



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

GEOVANILDO NUNES DE OLIVEIRA

**O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS SOB A ÓTICA DOS
FUNCIONÁRIOS DO CAMPUS I DA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DA PARAÍBA.**

Campina Grande-PB
2016

GEOVANILDO NUNES DE OLIVEIRA

**O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS SOB A ÓTICA DOS
FUNCIONÁRIOS DO CAMPUS I DA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DA PARAÍBA.**

TCC apresentado como
requisito para a conclusão da
Especialização em gestão
pública pela UEPB, sob a
orientação do professor Mestre
Francisco José Dias da Silva

Campina Grande-PB
2015

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

O48u Oliveira, Geovanildo Nunes de.
O uso das novas tecnologias sob a ótica dos funcionários do
Campus I da Universidade Estadual da Paraíba [manuscrito] /
Geovanildo Nunes de Oliveira. - 2015.
53 p.

Digitado.

Monografia (Gestão Pública) - Universidade Estadual da
Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à
Distância, 2015.

"Orientação: Prof. Me. Francisco José Dias da Silva,
Educação".

1.Tecnologia. 2. Administração pública. 3. TICs. 4.
Terceirização do setor público. I. Título.

21. ed. CDD 658.001

GEOVANILDO NUNES DE OLIVEIRA

**O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS SOB A ÓTICA DOS
FUNCIONÁRIOS DO CAMPUS I DA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DA PARAÍBA.**

Aprovada em 30 de junho de 2015

BANCA EXAMINADORA

Francisco José Dias da Silva

Prof. Ms. Francisco José Dias da Silva

Marta Lúcia de Souza Celino

Prof. Dra. Marta Lúcia de Souza Celino

Silvânia Karla de Farias Lima

Prof. Ms. Silvânia Karla de Farias Lima

DEDICATÓRIA

Dedico a Deus , autor da vida e fonte de toda sabedoria, que está sempre e em todo lugar a compartilhar de nossa luta, conhecendo todas as nossas necessidades e dificuldades, e nunca nos abandona nos momentos de sofrimentos e dúvidas, e que permitiu o aprendizado implícito e explícito no decorrer desta especialização. Por tudo isso, sentimo-nos motivados a prosseguir, pois cremos que sempre estará presente em nossa vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus que sempre foi e é a fonte de minha alegria e paz, meu refúgio, minha fortaleza, o amado da minha vida;

Ao meu orientador o professor , pela liberdade e confiança referente ao presente trabalho, além da indiscutível amizade e compreensão em momentos difíceis;

À minha esposa Zileide Marcela e a meus filhos Alyce, Alexandre e Arthu que todo tempo estiveram presentes e participantes, por isso, agradeço e divido com eles a felicidade deste momento;

A meus Pais (In memorian), irmãos (Gehovák, Maria de Lourdes, Gilvandro – In Memoriam) e sobrinhos, que me apoiaram e me encorajaram para continuar a caminhada;

A meus amigos Manoel Severo, Rodrigo e Edivania que me ajudaram consideravelmente na realização deste trabalho;

Ao professor Dr. Matusalém pelo empenho profissional amigável com o qual, pude contar;

Aos professores Ricardo Soares da Silva e Elycarla Alves Martins Viana, amigos fiéis que estiveram ao meu lado em momentos cruciais da elaboração dessa Especialização;

RESUMO

Os avanços das tecnologias que presenciamos nas últimas décadas são motivos para transformações profundas em diversas áreas: social, econômica, cultural e do trabalho. Todas as modificações trouxeram benefícios, mas também trazem algumas dificuldades e problemas que precisam ser refletidos e enfrentados pela sociedade e pelo mercado de trabalho. Justamente é o que ocorre na área das novas tecnologias, ao evoluírem trouxeram redução do tempo de trabalho, rapidez na informação, redução dos custos de produção. Porém, ocasionaram o aumento das taxas de desemprego. As exigências do mercado de trabalho cresceram, necessitando de pessoas qualificadas na área da Tecnologia da informática. No setor público não ocorreu o contrário, para acompanhar a modernização e as TICs, o setor público optou pelas terceirizações dos serviços administrativos exigindo dos funcionários maior familiaridade e qualificação na área das TICs. Diante dessas modificações no ambiente de trabalho no setor público, propomos refletir sob como todas estas inovações e a implantação das TICs influenciaram no ambiente de trabalho sob a ótica dos funcionários no CAMPUS I Da Universidade Estadual Da Paraíba Do Campus I.

Palavras-Chaves: 1. Tecnologia. 2. Administração Pública. 3. TICs. 4. Terceirização do Setor Público.

ABSTRAT

Advances in technology have witnessed in recent decades is cause for profound changes in several areas: social, economic, cultural and labor. All changes brought benefits, but also bring some difficulties and problems that need to be reflected and faced by society and the labor market. Just it is what occurs in the area of new technologies to evolve brought reduction of working time, timely information, reduce production costs. However, they caused an increase in unemployment rates. The demands of the labor market have increased, requiring skilled people in computer technology area. In the public sector not the opposite occurred, to accompany the modernization and ICT, the public sector opted for outsourcing of administrative services requiring employees greater familiarity and skills in the area of ICTs. Given these changes in the work environment in the public sector, we propose reflect on how all these innovations and deployment of ICTs influence in the workplace from the perspective of employees in CAMPUS I The State University Of Paraíba From Campus I.

Keywords: 1. Technology. 2. Public Administration. 3. ICTs. 4. Outsourcing of the Public Sector.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO I	13
1. A IMPORTÂNCIA DA INFORMÁTICA NO SETOR PÚBLICO	13
1.1 PÚBLICO E PRIVADO	16
1.1.1 Princípios da Administração Pública:	16
1.2 EFEITOS E DESAFIOS COM O AVANÇO DA TECNOLOGIA	16
1.3 EFEITOS E DESAFIOS COM O AVANÇO DA TECNOLOGIA	17
1.4 A TERCEIRIZAÇÃO DO SETOR PÚBLICO NO BRASIL	21
1.5 A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA NO SERVIÇO PÚBLICO	22
1.6 PLANEJAMENTO: UM BREVE HISTÓRICO	25
1.7 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA INFORMAÇÃO	27
1.8 PLANEJAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA O SETOR PÚBLICO.	29
CAPÍTULO II	31
2. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO SISTEMA CAPITALISTA	31
2.1 GESTÃO OPERACIONAL	34
CAPÍTULO III	37
3. METODOLOGIA	37
3.1 CONTEXTO EMPÍRICO DA PESQUISA	37
3.2 OS SUJEITOS DA PESQUISA	37
3.3 TIPOS DE PESQUISA	38
3.4 INSTRUMENTOS UTILIZADOS	39
CAPÍTULO IV	
4. ANÁLISE DA PESQUISA	41
4.1 RESULTADOS	41
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
6. REFERÊNCIA	53

INTRODUÇÃO

Presenciamos um considerável crescimento das novas tecnologias da informação e comunicação na atualidade, situação que traz um grande impacto social, econômico e cultural. As mudanças e avanços na área da informática atingem desde nossas casas até o mercado de trabalho e suas relações em nível mundial. Portanto, todas as áreas precisam refletir sobre o surgimento, inserção e uso das TICs e quais os benefícios e desafios trazidos por elas.

