

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

RODRIGO TEOTONIO RIBEIRO

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A
GESTÃO PÚBLICA NA LOGÍSTICA DA TRANSPARÊNCIA**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

**CURITIBA
2012**

RODRIGO TEOTONIO RIBEIRO

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A
GESTÃO PÚBLICA NA LOGÍSTICA DA TRANSPARÊNCIA**

Monografia de especialização apresentada ao Departamento Acadêmico de Pesquisa e Pós-Graduação, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal”.

Orientador(a): Profa. MSc. Ana Cristina Macedo Magalhães.

**CURITIBA
2012**

Dedico este trabalho aos meus pais Afonso e
Vicentina, minha irmã Laura e a minha esposa
Suellen que me deram apoio, força e incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar pela minha vida e pelas oportunidades que me foram concedidas até o presente momento.

Aos meus pais, a minha irmã e a minha esposa que sempre estiveram ao meu lado apoiando e incentivando ao longo da minha trajetória acadêmica e principalmente nessa fase do curso de pós-graduação.

À minha orientadora e professora Ana Cristina Macedo Magalhães pela sua dedicação, apoio e ensinamento, a qual agregou grande valor no meu trabalho, e a confiança que concedeu a minha pessoa.

Agradeço aos professores e tutores do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, Campus Curitiba pelos ensinamentos e a disponibilidade em auxiliar no decorrer do curso.

Agradeço aos profissionais das prefeituras de Biritiba-Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos que contribuíram no acesso a informações através do roteiro de entrevista semi-estruturado.

Enfim, sou grato a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para a realização e conclusão dessa monografia.

RESUMO

RIBEIRO, Rodrigo Teotônio. A importância da tecnologia da informação para gestão pública na logística da transparência. 2013. 44 páginas. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

O trabalho realizado analisa a importância da tecnologia da informação para a gestão pública na logística do portal da transparência. O estudo buscou o comparativo da importância dada a esta tecnologia em três prefeituras escolhidas do Estado de São Paulo: Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos. A abordagem metodológica baseou em estudo de pesquisa das respectivas prefeituras através do roteiro de entrevista semi-estruturada realizada *in loco* com diretor de finanças, secretário adjunto de gestão e o assessor de imprensa da secretaria de finanças, com o objetivo de descrever os critérios de tecnologia da informação para a transparência pública. Os principais resultados analisados do trabalho que servirá como referência aos gestores municipais no comparativo de sua cidade em relação às demais cidades, foram que as prefeituras de Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos acreditam que a utilização da Tecnologia da Informação no processo da transparência pública é de extrema importância e que as mesmas pretendem melhorar seus respectivos portais a fim de facilitar o acesso a informação.

Palavras-chave: Gestão Pública. Tecnologia da Informação. Tecnologia da Informação em Transparência.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

GED – Gerenciamento Eletrônico de Documento

GP – Gestão Pública

IDHM – Índice de Desenvolvimento Humano

LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias

LOA - Lei de Orçamento Anual

PPA – Plano Plurianual

SBP – Software Brasileiro Público

TI – Tecnologia da Informação

TICS – Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.1. Justificativa	9
1.2. Objetivos.....	10
1.2.1.Objetivos Específicos.....	10
1.3. Procedimentos Metodológicos	10
2. GESTÃO PÚBLICA	12
2.1. A Gestão Pública.....	12
2.2. Melhoria Contínua da Estrutura Pública de Gestão.....	14
2.3. Reforma da Gestão Pública.....	15
2.4. Gestão por Resultados	16
3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	20
3.1. Tecnologia da Informação aplicada à Logística.....	20
3.2. A Evolução da Logística e da Tecnologia da Informação	22
3.3. Automação do Fluxo de Informações na Logística	23
3.4. Análise da Viabilidade de Soluções de TI	24
4. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM TRANSPARÊNCIA	26
4.1. Tecnologia da Informação na Transparência da Gestão Pública.....	26
4.2. Portais Eletrônicos de Transparência.....	27
4.3. Portal do Software Livre e Colaborativo.....	30
5. METODOLOGIA	32
6. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	34
6.1. Objetivo 1- TI para a Transparência em Gestão Pública – O Caso Biritiba Mirim	34
6.2. Objetivo 2 - TI para a Transparência em Gestão Pública – O Caso Mogi das Cruzes ...	35
6.3. Objetivo 3 - TI para a Transparência em Gestão Pública – O Caso São José dos Campos	36
6.4. Objetivo Geral	37
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE	43

1. INTRODUÇÃO

A era do acesso à informação e a transparência pública já é uma realidade para muitas prefeituras, porém há ausência de muitas informações necessárias e de fácil acesso ao cidadão na respectiva pesquisa ao portal de transparência pública municipal. Esse fato se deve pela falta da importância e da dificuldade de gerenciamento e administração da TI - Tecnologia da Informação por parte das instituições públicas no que se refere à logística de transparência da GP - Gestão Pública.

Tais fatos ocorrem pela imensa informação documental que na sua maioria não está totalmente digitalizada a fim de ser disponibilizada no portal da transparência pela devida lacuna entre os governos locais e os municípios. Diante desse fato e da lei de acesso à informação muitas prefeituras estão se modernizando na era digital com o intuito de fornecer informações, que antes eram disponibilizadas em arquivos físicos e pessoalmente com imensas dificuldades de acesso, para tanto com a lei de transparência a TI ganha cada vez mais espaço em instituições públicas devido a sua agilidade e a facilidade para a GP de transparência.

Assim o trabalho de conclusão de curso propõe o estudo comparativo da importância da TI para a GP na logística da transparência dada pelos três diferentes municípios do Estado de São Paulo como a pequena cidade de Biritiba Mirim, a média cidade de Mogi das Cruzes e a grande cidade de São José dos Campos, essa definição de proporção se dá devido aos seus dados numéricos de habitantes por região. Para assim levantar uma análise das diferenças encontradas e fornecidas pelas prefeituras a respeito da importância da tecnologia da informação na gestão pública de transparência a fim de servir como referência ao gestor local ao final do trabalho como resultado.

Para responder o estudo comparativo da importância da tecnologia da informação para a gestão pública o trabalho está estruturado da seguinte forma:

No primeiro capítulo, compreende a introdução, objetivo geral e específico, a justificativa e os procedimentos metodológicos. No segundo capítulo é tratado a pesquisa bibliográfica da gestão pública, como seu conceito, sua reforma, melhoria contínua na estrutura pública e a gestão por resultado.

No terceiro capítulo é apresentada a pesquisa bibliográfica a respeito da tecnologia da informação, a evolução e a relação da TI com a área da logística, a automação do fluxo de

informações e a análise da viabilidade de soluções na logística. No quarto capítulo é retrata a transparência na GP através da TI, como os portais eletrônicos de transparência e o portal do software livre e colaborativo.

No quinto capítulo é abordado à metodologia do trabalho como a pesquisa qualitativa: roteiro de entrevista semi-estruturada, a fim de descrever os critérios de TI na transparência nas prefeituras de Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos – SP. No sexto capítulo são apresentados os resultados dos objetivos específicos e geral do trabalho a respeito dos critérios de TI na transparência nas respectivas cidades. E por fim o sétimo capítulo será abordada as considerações finais bem como as sugestões para novas pesquisas a respeito do tema.

Ampliando o estudo referente à pesquisa, busca-se descobrir quais são as dificuldades da aplicação da tecnologia da informação para a gestão pública na logística da transparência nas três cidades do Estado de São Paulo: Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos?

1.1. Justificativa

A escolha do tema se deu pelo seu impacto tecnológico e se dá pelas seguintes razões: a TI é formação acadêmica do pesquisador e a área de atuação profissional. O pesquisador trabalhou na prefeitura de Biritiba Mirim e percebia a dificuldade que o cidadão encontra para ter acesso às informações de transparência pública no site da prefeitura. As escolhas pelas demais cidades são: a cidade de Mogi das Cruzes é cidade em que vive o pesquisador e a cidade de São José dos Campos está localizado o polo presencial do curso de Especialização Gestão Pública Municipal do pesquisador.

A TI tem influência no processo de transparência e no acesso a informação na GP, hoje é a principal ferramenta dos órgãos públicos para o cumprimento da lei de acesso à informação.

Os resultados esperados pelas três cidades: a cidade pequena de Biritiba Mirim com aproximadamente 30 mil habitantes, a cidade média de Mogi das Cruzes com aproximadamente 414 mil habitantes e a cidade grande de São José dos Campos com aproximadamente 640 mil habitantes, tem como objetivo servir de referência para o gestor e/ou

administrador no comparativo de sua cidade em relação às demais cidades, que apresentam características diferentes a respeito da transparência na GP Municipal.

1.2. Objetivos

Comparar as características da Tecnologia da Informação na transparência da Gestão Pública das cidades de Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos do Estado de São Paulo.

1.2.1. Objetivos Específicos

- ✓ Descrever a TI relacionada à transparência do município de Biritiba Mirim.
- ✓ Relatar a TI relacionada à transparência em Mogi das Cruzes.
- ✓ Mostrar a TI relacionada à transparência em São José dos Campos
- ✓ Descrever os critérios de TI para a transparência pública.
- ✓ Demonstrar qual é a importância dada pela prefeitura na TI para a GP na logística de transparência.

1.3. Procedimentos Metodológicos

Esta pesquisa será realizada em três cidades do Estado de São Paulo: Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos levando em consideração que os dados obtidos junto às Prefeituras dos Municípios ao longo do período entre Agosto a Setembro de 2013, referente ao comparativo da importância dada pela prefeitura na aplicação da tecnologia da Informação para a gestão pública municipal na logística da transparência.

