

USO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRA DAS MISSÕES

Guilherme Moraes Vargas

E-mail: <gmoraesvargas@yahoo.com.br>
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Andressa Tayna Schuh

E-mail: <dessahtayna@gmail.com>
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Daniele Silva Martins de Oliveira

E-mail: <danimartins16@hotmail.com>
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Everton Cadoná Rossatto

E-mail: <evertonrossatto@hotmail.com>
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Maielen Lambrecht Kuchak

E-mail: <maielen_kuchak@hotmail.com>
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Sinara Pizzi Martins

E-mail: <sinarapizzimartins@gmail.com>
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

RESUMO

Neste artigo é retratado o uso da Tecnologia da Informação (TI) na Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões. Sendo abordado a história e o conceito de TI, o conceito de sistemas de informação e a relação entre organizações públicas e TI. O objetivo desse estudo é pesquisar a finalidade do uso da tecnologia de informação na prefeitura, e os problemas enfrentados na usabilidade do sistema. Deste modo, foi realizada uma pesquisa exploratória, a partir da revisão da literatura, e como instrumentos de coleta de dados foram aplicados questionário em servidores públicos, cargos de confiança e estagiários, e uma entrevista ao gestor em TI da prefeitura. Os resultados foram positivos e satisfatórios para a pesquisa, os quais identificaram que o sistema utilizado pela prefeitura é lento, possui um *layout* considerado bom, sendo que, os usuários do sistema recebem treinamentos e cursos de especialização voltados para a melhoria da usabilidade. Segundo o gestor da área de TI da prefeitura, o sistema utilizado será atualizado, com intuito de oferecer um suporte técnico de maior eficiência e qualidade à resolução das possíveis falhas operacionais, e a consequente melhora na comunicação entre os setores. **Palavras-chave:** Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Organizações Públicas

Em um ambiente tecnológico com permanente transformação inundado por novos produtos, serviços e descobertas, ficar atualizado acerca de todos esses novos conhecimentos e ferramentas tecnológicas é praticamente impossível. Contudo, à medida que não o fizer, suas respostas às mudanças se tornam inadequadas: o próprio indivíduo se torna cada vez mais bloqueado, ineficiente.

Muito tem sido discutido sobre o uso de Tecnologia da Informação e seus benefícios para as organizações, estas por sua vez, tem realizado muito investimento em TI. Da mesma forma, tal uso chega às organizações públicas, se tornando uma ferramenta indispensável na Era da Informação, onde o foco estratégico é o capital humano.

Verificam-se inicialmente quatro diferentes períodos na história do uso de TI pelos órgãos públicos. Sendo, o pioneirismo (1950 – 1960) o momento que desencadeou esta ideia, seguido por uma disseminação deste uso entre as capitais denominado período de centralização (1960 – 1970), o período de terceirização (1970 – 1980), e por fim o denominado governo eletrônico, que predomina desde 1990 aos dias atuais, com a busca máxima na exploração do uso de TI por órgãos públicos. No período analisado de 2012 e 2013 é possível perceber o uso pelos órgãos públicos a nível federal, estadual e municipal total de computadores com acesso a internet. Ainda, 80% dos órgãos públicos federais e estaduais, e 39% dos órgãos públicos municipais contam com uso de *Intranet* buscando cada vez mais um melhoramento em sua gestão. Resultados não tão surpreendentes tanto quanto satisfatórios.

Dentre os computadores utilizados, a busca por *Tablet* ou computadores portáteis por órgãos públicos tem subido no mercado, assim deixando de lado os oriundos computadores de mesa. Também, dentre as redes mais utilizadas visualizamos a conexão via fibra ótica e via cabo, sendo a conexão discada, obviamente, a menos utilizada. Tais dados nos mostram que os órgãos públicos não têm buscado apenas a máxima exploração e aumento do uso de Tecnologia da Informação, mas que tal fator vem acompanhado, obrigatoriamente, por maior investimento e atualização na área (CETIC, 2013).

Como já citado, na história do uso de Tecnologia da Informação por órgãos públicos houve um período de terceirização, que nada mais é do que a contratação de uma empresa, na maioria das vezes de ordem privada, que realiza os serviços referentes a TI às organizações públicas. Nos

anos de 2012 e 2013 constata-se uma passagem desta terceirização a criação da área ou departamento de especialização em TI dentro dos órgãos públicos, chegando a nível federal em 96%, estadual 83% e municipal 46%.

