta legislação, os gestores públicos adotam um comportamento de ponderação no planejamento de gastos públicos que se relacionem com a aquisição de *softwares* e serviços de TI, onde se limitam, no geral, à obtenção de soluções ligadas à transparência e economia.

É necessário notabilizar que os autores constantemente ressaltam a complicada relação entre as organizações públicas e a TI, visto que não tem sido regularmente exploradas. Dunleavy et al. (2005) reforça que “no campo da gestão pública, há um divórcio significativo entre, por um lado, a centralidade prática e empírica da TI e de outro lado, a marginalidade, quase completa ausência, nos principais textos da teoria da gestão pública e na literatura sobre mudanças no setor público”.

#### - Contratação de Serviços de TI

Guerra e Alves (2004) salientam que “a gestão de TI que utiliza boas práticas começa por elementos fundamentais que

irão ajudar neste processo difícil, por vezes complicado”. Sousa (2013) legitima esta linha de raciocínio ao afirmar que “o processo de aquisição de *software* para a prestação de serviço público é difícil e pouco conhecido, e os gestores apresentam grandes dificuldades nas especificações dos *softwares* ou serviços a serem adquiridos”.

O processo de compra necessita estar em harmonia com a Lei 8666/93, atualizada com a Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (normas de licitações e contratos da administração pública) que pode implicar na escolha de um fornecedor com boa qualificação no mercado.

Um marco no tocante à contratação de serviços de TI diz respeito à edição da Instrução Normativa (IN) 04/2008, pelo Governo Federal, em que

[...] o conjunto de normas e regras que constitui a IN 04/2008 é derivado do Acórdão 2.471/2008, adotado pelos Ministros do Tribunal de Contas da União, o qual trata amplamente de novas recomendações acerca de como devem ser gerenciados e formulados os processos de aquisição de serviços de Tecnologia da Informação por parte dos distintos órgãos da Administração Pública Federal. (CEPIK et al., 2014)

Com base na IN 04/2008, algumas premissas foram estabelecidas, visto que a Instrução Normativa traz o consentimento de que a natureza e o processo da compra de serviços de TI possuem peculiaridades que os diferenciam de outros serviços. Tais

peculiaridades dizem respeito à diversidade tecnológica existente na produção de mecanismos deste âmbito, a qual contribui para que seja menos trivial a padronização de tais infraestruturas.

### - Gestão, Planejamento e Poder Público

É de conhecimento que a Gestão de TI no âmbito da administração pública tem se tornado a solução para a resolução de problemas, entretanto este conceito é amplo e complexo. De acordo com Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005) “problema é a diferença entre um estado existente e um estado desejado”, logo para o alcance de um estado desejado um maior investimento em TI é de suma importância, contudo, na maioria dos casos, esses recursos financeiros não são aplicados.

Evidentemente, é fundamental que o gestor tenha seus alvos de implementação definidos no seu planejamento estratégico de gestão, compreendendo as áreas de maior deficiência, os processos que demandam urgência e maior facilidade de transição do meio manual para o tecnológico, dentre outros aspectos.

A necessidade de planejar estrategicamente é resultado de dois conjuntos de forças principais: o primeiro compreende as oportunidades e desafios criados pelos segmentos do ambiente, como concorrência, consumidores, tecnologia, fontes de matéria-prima e outros elementos; o segundo compreende os problemas e as oportunidades que surgem nos sistemas internos da organização, como as competências de seus funcionários, a tecnologia de suas máquinas, equipamentos e processos, sua disponibilidade de capital e outros elementos. (MAXIMIANO, 2011)

Transparece de imediato que haverá situações que irão carecer uma análise mais

minuciosa, caracterizando-se em decisões não programadas. Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005) ratificam que “a gestão de TI não deve estar somente baseada em ações movidas por emoções no sentido de resolver os problemas a qualquer custo, sendo necessário estar pautado em decisões sólidas”. Estas decisões do gestor deverão estar providas de fatores, causas e problemas, sendo necessário que o funcionário esteja qualificado para que possa tomar as devidas providências. (SOUSA, 2013)