Os critérios de seleção das cidades se deram pelo fato das cidades apresentarem características distintas, como o índice de desenvolvimento humano, além da percepção do pesquisador quando trabalhava na prefeitura de Biritiba Mirim, a qual o mesmo notava dificuldades por partes dos munícipes de Biritiba Mirim quando estes necessitavam de obter acesso às informações por meio do portal da cidade.

A cidade de Biritiba Mirim está localizada a 84km a leste da capital paulista, possui aproximadamente 30.000 habitantes e seu índice de desenvolvimento humano – IDHM é 0,712. O município de Mogi das Cruzes localizada a menos de 63km a leste da capital

paulista, possui aproximadamente 414 mil habitantes e seu índice de desenvolvimento humano – IDHM é 0,783. A cidade São José dos Campos está localizada a 97km da capital paulista, possui aproximadamente 640.000 habitantes e seu índice de desenvolvimento humano - IDHM é 0,807.

O trabalho está estruturado da seguinte forma:

No primeiro capítulo, compreende a introdução, objetivo geral e específico, a justificativa e os procedimentos metodológicos. No segundo capítulo é tratado a pesquisa bibliográfica da gestão pública, como seu conceito, sua reforma, melhoria contínua na estrutura pública e a gestão por resultado.

No terceiro capítulo é apresentada a pesquisa bibliográfica a respeito da tecnologia da informação, a evolução e a relação da TI com a área da logística, a automação do fluxo de informações e a análise da viabilidade de soluções na logística. No quarto capítulo é retrata a transparência na GP através da TI, como os portais eletrônicos de transparência e o portal do software livre e colaborativo.

No quinto capítulo é abordado à metodologia do trabalho como a pesquisa qualitativa: roteiro de entrevista semi-estruturada, a fim de descrever os critérios de TI na transparência nas prefeituras de Biribita Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos – SP. No sexto capítulo são apresentados os resultados dos objetivos específicos e geral do trabalho a respeito dos critérios de TI na transparência nas respectivas cidades. E por fim o sétimo capítulo será abordada as considerações finais bem como as sugestões para novas pesquisas a respeito do tema.

O modelo de pesquisa é descritivo, visando à descrição do cenário bem como as suas dificuldades encontradas na aplicação da tecnologia da Informação para a gestão pública na logística da transparência em pequena, média e grande cidade. As três grandes áreas chaves do projeto são: Tecnologia da Informação e Logística, Gestão Pública e Transparência as quais foram coletadas através de referencial documental, pesquisa bibliográfica e entrevista.

2. GESTÃO PÚBLICA

O segundo capítulo será abordado à pesquisa bibliográfica referente ao conceito da Gestão Pública, bem como a melhoria contínua da estrutura pública da gestão, a reforma da gestão pública e por fim na gestão por resultados.

2.1. A Gestão Pública

Para Oliveira o Estado é: “o principal instrumento de que a sociedade dispõe para promover a igualdade de oportunidades entre os cidadãos” (OLIVEIRA, 2012, p.25).

A existência do Estado é de suma importância para a população, em particular aos mais necessitados de recursos financeiros: os pobres e os que precisam dos serviços públicos a fim de obter melhores condições de vida. Os resultados obtidos pelo Estado são os de garantir a cidadania como a educação, saúde entre outros, através de seu desempenho funcional que reforça sua legitimidade perante a população.

A função social do Estado é realizada da seguinte maneira: a sociedade o dispõe de um grande volume de recursos para o Estado (financeiros e patrimoniais) arrecadados por impostos, e a população deve acompanhar a vida política principalmente na utilização desses recursos, de forma a evitar que sejam desviados os respectivos recursos para outros fins devido à má gestão.

Diante desse cenário Olivera (2012) comenta sobre a qualidade da gestão pública: “assim, pela importância do setor público para a qualidade de vida da população e pelos vultosos recursos por ele administrados, a qualidade de sua gestão se torna um fator decisivo para a sociedade” (OLIVEIRA, 2012, p.25).

Na gestão pública é muito comum deparar-se com as fortes críticas que a administração sofre a respeito da sua qualidade de gestão, devido ao não atendimento as demandas da sociedade, seja ela pela precariedade da qualidade no serviço como: a ineficiência; o desperdício e o desvio de recursos públicos; o baixo ou até mesmo nula de compromisso com os resultados; a ausência de transparência nas tomadas de decisões por parte da gestão; exemplos estes que desafiam a sociedade brasileira e até mesmo o próprio Estado para a reforma da gestão pública.

A reforma da gestão pública deve ser pensada através de decisão inclusa como parte da agenda de reformas democráticas que o país necessita, com intuito da sua funcionalidade na promoção da igualdade de oportunidades para a sociedade. Para Oliveira (2012), “o alinhamento das políticas e dos interesses públicos requer o apoio da sociedade e um modelo de gestão que leve em conta as peculiaridades do setor público e das práticas sociais na relação entre o Estado e a população” (OLIVEIRA, 2012, p.26).

O apoio da sociedade comentado por Oliveira (2012) anteriormente, está diretamente relacionado na aplicação dos princípios do Estado, que se faz necessário o apoio político da sociedade e a competência técnica para a condução da administração pública. Mas, além desse apoio para aplicação dos princípios há uma devida disputa/jogo político na sociedade em relação à forma de organizar a administração pública e ao direcionamento das políticas públicas.

Fato este que o consenso e o direcionamento das políticas públicas se faz necessário que as lideranças se unam de forma hegemônicas, para a obtenção do interesse público em detrimento do privado.

Segundo Oliveira (2012), “a administração pública é uma estrutura do Estado, não dos governos. Ela cumpre um importante papel para a sociedade, ao servir de base para a realização dos programas dos governos eleitos” (OLIVEIRA, 2012, p.32).

Os mandatos da administração se sucedem através de processo democrático de disputa pelo poder, o que é diferente da estrutura administrativa permanente. Cabe ao governo assumir o desenvolvimento da competência da estrutura administrativa como uma pauta central de seus programas de ação, a fim de melhorar a qualidade na prestação de serviço público à população.

Para Oliveira (2012) “a falta de uma política voltada para o desenvolvimento institucional favorece a ineficiência, o desperdício de recursos, o clientelismo, o corporativismo e até o desvio de recursos públicos de suas finalidades” (OLIVEIRA, 2012, p.32).

A modernização faz parte para o efetivo instrumento de desenvolvimento econômico e social da administração pública. Assim cabe o governo a obrigação de entregar à sociedade ao final de seus mandatos, uma administração pública cada vez melhor, ou seja, de qualidade superior ao de seus antecessores com mais organização e mais comprometimento com os resultados e programas afirmados com a população no início do mandato.

A evolução e a modernização da gestão pública dependem da visão de Estado dos governos para que se comprometam com a melhoria contínua da capacidade de governar, que só é alcançada através da formulação e da implementação de políticas públicas de gestão.

2.2. Melhoria Contínua da Estrutura Pública de Gestão

Entre os assuntos de enorme relevância para a sociedade está à qualidade na prestação de serviços públicos, assim é primordial o alto grau de participação e exigência da população na vida política, com o intuito de cobrar de seus representantes os compromissos afirmados em campanhas como a melhoria de sua qualidade. Mas tudo que indica isso não acontece, não há pressão por parte da sociedade e muito menos à exigência de compromissos para a melhoria contínua da administração pública no decorrer dos anos.

O tema sobre a discussão da implementação de políticas para a melhoria na gestão pública já é pauta, mas ainda não é prioridade, embora o tema vem ganhando notoriedade principalmente em campanhas eleitorais. Na opinião dos governantes a qualidade da gestão pode apresentar contornos dramáticos, uma vez que eles responsáveis pela formulação e implementação de políticas públicas têm de prestar contas à população a respeito de suas promessas de início de campanha.

Após a posse dos governantes, estes imaginam tomando decisões para implementação de seus programas e o cumprimento de suas campanhas, para que haja essa execução com qualidade, transparência, menor custo e em tempo agil, é necessário um bom funcionamento da administração pública.

Diante desse fato, surgiu alguns governantes frustrados por não conseguir comprometer com suas plataformas, tendo confronto entre a realização do plano e as dificuldades da gestão. Assim também surgiu outros governantes que devido ao mau funcionamento da administração pública, cria uma ótima oportunidade para o fortalecimento de seu poder político ou até mesmo a promoção do que lhe for mais interessante.

Entre os dois casos citados anteriormente, são necessários visar o melhor interesse da sociedade para evitar frustrações e controlar e impedir o uso indevido da gestão pública, pois há de se ter uma estrutura de gestão competente. Essa estrutura é muito importante para a população uma vez que esta não recebe a contrapartida dos serviços públicos compatível aos gastos que incorre como a educação e a saúde.

Assim observa-se que os interesses caminham em sentidos opostos: a sociedade demanda de serviços de qualidade, enquanto os governantes tentam a realização de seus programas as quais se propuseram e foram eleitos. Para romper com esse ciclo vicioso por parte dos governantes, a população deve se mobilizar em torno do assunto com o intuito de garantir a sensibilidade das lideranças políticas.

2.3. Reforma da Gestão Pública

Para Oliveira (2012) a sociedade brasileira depara atualmente com algumas tendências para a reforma da administração pública.