Os impactos atingem todos os setores da sociedade, tanto o setor público quanto o privado, mesmo estes tendo finalidades distintas. O setor público tem como finalidade atender com precisão e eficiência a sociedade, por isso busca o bem coletivo e social, enquanto as empresas privadas buscam a lucratividade e veem os indivíduos como pessoas físicas que também precisam ter suas necessidades atendidas.

Com o avanço tecnológico, as empresas procuraram inserir em seu processo de produção as novas tecnologias, processo que ocasionou grandes benefícios, mas também problemas. Os benéficos estão na ordem da produtividade, rapidez da informação e da comunicação, redução de gastos e agilidade no atendimento ao público. Com isso, ocorreram alguns problemas, como o desemprego daqueles que não tinham qualificação necessária para o mundo das novas tecnologias.

No entanto, os problemas ocasionados pelos avanços da tecnologia em todos os setores, residiram na falta de uma reflexão e inclusão da sociedade neste processo. Todos precisam atualmente, buscar inserir-se e qualificar-se nas TICs para poder ter acesso ao mercado de trabalho, tanto no setor público quanto no privado.

O Estado com o intuito de modernização e melhoria de suas atividades precisou inserir em seus serviço as TCIs e, por isso, exigiu que seus servidores e funcionário também fossem qualificados para utilização dos novos recursos.

Acredita-se que hoje estamos nos primórdios da era digital, como evolução da era industrial marcada pelas tecnologias digitais, que revolucionam a percepção e a atuação humana sobre o mundo. É a mudança da era industrial para a digital e o predomínio da cultura dos espaços plurais e virtuais. Neste sentido, observa-se a importância da informação e da tecnologia da informação nas organizações.(VIEIRA 2009, p. 9)

Neste sentido o Estado não pode privar-se das novas tecnologias e avanços, porque é necessário que ocorra a implantação dos novos recursos para que o setor público atenda com presteza a sociedade e o cidadão, cumprindo assim com o princípio da eficiência e eficácia, na administração pública.

No cenário atual de inovações, o Estado procura suprir suas necessidades em relação à mão de obra, no setor público, delegando suas atividades a terceiros. A terceirização no setor público era conhecida apenas nas áreas não finalísticas, como limpeza, segurança. Porém, atualmente, já se terceiriza o setor administrativo com objetivo de obter pessoas qualificadas em um período de tempo menor e reduzindo os custos com o pessoal. Com a terceirização o estado contrata pessoas qualificadas e mantém o serviço prestado a sociedade com eficiência e atendendo às novas exigências tecnológicas. Conforme Silva e Previtale (2007, p.7):

O conceito de terceirização surge segundo Fernandes (2003) como uma possibilidade concreta para se buscar uma vantagem competitiva frente ao mercado. Pode-se dizer que é uma ferramenta estratégica, de uma inovação na categoria de serviços.

Dessa forma, para suprir as necessidades do Estado e da sociedade com a implantação das novas tecnologias, os gestores públicos precisam planejar suas ações e a informática é uma grande aliada para fornecimento de informações confiáveis e seguras para tomada de decisões. O gestor ainda precisa planejar a melhor forma e o melhor sistema de informação a ser

implantado na instituição, pois que esses avançam com uma velocidade muito grande. E para que o Estado não tenha prejuízos, todas as implantações de novas tecnologias devem ser bem planejadas.

Os servidores públicos também precisam ter um bom relacionamento com as TICs e aceitação dos sistemas de informação da instituição para darem melhores resultados e exercerem suas funções com mais eficiência e disponibilidade.

Diante dos avanços tecnológicos e com impacto causado em toda a sociedade, nos setores público e privado, temos como principal objetivo apresentar a perspectiva dos funcionários efetivos da UEPB do CAMPUS I sobre o impacto das novas tecnologias nas relações de trabalho estabelecidas entre eles.

Ainda, propomo-nos a observar quais os benefícios trazidos pelas TCIs para o setor público e saber dos servidores qual a relação que eles têm com as novas tecnologias, qual a familiaridade e conhecimento, como a tecnologia facilita o trabalho no cotidiano da repartição.

Nossa pesquisa tem importância nos dias atuais, por procurar refletir quais os impactos trazidos pelas novas tecnologias e como os funcionários relacionam-se com as inovações e com os recursos tecnológicos, gerando dados para os gestores públicos que têm de atuar com as TCIs e com os funcionários que são a peça-chave para o desenvolvimento das novas tecnologias e para os sistemas de informação.

Em um primeiro momento faremos um percurso metodológico sobre o que é “Público” e “Privado”, quais os benefícios e desafios trazidos pelas TICs, sobre o processo de terceirização no setor público e do planejamento necessário para que o gestor público implante os novos recursos tecnológicos. Lançamos mãos como contribuição teórica dos recursos utilizados de Dagnino (2009), Coelho (2009), Heredia (2004) entre outros.

Num segundo momento, analisamos as respostas dos funcionários da Universidade Estadual da Paraíba, de forma qualitativa e quantitativa, observando as respostas obtidas por meio do questionário aplicado a 10 dos

servidores envolvidos na pesquisa. Finalizando com nossas considerações finais sobre a percepção e reflexão que fizemos a cerca do tema tratado e sobre os dados obtidos.

CAPÍTULO I

1 A IMPORTÂNCIA DA INFORMÁTICA NO SETOR PÚBLICO

1.1 PÚBLICO E PRIVADO

Existe uma dicotomia entre a empresa pública e a privada, da qual separamos e entendemos pela lógica de que: o que é público não pode ser privado, contudo, isso não é tão simples assim! Muitas são as dificuldades que encontramos para separá-las e defini-las, principalmente quando precisamos classificar certas empresas como: ONGS, Partidos Políticos e Organizações e, logo, surge sempre dúvidas.

Assim, as empresas públicas são sempre as que são voltadas para o uso social e coletivo, tendo uma construção no tempo e espaço de forma intelectual como uma convenção coletiva que toda sociedade pactua e participa direta ou indiretamente. Segundo Coelho (2009, p. 15): “ irá integrar a esfera pública aquilo que toda coletividade, e não apenas uma parte dela, pactuará, explícita ou implicitamente, sendo de interesse comum. ” Dessa forma nem toda empresa é público como finalidade, pois o público e o privado são definidos por uma convenção coletiva.