## METODOLOGIA

### - Delineamento do estudo

A pesquisa refere-se a um estudo de caso de caráter descritivo, posto que, segundo Mascarenhas (2018), “objetiva descrever as características de uma população ou um fenômeno, além de verificar se há relação entre as variáveis”, neste caso a investigação e descrição do comportamento da Câmara e Prefeitura Municipal de Propriá/SE em relação ao uso de ferramentas de TI no seu modelo gerencial. Baseia-se na aplicação de questionário de maneira presencial e *on-line* com membro da assessoria de comunicação e o presidente em exercício da Câmara Municipal, secretários da atual gestão da Prefeitura Municipal de Propriá e coordenador de TI do município, bem como pesquisas bibliográficas, a fim de analisar as demandas da esfera tecnológica nos órgãos públicos citados, apresentando também os serviços atuantes em ambos locais.

O estudo de caso se fez valer de uma pesquisa mista que “concentra a composição dos enfoques quantitativo e qualitativo, em que aspectos subjetivos e objetivos

podem ser estudados concomitantemente”. (PEROVANO, 2016). Tem a pretensão de discutir a realidade observada, através de técnicas de elicitação e coleta de dados primários, entrevistas céleres, pesquisas de campo, solidificada também por levantamentos e teses bibliográficas. Possui características próprias, dentre as quais se destacam: severidade, objetivação, originalidade e coerência (PRODANOV; FREITAS, 2013).

#### - Local

Os locais selecionados para a execução do estudo de caso foram a Câmara Municipal e a Prefeitura de Propriá. Conforme dados apresentados em seu site oficial, a Câmara Municipal de Propriá/SE está localizada na Avenida Pedro Abreu de Lima, sem número. Corresponde ao Poder Legislativo da cidade de Propriá, sendo a localidade de atuação dos vereadores, que tem como funções a elaboração de leis sobre matérias de competência exclusiva do município e exercer o controle da administração local, principalmente no tocante à execução orçamentária e ao julgamento das contas apresentadas pelo prefeito. Possui 11 vereadores, sendo a sua mesa diretora atual composta pelo presidente José Aelson dos Santos (PSD), pelo vice-presidente Marcos Antônio Graça (DEM), pelo primeiro secretário Junior Bernardo de Souza (PL) e pelo segundo secretário José Edson Alves do Nascimento (PL).

Já a Prefeitura Municipal de Propriá está localizada na Travessa 7 de Setembro, nº 37 e está sob gestão do prefeito Iokanaan Santana (PL), amparado por 12 secretarias e 1 superintendência.

#### - Instrumentos

Para a pesquisa, foi empregada uma fonte primária, que corresponde a um questionário estruturado com base em demandas preestabelecidas consideradas significativas sobre a exploração do estudo. O questionário foi aplicado de forma presencial na Câmara Municipal de Propriá, com seu assessor de comunicação.

Além disso, o questionário foi disponibilizado de maneira *on-line*, utilizando a plataforma *Google Forms*, para sua melhor aplicabilidade ante aos membros da gestão municipal em ambas as organizações, com adaptações para suprir as necessidades da pesquisa, como também por fatores da manutenção do isolamento social provocado pelo vírus Covid-19.

Ademais, se fez imprescindível uma pesquisa de campo para uma melhor análise e interpretação dos dados mensurados nas respostas do questionário, a fim de sumarizar dados e informações diretamente da realidade do objeto de estudo.

#### - Procedimento de coleta de dados

Para a coleta de dados na Câmara Municipal de Propriá, foi necessária a aplicação de um questionário estruturado. O documento foi entregue ao Presidente da Câmara Municipal de Propriá, Exmo. Sr. José Aelson dos Santos, assim como também ao assessor da referida casa, de maneira presencial e em formato *on-line* (em virtude das regras de isolamento social em função da pandemia do coronavírus), com o propósito de elicitar todos os serviços disponíveis no local de aplicação que são referentes a TI.

O processo se deu de forma similar quanto à Prefeitura de Propriá, cuja aplicação por completa se deu apenas pelo

questionário *on-line*, em face da manutenção da preservação do distanciamento social, em virtude da pandemia do Covid-19. Secretarias consideradas vitais para a temática foram selecionadas para a resolução deste instrumento de coleta de dados. Além disso, o coordenador de TI do município foi envolvido na pesquisa e na aplicação do questionário a fim de proporcionar maiores informações técnicas sobre os serviços prestados.