As principais tendências que apontam nesse sentido são: o processo de globalização em curso, que redefine o papel do Estado; a redemocratização do país, que estimula demandas de ampliação e melhoria do serviço público; um maior protagonismo das organizações da sociedade civil, que assumem responsabilidades na prestação de serviços públicos; a evolução vertiginosa das tecnologias de informação e comunicação; as restrições criadas pela crise fiscal ao financiamento da administração pública; a crise do modelo atual de intervenção na economia, que estimula o fortalecimento do papel regulador do Estado (em vez de produtor); e a crise de seu modelo de gerenciamento, que leva a uma revisão do paradigma weberiano (OLIVEIRA, 2012, p.43).

Essas tendências citadas por Oliveira (2012), fez com que o marco regulatório administrativo do setor público atualiza-se a fim de que os governos continuem atendendo em qualidade e quantidade as demandas da população, além da promoção da competitividade econômica.

Desta forma há de exigir uma imensa reforma da administração pública, com a criação essencial dos objetivos políticos, como a construção dos processos transparentes governamentais de decisão e de livre acesso à participação da população; garantias de qualidade e eficiência no exercício dos direitos de cidadania; desviar a captura do Estado por interesses privativos e corporativistas; e subsidiar a organização da sociedade.

Para Oliveira (2012) é necessário fazer parte da agenda burocrática do país a reforma da administração pública “pois suas regras de funcionamento são de interesse geral e devem ser contruídas coletivamente” (OLIVEIRA, 2012, p.45). Assim a reforma da administração pública se faz necessário para a modernização do país, tornando-o com maior justiça e competitividade e também o aprofundamento da democracia para promover oportunidades e igualdade.

Para que haja a reforma é necessária à construção do consenso da população brasileira a respeito dos valores e dos objetivos norteadores da reforma tornando a política viável e aceita, ao contrário do atual e o padrão relacionamento Estado-sociedade que apresenta o clientalismo, patrimonialismo e corporativismos, práticas estas que dificultam o bom andamento da administração pública. Desta forma não tem como reformar o Estado sem que exista a reforma da sociedade, pois é difícil esperar do governo uma atitude voluntarista e unilateral para a modificação desse padrão.

Segundo Oliveira (2012), “a outra força política importante a ser mobilizada no processo de modernização da gestão são os servidores públicos” (OLIVEIRA, 2012, p.46). O autor acredita que não há de ter uma reforma equilibrada sem a efetiva participação dos profissionais que sabem e vivem da administração pública. No entanto deve-se reconhecer os servidores como atores relevantes e envolver na formulação de qualquer proposta de reforma da administração pública, pois os mesmos serão os principais responsáveis para a implantação.

Para Oliveira (2012) “é preciso, igualmente, envolver os órgãos públicos nesse processo de modernização, sobretudo aqueles de controle” (OLIVEIRA, 2012, p.46). No entanto os órgãos públicos são os que possuem um vasto conhecimento a respeito do funcionamento da administração pública e além do mais detém de força política para apoiar ou barrar a reforma.

A reflexão entre o relacionamento entre a sociedade e o Estado extrai elementos para a implementação da reforma administrativa, que incorpore as demandas contemporâneas e envolva no debate os principais atores para o atual desafio da população, dos governantes, dos servidores públicos e dos líderes políticos.

2.4. Gestão por Resultados

Na administração pública o termo da gestão por resultado cresceu a partir da evidência de resultados no baixo comprometimento da qualidade e eficiência do serviço público prestado a sociedade.

Para Oliveira (2012) a respeito da gestão por resultado se faz a partir da “ideia central de definir um conjunto de resultados a serem alcançados na prestação dos serviços e associá-lo a metas, indicadores, prazos e orçamento” (OLIVEIRA, 2012, p.76). A ideia central de Oliveira (2012) pode contribuir no programa de benefícios para os servidores públicos e

organizações, a qual este programa terá uma variável em função do grau da obtenção das metas e resultados como elemento de incentivo e motivação.

Para Kanaane (2010) o clima da organização pode influenciar no comportamento dos integrantes da organização, afetando os níveis de motivação. Para Kanaane (2010) o clima organizacional é “uma variável que interfere no grau de satisfação do funcionário, contribuindo para a apreensão e compreensão do momento organizacional, tão necessário para o diagnóstico da administração pública” (KANAANE, 2010, p.41).

Segundo Fleury e Sampaio (2006) o clima organizacional refere-se “à percepção que as pessoas têm da organização em que trabalham, percepção que pode ser influenciada por fatores conjunturais externos e internos, à organização” FLEURY E SAMPAIO, 2006 (apud KANAANE, 2010, p.42).

Para Fleury e Sampaio (2006) o processo de diagnóstico quanto às mediações sobre a cultura organizacional alertam sobre os desafios de trabalhar com um fenômeno de maior complexidade e profundidade. Para Fleury e Sampaio (2006) “os estudos sobre cultura têm um caráter histórico mais profundo, remetendo às origens da organização, ao processo de definição de seus valores e a modelagem dos padrões culturais” FLEURY E SAMPAIO, 2006 (apud KANAANE, 2010, p.42).

A figura 1 Kanaane, Keppke, Aldarvis e Silva (2010) delimitam e classificam as interfaces entre a pesquisa de cultura e clima organizacional que os autores Fleury e Sampaio (2006) mencionam nos parágrafos anteriores.

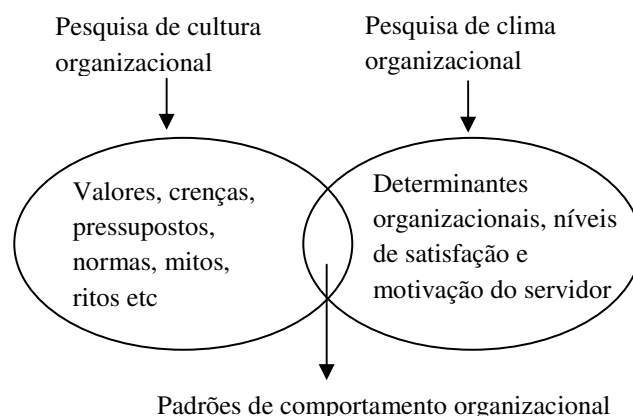


Figura 1 – Determinantes da pesquisa de clima e cultura organizacional

Fonte: Adaptado pelos autores Kanaane, Keppke, Aldarvis e Silva (2010, p. 42)

A gestão por resultados utiliza do contrato de gestão, que é um instrumento que formaliza os compromissos afirmados pelos órgãos públicos com o governo, o mesmo tem a finalidade de procurar soluções para a melhoria da eficiência e qualidade da prestação de serviços públicos. Para tanto a maior dificuldade é a motivação do servidor e da organização, que poderá ser conquistada através do alinhamento de interesses.

O alinhamento de interesses deverá ser feito a partir da criação de incentivos: econômicos, de reconhecimento e de carreira, tudo isso relacionado na busca da qualidade ao atendimento a sociedade.

Além desta dificuldade outra pauta que impacta diretamente nos resultados é o marco regulatório administrativo da esfera pública, a qual as regras de gestão de pessoas, compras, controle e finanças tende a ser mais burocráticas e com menor agilidade nos processos se comparadas ao setor privado que limita-se a estes processos nos resultados em eficiência e qualidade. É evidente que as regras de gestão entre os setores públicos e privados têm de ser distintos por motivos de finalidade, mas é necessário rever as regras dos órgãos públicos para a permissão da melhoria na prestação de serviço a sociedade.

Desta forma o setor privado utiliza-se os recursos como mais eficiência devido a sua flexibilidade na gestão, para tanto na gestão pública há de visar essa flexibilidade de gestão a fim de redesenhar o marco regulatório administrativo do setor público.

Para Oliveira (2012), o conceito de eficiência “deve ser aplicado de forma diversa no setor público e privado. Suas finalidades são diferentes: o último visa ao lucro, enquanto o primeiro, à realização de sua função social” (OLIVEIRA, 2012, p.84). A implantação do conceito de eficiência tem sido um processo muito lento, a partir da Emenda Constitucional nº19, aprovada pelo Congresso Nacional em 1998, o princípio torna a ser básico na administração pública.

Nota-se que este atraso se deve em partes à pressão da sociedade sobre a administração pública que se limitou apenas a utilizar basicamente ao direito de acesso aos serviços e esquecendo de atender à utilização correta e adequada dos recursos públicos. A outra parte desse atraso foi os interesses de líderes políticos em conseguir recursos públicos para seu próprio benefício e conseqüentemente não aplicando na modernização da gestão pública.

Com a restrição de recursos para financiar as demandas crescentes da população: a qualidade e melhoria nos serviços públicos prestados, fez-se necessário o aumento da

eficiência, pois não há de ter ampliação dos serviços fazendo para isso a elevação da carga tributária, pois a mesma em nosso país é alta e atualmente é um enorme desafio reduzi-la.

Assim a alternativa encontrada pelos governos é a inovação, por meio das políticas de gestão, promovendo a eficiência e a qualidade aos serviços públicos prestados. As políticas de gestão promovem paralelamente a prática dos direitos de cidadania, uma vez que aumenta a oferta de serviços prestados à sociedade sem a elevação do gasto.

É fato que a sociedade necessita e quer presteza e qualidade quando precisar dos serviços públicos. Para tanto as lideranças políticas com boas intenções concorda com a sociedade e acredita que a questão de eficiência é de extrema importância.

Deste modo o governo que consegue obter a eficiência em sua gestão, terá como atender mais cidadão com os mesmo meios, ampliar a satisfação dos mesmos e ainda fortalecer perante a população a sua própria imagem de gestor público íntegro e comprometido com a sociedade, bem com a sua base de apoio política.