A separação dessas duas esferas é consequência do sistema capitalista e democrático no qual vivemos. O capitalismo e o grande responsável pela visão que temos hoje do público e do privado, desenvolvendo uma administração regida por procedimentos, atos, leis e pela impessoalidade dos agentes públicos. A esfera pública vê o indivíduo como cidadão seja ele usuário ou agente público. Já na esfera privada, os indivíduos são pessoas físicas que procuram ser satisfeitos em seus interesses, finalidades e objetivos.

A diferenciação das esferas pública e privada alcança também a forma de tratamento dos funcionários e servidores. Por isso, torna-se de inteira importância do gestor público saber diferenciar a forma de tratamento que deve ser dada aos servidores públicos que estão sob sua gestão.

Na administração privada e capitalista, os empregados são contratados de forma autônoma e livre pela empresa. Tanto os empregadores quanto os empregados estabelecem uma relação de pleno exercício da liberdade, contanto que respeitem os limites impostos pela Lei. As contratações, demissões são prerrogativas exclusivas do setor privado, não podendo acontecer dessa forma no setor público, pois as relações entre servidor e Estado, segundo Coelho (2009, p. 30): “é a de representação, não sendo o servidor outra coisa senão agente do poder público.” O servidor representa, portanto o Estado ao exercer suas funções públicas e administrativas, que são de responsabilidade do Estado

Todas as pessoas que se ligam ao Estado para prestar-lhes algum tipo de serviço são considerados servidores, conforme nos coloca Wommer (2011, p. 2) :

os servidores públicos se enquadram numa das categorias de agentes públicos: “são todos aqueles que mantêm com o Poder Público um vínculo de natureza profissional, sob uma relação de dependência”, compreendidos como os servidores investidos em cargos efetivos, em cargos em comissão ou servidores contratados por tempo determinado.

A categoria de servidor público pode ser regida tanto pelo regime jurídico dos servidores federais quanto pela CLT, contanto que prestem serviço a empresas públicas da administração direta ou indireta, do Estado Os servidores públicos podem ser classificados em quatro categorias:“ agentes políticos, servidores públicos em sentido estrito ou estatutários, empregados públicos e os contratados por tempo determinado.”(WOMMER, 2011,p. 2).

Os servidores públicos ocupam cargos que são lugares, onde os servidores são investidos para exercer suas funções conforme a lei. O cargo pertence ao órgão do Estado, sendo o servidor investido nele. Dessa forma o

cargo é lotado no órgão e o agente, como ser humano, ocupa o cargo para servir ao órgão. O servidor é algo real e o cargo é criação abstrata da lei.

Os servidores públicos são todos aqueles que mantêm vínculo com a administração direta, indireta, autárquica ou fundacional com intuito de prestar-lhe serviço. Segundo Wommer (2011, p. 2) :

Os servidores públicos se enquadram numa das categorias de agentes públicos: “são todos aqueles que mantêm com o Poder Público um vínculo de natureza profissional, sob uma relação de dependência”, compreendidos como os servidores investidos em cargos efetivos, em cargos em comissão ou servidores contratados por tempo determinado.

Os servidores públicos são servidores da sociedade, que têm o direito de cobrar desses uma prestação de serviço de boa qualidade e que satisfaça os interesses públicos com eficácia, eficiência e qualidade. Para isso, o servidor passa por um processo cujo objetivo é torná-lo capaz para desempenhar sua função pública. Esse processo vai do recrutamento que acontece por meio de concurso público, passando pelo provimento do cargo, curso de capacitação e qualificação, avaliação feita no final do estágio probatório, tudo isso com intuito de melhorar a prestação do serviço público.

Por ser um serviço prestado à sociedade, é ela a grande avaliadora do servidor público, e esse por sua vez como cidadão e na função de servidor tem o direito de cobrar de seus gestores melhores condições de trabalho para que efetue sua função com qualidade e presteza, conforme nos diz os editores da revista IBAM (LOPES, REIS E MAGER , 2012, p. 3)

um servidor público é também um cidadão e a sociedade, como mantenedora e beneficiária do seu trabalho é quem poderá avaliar o seu desempenho, cabendo aos titulares dos cargos de liderança na Administração criarem as condições efetivas para o seu melhor aproveitamento

Dessa forma, servidores e gestores públicos devem trabalhar em regime de colaboração para que o serviço prestado seja de boa qualidade, agradando a toda sociedade. Pensando nisso, a lei determinou princípios para nortear as relações e ações na administração pública, com o objetivo de manter sob seu controle os agentes públicos.

1.1.1 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

Os princípios administrativos que todo servidor público deve seguir para guiar suas ações são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. A legalidade obriga a todos os servidores agirem conforme a lei os manda, com o objetivo de evitar o uso exorbitante do poder e garantido a legalidade aos atos dos poder público. A impessoalidade diz respeito à ação do servidor, pois ele nunca age em nome próprio, mas sempre em nome do estado e deve procurar satisfazer os interesses públicos e não os pessoais. O princípio da moralidade é o conjunto de comportamentos que o servidor público deve adotar, pois este deve ter em seus atos a moral, a honestidade, probidade administrativa, lealdade à instituição e o cumprimento de normas e regras, como também ser subordinado seu chefe hierárquico.

O princípio da publicidade é o que obriga o servidor a tornar conhecidos todos os atos da administração pública, salvo aqueles que necessitem de sigilo para não ter o andamento do processo atrapalhado.

Todos os atos administrativos precisam ser escritos e regidos conforme normas e procedimentos legais. O último princípio é o da eficiência que, conforme Coelho (2009, p. 59): “aponta para a racionalidade econômica do funcionamento da administração pública.” além da administração agir de forma legal, impessoal, moral com publicidade e eficiência deve também manter em suas ações um relação profícua de custo –benefício.

Como gestores públicos, precisamos conhecer a diferença entre empresa pública e privada, o que é um servidor e quais os princípios que devemos seguir para desempenhar com qualidade nossa função, sabendo gerenciar tanto a empresa pública quanto os servidores que são nela de suma importância para garantia da qualidade do serviço público.

1.2 EFEITOS E DESAFIOS COM O AVANÇO DA TECNOLOGIA

Os avanços tecnológicos e da era da informática trouxeram diversos benefícios para o desenvolvimento e crescimento econômico das empresas e da sociedade. Porém, também ocasionaram problemas sociais que atingiram os trabalhadores. O mercado de trabalho tornou-se cada vez mais competitivo, exigindo dos trabalhadores uma gama imensa de saberes e qualificações para se adequarem às novas tecnologias. Com isso, ocorreu uma diminuição do trabalho, pois as atividades que necessitavam de vários operários começaram a ser otimizadas necessitando de menos operadores e, com o tempo, menor dedicação à produção, ocasionou, assim um alto nível de desemprego no setor tecnológico. Dessa forma, os empregados precisaram desempenhar diversas funções, ter características como agilidade, “multifuncionalidade” e “polivalência” para se enquadrarem às novas exigências do mercado de trabalho.