Neste sentido, faremos um aprofundamento no estudo do assunto. Tendo por objetivo analisar o uso de TI pelos servidores públicos, estagiários e cargos de confiança na Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões. Abordando assuntos como, os fins da utilização, as contribuições ao uso, às dificuldades enfrentadas pelos usuários, a especialização dos usuários e profissionais da área, os investimentos por parte da organização, a importância do TI para o trabalho no dia a dia, dentre outros. Para isto, se fez necessário à aplicação de um questionário aos usuários, e uma entrevista individual com o profissional gestor da área de TI.

HISTÓRIA E CONCEITO DE TI

Com as evoluções das sociedades, ficou muito difícil o armazenamento e o processamento de uma demanda muito grande de informações, principalmente as operacionais. Essa demanda permitiu que através do conhecimento desenvolveu-se um sistema que desempenhasse diversas funções, contudo facilitando a utilização da tecnologia. Assim, podendo ser denominado de Tecnologia de Informação no qual utiliza as ferramentas básicas como, por exemplo, o *software* e *hardware* para o melhoramento dos processos, maximizando o seu desempenho.

Segundo Alves, Almeida e Torquete (2008), a tecnologia de informação surgiu como resposta para as necessidades crescentes de distribuição e gerenciamento de informações, como forma de facilitar a gestão de um número cada vez maior da mesma em uma economia altamente competitiva e instável.

Deste modo a TI pode ser entendida como sendo um sistema de informação que armazena dados que serão decodificados em informações facilitando o acesso as mesmas. Para tanto, seu conceito se resume na aplicação da tecnologia no processamento de informações, envolvendo todos os recursos da informática (Britto, 2001).

Castells (1999, p. 222) destaca que:

a tecnologia da informação possibilita a recuperação descentralizada dessas informações e sua integração simultânea em um sistema flexível

de elaboração de estratégias. Essa estrutura internacional permite que pequenas e médias empresas se unam a empresas maiores, formando redes capazes de inovar e adaptar-se constantemente (Castells, 1999, p. 222).

Nos dias atuais todas as empresas necessitam da tecnologia de informação para manter-se no mercado, estabelecendo estratégias que sobressaiam as de seus concorrentes com maior eficiência e agilidade no processo de planejamento. Com isso, a organização mantém-se em constante atualização acompanhando as mudanças tecnológicas.

De acordo Almeida e Oliveira (2011, p. 7), "[...] quem possuir e souber utilizar a informação corretamente, certamente, irá se destacar das demais, logo terá nela o alimento fundamental do processo de tomada de decisão, que representa a sobrevivência para qualquer empresa". A habilidade de processar um enorme volume dados e informações, simultaneamente, tornando a disponibilização destas, praticamente imediata, sendo de suma importância para as organizações, é um dos benefícios proporcionado pela tecnologia de informação aos sistemas de informação com a finalidade de maximizar a eficiência e dinamizar os processos.

CONCEITO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo Stair e Reynolds (2006), um sistema de informação é o conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processamento) e disseminam (saída) os dados e informações fornecendo um mecanismo de *feedback* para atender um objetivo. Sendo que, sua principal função é a de filtrar as informações para gerar conhecimento.

Por isso, conforme Ferreira (2003), cada vez mais, grandes corporações vem realizando investimentos vultosos em sistemas de informação, objetivando interagir de forma mais rápida e dinâmica em diversas áreas estratégicas. As organizações precisam de um sistema de informação que interaja nos setores dependentes do mesmo, evitando desperdícios de tempo e retrabalho.

De acordo com Sordi e Junior (2006), os sistemas de informação integrados favorecem a organização em diversos aspectos, dentre estes se destacam a redução do trabalho, o aumento da

capacidade da mesma em se adaptar nos diversos processos e o aumento da capacidade e agilidade em atender o mercado. Assim, ficando evidente, uma crescente difusão dos sistemas de informação nas empresas.