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O terceiro capítulo será abordado à pesquisa bibliográfica referente ao conceito, à aplicação e a evolução da tecnologia da informação na logística, bem como a automação do fluxo de informação na logística e a viabilidade de soluções da tecnologia da informação.

3.1. Tecnologia da Informação aplicada à Logística

O uso da TI como Estratégia Logística para muitas organizações e principalmente as instituições públicas ainda permanece como uma tarefa difícil de se realizar, pois há a necessidade de investimentos em TI aplicados à Logística, e também da realização de análise operacional e a verificação da viabilidade tática e estratégica da sua utilização.

Desta maneira a estrutura organizacional das instituições públicas contribui de forma inadequada para o desenvolvimento da TI, pois ao observar a área da TI em instituições públicas verifica-se que a mesma encontra-se isolada das demais áreas da organização ou até mesmo a área da TI não está relacionada ao layout da estrutura, apenas ao modelo de gestão que a organização adotou.

Além disso é comum deparar-se com a situação em que as soluções de TI aplicadas à logística são de responsabilidade da própria tecnologia da informação, que na sua maioria das vezes não envolve os profissionais da área estratégica e operacional. Esse cenário se deve ao próprio modelo de gestão, que responsabilizam a área de TI por tarefas que não condiz com suas atividades.

Para Banzato (2005) a essa situação pode ser utilizado o seguinte exemplo:

Pode-se observar a própria área de TI sendo responsabilizada pelas decisões estratégicas a respeito do fracasso de uma determinada solução: a diretoria dizendo que o processo logístico ficou mais caro após a adoção de determinada solução e a área de TI informando que tomou esta decisão para dar mais velocidade ao processo de atendimento. Mas neste caso, quem disse que o processo deveria ser mais rápido? Ou seja, a análise estratégica coube exclusivamente à área de TI que não deveria assumir esta responsabilidade, mas sim comprometer a direção no processo de tomada de decisão estratégica (BANZATO, 2005, p.13).

Nesse exemplo apresentado por Banzato, é demonstrada a necessidade e a importância da integração das decisões quando se tratar em investir em Tecnologia da Informação. Para Banzato (2005) o uso da TI como Estratégia Logística significa “que a direção da empresa

tomará a decisão de utilizar ou não determinada solução a partir da comprovação que a mesma contribuirá para que os objetivos corporativos de curto, médio e/ou longo prazo sejam atendidos” (BANZATO,2005, p.14).

A figura 2 apresenta como deve ser feita a interação da estrutura organizacional para que a direção possua todos os subsídios necessários para a correta tomada de decisão.

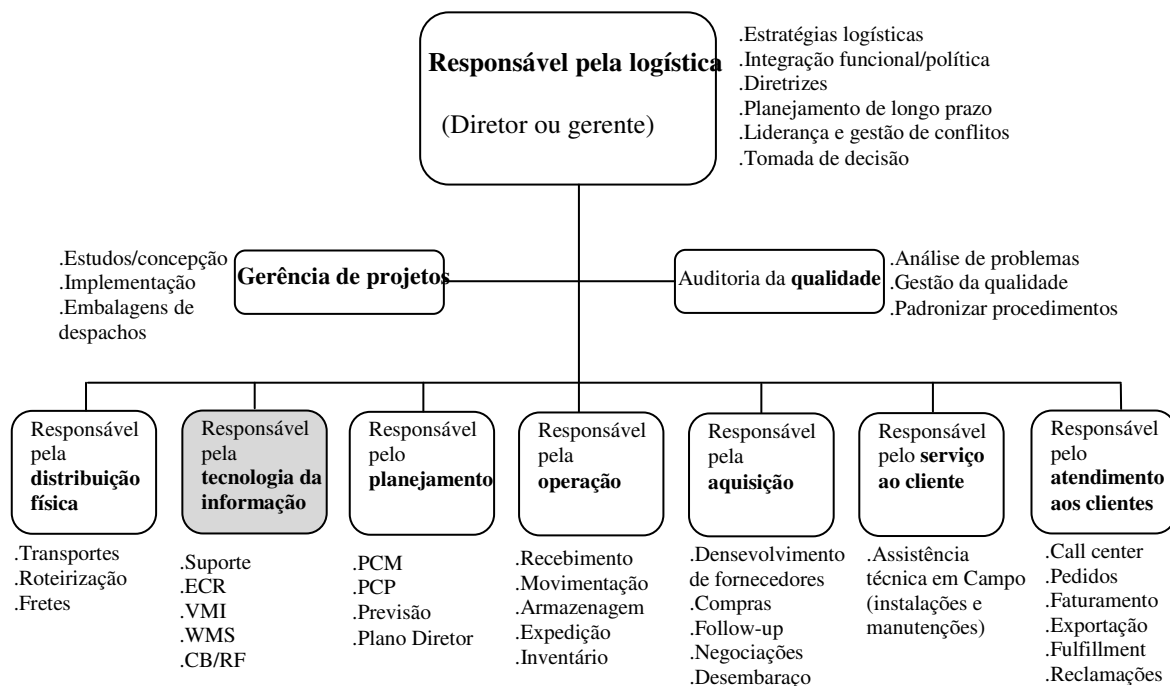


Figura 2: Modelo de estrutura logística
Fonte: Adaptado de Banzato (2005, p.14).

Ao observar a figura 2, nota-se uma visão sistemática a qual algumas organizações estão em trâmite de investimento na logística como estratégia principalmente da transparência, a qual se compromete em transmitir a direção todo auxílio necessário à tomada de decisão.

A figura também demonstra que a área da TI relacionada às soluções logísticas responde diretamente para a própria gerência ou diretoria de logística. Desta forma o profissional responsável pelo setor de logística deve analisar e avaliar uma solução de TI como base na visão integrada.

3.2. A Evolução da Logística e da Tecnologia da Informação

Segundo Banzato (2005) a logística é o termo “que deriva da expressão francesa *Loger*, que significa abastecer, vem ao longo do tempo se tornando cada vez mais, uma peça fundamental na administração de qualquer negócio” (BANZATO,2005, P.17).

A Logística focalizou-se no seu início na movimentação, transporte e armazenagem de materiais, dando mais atenção na função do que no seu próprio processo. Sua evolução acontece quando as organizações dão uma maior atenção na qualidade de produto e/ou serviços prestados aos seus clientes. Dessa forma a logística dentro das organizações passa a ter mais ênfase estratégica do que operacional.

Diante a essa grande evolução a logística pode ser conceituada por diferentes definições ao decorrer do tempo. As primeiras definições estão relacionadas na visão tradicional da organização orientada para a produção.

Segundo Banzato (2005), a logística é: “um termo empregado na manufatura e comércio para descrever as atividades com movimentos eficientes de produtos acabados da produção para o cliente, sendo que em alguns casos inclui movimento de matérias-primas do fornecedor para a produção” (BANZATO,2005, p.17).

Na segunda fase, a logística segundo Banzato (2005) era considerada como: “integração de duas ou mais atividades com o propósito de planejamento, implementação e controle eficiente do fluxo de matérias-primas, estoque em processo e produtos acabados do ponto de origem ao ponto de destino” (BANZATO,2005, p.17).

Hoje a logística segundo Banzato (2005) pode ser definida como: “o processo eficaz de planejamento, implementação e controle integrado do fluxo de materiais, informações e dinheiro, do ponto de origem ao ponto de destino, com o propósito de atender as crescentes exigências de qualidade impostas pelos clientes” (BANZATO,2005, p.17).

Em meados aos anos 80, a tecnologia da informação ganhava seu espaço dentro das organizações tornando-se mais acessível. Esse fato deve-se a sua grande importância quando da aplicação efetiva dos conceitos de Logística Integrada (materiais, informações e dinheiro).

Além desse fato da tecnologia acessível, ao mesmo tempo ocorreram mudanças nos processos de negócios das organizações, iniciando-se o redesenho, viabilizando o uso de soluções tecnológicas. Assim para haver um desempenho superior de logística, os processos logísticos tiveram que ter atenção especial quando eram projetados.

As organizações obtiveram benefícios surpreendentes devido à utilização da reengenharia ou redesenho dos processos logísticos-chave. Devido a isto a Tecnologia da Informação aplicada à Logística obteve uma grande evolução através do surgimento de diversos aplicativos que de certa forma tiveram participação na otimização dos processos logísticos.

3.3. Automação do Fluxo de Informações na Logística

A logística zela pelo fluxo de informações com a finalidade da qualidade e agilidade das informações necessárias para atender as respectivas expectativas do consumidor final com uma alta eficiência de produtividade dos recursos da cadeia de abastecimento.

Para Banzato (2005) a fim de “facilitar a apresentação das soluções de automação do Fluxo de informações entende-se por bem classificá-los em 5 principais grupos: Planejamento, Execução, Controle, Comunicação e Concepção” (BANZATO, 2005, p.24).

A figura 3 demonstra a classificação citada por Banzato como a mais adequada para a tecnologia da informação aplicada à logística.

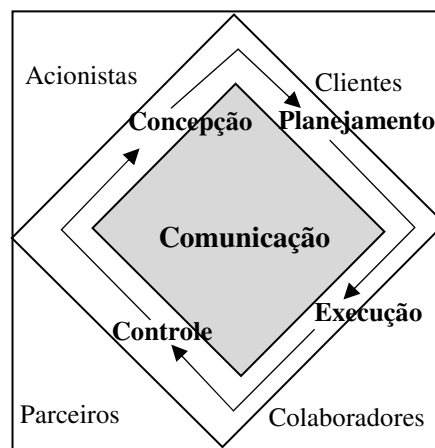


Figura 3 – Classificação das soluções de Tecnologia da Informação aplicadas à Logística
Fonte: Adaptado de Banzato (2005, p.25).