Com os avanços tecnológicos, ocorreram crises econômicas e, conseqüentemente, o crescimento do desemprego no setor tecnológico. Com isso, o capital impôs suas regras de relação com o trabalho e produção, desfavorecendo os empregados e trabalhadores, visando apenas ao lucro e a seu próprio crescimento, sem discussão quaisquer melhorias para os trabalhadores.

Simultaneamente à reestruturação produtiva proposta, novos padrões de desempenho gerais na economia foram imprimidos, para salvaguardar as relações entre capital/trabalho, ferindo certamente o trabalho por relações e práticas tradicionais, precárias e intensas e fortalecendo o capital pela adequação de processos modernos, tecnologicamente viáveis, com investimentos financeiros públicos e privados, com a marca do novo modo de acumulação, ou seja, pela flexibilidade.(HEREDIA 2004, P. 3)

A utilização de novas tecnologias deve ser acompanhada de uma discussão de inclusão, um planejamento que possa qualificar os funcionários para não excluí-los do processo de produção. “O uso de novas tecnologias envolve a assimilação de uma cultura empresarial em que haja a integração entre as propostas de modernização tecnológica e racionalização” (HEREDIA 2004, p. 3). Nos países desenvolvidos, as novas tecnologias e linhas de

produção foram acompanhadas por planejamento de reorganização social e desenvolvimento. O que não observamos em países subdesenvolvidos como o Brasil, que busca sempre os interesses das classes dominantes para crescimento e proteção do capital. Precisamos promover debates que tenham como finalidade estabelecer uma ordem social justa de qualificação e inserção da população trabalhadora neste novo modelo de trabalho.

Certamente essas discussões afetam a "ordem social", pois questionam regras, leis, padrões de consumo, de produção, novas incorporações de categorias ao mercado de trabalho, relação campo-cidade, uma nova divisão do trabalho entre grupos, uma nova estrutura da própria família, uma escola funcional, uma diferente visão de espaço e de utilização de energias naturais e respeito à natureza. Esses poderiam ser bons motivos para se discutir o futuro de uma sociedade que começa a ser ameaçada pelo uso excessivo de máquinas e que tem claros os impactos imediatos dessas políticas tecnológicas que são usadas na competição econômica, sem preparar a população para as suas consequências. (HEREDIA 2004, p,4)

Neste cenário de competitividade e avanços tecnológicos, as empresas começam a adotar a terceirização com o intuito de reduzir gastos e aumentar a competitividade com mão de obra especializada.

Com essa estratégia, são introduzidos novos métodos de organização, sem muitas vezes investimentos em tecnologia. As mudanças organizacionais acabam confundindo-se com ambientes modernos. Entretanto, essas medidas permitem às indústrias tornarem-se eficientes pela flexibilidade, e a modernização facilita a concorrência. (HEREDIA 2004, p. 5).

O crescimento tecnológico e da informática precisa passar por medidas sociais para reduzir as consequências negativas do desemprego e a partir da inserção da população nas novas tecnologias, melhorar tanto os setores econômicos de trabalho quanto os setores sociais, tendo a participação efetiva da sociedade.

1.3 O TERCEIRO SETOR

O conceito de terceirização vem da necessidade das empresas de focar seus esforços e trabalho nas atividades consideradas “atividades-fim” e

delegando as outras atividades a terceiros. As atividades terceirizadas geralmente são aquelas que não são consideradas fundamentais para o resultado finalístico da empresa, não sendo portanto a atividade principal. Temos, então, as seguintes definições do que seja terceirização:

O conceito de terceirização surge segundo Fernandes (2003) como uma possibilidade concreta para se buscar uma vantagem competitiva frente ao mercado. Pode-se dizer que é uma ferramenta estratégica, de uma inovação na categoria de serviços, que vem como aliada à dinâmica do "core competence". Inhoff (2005) destaca a característica da terceirização de buscar fora tudo aquilo que não é essencial e estratégico para a atividade-fim das empresas, ou ainda segundo Martins (2011), consiste a terceirização na possibilidade de contratar terceiro para a realização de atividades que não constituem o objeto principal da empresa.(SILVA E PREVITALI 2007,p. 7).

Diante das enormes transformações e avanços que a tecnologia nos traz, como também das exigências com a qualificação da mão de obra, algumas atividades administrativas no setor público também passam a ser terceirizadas, com objetivo estratégico de melhorar o atendimento e agilizar o processo de seleção de recursos humanos, pois dentro do setor público para se inserir como servidor, é primordial a realização de concurso, processo que demanda tempo. Com a terceirização reduziu-se o tempo gasto para contratação de pessoal efetivo, em favor da contratação temporária de funcionários qualificados em determinadas áreas.

A administração pública para manter sua eficiência precisa de profissionais qualificados e que atenda a demanda de serviços necessários para o atendimento aos usuários de forma eficiente. Mas como atender com presteza a população usuária do setor público se não há pessoal qualificado para este trabalho? Dessa forma, o Estado precisa recorrer ao setor privado para suprir suas necessidades de trabalhadores em determinados setores.

O serviço público, conforme Helly Lopes Meirelles(*apud* SILVA,1999,P. 16), é conceituado da seguinte maneira:

serviço público é todo aquele prestado pela administração ou por seus delegados. sob normas e controles estatais. para

satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado

Logo, o Estado pode em alguns casos recorrer ao setor privado para suprir suas necessidades, porém com critérios para realizar determinadas contratações, havendo, pois setores estratégicos que não podem receber pessoal do setor privado. Os serviços públicos propriamente ditos e os serviços próprios do Estado não podem ser incluídos no contexto da terceirização. Porém, os serviços impróprios do estado podem ser terceirizados.

Com o intuito de desenvolver com eficiência o serviço ao cidadão e a sociedade, o Estado recorre ao setor terceirizado por meio do processo de delegação de suas funções, como ocorre com Organizações Sociais sem a obrigatoriedade de realização de concurso público e servindo-se destes serviços por tempo determinado, mediante contrato de gestão.

O Estado tem a obrigação de satisfazer a população em suas necessidades, e nos dias atuais há uma crescente demanda vasta de serviços prestados à sociedade. Esta exige maior eficiência e presteza no atendimento de suas necessidades, obrigando o setor público a desenvolver estratégias para um melhor atendimento. Essa busca pela qualidade e racionalização dos serviços decorre também do princípio administrativo e constitucional da eficiência, princípio que justifica a busca do terceiro setor dentro da administração pública, para o qual: “Há uma interligação do princípio da eficiência com os princípios da razoabilidade e da moralidade, pois o administrador, ao realizar sua atividade discricionária deve procurar o melhor critério”. (SILVA,1999,p. 17).

As atividades que podem ser realizadas a partir dos serviços terceirizados se concentram em serviços de apoio, como: limpeza, segurança, vigilância, transportes, recepção, informática, entre outras. A utilização da terceirização desses serviços tem o objetivo de proporcionar maior eficiência por menor custo aos cofres públicos.