Murphy (2003 apud Sordi; Junior, 2006) destaca que, o desafio atual é desenvolver um ambiente de comunicação, que permita aos diversos sistemas de informação da organização trocar dados de forma eficaz, atendendo à crescente demanda dos processos de negócio por comunicação instantânea, ou seja, em tempo real. O desempenho operacional das organizações esta associado à integração dos sistemas de informação, pois, os processos de negócios estão dependentes das funções desempenhadas por *softwares*.

O desafio enfrentado ao adotar um sistema de informação não se restringe aos aspectos da tecnologia, pois, as organizações têm optado por sistemas prontos e de fácil adaptação as suas necessidades em todo o ambiente organizacional, sofrendo diversas mudanças com a nova tecnologia.

ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E TI

De acordo com Souza (2012), administração pública é um conjunto de órgãos do Estado, que asseguram a satisfação das necessidades da coletividade. Contudo, as mesmas são organizações que prestam serviços para a sociedade, sendo sistemas dinâmicos, interdependentes e inter-relacionados que envolvem informações, pessoas e tecnologias.

A tecnologia da informação desempenha um papel importante nas organizações públicas, pois, grande parte das transações é registrada em ambientes informatizados (Mendonça et al., 2013). A mesma constitui-se de um recurso capaz de suportar a atividade principal da organização com o intuito de dar suporte à tomada de decisão, acarretando no aumento de investimentos em tecnologia da informação.

Jaeger-neto et al. (2009) destaca que há uma dependência e custos elevados das organizações na área de TI, acontecendo um não cumprimento dos objetivos prejudicando os negócios. Assim, vê-se a necessidade de sincronização do negócio com a TI, administrando os recursos disponíveis para melhorar os investimentos no sistema, contudo, tem-se ainda uma dificuldade de mensuração do mesmo.

Pacheco e Tait (2000, p. 106) afirmam que "a maioria das aplicações preocupa-se com a iniciativa privada e não se adequa as exigências e peculiaridades da organização pública, possuidora de aspectos muitas vezes estranhos ao setor privado". Com isso, diversas iniciativas têm sido tomadas pelo setor público no intuito de atender a essas exigências, procurando se adequar as aplicações da TI.

Para tanto, o foco deve ser exclusivamente na área da informática realizando investimentos para que a mesma possa crescer na organização. Assim, as novas tecnologias de informação permitem o surgimento de novos serviços e produtos, substituindo os já existentes. Além de, derrubar as barreiras de mercados altamente competitivos (Melo, 2008). Com isso, a empresa deve possuir uma estratégia alinhada a TI para trazer mais lucratividade para a mesma.

METODOLOGIA

No presente trabalho foi realizada uma pesquisa exploratória, bibliográfica, quantitativa e qualitativa. Gerhardt e Silveira (2009) destacam que uma pesquisa exploratória proporciona maior familiaridade com o problema, pela imersão do estudo. Quanto aos procedimentos, uma pesquisa bibliográfica é realizada com base em materiais já elaborados sobre o tema do estudo, podendo ser constituída a partir de fontes bibliográficas (Gil, 2002).

Diante disso, foi aplicado em diversos setores existentes da Prefeitura Municipal, um questionário para vinte e um funcionários do total de trinta e um que utilizam o sistema de informação analisado. Além disso, foi realizada uma entrevista semiestruturada, com o Gestor responsável pela área de Tecnologia da Informação.

A amostra deste trabalho foi definida a partir do número de setores existentes na prefeitura, de uma forma aleatória foi estabelecido um número de um ou dois funcionários que trabalham em cada setor para que o entrevistado não seja influenciado pelos membros no momento em que estiver respondendo o questionário. A aplicação dos instrumentos de coleta de dados foi realizada pelos autores pesquisadores no horário de atendimento da prefeitura.

Num primeiro momento, foi aplicado um questionário com perguntas fechadas e um nú-

mero limitado de perguntas abertas com o intuito de facilitar na tabulação e análise de dados, procurou-se fazer perguntas relacionadas com o tema deste trabalho para que o entrevistado responda para quais fins, em seu trabalho diário, utiliza a Tecnologia da Informação (TI), informando possíveis falhas que ocorrem dentro da Prefeitura, em relação a TI, e qual suporte (assistência técnica e cursos de capacitação para operar no sistema) a prefeitura oferece para os funcionários que fazem uso do sistema.