A figura 3 demonstra que a informação flui por meio do ciclo de processos de planejamento das expectativas e necessidades dos clientes, passando aos colaboradores a execução das instruções, seguida de informações de controle aos parceiros na implementação do plano de ação e por fim a concepção aos acionistas a qual se cria e implementa as vantagens competitivas através das mudanças inovadoras. A figura 3 ressalta que os processos

dependem diretamente da comunicação, pois envolve diversas pessoas e organizações com interesses e necessidades específicas.

3.4. Análise da Viabilidade de Soluções de TI

O processo de análise de viabilidade de soluções de TI, deve levar em conta a avaliação da relação do custo-benefício, considerando parâmetros qualitativos e quantitativos.

Para Banzato (2005) parâmetros quantitativos são “todos os fatores que poderão ser medidos e quantificados a fim de analisar técnica e economicamente a solução proposta” (BANZATO, 2005, p.146).

Para Banzato (2005) entre os principais parâmetros quantitativos podem ser citados: os investimentos e a sua depreciação, as taxas e os impostos, os custos da implantação e manutenção de uma solução de TI, a melhoria do nível da entrega de serviço ao cliente, o desenvolvimento e capacitação profissional e a melhoria da imagem da empresa no mercado.

Além dessa análise técnica e econômica para justificar a solução de TI, é de responsabilidade da organização desenvolver a análise de fatores intangíveis, estes que normalmente são difíceis de se avaliar e quantificar, mas são indispensáveis na tomada de decisão sobre qual a melhor solução a adotar.

O processo de escolha da melhor solução não é uma tarefa simples, pois envolve grande responsabilidade, mas a tomada de decisão pode ser fácil, através de uma sistemática objetiva sustentada por conceitos e requisitos técnicos coerentes.

A escolha da solução deve também ser acompanhada do fornecedor de tecnologia, pois na maioria das vezes é melhor a organização possuir um adequado fornecedor de tecnologia, mesmo que ele não detem a melhor solução TI no momento, pois o mesmo poderá desenvolvê-la.

Desta forma se faz necessário investir algum tempo na elaboração do diagnóstico das necessidades e da tabela de comparação dos critérios-chave, para o desenvolvimento da escolha ponderada e participativa.

A escolha da melhor solução deve levar em conta a comparação específica entre as necessidades determinadas pelo Sistema Logístico da empresa e as características das funções apresentada da solução de TI . As necessidades determinadas pelo Sistema Logístico deverão ser realizadas por profissionais competentes no ramo da logística, pois estes irão desdobrar a estratégia determinada na operação do sistema logístico da organização.

O grau de adaptação do ERP – Sistema de Gestão Empresarial à legislação brasileira está entre os cuidados necessários na escolha da solução, pois cada produto apresenta suas características específicas às práticas locais. Além da adaptação do ERP, deve-se levar em conta o grau de aderência do software, em relação à quantidade de programas que serão ajustados as reais necessidades da organização e o total de programas, pois esta relação comprometerá no expressivo custo de manutenção e implementação.

As interfaces gráficas é um fator que deve ser analisado para a escolha da solução, assim se faz necessário que as atuais soluções profissionais sejam bem comunicativas a fim de facilitar o seu uso para o atendimento e suporte técnico.

Segundo Banzato (2005) “os requisitos técnicos preponderantes que devem ser avaliados são: aderência, flexibilidade, facilidade de uso, custo de propriedade, relação custo-benefício, localização, atendimento e suporte” (BANZATO, 2005, p.158). Além destes requisitos a organização deve certificar que o fornecedor terá as reais condições de sustentar e implementar a solução, a qual esse processo envolverá treinamento e reestruturação dos processos administrativos, o conhecimento dos investimentos, custos, limitações e estratégias.

4. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM TRANSPARÊNCIA

O quarto capítulo será abordado a importância da tecnologia da informação na transparência dos processos na gestão pública, bem como a importância dos portais eletrônicos de transparência e o portal do software livre e colaborativo.

4.1. Tecnologia da Informação na Transparência da Gestão Pública

Segundo Matias-Pereira (2008) refere-se à governança como a “forma com que os recursos econômicos e sociais de um país são gerenciados, com vistas a promover o desenvolvimento” MATIAS-PEREIRA, 2008 (*apud* KANAANE, 2012, p.47). Para Kanaane (2012) o conceito de governança “implica na capacidade de ação estatal em considerar a presença de normas e regras universais nas transações sociais e econômicas” (KANAANE, 2012, p.47).

A governança pública é composta por quatro princípios que é o alicerce para a sua prática: relações éticas; conformidade em todas as suas dimensões; transparência; e prestação responsável de contas.

A prática da governança pública deve ser encarada com seriedade e como pré-requisito para a gestão pública, a fim de que esta se desenvolva com segurança, eficácia, e na adoção de propósitos com base nos princípios ético-morais.

A posição de Banet, sinalizada por Matias-Pereira (2008, p.41), a qual descreve outros pontos sobre os princípios mais relevantes para gestão pública. “O serviço público necessita adotar, para alcançar as melhores práticas em governança na gestão pública, ações voltadas a: liderança, integridade, compromisso (relativos à qualidade pessoal), responsabilidade em prestar contas, integração e transparência” MATIAS-PEREIRA, 2008 (*apud* KANAANE, 2012, p.47).

A implantação destas práticas fortalece no pressuposto de que no serviço público a efetiva governança, possa apoiar e atender as demandas do cidadão e da população.

A instituição pública a fim de comprometer-se com a integridade de sua ação, se coloca à frente de situações antiéticas, pois tem o intuito de adotar a transparência na sua gestão.

A governança no serviço público necessita adotar algumas posturas, como prestar a assistência social na essência das organizações públicas, dispondo de um conjunto de princípios que sejam importantes para a evidência da governança corporativa na gestão pública.

4.2. Portais Eletrônicos de Transparência

Para Oliveira (2012) as Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs são “um importante instrumento à disposição dos governos, tanto para aumentar a eficiência e a qualidade da prestação de serviços à população e de sua gestão interna quanto para facilitar o controle do Estado pela Sociedade” (OLIVEIRA, 2012, p.101). Através da importância da função das TICs, temos atualmente uma política de gestão bem sucedida em relação aos governos eletrônicos (e-gov), a qual seu objetivo é melhorar a gestão pública apropriando-se do avanço tecnológico.

Existe uma demanda por informações que auxiliem a vida da sociedade em relação com o Estado por exemplo: saber o local em que os serviços são prestados, seus tipos, o horário de funcionamento e atendimento dos órgãos públicos, que tipo de documentos devem ser apresentados, enfim como outros que pode ser muito facilitado pelo uso das TICs.

É possível o desenvolvimento de soluções em tecnologias para cada um dos focos das seguintes políticas: acesso aos serviços públicos, gestão governamental e controle social. Segundo Oliveira (2012) o controle do Estado pela sociedade “é uma questão central para a democracia, na medida em que evita sua captura por interesses privados e permite a avaliação da qualidade de sua gestão” (OLIVEIRA, 2012, p.102).

Desse modo a sociedade precisa exercer esse controle, para isto necessita ter acesso a informações qualificadas sobre as inúmeras dimensões da atuação da administração pública. Assim sendo, os sistemas de informação em geral no setor público não foram desenvolvidas para o atendimento da demanda por controle social.

Para conseguir o atual grau de transparência a respeito aos atos de gestão, tem sido utilizados soluções improvisadas com base nos sistemas desenvolvidos para outros fins, como os controles de operação e execução de processos administrativos. No entanto para incorporar

a demanda por transparência os sistemas de informação da administração necessitam ser redesenhados.

Existe um grande volume de informações sobre a atuação e o funcionamento da administração pública disponíveis na internet, porém somente isto não é suficiente. Pois o controle social precisa que as informações estejam organizadas de forma que possam ser entendidas. Caso isso venha a ser feito, o setor público fornecerá uma enorme contribuição para a consolidação da democracia do país, pois a questão não é a disponibilidade da informação, mas a maneira como ela é divulgada.

Do ponto de vista do cidadão, a disponibilidade pode ser também um problema, mas menor em relação à qualidade da organização da informação. E lembra-se que o governo atual poderá ser a oposição de amanhã, quando irá necessitar de transparência nas informações para executar sua função constitucional de fiscalização.

Existem dois grandes desafios a serem superados no setor público para alcançar a divulgação das informações públicas adequada ao controle social: a ausência de vontade política e a falta do conhecimento técnico sobre como organizar as informações.

A ausência de vontade política de se fornecer a conhecer decorre de interesses clientelistas, patrimonialistas, sendo desse modo de fácil entendimento em relações aos dois aspectos. Sabe-se que ninguém que desvia os recursos públicos ou que os destina em suas bases eleitorais por motivos clientelistas quer a transparência. E o que se explica pela ausência de vontade na divulgação das informações por interesse corporativo é o receio do servidor a respeito do impacto da difusão de um dado, que em caso de ser mal-interpretado, possa ocasionar um desgaste na sua própria imagem ou até mesmo no órgão público responsável.

Segundo Oliveira (2012) para os servidores “que agem de boa-fé, não há alternativa a não ser a mais ampla divulgação das informações para a sociedade” (OLIVEIRA, 2012, p.103). Dessa maneira as organizações públicas e seus servidores públicos devem estar instruídos para a nova fase de transparência e fornecer ao máximo o acesso da população às informações.