#### - Procedimento de análise de dados

Com o questionário respondido, em ambas as modalidades (presencial e *on-line*), o padrão de respostas que foi obtido demonstrou o panorama geral das organizações públicas, utilizando-se do método comparativo.

[...] Esse método tem o objetivo de verificar semelhanças e explicar divergências. O método comparativo, ao ocupar-se das explicações de fenômenos, permite analisar o dado concreto, deduzindo elementos constantes, abstratos ou gerais nele presentes. (PRODANOV; FREITAS, 2013)

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em consonância com o objetivo do trabalho apresentado anteriormente, os dados e as análises apresentados a seguir estão totalmente embasados nas respostas obtidas com os entrevistados de cada órgão (Câmara e Prefeitura de Propriá), mencionados em cada subseção, observando todos os aspectos relacionados a TI e a administração pública.

#### - A Câmara Municipal

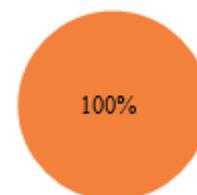
Para a execução do estudo e colheita de dados,

careceu-se de uma aplicação de questionário à assessoria do órgão, bem como o seu presidente, em que questões relacionadas à satisfação da prestação de serviços de TI, terceirização de equipe de suporte e utilização de meios tecnológicos no dia a dia gerencial foram explanadas.

Entre as questões mencionadas, verifica-se, de acordo com o gráfico 1, que a disponibilidade dos serviços de TI é provida por uma equipe terceirizada, mediante o grau de respostas verificado a partir do questionamento, sendo contatadas quando há algum problema. Essa equipe é responsável por executar atualizações em programas, manutenção de equipamentos, dentre outros serviços básicos relacionados à infraestrutura tecnológica da Câmara Municipal, garantindo assim o princípio de disponibilidade de uso da TI.

**Gráfico 1 - A disponibilidade dos serviços de TI é de responsabilidade de equipe própria ou terceirizada?**

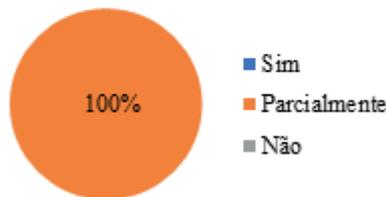
■ Equipe própria ■ Equipe terceirizada



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

A partir dos dados apresentados no gráfico 2, constata-se que houve unanimidade quanto à disponibilidade dos meios de comunicação, como ouvidoria, *helpdeske* e outros canais de interlocução apresentando parcial satisfação. Convém mencionar que esses meios comunicativos são utilizados pelos servidores que exercem suas funções na casa legislativa.

**Gráfico 2 - Os meios de comunicação disponibilizados funcionam de forma adequada?**

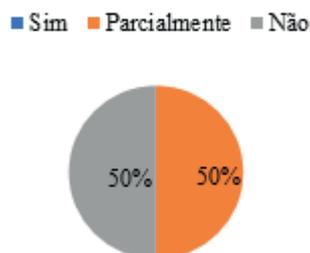


Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Houve um empate técnico entre os entrevistados, ilustrada no gráfico 3, no que se refere ao fornecimento de informações técnicas quanto aos serviços prestados pela equipe que provê a disponibilidade dos meios de TI. Dentre eles, 50% dos entrevistados assinalaram a opção ‘Parcialmente’ e os demais optaram pela alternativa ‘Não’.

As atividades dos serviços de TI referem-se, em sua maioria, à manutenção dos equipamentos físicos (computadores, impressoras etc.); atualização de *softwares*; e disponibilidade do sinal de conexão à internet. Todos estes são realizados por equipe terceirizada.

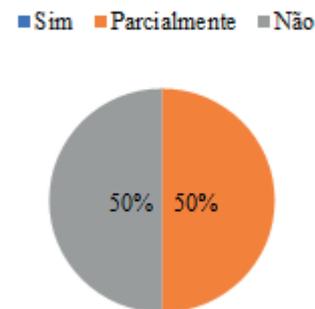
**Gráfico 3 - Os profissionais de TI fornecem informações técnicas para os usuários sobre o tipo de serviço que eles executam?**



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Relacionado ao serviço de e-mail e o atendimento de forma adequada, o gráfico 4 apresenta o padrão de *feedbacks* obtido. Entre outras finalidades, o e-mail no âmbito legislativo possibilita maior credibilidade e segurança no envio e recebimento de correio eletrônico de parlamentares do Poder Legislativo Municipal, permitindo melhor confiabilidade na comunicação com os cidadãos. Observou-se uma associação de parcial insatisfação, em que 50% dos entrevistados assinalaram a opção ‘Parcialmente’ e os outros 50% optaram pela seleção da alternativa ‘Não’.