1.4 A TERCEIRIZAÇÃO DO SETOR PÚBLICO NO BRASIL

A terceirização no setor público brasileiro teve início na década de 60, quando aconteceram grandes discussões a respeito do tamanho da máquina pública que teve como consequência a Reforma Administrativa do Estado. Com a entrada do sistema neoliberal no Brasil, as propostas desse sistema eram as de delegar determinadas atividades a prestação de serviços, deixando na responsabilidade do Estado apenas as atividades consideradas finalísticas do setor público, cujas atividades são o objeto da função do Estado.

O objetivo, assim, foi trazer para o setor público conceitos de gestão das atividades privadas, com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. “Portanto, a possibilidade de transferir atividades secundárias a outras pessoas mais competentes pareceu bem mais lucrativa ao Estado, que poderia reduzir o déficit estatal através da diminuição de custos”(ALVES *apud* SILVA E PREVITALI 2007, p. 9).

A terceirização no setor público nada mais é que a transferência dos conceitos de terceirização na rede privada para a rede pública com alguns ajustes, mesmo as ações do estado sendo diferentes das ações do setor público. No setor privado por sua vez, gira a atividade em torno do modelo capitalista que busca sempre o lucro e os melhores resultados entre custo e benefício.

O que interessa ao capitalista é a mercadoria enquanto valor de troca, enquanto bem que pode ser vendido no mercado por um valor superior aquele empregado em sua produção e que com isso gere uma ampliação do capital inicial adiantado pelo capitalista no mercado.(SILVA E PREVITALI 2007, p. 10)

Enquanto no Estado, o objetivo é servir ao cidadão e à sociedade com qualidade, buscando sempre a satisfação dos usuários através de uma busca de serviços úteis prestados à sociedade, percebemos que:

a intenção do Estado não é gerar lucro, ou mais valor, mas sim gerar utilidades para a população, em setores em que a lógica do capital não é possível de se realizar com qualidade e a preços acessíveis à toda a população: (SILVA E PREVITALI 2007, p. 10):

Hoje, observamos um grande avanço do setor terceirizado na máquina pública, até nas universidades que não visam nenhum lucro, mas a prima pela qualidade de seus serviços, que também são atingidos por este mesmo mecanismo. Os serviços prestados nas universidades requerem um longo prazo para construção e fortalecimento de seus ideais e melhorar, conseqüentemente, a qualidade na prestação de serviços, o que exige um amplo investimento na formação do pessoal. Porém o Estado termina por render-se a mão de obra terceirizada para reduzir os gastos, muitas vezes de forma indiscriminada.

1.5 A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA NO SERVIÇO PÚBLICO

A contemporaneidade está fortemente marcada por grandes transformações no meio social, político, econômico e do trabalho pelos avanços tecnológicos da informática, internet, e sistemas digitais. Esse crescimento das diversas maneiras de comunicação e do controle da informação trouxe diretrizes para o mundo do trabalho, cujos trabalhadores precisam adequar-se rapidamente a esse processo de evolução que abrange todo o mundo globalizado.

A administração pública não pode ficar alheia a esse processo intenso que passa a sociedade moderna, pois, assim perderia em qualidade e eficiência, contradizendo, pois, o princípio da eficiência no serviço público. Por essa razão, o gestor público precisa implementar na máquina pública esses aparatos tecnológico para agilizar o serviço e torná-lo eficaz, como também preparar seus servidores para que sejam aptos a desenvolverem suas funções dentro dos padrões das novas tecnologias.

Conforme expressa RIBEIRO (2004.p.26)

Com a evolução das tecnologias de informação, e em especial com o aprimoramento dos sistemas de informação, o acesso ao conhecimento está se tornando um requisito para o exercício pleno da administração pública em todas as esferas governamentais. Passamos a ver a disseminação irreversível e progressiva da utilização da tecnologia da informação em todos os níveis da administração pública direta e indireta, tanto federal quanto estadual e, especialmente municipal, em todos

os escalões e níveis da estrutura organizacional das entidades públicas.

Entendemos que o uso das novas formas de informação e tecnologia são extremamente necessárias para o desenvolvimento econômico do país, mas também é focalizada pelos gestores públicos com o objetivo de melhorar a prestação do serviço público. Assim, a tecnologia da informação não está sozinha nas mudanças comportamentais dos indivíduos, mas merece bastante atenção sobretudo pela maneira com o qual estamos lidando com essas informações, seja em grupo ou associações. A utilização e forma que nos relacionamos com as novas tecnologias da informação permite maior interação com os grupos e organizações envolvidos, que conforme Sant'ana (2004, p. 12); “com relação às organizações a interação mediada por recursos oferecidos pelas TICs permite a ampliação entre os seus usuários internos, entre os indivíduos e as organizações, entre os grupos e as organizações”.

Observa-se, portanto, que na esfera privada a atenção e desenvolvimento destas tecnologias têm maior desenvolvimento pelos gestores, enquanto na administração pública não fica tão clara e intensa procura pela atualização e utilização das novas tecnologias, fica dependendo dos principais interessados: a sociedade e os servidores, porque muitas vezes não se esclarece sobre o uso da informação como ferramenta para melhorar a própria interação do serviço público com a sociedade.

A tecnologia da informação no setor público é importante para gerar a interação entre o setor público e a sociedade, levando a informação de maneira eficiente e transparente. O entendimento e a utilização desse mecanismo, vai além da utilização de softwares e aplicativos nas organizações, conforme Malmegrin (2010, p. 133): “O sistema de informação é o conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações a fim de auxiliar os processos decisórios de indivíduos, de grupos e de organizações.” A adoção dos sistemas de informação ainda cria uma nova motivação para a transparência dos atos dos servidores públicos, gerando interação nas questões de acesso, recepção e resposta às necessidades dos cidadãos.

Conforme Sant'ana (2009, p. 20):

O acesso às informações diz respeito à possibilidade de utilização da informação pública para acompanhar e até mesmo controlar as ações do poder público, sendo que, vale destacar o aspecto da disponibilidade voluntária da informação (aquela que está disponível a todos, antecipando-se ou tornada disponível independentemente de solicitações).

O fato da eficácia do serviço público ao interagir com a sociedade tornando a informação acessível ao público possibilita um melhor controle pela população das ações do poder público. A sociedade ao ter acesso às informações pode cobrar e exigir dos gestores, essa abertura pelo sistema de informação que ainda capacita a administração de avaliar seus próprios atos, ver se eles estão de acordo com as necessidades da população e como pode melhorar os serviços prestados. A partir do relacionamento do serviço público com a sociedade, haverá transparência e publicidade das ações do Estado e dos gestores que o representa.