Num segundo momento, foi realizada uma entrevista individual com o gestor responsável pela área de TI da prefeitura, onde as perguntas feitas são todas abertas com o intuito de o gestor ressaltar a importância da sua área para os outros setores, quando foi à implementação desta área na prefeitura, se esta oferece algum recurso financeiro pra que a área se desenvolva cada vez mais e auxilie no processo decisório, qual a sua visão da área de TI nos outros setores, entre outras perguntas feitas, trazendo resultados positivos que serão apresentados a seguir na análise de dados.

USO DE TI POR DIFERENTES DEPARTAMENTOS E FUNÇÕES

A amostra desta pesquisa corresponde a um total de vinte e um entrevistados que foram realizadas no mês de novembro 2015. Os respondentes estão segmentados pelo tipo de cargo ocupado, pela idade, pelo tempo de trabalho, e também pelo gênero.

Quanto ao tipo de cargo ocupado pelos respondentes é possível observar na Tabela 1, que 62% são servidores públicos, ou seja, aqueles que possuem vínculo empregatício com Estado, geralmente originário de concurso público, e em menor escala 14% ocupa cargo de confiança.

A Tabela 2 mostra que não há uma concentração de faixa etária entre os respondentes, mas sim uma discrepância entre elas, mostrando uma integração entre os funcionários sendo eles de diferentes idades. Ainda assim, o maior percentual esta na faixa etária entre quarenta e seis e cinquenta e três anos, obviamente pelo resultado referente ao tipo de cargo ocupado pelos respondentes, mostrado na tabela anterior (Tabela 1). O segundo maior percentual (24%) encontra-se na faixa etária entre dezoito e vinte e cinco anos, tais dados comprovam outras pesquisas que dizem respeito

ao tipo de população que tem ocupado o mercado de trabalho, por faixa etária.

Dentro do segmento período de atuação dos respondentes na Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões, é possível fazer uma análise distinta por tipo de cargo ocupado, conforme mostra a Tabela 3. Os servidores públicos atuam no mínimo há um ano na organização, chegando a um período de trinta e cinco anos, pois o concurso público possibilita esta estabilidade profissional para seus aprovados. Encontra-se aqui um salto quando observamos que os estagiários atuam no máximo há dois anos. Entre as duas categorias, esta o cargo de confiança, com um e três anos de atuação. Conclui-se que em média aqueles que ocupam cargo de confiança têm vinte e quatro meses, os estagiários dez meses, e os servidores públicos vinte e cinco anos de experiência profissional na organização aqui abordada. Nesse aspecto pode ser efetuada uma correlação com a faixa etária predominante entre os respondentes.

Antes mesmo de demonstrar aqui os principais resultados diretamente ligados ao uso de tecnologia de informação pelos participantes, em síntese, os vinte e um respondentes são maioria servidores públicos do sexo masculino (57%), dentro os quais a faixa etária predominante é dezoito aos vinte cinco anos. Já os que atuam na Prefeitura Municipal a mais tempo, tendo uma vasta experiência e acompanhamento da evolução na área aqui estudada dentro da organização, são servidores na faixa etária de quarenta e seis a cinquenta e três anos.

Para analisar os resultados gerais da pesquisa, verificou-se a frequência das respostas obtidas para cada um dos aspectos inicialmente levantados, a saber: os fins e a frequência da utilização de TI, as contribuições ao uso, às dificuldades enfrentadas pelos usuários, a especialização dos usuários e profissionais da área, os investimentos por parte da organização e a importância do uso e setor de TI para o trabalho no dia a dia.

Inicialmente verifica-se que a maioria (43%) dos entrevistados considera ter um bom conhecimento em informática, sendo unicamente na categoria de servidor público o percentual maior (54%) afirmando ter um conhecimento regular, o que novamente é diferenciado pela faixa etária (46 a 53 anos) que ocupa este tipo de cargo.