A falta do conhecimento técnico sobre como organizar informações de maneira que sejam interpretadas pela população é um obstáculo a ser superado pela capacitação dos servidores que trabalham com as TICs no setor público. A realidade demonstra que é muito difícil encontrar profissionais no mercado de trabalho que entendam a organizar as informações para que sejam interpretadas pela sociedade.

Uma das soluções relacionadas a este problema é a criação de um canal de relacionamento através do qual a sociedade tem a liberdade de dar sua opinião sobre a melhor forma de organizar as informações. A outra solução seria a construção de uma política chamada de “dados abertos”, a qual os governos divulgariam seus dados primários para a análise dos respectivos interessados, aumentando assim a transparência e o controle social. Desta forma os respectivos governos estimulariam a participação da população na disseminação das informações públicas.

Outras dificuldades estão na implantação do governo eletrônico, principalmente em se tratando com o vulto de investimentos necessários, a imensa diversidade de soluções disponíveis para os vários serviços e o treinamento do pessoal para a utilização dos sistemas adotados. Devido às estas razões, há a requisição de uma política de gestão própria, que deverá conter os objetivos de organizar e integrar as inúmeras ações desencadeadas pelos diversos órgãos públicos, visando a promover a compatibilidade tecnológica e a padronização, economizar e priorizar os enormes investimentos demandados, de forma a evitar desperdícios.

Sendo assim a administração pública necessita e há de aprender a criar parcerias com os fornecedores de tecnologia, para a busca das melhores soluções aplicáveis a seus reais desafios perante a população. Há de se ter organização no setor público para absorver as boas ideias que surgem no mercado permanentemente, no entanto esse desafio traz para a política de governo eletrônico uma preocupação incessante no monitoramento do mercado de TIC, sob a pena de não incorporação a seus processos inovações que podem melhorar a prestação de serviços à população na agilidade que a sociedade demanda.

Para Oliveira (2012) numa visão mais ampla, o conceito de sistemas pode ser:

Vantajosamente empregado para organizar a gestão pública, cujas áreas específicas comuns irão naturalmente formar sistemas singulares, ditos estruturantes: pessoal, logística, orçamento, planejamento, finanças e contabilidade, organização, e tecnologia da informação e comunicação (OLIVEIRA, 2012, p.105).

Embora essas áreas sejam descentralizadas e específicas, as mesmas devem funcionar de maneira articulada, alinhada e integrada de acordo com as diretrizes únicas, emanadas de um núcleo formulador e coordenador. Dessa maneira trata-se de sistemas de informação corporativos de gestão, alocação de recursos e controle gerencial e operacional das ações praticadas pela administração pública, as quais formam o alicerce de estrutura e funcionamento.

Cada área do sistema é responsável por objetivos específicos nesse modelo, instrumental para a eficiência, transparência e controle do uso dos recursos públicos. Assim um comitê gestor, localizado no mais alto nível de governo e constituído por representantes dos sistemas singulares, garante a coordenação do conjunto. Compete a esse comitê estabelecer uma orientação comum para a gestão e outra para o planejamento estratégico a qual programe inclusive o crescimento tecnológico harmônico, para não haver o comprometimento do padrão da qualidade da administração do governo.

Implantar um gerenciamento alinhado e integrado dos sistemas estruturantes é mais um desafio a ser superado na atual gestão pública brasileira, pois há ausência da visão da importância estratégica disso. Pois o que há, no máximo é o tema organizado em um sistema de informação, sem alinhamento com os outros e com falhas em seu próprio gerenciamento.

Assim organizar a administração pública em sistemas estruturantes integrados irá permitir que os governos transmitam à sociedade a figura de que estão comprometidos com a eficiência, o controle e a transparência na gestão dos recursos públicos.

4.3. Portal do Software Livre e Colaborativo

Segundo Silva (2012) com a criação do Portal do Software Público Brasileiro – SPB fez surgir “novas perspectiva com possibilidades ainda insuspeitas para a abertura do mercado de TI no Brasil” (SILVA, 2012, p.73). No portal são encontrados num só espaço todos os softwares livres públicos disponíveis para ser usado de imediato, com seus respectivos manuais de uso e instalação.

O SPB tem regras de registros, a qual preservam a marca do produto e o seu uso público, que impede cobrança de licenças de uso, exige código aberto e a documentação de aprendizado para dar sequência às aplicações por parte de desenvolvedores e usuários afins. Com o uso do sistema constroe-se uma rede de usuários, e que alguns destes tornam colaboradores e outros se filiam como prestadores de serviços. A garantia de funcionamento do sistema em vez de ser da empresa renomada, passa a ser do próprio software, cujo seu uso permite delectar sua confiabilidade pela própria experiência dos seus usuários.

Diversas licitações para implantação e manutenção dos SPBs em órgãos públicos ou de negociação com empresa privadas são encontrados no portal. Segundo Silva (2012) vários órgãos e empresas têm passado “muitas dificuldades pelo alto custo das licenças ou contratos de serviços de manutenção a preços aviltantes, em função da dependência do seu negócio para

o prestador de serviços, o que tem contribuído para o baixo crescimento do mercado de TI no Brasil frente a outros países” (SILVA, 2012, p.73).

O portal e os congressos anuais de Software Público fazem com que muitas empresas pequenas, órgãos públicos e até desenvolvedores autônomos tenham encontrado respaldo e credibilidade em seus serviços, devido à continuidade de garantia que reside na qualidade de atendimento ao cliente e a possibilidade de troca de fornecedor em caso de rescisão contratual.

A quebra de barreira do portal fez com que cada vez mais o mercado de TI se aproximasse mais de um mercado perfeito, com lucros e salários mais proporcionais em todos os níveis técnicos e de gestão.

O dado de estado incipiente de TI da grande maioria dos municípios brasileiros, é que tem bastante trabalho e mercado para se conquistar com qualidade no atendimento. Num futuro próximo, vários municípios vão fazer mais com poucos recursos, do que o governo federal com bastante recursos, a qual não consegue fazer com o gasto do oligopólio de suas empresas estatais de processamento de dados.

Segundo Silva (2012) há um exemplo de município que “conseguiu, com R\$ 400.000,00 implantar em menos de um ano dezoito módulos de software livre públicos, alcançando boa parte de suas necessidades de informação com uso de tecnologia de geoprocessamento integrada aos seus cadastros” (SILVA, 2012, p. 75).

Enfim o SBP já é uma grande evolução, porém ainda não têm um bom software livre público de GED – Gerenciamento Eletrônico de Documento e Workflow com conceitos implantados e consolidados em órgão público de notoriedade como a Receita Federal do Brasil.

5. METODOLOGIA

O modelo de pesquisa possui característica descritiva, quanto aos fins, pois segundo Gil (2006) “[...] tem como objetivo primordial a descrição de determinada população ou então o estabelecimento entre variáveis.” (GIL,2006, p.42) A pesquisa visa à descrição do cenário a respeito dos critérios da tecnologia da informação para a gestão pública na logística da transparência em pequena, média e grande cidade.

As três grandes áreas chaves do estudo Tecnologia da Informação e Logística, Gestão Pública e Transparência as quais serão coletadas através de referencial documental, pesquisa bibliográfica e entrevista semi-estruturada.

Os elementos da amostra foram selecionados devido ao pesquisador ter trabalhado na prefeitura de Biritiba Mirim e percebia a dificuldade que o cidadão encontra para ter acesso a informações de transparência pública no site da prefeitura. As escolhas pelas demais cidades são: a cidade de Mogi das Cruzes é o município em que vive o pesquisador e a cidade de São José dos Campos está localizado o polo presencial do curso de Especialização Gestão Pública Municipal do pesquisador.

Os elementos são: a Diretora da Secretaria Municipal de Finanças da cidade de Biritiba Mirim – SP, o Secretário Adjunto da Secretaria de Gestão de Mogi das Cruzes – SP e o Assessor de Imprensa da Secretaria de Finanças de São José dos Campos – SP. São estes os elementos pois os mesmo são os responsáveis diretos pelo portal da transparência nas respectivas prefeituras.

O desenvolvimento do instrumento de coleta de dados é a pesquisa em campo. Segundo Gonsalves (2001) a pesquisa de campo é:

O tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...] (GONSAVELS, 2001, P.67).

A pesquisa de campo foi realizada no período de agosto e setembro de 2013, os dados foram coletados por meio do roteiro de entrevista semi-estruturada (apêndice A), a fim de obter o objetivo específico de descrever os critérios da tecnologia da informação para a transparência pública nas cidades de Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos.

Essa entrevista será realizada com os responsáveis pela publicação e manutenção do portal da transparência pública do governo municipal, ligadas às secretarias de Finanças e Gestão que detêm destas informações importantes para este trabalho.

Quanto ao problema de identificar os pontos críticos na aplicação da tecnologia da informação na gestão pública de transparência, além dos pontos positivos encontrados nas respectivas prefeituras, a pesquisa tem na sua abordagem característica qualitativa. Para Richardson(2007), a pesquisa qualitativa “pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise dos dados” (RICHARDSON *et al.* 2007).

Através dos dados levantados por meio do roteiro de entrevista semi-estruturada (apêndice A) com os elementos responsáveis da amostra, foram realizadas análises dos dados por meio das técnicas qualitativas (análise de conteúdo).

O pesquisador ao realizar a entrevista teve dificuldades em obter informações em uma das três prefeituras, a qual o responsável pelo portal da transparência alegava que havia muitas demandas a serem resolvidas e muitas reuniões a participar e que não tinha disponibilidade de horário para a realização da entrevista ao contrário das prefeituras de Biritiba Mirim e São José dos Campos.

6. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No sexto capítulo serão apresentados os objetivos específicos deste trabalho, bem como o objetivo geral com os resultados das três prefeituras: Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos a respeito dos critérios da importância da tecnologia da informação na transparência da gestão pública.

6.1. Objetivo 1- TI para a Transparência em Gestão Pública – O Caso Biritiba Mirim

A Diretora de Finanças do município de Biritiba Mirim - SP considera que é importante a utilização da Tecnologia da Informação para gestão pública na logística de transparência, pois acredita que é indispensável o seu uso, pois não tem como haver a transparência pública na prefeitura sem a utilização da ferramenta da TI, pois o governo local apresenta grande volume de informações de diversas Secretarias.

A Diretora de Finanças relata que a prefeitura implantou o portal de transparência pelo motivo de força da Lei Complementar 131/09, a mesma acredita que o portal apresenta todas as informações públicas que o cidadão necessita. A Diretora informa que o portal da transparência pública tem uma dinâmica diária de melhorias a qual poderá levar a instituição a mudanças a fim de aprimoramento.

A prefeitura de Biritiba Mirim apresenta outras tecnologias de apoio de gestão e controle como email, sistemas fornecidos por outras esferas, tais como TCESP/AUDESP; CEF/SISTN;MS/SIOPS;MEC/SIOPE;

A Diretora de Finanças comenta que a Tecnologia da Informação contribui para a lei de acesso da informação e a transparência pública, pois possibilita a disponibilização de dados quase em tempo real. A mesma informa que a estrutura e os serviços da Tecnologia da Informação e também o portal da transparência pública é prestado por terceiros, a qual o servidor do portal está localizado na empresa da tercerizada, e pode ser acessada pelo seguinte endereço eletrônico: www.presconinformatica.com.br.

As responsabilidades das atualizações do portal da transparência são da Secretaria Municipal de Finanças e a parte da administração e o gerenciamento das atualizações das informações do portal são automaticamente efetuados pelos sistemas de informações da empresa terceriza quase em tempo real.

6.2. Objetivo 2 - TI para a Transparência em Gestão Pública – O Caso Mogi das Cruzes

O Secretário Adjunto de Gestão de Mogi das Cruzes – SP relata que sem a TI não há transparência e muito menos a integração entre as secretarias afins como a Saúde, Educação, Gestão e etc. Desta maneira o mesmo acredita que é muito significativo e importante a utilização da Tecnologia da Informação para a Gestão Pública na logística de transparência.

O Secretário Adjunto de Gestão comenta que o portal da transparência que a prefeitura implantou, tem como finalidade de melhorar a garantia de uma boa gestão do governo local e não ter problema com a sociedade relacionada à transparência, assim a instituição pública vai além do portal de transparência, pois a mesma disponibiliza ao acesso dos cidadãos os contratos, as portarias e o Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED. O Secretário Adjunto de Gestão informa que o portal não apresenta todas as informações públicas que o município necessita, pois a transparência bem como o portal é um trabalho cíclico infinito.

A prefeitura de Mogi das Cruzes pretende melhorar o portal de transparência pública, segundo o Secretário Adjunto de Gestão, existe o Prêmio Mario Covas a qual a prefeitura está trabalhando a respeito da prestação de informações orçamentárias com uma linguagem mais acessível para o cidadão que é leigo em contabilidade. O mesmo informa que a prefeitura apresenta outras tecnologias de subsídio a transparência como a Ouvidoria, que apresenta dois números de atendimento telefônico de Serviço como o 156 e 162 (Telefone Nacional de ouvidorias, as quais apenas as cidades de Mogi das Cruzes – SP, Recife – PN, Belo Horizonte – MG e Brasília dispõem deste serviço).

Para o Secretário Adjunto de Gestão a Tecnologia da Informação contribui para a lei de acesso da informação e a transparência pública como base para o acesso da informação pois demonstra o resultado da própria gestão. O mesmo informou que a prefeitura dispõe de um Departamento de Tecnologia da Informação, a qual o servidor do portal e o centro de dados estão localizados na própria instituição, as atualizações do portal são feitas pela própria equipe de TI e RH as quais são centralizados.

As atualizações são automáticas, pois há um sistema online com a mesma base de dados, ressaltando que a contabilidade tende a ter 2 dias de atraso à data atual.

6.3. Objetivo 3 - TI para a Transparência em Gestão Pública – O Caso São José dos Campos

O Assessor de Imprensa da Secretaria de Finanças comenta que a prefeitura de São José dos Campos – SP entende que a Tecnologia da Informação é uma ferramenta fundamental para promover a transparência.

O Assessor relata que a prefeitura implantou o portal de transparência pública com o motivo de facilitar o acesso às informações públicas aos cidadãos e também para o atendimento à legislação de acesso à informação Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O mesmo ressalta que o portal apresenta todas as informações públicas que o município necessita e que havendo dúvidas, o cidadão pode registrar sua solicitação pelo telefone 156 ou preencher o formulário <http://central156sjc.ipplan.org.br>, que oferece assuntos específicos em "Transparência Pública". As áreas responsáveis prestam os esclarecimentos ao solicitante por telefone, e-mail ou carta. Tanto a solicitação como as ações tomadas ficam registradas no banco de dados do Sistema 156.

O Assessor diz que a prefeitura pretende melhorar o portal de transparência pública sempre que necessário. A prefeitura não apresenta outras tecnologias de apoio ao portal, a instituição pública disponibiliza apenas ao cidadão o acesso às informações do Executivo e links para os portais de transparência de órgãos vinculados (Câmara, Instituto de Previdência, FUNDHAS, Fundação Cultural e Urban).

Para o Assessor a tecnologia da Informação contribui para a Lei de acesso da informação e a transparência pública, pois sem a infraestrutura de TI e o Sistema de Informação (rede, Internet, banco de dados, sistemas) o acesso do cidadão à informação continuaria restrito às solicitações presenciais, e seria muito difícil o atendimento aos prazos e obrigações definidas na legislação que rege o assunto.

A Prefeitura de São José dos Campos tem em sua estrutura o Departamento de Tecnologia, Informação e Modernização - DTIM, subordinado à Secretaria de Administração, que atende todas as Secretarias da Prefeitura. O Portal da Transparência está hospedado em Data Center externo, juntamente com o Portal de notícias e serviços da Prefeitura.

A responsabilidade pelas informações e dos dados são das respectivas secretarias e o suporte técnico para a atualização do Portal da Transparência é realizada pela equipe técnica do Departamento de Tecnologia, Informação e Modernização da Prefeitura. Os dados são atualizados automaticamente a partir do banco de dados corporativo.

6.4. Objetivo Geral

A tabela 1 demonstra a análise comparativa das prefeituras a respeito dos critérios adotados pelas mesmas na utilização da TI na gestão pública de transparência.

Crítérios	Prefeitura de Biritiba Mirim	Prefeitura de Mogi das Cruzes	Prefeitura de São José dos Campos
Considera importante a utilização da TI para a Gestão Pública na logística da transparência	Sim	Sim	Sim
Implantou o Portal da Transparência	Sim	Sim	Sim
Motivo dessa implantação	Lei Complementar 131/09	Melhoria e garantia de boa gestão do governo	Lei nº 12.527 de 18/11/11
Acredita que o portal apresenta todas as informações públicas que o munícipe necessita	Sim	Não	Sim
A prefeitura pretende melhorar o portal de transparência pública	Sim	Sim	Sim
Utilização de outras tecnologias para apoio da transparência na gestão do governo local	Sim	Sim	Sim
Possui departamento de TI na prefeitura	Não	Sim	Sim
Localização do Servidor do Portal de Transparência Pública	Em ambiente externo da prefeitura	Em ambiente interno da prefeitura	Em ambiente externo da prefeitura
Responsabilidade das atualizações do portal da transparência pública	Secretaria de Finanças	Departamento de TI e RH	Diversas Secretarias e suporte do departamento de TI
Atualizações dos dados são realizadas automaticamente pelo sistema online e centros de dados	Sim	Sim	Sim

Tabela 1 – Análise Comparativa dos Critérios de TI na Gestão Pública de Transparência

Fonte: o autor

Ao analisar a tabela 1, observa-se que as três cidades pesquisadas acreditam que a utilização da Tecnologia da Informação no processo da transparência pública é de extrema

importância, o que é bom para gestão pública e consequentemente na transparência a sociedade. Uma vez que o órgão público reconhece que sem o uso da ferramenta não há como ter a devida transparência ao cidadão. Desta forma esse reconhecimento facilita ao órgão público a repensar na sua estrutura física e lógica a respeito de investimentos destinado a área da tecnologia da informação na gestão pública da transparência, que até pouco tempo não se via gastar um valor significativo na utilização do portal da transparência pública.

As três prefeituras implantaram o portal da transparência pública, sendo que as prefeituras de Biritiba Mirim e São José dos Campos tiveram como o motivo dessa implantação as seguintes leis respectivamente: Lei Complementar 131/09 e Lei nº 12.527 de 18/11/11, apenas a prefeitura de Mogi das Cruzes teve como motivo a melhoria e garantia de boa gestão do governo.

A partir dessas informações observa-se que a implantação do portal da transparência nas respectivas prefeituras ganhou força graças às estas leis que obrigarão os órgãos públicos a disponibilizar o acesso a informação ao cidadão por meio do uso da internet através do portal.