Com o grande crescimento da informática, a administração pública precisa absolver e modernizar suas ações por meio das novas tecnologias, tanto para o uso externo quanto para o uso interno, aumentando a eficiência e eficácia do serviço público. E com essa modernização facilitar o acesso democrático e universal dos cidadãos. Para conseguir melhores resultados os servidores precisam dominar as novas tecnologias para poder ser mediadora das informações pelos canais de acesso a elas. Os servidores públicos também são beneficiados com as tecnologias da informação, pois melhoram a qualidade do trabalho prestado à administração pública.

A utilização da internet melhora e facilita os meios de acesso e comunicação que o contribuinte e cidadão têm de ficar informado das ações governamentais, podendo participar das decisões e controlar o serviço público, em qualquer lugar que esteja e por meio de qualquer mecanismo eletrônico que tenha acesso a internet: celular, *tablet*, computador.

1.6 PLANEJAMENTO: UM BREVE HISTÓRICO

Foi no período da Nova Política Econômica na década de 20 que compreendemos a integração do Planejamento no Estado soviético. Suas origens vêm das experiências do exército revolucionário cuja luta era contra a burguesia e os inimigos externos da União das Repúblicas Socialistas, quando constituíram o Planejamento como sendo um instrumento de organização da economia.

O Planejamento trazia melhores horizontes para sociedade após a guerra, conforme coloca Dagnino (2009, p. 24):

A potencialidade que ele apresentava em termos de prospectivas, simulação e organização para a consecução das metas econômicas-produtivas permitiu que em menos de um quinquênio fosse possível atingir os níveis de produção agrícola e industrial vigentes antes da destruição causada pela guerra, pela revolução e pela sabotagem contrarrevolucionária.

Foi por meio do Planejamento que a URSS observou o rápido crescimento industrial e da produção agrícola, fatores que contribuíram para a vitória sobre o nazismo. E mesmo na Guerra Fria, a utilização do Planejamento provocou efeitos socioeconômicos positivos nos demais países do bloco socialista.

Nos países capitalistas, o Planejamento começou a ser visto com o um instrumento de superação das relações sociais e técnicas de produção capitalista, tanto quanto um meio de superar as “falhas de mercado”. Em alguns países, o Planejamento foi adotado com as características socialistas, a exemplo da França. Já na Alemanha, segundo Dagnino(2009, p. 25): “os dirigentes nazistas preferiram a racionalidade do planejamento à capacidade do mercado de otimizar a alocação de recursos.”

O sucesso do Planejamento no contexto da guerra e pós guerra nos países socialista e nazistas colaboraram para que os países da América latina adotassem o mesmo sistema e avançassem com grande força, nessa perspectiva , aqui no Brasil não foi diferente, a partir da década de 50 surgiram várias experiências de Planejamento em âmbito nacional, a exemplo o Plano de Metas do Presidente Juscelino Kubitschek, que foi até considerado bem-sucedido. É, pois, no Regime Militar que iremos conferir bastantes planos no estilo autoritário, centralizador e economicamente concentrador que caracterizaram os governos militares.

Na década de 70, surgiu o Sistema de Planejamento Federal dando origem a três grandes planos de desenvolvimento e o último terminou por ser na época do término da ditadura militar, deixando evidente que estes planos eram demagogos e manipuladores, de acordo com Dagnino (2009):

O último deles, com um período de execução que coincidiu com a perda de legitimidade da ditadura militar que antecedeu a abertura e a redemocratização do país , terminando por explicar o caráter demagógico e manipulador que envolveu a experiência de planejamento militar.

Após o período ditatorial iniciou-se o governo civil da Nova República para o qual foram elaborados planejamentos que não tiveram muito sucesso. Somente com o Governo Collor de Mello de ideologia neoliberal, foram escassos os planejamentos para a melhoria e crescimento da economia do país.

1.7 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA INFORMAÇÃO

O planejamento é a ação consciente e consistente de organizar implementações e mudanças em um sistema. Por ele é que podemos conhecer a realidade da qual desejamos atuar e modificar, para depois sabermos quais os resultados e metas alcançadas com as mudanças feitas. O ato de planejar requer etapas e técnicas e as estratégias surgiram do processo de planejamento, que observará todos os objetivos a serem alcançados: o orçamento necessário para concretizar os objetivos, os programas e os planos

a serem executados. A administração não pode trabalhar sem se planejar e elaborar suas estratégias, é algo indissociável.

As ações da administração de planejar necessitam de informações seguras, confiáveis, relevantes para poder identificar os problemas a serem solucionados e implementados com as mudanças necessárias. Os gestores públicos não podem gerenciar e atuar com eficiência a máquina pública se não conhecerem e não tiveram acesso a informações válidas. Conforme Dagnino (2009, P. 151):

Um sistema de informação casuístico, parcial, assistemático, atrasado, inseguro e sobrecarregado de dados primários irrelevantes é um aparato sensorial defeituoso que limita severamente a capacidade de uma equipe de dirigentes de se sintonizar com as situações que busca enfrentar, de identificar os problemas atuais e potenciais, de avaliar os resultados de sua ação e de corrigir oportunamente os desvios com relação aos objetivos traçados.

Por isso, a informação é a grande aliada do gestor público e dos seus servidores para um bom planejamento e execução do trabalho, pois é a informação que irá garantir subsídios para tomada de decisões futuras. Percebemos que o planejamento estratégico deve estar vinculado ao sistema de informação, por eles serem os pilares para o sucesso de um bom gerenciamento dos recursos e da administração. A importância do planejamento dos sistemas de informação como vantagem competitiva e o sucesso da administração é explicado por Vieira (2009, p. 42)

Os objetivos do planejamento estratégico de sistemas de informação podem ser identificados da seguinte maneira: investigar as oportunidades de ganho de vantagens competitivas através do melhor uso de tecnologias; estabelecer os e fatores críticos de sucesso para a empresa; facilitar a consecução dos objetivos através da análise de seus fatores críticos de sucesso; determinar quais informações podem auxiliar a gerência a realizar melhor o seu trabalho

Na atualidade e com os avanços tecnológicos, a informação tornou-se de suma importância para as instituições, constituindo-se tão importante quanto o trabalho, o capital e a matéria prima. Por essa razão, o governo deve investir

na modernização da informática , mas também na capacitação de seus servidores para que possam desempenhar com qualidade suas funções quando relacionadas ao sistema de informação. Para Vieira (2009, p. 23)

No entanto, pode-se destacar a cultura organizacional uma questão essencial que deve ser considerada amplamente na introdução da tecnologia da Informação (TI). Para Walton (1994) Dado o seu caráter técnico e organizacional, a implantação de TI necessita da efetiva aceitação e incorporação por parte do corpo funcional como um todo e seu sucesso será garantido se as mudanças encontrarem-se em consonância com a cultura organizacional, que poderá se posicionar como força impulsionadora ou restritiva para seu adequado funcionamento.

Portanto, não basta apenas implementar a administração com um sistema de informações, mas buscar a aceitação do corpo funcional da instituição pública para que o sistema de informações funcione adequadamente.