**Gráfico 4 - O serviço de E-mail atende de forma adequada as necessidades do usuário no órgão público?**



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

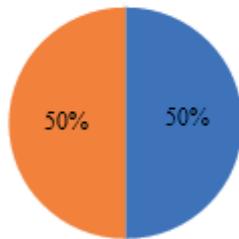
É importante mencionar que em instituições governamentais, o acesso à informação deve ser coeso e conciso para os cidadãos, logo esse serviço carece de uma atenção no tocante de melhoria de acesso para os servidores da Câmara, bem como ser uma forma de comunicação eficaz entre parlamentares e munícipes.

O gráfico 5 explicita as respostas que dizem respeito à satisfação dos usuários com o serviço de impressão e seus componentes, como impressoras, *toner* e *scanner*, que engloba também o serviço de digitalização. É um serviço

de alta demanda na Câmara Municipal, visto que existe um fluxo constante de impressão de atas, moções, projetos de lei, requerimentos, relatórios e inúmeros outros documentos.

**Gráfico 5 - O serviço de Impressão atende de forma adequada as necessidades do órgão público?**

■ Sim ■ Parcialmente ■ Não



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

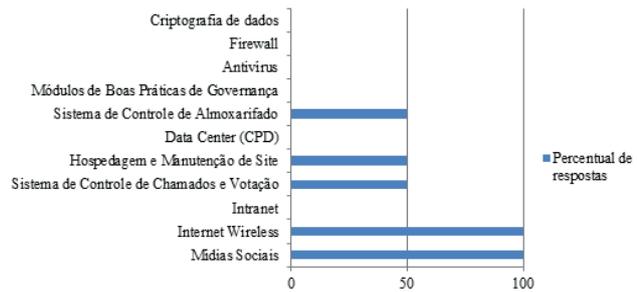
Este mesmo grau de satisfação apresentado no gráfico 5 também é verificado nas respostas que fazem alusão ao serviço de acesso à rede *wireless*, a qual é fornecida para servidores, parlamentares e cidadãos que presenciam as sessões ocorridas na sede do Poder Legislativo municipal permitindo conexão de *notebooks* e *smartphones* nas dependências da casa legislativa, utilizando-a para, entre outras coisas, busca de informações, realização de pesquisas e envio de mensagens instantâneas.

Outras uniformidades verificaram-se nas questões 8 e 11. Enquanto na questão 8, que verifica o grau de satisfação quanto à qualidade de acesso à Internet, notou-se que os entrevistados estão satisfeitos (100%), no quesito 11, no entanto, aferiu-se total negação de aprazimento quanto aos treinamentos em sistemas, logo a opção ‘Não’ obteve 100% dos votos.

Com relação aos serviços que existem na sede do Poder Legislativo própriaense, o gráfico

6 expõe as opções que foram assinaladas no instrumento de coleta de dados como atividades e/ou sistemas existentes na sua sede. Estes serviços são vitais para manter o bom funcionamento gerencial e tecnológico organizacional.

**Gráfico 6 - Serviços**



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

A administração das mídias sociais da Câmara Municipal tem se destacado, perante comentários de usuários dos serviços acima mencionados, pela sua qualidade de trabalho, exercida através da assessoria de comunicação. A Câmara Municipal realiza a transmissão ao vivo das suas sessões em sua página no *Facebook* e tem seu sinal retransmitido pela *Propriá FM*, além de um alcance considerável de seguidores em sua conta no *Instagram*. Seu site oficial apresenta todas as propostas de projetos de leis, requerimentos e similares de todas as sessões (repassando diariamente à comunidade), além de conter informações sobre o órgão e sua história. Dispõe de um moderno sistema de contabilização de votos e de tempo de discurso, controlando e estabelecendo parâmetros em situação de igualdade para todos os parlamentares nos âmbitos mencionados anteriormente.