Entre os respondentes 71% afirmam utilizar qualquer meio de TI seis a dez vezes no seu trabalho, analisando um período semanal de atividade. Dentro deste aspecto, 100% dos entrevi-

tados dizem receber alguma contribuição diária através do uso de TI no trabalho. Dentre os fins listados para os quais é utilizado TI, estão: informações de cadastro, elaboração de históricos escolares, preenchimento relacionado ao programa Bolsa Família, efetividade de funcionários, emissões de boletos e guias, operações bancárias, consultas, processamento de compras, e atividades relacionadas ao INCRA. Além disso, 67% diz utilizar TI para todas as tarefas realizadas dentro da organização.

Também todos os funcionários públicos entrevistados qualificam o uso de TI como sendo muito importante indiferente do tipo de cargo ocupado. Já quando questionados quanto ao setor de TI, nem todos deram tamanha importância assim, sendo este setor considerado muito importante por 80% dos respondentes.

Apenas 14% dos entrevistados não tiveram nenhum treinamento oferecido pela prefeitura na área de TI, sendo que 71% afirmam ter participado de uma a três vezes de qualquer tipo de especialização nesta área. Também 57% considera o suporte pessoal e financeiro na área de TI oferecido pela organização bom, e uma minoria correspondente a 33% considera regular ou ruim.

Quanto ao *layout* do sistema utilizado 76% diz ser um bom *layout*, discordando de 19% que considera o *layout* regular ou ruim, os demais classificam o *layout* como ótimo. A maior parte dos respondentes avalia a atualização do sistema com nota variante de sete a oito, considerando assim em nível de atualização o sistema utilizado no órgão público estudado muito bom.

Entretanto todos os aspectos positivos levantados até o momento vêm acompanhados de uma queixa correspondente a 85% dos entrevistados, que dizem enfrentar falhas ou lentidão do sistema. Pois, são impedidos de realizar alguma tarefa por essas falhas que ocorrem aproximadamente entre uma e três vezes na semana.

ATRIBUIÇÕES DO ANALISTA DE SISTEMA E GESTOR DE TI

Conforme o analista de sistemas e responsável pela área de TI na Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões, a Tecnologia de Informação tem ganhado importância com o passar dos anos. O órgão público aqui estudado conta com um sistema de banco de dados aproximadamente

há doze anos, porém somente em janeiro do ano corrente (2015) foi implantado um setor de TI, antes disto caracterizava-se como suporte em TI e não setor de Tecnologia de Informação, propriamente dito.

O gestor da área afirma que sua contratação resultou num diferencial na TI dentro da organização, pois antes disso a prefeitura não tinha um funcionário qualificado e os serviços eram terceirizados. O mesmo diz que ao logo destes mais de três anos, o uso de TI na Prefeitura ocasionou uma redução de custos no balanço de pagamento, além de maximizar a rapidez nas atividades dos funcionários e proporcionar um maior cumprimento da legislação. O gestor de TI ainda afirma que a chegada do setor de TI proporciona um suporte maior e mais convincente aos colaboradores.

Quando questionado quanto ao investimento pessoal e financeiro oferecido pela prefeitura ao setor de TI, o gestor relata que depende do plano de ação do poder público, sendo que as duas últimas administrações veem tratando esta área com muita prioridade e importância. Ressalta ainda que atualmente os recursos foram cortados por questões econômicas enfrentadas pelas diferentes esferas políticas. Salienta que não existe falta de interesse em investimento da administração, resultado disso é a forte participação da TI no setor administrativo, onde destaca a alta tecnologia de controle implantada e um investimento continuado na busca por novas tecnologias. Destaca-se um trecho da fala do entrevistado: “[...] Se a TI não funciona, a prefeitura para!” (Servidor público - Analista de sistemas e gestor de TI).

Um dos principais motivos que levam a troca ou nova aquisição dos *hardwares* são a definição dos projetos. Tratando-se de órgão público, todas as decisões e alterações realizadas necessitam de um projeto que pré-estabeleça a necessidade da área. Desta forma as trocas, aquisições ou manutenções não são realizadas com frequência, os investimentos com *hardwares* são anuais.

A TI dentro da prefeitura estudada é composta por diferentes sistemas, conforme o setor em que atua, porém todos são integrados. A atualização destes sistemas é realizada conforme a demanda e emergência dos usuários, variando entre atualizações mensais, semanais ou diárias. O analista responsável entrevistado, afirma que as atualizações efetuadas não se distanciam mais que trinta dias uma da outra, num mesmo sistema, para que esteja conforme com a legislação vigente e necessidade dos setores.