Para a administração pública, o sistema de informação deve ser facilitado para tomada de decisões, funcionando internamente e externamente, de modo formal e informal, interligando diversos sistemas organizacionais. Se bem aproveitado, o sistema de informação renderá ao poder público qualidade nos serviços prestados à sociedade, atendendo aos princípios da eficiência e da eficácia.

A informação é agrupada, armazenada e processada com objetivo de ser eficiente e acessível aos que dela precisam. O Estado é responsável pela modernização da administração pública e, com isso, torna um valioso recurso agregador de valores e gerador de profundas mudanças.

1.8 PLANEJAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA O SETOR PÚBLICO.

É incontestável que as novas tecnologias da comunicação estão em todos os setores facilitando e trazendo benefícios para a população e aos setores

públicos e privados. Porém, para implantar sistemas de informações no ambiente de trabalho de forma eficaz e eficiente exige dos gestores públicos um planejamento de como serão implantadas essas tecnologias e os sistemas de informação na repartição.

Para além do grande crescimento do setor tecnológico, percebemos a rapidez por meio da qual ela evolui, fator importante para o gestor na hora de escolher e implantar determinadas tecnologias e sistemas de informação. Logo, o planejamento faz parte da cultura das organizações e reflete o modo como os órgãos e instituições operam, unindo os membros das organizações em torno de objetivos e valores comuns entre os sujeitos envolvidos, colaborando para a aceitação de todos e, conseqüentemente, para o sucesso da implantação das novas tecnologias e sistemas de informação. Todo o processo de planejamento e implantação deve ser cuidadosamente estudado. Conforme nos diz Vieira (2009, p. 26) :

a aplicação de novas tecnologias precisa ser minuciosamente planejada, organizada e controlada pelas organizações e empresas. O planejamento de sistemas de informação é uma das atividades mais importantes para a criação, sustentação e maximização da vantagem competitiva.

Por isso, o gestor público precisa perceber e analisar qual o impacto organizacional gerado pelo aparato tecnológico escolhidos, pois as novas tecnologias são atualizadas constantemente e para não provocar prejuízo à administração, os suportes e tecnologias devem ser bem planejados. Portanto, a escolha dos programas e equipamentos devem atender as necessidades da repartição, por isso, devem ser atualização e acompanhamento das novidades. O gestor deve prestar atenção também na facilidade e aceitação dos funcionários ao sistema de informação e à tecnologia escolhida, pois sem o apoio deles não haverá eficiência com o sistema tecnológico implantado.

As novas tecnologias exigem uma flexibilidade, planejamento e definição das linhas de atuação para uma utilização com maior eficácia.

CAPÍTULO II

2. A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO SISTEMA CAPITALISTA

As mudanças ocorridas nas esferas econômicas, sociais, políticas e culturais sempre repercutiram nas relações de trabalho e capital. Observamos no decorrer da história mudanças consideráveis na organização e nas relações trabalhistas, desde o feudalismo até os dias atuais com o capitalismo, o que exigiu dos homens transformações bruscas, o aperfeiçoamento e a busca de melhoria na produção de capital e renda. Porém, a busca pelo poder econômico sempre persistiu em se manter na contracorrente às relações de trabalho.

O processo de produção passou por modificações, saindo da forma artesanal para a industrial. No primeiro modelo, o artesão tinha consciência e era especializado em todo processo de produção; enquanto no segundo, o operário apenas realizava na linha de produção uma única etapa, tendo apenas que possuir força física e psíquica para conseguir realizar o mesmo movimento mecanicamente e diversas vezes. Diante deste novo modo de produção, foram formados modelos de gestão e organização do trabalho, as mais evidentes e difundidas foram o taylorista/fordista.

Os sistemas de organização Fordista tinham como base a produção em grande escala, pela qual o funcionário não era levado a pensar o seu processo produtivo, o homem era visto apenas como uma máquina e precisava apenas exercer sua função com agilidade e produtividade, rendendo mais capital ao industriário e tendo, para isso, baixos salários e pouca infraestrutura no ambiente de trabalho. A mão de obra não precisava ser especializada, apenas deveria atender à demanda produtiva, rendendo mais capital para o industriário.

No fordismo, a produção em série dada ao redor de uma linha de montagem separava nitidamente elaboração e execução, suprimindo a dimensão intelectual do trabalho operário. Tidos apenas como apêndices das máquinas e ferramentas, só cabia

aos operários executar mecanicamente as respectivas tarefas, cuja organização e elaboração pertenciam à alçada da gerência científica. (PERES, 2012 p. 4)

Assim, toda a parte intelectual e pensante da empresa centraliza-se nas mãos da gerência, de onde vêm todas as decisões e elaborações de planejamentos para o trabalho, não havendo, portanto, a participação dos operários nas decisões da empresa.

No entanto, este modelo gestacional entrou em crise devido às exigências e à demanda do trabalho, sendo necessárias novas mudanças na contratação de mão de obra e nas relações próprias com o novo modelo de trabalho. Com a expansão e advento do neoliberalismo surgiu a necessidade de operários mais flexíveis, especializados, multifuncionais, com maior complexidade que a um só tempo tenham consciência do trabalho realizado e use sua potência intelectual para desempenhar as tarefas e exercer com eficiência e eficácia suas atividades na empresa.

Com a crise que se instaura no regime de acumulação fordista a partir da segunda metade da década de 1970, impõe-se às empresas a necessidade de encontrar uma força de trabalho mais complexa, mais heterogênea e mais multifuncional para ser explorada de forma mais intensa e sofisticada pelo capital (HARVEY, 1992; 2011; ANTUNES, 2000; 2002; 2013). Assim, o processo de reestruturação produtiva das empresas nada mais é que a reestruturação do capital, visando a assegurar sua expansão e acumulação. (PREVITALLI, FAGIANI 2014, p. 760)

As mudanças e exigências do novo modo de trabalho estão baseadas na busca pela expansão e acumulação do capital. Essas mudanças aumentam as exigências para com os trabalhadores, sem, no **entanto** melhor as condições de trabalho para com os funcionários.

No contexto de profundas mudanças na organização do trabalho, em que o fordismo sai de cena e entra um novo modo de gestão, o toyotismo, juntamente com o avanço das novas tecnologias, busca-se resgatar a inteligência humana, fazendo com que o funcionário torne-se pensante dentro de suas funções no ambiente de trabalho, para, assim melhorar e racionalizar a produção, tornando o próprio trabalho mais eficaz e eficiente.

Em um contexto no qual as palavras de ordem passam a ser a flexibilidade e a qualificação, as empresas observaram que muito do processo de inovação, particularmente as inovações incrementais no processo de trabalho, dependem da participação direta do trabalhador. (PREVITALI; FAGIANI 2014, p. 762).