Em conformidade com as respostas advindas do instrumento de coleta de dados,

obteve-se o retorno que os equipamentos da Câmara Municipal são de aquisição própria, oriundos de processo de licitação. Assim como, o órgão mencionado não contém nenhum departamento exclusivo de TI. Examinou-se também que a organização não possui estruturas sistemáticas em ERP (LAUDON; LAUDON, 2007).

### - A Prefeitura Municipal

A Prefeitura Municipal constitui a sede do Poder Executivo da urbe, sendo comandada pelo prefeito Iokanaan Santana (PL) e seus departamentos, que se dividem em 12 secretarias e 1 superintendência. Propriá é pertencente ao estado de Sergipe e possui uma população de 29.626 pessoas, com uma área territorial de 92.716 km<sup>2</sup>, em conformidade com o último censo demográfico realizado na cidade.

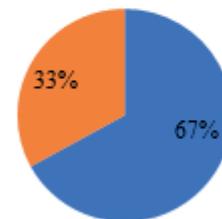
De acordo com as respostas obtidas pelo instrumento de coleta de dados, em suas indagações iniciais que verificam temáticas voltadas à equipe de provisão de TI, constatou-se que, diferentemente da Câmara Municipal, a Prefeitura dispõe de estafe próprio, possuindo uma coordenadoria de TI, contatada via *help desk*, *WhatsApp* ou ligação sempre que há alguma adversidade.

O gráfico 7 aponta que há uma relativa satisfação dos servidores quanto à disponibilidade de meios de comunicação e seu funcionamento. Tais meios dizem respeito à ouvidoria, telefone de contato entre órgãos e afins. Estes dispositivos têm a função de estabelecer a interlocução entre os servidores na Prefeitura Municipal e a população. Constatou-se que 67% dos entrevistados

concluem que o atendimento às necessidades no tocante aos meios comunicativos funciona de forma adequada, enquanto que 33% apontam que esse funcionamento corresponde a uma satisfação parcial de uso.

**Gráfico 7 - Os meios de comunicação disponibilizados funcionam de forma adequada?**

■ Sim ■ Parcialmente ■ Não



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

A mesma relação de parcial contentamento exposta no gráfico 7 se observa nas questões 5, 8, 9 e 11, que abordam sobre o serviço de e-mail, de acesso à internet, do serviço de instalação e configuração de *softwares* e de treinamento em sistemas, respectivamente. Os serviços mencionados são componentes de um suporte básico de TI em um órgão governamental, os quais se referem à comunicação via correio eletrônico (e-mail), conexão com a rede mundial de computadores (acesso à internet), utilização ininterrupta de programas aplicativos (instalação e configuração de *softwares*) e uso de maneira correta de sistemas via treinamento.

É importante mencionar que o sinal de conexão de internet da sede municipal carece de uma maior qualidade em sua provisão, conforme observações apontadas no questionário, entretanto cabe salientar que conexões de fibra óptica no município ainda são recentes e a sua qualidade

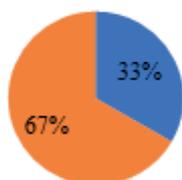
ainda oscila constantemente.

A correlação de unanimidade no que se refere à opção ‘Sim’ foi averiguada nas questões 6, 7 e 10 que discutem serviços básicos de infraestrutura da Prefeitura: impressão, rede *Wi-Fi* e manutenção de equipamentos de *hardware*. Estes são serviços essenciais no funcionamento do órgão, visto que dão sustentação à infraestrutura de TI da organização, assegurando a tiragem de documentações, conexão de dispositivos móveis e a melhor utilização de computadores, evitando possíveis defeitos, por exemplo.

Apurou-se também uma diferente relação na questão 4, que aborda sobre informações técnicas repassadas ao usuário, que são instruções no tocante ao tipo de serviço que a equipe de TI presta sobre o serviço executado. A opção ‘Sim’ obteve 33% dos votos, enquanto que a alternativa ‘Parcialmente’ atingiu 67% dos votos, como expressa o gráfico 8. Essas orientações relacionam-se, de maneira geral, com serviços de manutenção de equipamentos, atualização de *softwares* e disponibilidade do sinal de conexão à Internet.