As mudanças dos *softwares* são realizadas por uma empresa terceirizada, e não é muito frequente pela alta burocracia exigida. A última alteração ocorreu ainda no ano de 2015, e como o contrato de utilização do *software* é de quatro anos, antes disto, dificilmente será mudado o sistema utilizado.

Atualmente a área de TI dentro da Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões possui dois distintos cargos, sendo analista de sistema com nível de especialização superior e o técnico de processamento de dados em nível médio. O setor opera com auxílio de estagiários que obrigatoriamente estejam cursando nível superior ou especialização de nível técnico.

Segundo o gestor, seus colegas consideram TI importante, pois como dito, a área ganhou muito espaço dentro da prefeitura após implantação do setor de TI. Mesmo assim, o entrevistado alega que o seu setor não é considerado uma área indispensável na Prefeitura, enfatizando que o trabalho do setor de TI só é reconhecido quando surge algum problema ou um novo projeto que envolva o seu setor.

Ao ser questionado em relação às quais áreas não utilizam e precisariam utilizar TI, o gestor afirma que todos os setores hoje têm ligação com TI. Recentemente foi instalado na saúde, agricultura, e meio ambiente. Único setor o qual não tem um controle por TI, é o setor de obras, este poderia ser implementado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o aumento da utilização da tecnologia da informação nas organizações públicas passou-se a dar mais importância para questões vinculadas ao crescimento de investimentos nessa área (Mendonça et al., 2013). Contudo, no estudo realizado na Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões o setor de TI esta em pleno crescimento e desenvolvimento com o intuito de auxiliar os outros setores, beneficiando no atendimento ao público e melhorando os processos e serviços realizados, mesmo que o reconhecimento da importância deste setor, não seja sentido pelos responsáveis.

Levando em consideração que o sistema utilizado pela prefeitura falha em até três vezes na semana e se comporta de maneira lenta na maioria dos dias, gerando transtornos no atendimento ao público, impedindo na realização de cadastros, na

emissão de guias e boletos, consultas e qualquer outra atividade, deve ser dada uma atenção maior na arquitetura do sistema. Devido a todos esses fatores citados, futuramente, segundo o gestor de TI entrevistado, a prefeitura irá atualizar o sistema com mais frequência, tendo um acompanhamento técnico contínuo na resolução dos problemas ocorridos, possibilitando a troca dos softwares anualmente.

A maioria dos respondentes afirma que a atual gestão da prefeitura oferece cursos de especialização e treinamento para operar no sistema, além de recursos financeiros para a expansão do mesmo nos outros setores. Com o objetivo de melhorar a operacionalização do sistema, proporcionando uma melhor desenvoltura dos funcionários na realização dos processos.

Os autores objetivam, futuramente, dar continuidade ao trabalho pesquisando sobre os serviços *online* ofertados pela Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões, observando se estes são conhecidos pelos cidadãos do município, quais desses serviços ofertados são utilizados e com que frequência. Além disso, para aprimorar o estudo de caso, serão analisadas outras prefeituras com objetivo de realizar comparações sobre o tema.

BIBLIOGRAFIA

Almeida, J.S. C., & Oliveira, M.F.L.C.F. (2011). Tecnologia da Informação (TI) e o desempenho competitivo das organizações. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO – CONVIBRA, VIII. *Anais do VII Congresso Virtual Brasileiro de Administração*. 2011. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3123.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2015.

Alves, A.C, Almeida, E., & Torquete, S. (2008, mar.). *Tecnologia de Informação como ferramenta de Gestão*. Administradores.com, [s.l]. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/tecnologia-de-informacao-como-ferramenta-de-gestao/21679/>>. Acesso em: 24 out. 2015.

Bachega, C.R., & Almeida, P. F. R. *Benefícios proporcionados pela TI na prefeitura municipal de Botucatu: uma análise da percepção dos usuários e dos gerentes de informática*. Botucatu: Faculdade Itana de Botucatu, 2009.

Britto, M. (2011). Crise de identidade. REVISTA DE TI, Rio de Janeiro, p. 1-1. Matéria

Castell, M. (1999). *A sociedade em rede*. Tradução: Majer. R. V. 8 ed. 1 vol. São Paulo: Paz e Terra.