As três prefeituras pretendem melhorar o portal da transparência, mas somente a Prefeitura de Mogi das Cruzes ressalta que o portal não apresenta todas as informações ao munícipe, o que é ótimo para o cidadão, pois o reconhecimento por parte do órgão público de que o trabalho de transparência de informações é um ciclo infinito que sempre há de estar reformulando a interatividade do portal e sempre atualizando. Como forma de melhorar o acesso a informação ao cidadão as três prefeituras utilizam outras ferramentas tecnológicas de apoio ao portal como ouvidoria, o serviço de atendimento telefônico 156.

A prefeitura de Biritiba Mirim é a única que não apresenta um departamento de TI interna na prefeitura, ou seja, o serviço de manutenção ao portal de transparência é realizado por uma equipe tercerizada. O que não é positivo comparado às outras duas prefeituras, que dispõem em sua estrutura um departamento de TI. Por exemplo caso haja uma falha no portal da prefeitura de Biritiba Mirim, esta demorará mais tempo de resolução do problema em relação às outras duas prefeituras devido ao obstáculo da distância logística da equipe de TI e também de comunicação que necessitará de um contato por via telefônica para a tomada imediata de ação.

As três prefeituras apresentam sistemas online de atualização do portal, a qual facilita em caso do servidor estar localizado em uma área externa da prefeitura, como são os servidores das prefeituras de Biritiba Mirim e São José dos Campos. As atualizações são

realizadas por Secretarias distintas em cada prefeitura: na prefeitura de Biritiba Mirim é realizado e centralizado pela Secretaria Municipal de Finanças, na prefeitura de Mogi das Cruzes é realizada e centralizada pela Secretaria de Gestão que compõe os setores de RH e TI integradas e na prefeitura de São José dos Campos é a única que não é centralizada as informações de atualizações sendo de responsabilidade das diversas Secretarias com o suporte da equipe de TI.

De acordo com os resultados da entrevista, observa-se que a importância da tecnologia da informação na gestão pública para a logística da transparência já é uma realidade nas três prefeituras analisadas, pois as mesmas consideram a TI como a principal ferramenta na gestão pública para o portal da transparência, pois sem esta não teria como haver a integração das secretarias das instituições públicas e muito menos a divulgação em tempo real das informações ao cidadão por meio do portal eletrônico.

A confiabilidade no sistema do portal da transparência das prefeituras analisadas é duvidosa, pois muitas informações não estão de formas atualizadas e organizadas, o que gera certo desconforto na credibilidade e integridade das informações do munícipe perante o seu governo atual.

A implantação do portal da transparência nas prefeituras teve como motivo por força de lei, assim esse fato somado a confiabilidade de seus sistemas de transparência sugere uma ideia em que as prefeituras estão cumprindo tabela, pois ao observar em seus portais ainda faltam muitas informações, além das quais as que existem necessitam de maiores explicações principalmente as de gastos orçamentários.

A amigabilidade do sistema é outro fato que dificulta e desestimula o acesso a informações dos cidadãos, pois como as prefeituras estão apenas cumprindo tabela, não tem nenhuma preocupação em melhorar a forma de acesso para os munícipes, como a criação de um tutorial de utilizações do portal e nem muito menos uma interface com maior interatividade com o usuário.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transparência pública é um assunto muito discutido na sociedade nos dias atuais, pois se tornou um fator diferencial da boa gestão empregada principalmente em órgãos públicos. Devido à lei de acesso a informação muitas prefeituras do país estão se modernizando com a implantação do portal da transparência pública que em sua grande maioria não oferecem as informações necessárias que o cidadão procura.

O fato é que os portais necessitam ser atualizados diariamente e com informações necessárias ao que o cidadão necessita, como por exemplo o acesso à transparência dos gastos orçamentários na folha de pagamento dos servidores, dos gastos de operação e manutenção da administração pública e dos gastos com reformas e obras de pavimentação, escolas e hospitais. Além dessas informações as prefeituras hão de ter transparência e atenção especial quando o cidadão as procura a fim de informações a respeito da gestão do governo local.

As prefeituras de Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos já estão no caminho da modernização virtual em relação ao portal da transparência, porém em seus portais tem muitas informações de conteúdos técnicos que dificultam o entendimento por parte dos cidadãos leigos.

É importante salientar que a transparência pública é muito além do portal virtual de informações, pois ao realizar este trabalho o pesquisador encontrou muitas dificuldades para obter acesso às informações em uma das três prefeituras. O responsável pelo portal da transparência pública desta prefeitura alegava que havia muitas demandas a serem resolvidas e muitas reuniões a participar, a qual foram várias idas e vindas do pesquisador à esta prefeitura até obter as devidas informações.

É fato que o secretário há de fornecer informações que são de conteúdo público, pois o pesquisador estava também como cidadão solicitando informações básicas que é de seu direito a respeito da própria transparência pública do portal.

As prefeituras de Biritiba Mirim e São José dos Campos estão à frente da prefeitura de Mogi das Cruzes no que se diz transparência e acesso a informação ao cidadão, pois as mesmas se prontificarão prontamente a agendar e a conceder a entrevista a respeito da transparência, o que demonstra aparentemente uma maior preocupação e comprometimento com a transparência de informa, fornecer e esclarecer como é gerenciado o portal da transparência pública.

Enfim, houve uma grande evolução na transparência das prefeituras de Biritiba Mirim, Mogi das Cruzes e São José dos Campos com a implantação do portal da transparência pública, pois facilitou o acesso e o controle social por parte do cidadão a respeito da gestão do governo local. Porém há muito trabalho a ser executado nas três prefeituras, uma vez que as informações são imensas e necessitam de atualizações e uma comunicação de fácil entendimento pela grande maioria dos cidadãos a respeito dos assuntos técnicos contábeis e orçamentários.

A sugestão para novos estudos e sequência desta pesquisa qualitativa aqui apresentada, seria a pesquisa quantitativa juntamente aos cidadãos das respectivas cidades analisadas. Esta pesquisa estaria relacionada à interatividade e a facilidade de acesso do portal, bem com as dificuldades encontradas para obter aquela informação que o cidadão procura no portal da transparência.

Além destes elementos pesquisados, poderia haver nesta pesquisa a análise da eficiência do relacionamento e o pronto atendimento através da ouvidoria e serviço telefônico 156 do governo municipal frente às demandas no que se refere o acesso e a disseminação da informação que o cidadão necessita obter.

Desta forma essa nova pesquisa teria como objetivo a sugestão para os gestores dos municípios à criação de um canal de relacionamento direto e mais eficiente entre a população e o governo municipal, a fim de melhorar a forma de comunicação principalmente àquelas que são de teor técnico como a área orçamentária e contábil para o entendimento completo por parte do cidadão leigo.

REFERÊNCIAS

BANZATO, Eduardo. **Tecnologia da informação aplicada à logística**. Editora Iman, 2005.278p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. 8 reimpr. São Paulo: Atlas, 2006. 171 p.

GONÇALVES, Alexandre de Sousa. **Dificuldades de modernização dos sistemas de informação pela gestão pública municipal: o caso do município de Picos-PI**. 2013, 49 fl. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí. Picos-PI.

GONSALVES, E.P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Alínea,2001.

KANAANE, Roberto. **Gestão pública – planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Editora. Atlas, 2010,264p.

OLIVEIRA, Ricardo de. **Gestão pública – democracia e eficiência**. São Paulo: Editora.FGV,2012, 128p.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE BIRITIBA MIRIM, 2013. Disponível em: <http://www.presconinformatica.com.br/php/transparencia/brt/>. Acesso: 28 ago.2013

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE MOGI DAS CRUZES, 2013. Disponível em: <http://transparencia.mogidascruzes.sp.gov.br/dadosweb/loginWeb.jsp?execobj=XXPW20200>. Acesso: 27 ago.2013.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, 2013. Disponível em: http://www.sjc.sp.gov.br/servicos/portal_da_transparencia.aspx . Acesso: 28.ago.2013.

RICHARDSON *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev.ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Marcelo de Souza. **Implantação de um governo eletrônico e-gov**. Editora Brasport, 2012, 112p.

APÊNDICE A

CRITÉRIOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A GESTÃO PÚBLICA DE TRANSPARENCIA EM BIRITIBA MIRIM, MOGI DAS CRUZES E SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

Roteiro de Entrevista Semi-Estruturada

1. Para a prefeitura qual é a importancia da Tecnologia da Informação para a Gestão Pública na logistica de transparência?
2. A prefeitura implantou o portal da transparência pública?
3. Qual o principal motivo dessa implantação?
4. Acredita que o portal apresenta todas as informações públicas que o município necessita?
5. A prefeitura pretende melhorar o portal de transparencia pública?
6. Quais as tecnologias da informação que a prefeitura utiliza: 1- portal; 2- email, 3- divulgação através de telefone via skype; 4- ouvidoria. A prefeitura têm outras tecnologias? Se sim, quais?
7. Como a Tecnologia da Informação contribui para a lei de acesso da informação e a transparencia pública?
8. Como é a sua estrutura física da equipe de TI da prefeitura:
 - Responsabilidade da prefeitura: a prefeitura possui um departamento da tecnologia da informação? Se não existe a prestação de serviço é feita por iniciativa privada?
 - Responsabilidade do portal da transparência pública: onde é que esta localizada o servidor de hospedagem do portal de transparência (interno/externo) da prefeitura?
 - Origem dos Servidores: quem são os responsáveis pelas atualizações (função ou departamento).

9. Como é administrado e gerenciado as atualizações das informações no portal da transparência pública da prefeitura ?