**Gráfico 8 - Os profissionais da TI fornecem informações técnicas para os usuários sobre o tipo de serviços que eles executam?**

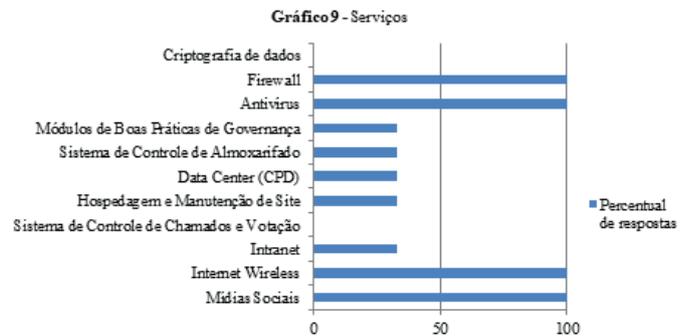
■ Sim ■ Parcialmente ■ Não



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020)

A associação de serviços de TI disponíveis e distribuídos nas secretarias

que realizaram a aplicação do questionário é apresentada pelo gráfico 9. Tais serviços garantem uma melhor organização gerencial e tecnológica organizacional.



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2020)

É notável destacar o uso de módulos de governança, visto que estes auxiliam no processo administrativo de ativos da TI, mas este serviço não foi observado nas secretarias, restringindo-se à utilização pela equipe deste setor. Boas práticas de segurança de informações, dados e sistemas também são observadas nos equipamentos e merecem notoriedade, pois o *hardware* da Prefeitura e secretarias possui programas antivírus e *firewall*, que constituem a segurança lógica da organização, juntamente com outras ferramentas, e atuam na proteção contra tentativas de acessos não autorizados de outros usuários não permitidos ou programas.

Deve-se atentar para o trabalho de mídias sociais e do site do órgão, que carece de alcance de informações aos usuários finais como também a sua divulgação e atualização em massa sobre o que está sendo feito todos os dias, tornando o acesso à informação mais viável à população. O aperfeiçoamento gráfico de imagens e informativos postados nas redes sociais da Prefeitura também merece atenção.

Em continuidade às questões referentes ao

instrumento de coleta de dados, averiguou-se que os equipamentos de *hardware* (computadores, impressoras e afins) das secretarias e da sede da prefeitura foram adquiridos via processo licitatório, logo são de aquisição própria, contudo foi constatado, mediante análise de observações feitas pelos entrevistados, que alguns dos dispositivos também foram fruto de doações de outros órgãos. Adicionalmente, constatou-se que a Prefeitura faz uso de sistema de gestão classificado como Enterprise Resource Planning (ERP), contratado em uma empresa da área de desenvolvimento de softwares.

O ERP é um sistema capaz de integrar as informações dos vários setores de uma organização, pois utiliza o conceito de uma única base de dados, permitindo a melhoria contínua dos processos e atendendo a necessidade de informações com as características da confiabilidade, disponibilidade e rapidez (LAUDON; LAUDON, 2007).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do exposto apresentado, depreende-se que as organizações públicas supracitadas como objeto deste estudo necessitam modernizar as suas gestões, implementando ferramentas de TI. É necessário fortalecer a importância de possuir departamentos voltados ao setor tecnológico na gestão pública, a fim de realizar uma maior gerência de informações e ativos dos órgãos, lidando com todo processamento de dados e tecnologias de *software*, *hardware* e afins.

Com os investimentos na área de TI, a gestão dos poderes Executivo e Legislativo pode prestar boa parte dos seus serviços à população via TI, informatizando sua administração, aperfeiçoando seus processos

e atividades gerenciais, otimizando tempo e sofisticando a prestação de serviços à população ribeirinha.

Sugere-se como proposta de intervenção a implementação de *frameworks* que apresentem boas práticas de modelos de domínios e processos e contenham atividades e estruturas lógicas e gerenciáveis, com a finalidade de melhor administração e comportamento dos ativos de TI das organizações em seu âmbito total, assim como mensurar a eficiência e aumentar o desempenho institucional, para que o serviço prestado à população seja realizado da maneira mais eficiente. Além disso, medidas ágeis como a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) podem auxiliar na melhor gerência e redução de custos com armazenamento e logística, economizando gastos com papel, otimizando as atividades dos eixos integradores de sistemas e impossibilitando a perda desses documentos.