CETIC - Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. TIC Governo Eletrônico 2013. Disponível em: <<http://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/publicacoes>>. Acesso em: 19 nov. 2015.

Diniz, E.H., Barbosa, A.F., Junqueira, A.R.B., & Prado, O. (2009, Jan./Fev.). *O governo eletrônico no Brasil: Perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise*. Rio de Janeiro.

Ferreira, R.S. (2003, jan./abr.). A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/124/105>>. Acesso em: 30 out. 2015.

Gerhardt, T. E., Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS.

GIL, A. C. *Como elaborar Projetos de Pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2002.

Jaeger-Neto, J.I. et al. A Percepção dos Gestores de TI em relação às práticas de Governança de TI adotadas em empresas do Rio Grande do Sul. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, v.8, n.1, p. 1-18, 2009. Disponível em: <<http://189.16.45.2/ojs/index.php/reinfo/article/view/307/229>>. Acesso em: 05 out. 2015.

Melo, D.R.A. (2008). A importância da tecnologia da informação nas estratégias das organizações contemporâneas: breve revisão de literatura. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, V. *Anais do V Congresso Virtual Brasileiro de Administração*, 2008. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/2008/artigos/412_0.pdf>. Acesso em: 22 out. 2015.

Mendonça, C. M. C. et al. (2013, mar./abr.). Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 47, n. 2. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8066/6855>>. Acesso em: 14 out. 2015.

Pacheco, R. C. S, & Tait, T. F. C. (2000). Tecnologia da Informação: evolução e aplicações. *Revista Teoria Evidência Econômica*, v.8, n.14, p. 97-113.

Sordi, J.O, & Medeiros, G. (2005). *Abordagem sistêmica para integração entre sistemas de informação e sua importância à gestão da operação: análise do caso GVT*. São Paulo: UCS.

Souza, E.S. (2013). *A gestão de TI dentro do serviço público*. São Paulo: ISERJ.

Souza, I. L. (2012). *Organização Pública: a importância da liderança*. Parauapebas.

Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2006). *Princípios de Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

TABELAS

Tabela 1 – Tipo de cargo ocupado pelos respondentes

Cargo	Número de pessoas	Percentual
Cargo de confiança	3	14%
Estagiário	5	24%
Servidor público	13	62%
Total	21	100%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 2 – Distribuição dos respondentes de acordo com a idade

Idade	Número de pessoas	Percentual
18 a 25 anos	5	24%
25 a 32 anos	2	10%
32 a 39 anos	2	10%
39 a 46 anos	1	5%
46 a 53 anos	7	33%
Acima de 53 anos	4	19%
Total	21	100%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 3 – Distribuição de acordo com tempo de serviço, por tipo de cargo

Cargo	Tempo de atuação (ano)	Número de pessoas	Percentual	Média (ano)
Cargo de Confiança	1	1	33%	
	3	2	67%	
Total		3	100%	2
Estagiário	0,5	2	40%	
	0,6	1	20%	
	1	1	20%	
	2	1	20%	
Total		5	100%	0,8
Servidor Público	1	2	15%	
	3	1	8%	
	21	1	8%	
	24	1	8%	
	25	2	15%	
	27	1	8%	
	28	2	15%	
	32	1	8%	
	35	2	15%	
Total		13	100%	25

ABSTRACT

This paper talks about the use of Information Technology (IT) in the Palmeira das Missões city hall. Also, it shows the history and concept of IT, the concept of information systems and the relationship between public organizations and IT. The aim of this study is to research the purpose of the use of information technology in the city hall, and the problems faced in the system usability. Thus, an exploratory research was carried from the literature review, and as data collection instruments were administered questionnaire on public employees, positions of trust and trainees, and an interview with the IT manager at the city hall. The results were positive and satisfactory for the survey, which found that the system used by the city hall is slow, it has a good layout, and the system users receive training and specialization courses aimed at improving usability. According to the city hall IT manager, the system used will be updated, in order to provide a greater technical support efficiency and quality to the resolution of possible operational failures, and the consequent improvement in communication between the sectors.

Keywords: Information Technology, Information Systems, Public, Organizations