Citado como observação por parte das assessorias e secretários entrevistados, notou-se que um empecilho tem sido a pouca destinação de verbas ao município. Como também há de se destacar a falta de mão de obra na área e a sua qualificação na Região do Baixo São Francisco, visto que toda a localidade carece de uma atenção por autoridades de governo de maior escalão, oferecendo pouca infraestrutura de admissão e demanda nessa área, que cresce a todo o momento em urbes que acompanham o desenvolvimento social e tecnológico esperados para um rico país emergente como o Brasil.

A eficácia de uma gestão engloba a satisfação dos seus servidores e consumidores de serviço. Para tanto, é indispensável que investimentos em serviços, equipamentos, treinamentos e mão de obra qualificada sejam aplicados corretamente. É nesse escopo que

a TI torna-se uma grande aliada no suporte a essas iniciativas, podendo modificar o atual contexto social de Propriá, retomando o progresso e o protagonismo social e econômico da Região do Baixo São Francisco, e consequentemente do estado de Sergipe.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei Complementar n.º 101, de 04 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 05 de maio de 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm)
- CÂMARA MUNICIPAL (Propriá/SE). *Câmara Municipal de Propriá*. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://www.propria.se.leg.br/>. Acesso em: 5 mar. 2020.
- CEPIK, Marco et al. *Governança de TI: transformando a administração pública no Brasil*. 1ª ed. Porto Alegre: UFRGS/CEGOV, 2014. 220 p.; il. ISBN 978-85-386-0254-5
- DUNLEAVY, Patrick et al. “New Public Management is dead – long live digital-era governance”. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16: 467-494. Oxford University Press, 2005.
- FINQUELIEVICH, Susana. *Tecnologías Ciudadanas: informacion, estado local y sociedad*. Congreso Interamericano del CLAD sobre la reforma del estado y la administración pública, Rio de Janeiro, 1994.
- FOUNTAIN, Jane E. *Information, Institutions and Governance*. Cambridge, Harvard University, 2002.
- GELATTI, Alice Reichembach; SOUZA, Rebeca Lírio de; SILVA, Rosane Leal. *Poder Público, TIC e E-Gov: Uma Análise Acerca do Uso das Novas Tecnologias na Administração Pública*. Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade, 3. Santa Maria / RS. Disponível em: <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/>. Acesso em: 03 fev. 2020.
- GUERRA, Ana Cervigni; ALVES, Ângela Maria. *Aquisição de Serviços e Software*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- IBGE: Cidades e Estados. *In: Propriá (SE) | Cidades e Estados*. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/se/propria.html>. Acesso em: 10 mar. 2020.
- LAUDON, J. P.; LAUDON, K. C. *Sistemas de informação gerenciais*. 7 ed. São Paulo: Pearson, 2007.
- MASCARENHAS, Sidnei. *Metodologia Científica*. [S. l.]: Pearson, 2018. ISBN 9788564574595
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Introdução à administração*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 448 p. ISBN 978-85-2246-288-9.
- PEROVANO, D.G. *Manual de metodologia da pesquisa científica*. 1. ed. Curitiba: InterSaberes, 2016. ISBN 9788559720211. Disponível em: <http://www.intersaberes.com/item-catalogo/manual-de-metodologia-da-pesquisa-cientifica/>. Acesso em: 28 abr. 2020
- PREFEITURA MUNICIPAL (Propriá/SE). *Prefeitura Municipal de Propriá*. [S. l.], 2019. Disponível em: <http://propria.se.io.org.br/>. Acesso em: 05 mar. 2020.
- PRODANOV, C. C. e FREITAS, E. C. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* [recurso eletrônico], 2013. Disponível em: <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2020
- SILVA, Arídio; RIBEIRO, José Araujo; RODRIGUES, Luiz Alberto. *Sistemas de Informação na Administração Pública*. Rio de Janeiro: Revan, 2005.
- SOUSA, Evaldo Silva de. *A Gestão de TI dentro do serviço público*. X Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2013.
- TAVARES, C.; SELIGMAN, M. *Informática: a batalha do século XXI*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1984.