O operário passa de simples força física e mecânica a um colaborador, as empresas descobrem que a opinião dos trabalhadores e o envolvimento deles ajudam no processo de modificação e melhorias, das organizações, ocasionando, com isso, redução de custos, maior eficiência e agilidade no desempenho do trabalho, tornando a empresa mais competitiva e preparada para enfrentar a concorrência.

As mudanças sugeridas pelos trabalhadores incluem adaptação de ferramental, agilidade de transporte de peças e de comunicação interna, apresentação do produto, uso mais racional de matérias-primas e de pessoal, visando à eficiência. Ao sugerir tais mudanças, o trabalhador acaba por colaborar com a gerência administrativa, indicando-lhe onde o trabalho pode ser feito por menos pessoas e/ou em menor tempo, o que implica demissões e intensificação do trabalho para os que permanecem no emprego. ((PREVITALI; FAGIANI 2014, p. 762).

Com efeito, o trabalho continua sendo explorado até o seu limite, e visa apenas ao aumento do capital dos donos de empresa. Os funcionários são os mais exigidos, precisam ser flexíveis, multifuncionais, no entanto, as condições precárias de trabalho continuam as mesmas. A exploração apenas se torna a apropriação da matéria intelectual dos operários, trabalho especializado que deveria ser melhor remunerado e valorizado. Porém, o processo de mais-valia domina os setores de trabalho. E os funcionários para garantirem o emprego precisam cada vez mais buscar aperfeiçoamento, atualização, educação e aprendizagens novas para lidarem com as necessidades das empresas e do mercado de trabalho.

Diante desses modelos de organização de trabalho, os gestores precisam estar preparados para organizar e liderar os operários, as atividades da empresa, nesse novo cenário no qual deve ter a participação e a interação

de todos os funcionários e setores para que a empresa possa alcançar suas metas.

2.1 GESTÃO OPERACIONAL.

Com os modelos de organização do trabalho atuais, os gestores precisam ter uma visão ampla das etapas de produção e prestação de serviços. Porém, ainda encontramos diversas dificuldades em analisar o conjunto de ações que compõem o trabalho e a gestão operacional. Diante de modelos organizacionais de trabalho, que cada vez mais dividem as etapas de operacionalização, o gestor necessita não olhar apenas as partes separadas, mas analisar e compreender o processo e suas inter-relações como um todo, tanto no ambiente interno de trabalho, quanto no ambiente exterior à empresa. Com isso, resultaram novas formas de gestão e administração das empresas, Conforme Rutkowski (1998, p. 285):

A procura, então, voltou-se para novas formas de organização do trabalho e práticas de gerenciamento que atendessem a dois objetivos básicos: tornar a produção mais flexível e aumentar a produtividade, aumentando, ao mesmo tempo a qualidade dos produtos, fator de competitividade.

Portanto, surgiram princípios e modelos gestacionais, com intuito de melhorar a qualidade dos serviços dentro das instituições. Primeiro observou-se que para obter sucesso e combater a concorrência seria necessário focalizar no cliente de forma estruturada e com o objetivo de satisfazer às necessidades do cliente, entendendo, pois, que os clientes são, aqueles que utilizam dos serviços prestados, como também os funcionários, os clientes internos. Posteriormente, percebeu-se que as instituições possuem processos e ações interligadas e precisam ser compreendidas em sua totalidade para melhor eficiência dos serviços. Todo o processo visa à busca por melhorias constantes no atendimento das necessidades dos clientes, para isso, necessita a colaboração e do comprometimento de todos os funcionários, desafio este que os gestores passam diariamente, pois precisam liderar seus colaboradores de forma que esses se empenhem em melhorarem o processo produtivo.

Aos gerentes e supervisores cabe um conjunto de atitudes e comportamentos que incentivem os seus subordinados a cooperar não só para detectar problemas, mas também para propor soluções para evitá-los. (RUTKOWSKI 1998, p. 286).

Portanto, os gestores precisam implementar suas ações para obterem os resultados objetivados para melhoria do atendimento das instituições, a partir de um modelo gestacional que tenha como base, o planejamento, a execução, a avaliação e o controle.

O planejamento tem como objetivo fornecer orientações, definir metas, normas, métodos e ferramentas para execução das atividades necessárias para alcançar os objetivos. Na gestão pública, o planejamento é definido por um ato político necessário para a eficácia do serviço público:

O planejamento deve responder às necessidades de quem governa, tornando-se uma forma de organização para a ação. Conseqüentemente, o planejamento é necessariamente político. A dimensão política é uma variável do plano, não um dado externo. De outra forma, não haverá uma interação entre a eficácia política e a eficácia econômica e o planejamento não se identificará com o processo de governo.(RUTKOWSKI 1998, p. 287).

Após o planejamento, os gestores partem para a execução das ações e metas planejadas, preparando os colaboradores, com treinamento e com objetivo de torná-los capazes de executar juntamente com o gestor as etapas programadas. “A etapa de execução gera produtos, também denominados resultados, e sobre esses produtos e o modo como foram obtidos serão coletados dados relevantes da etapas.” (MALMEGRIN, 2010, p. 14)

No decorrer da execução, os gestores precisam estar em constante avaliação do processo, para poderem controlar os resultados e sanar os problemas apresentados. É na avaliação que os gestores podem observar se as ações planejadas estão sendo eficientes e atingindo os resultados planejados podendo nessa fase incorrer modificações dos planos para adequar-se a realidade apresentada.

Por último, temos o processo de controle, característico por ser decisório e executivo; além de corretivo, ele é também realizado no momento de reformular as novas formas de melhoria no atendimento e na prestação de serviços.

Diante de todas as exigências impostas pelo mercado de trabalho e pela própria organização capitalista dos setores produtivos e governamentais, os gestores e colaboradores devem estar preparados para participação e interação, compartilhando conhecimentos e juntos buscando a resolução de problemas em todas as fases da gestão operacional. Todos são cobrados a ser parte atuante no processo gestacional, tornando, assim, nossos serviços mais eficientes e de melhor qualidade.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo, destacamos o percurso metodológico deste trabalho. Aqui, são descritas as etapas da pesquisa, bem como a construção do questionário e sobre sua efetivação. Assumimos como compromisso a possibilidade de enfrentamento dos desafios postos no cenário atual da gestão pública, em consonância com o uso das novas tecnologias no setor público.

A metodologia está baseada no cabedal teórico de Ferretti (2003), Massetto (2010) e Moran (2010) na literatura relacionada ao do campo das novas tecnologias e em Minayo (2010) em Gil (1999) Marconi e Lakatos (1996) dentre outros no percurso metodológico.

3.1 O CONTEXTO EMPÍRICO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Central de Integração de Acadêmica(CIAc), no Campus I da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, na cidade de Campina Grande, no estado da Paraíba. O critério de escolha da instituição para ser o campo de pesquisa se deu pela quantidade considerável de funcionários ali existentes fato que possibilitou a pesquisa empírica.

3.2 OS SUJEITOS DA PESQUISA

O estudo foi desenvolvido com 10 funcionários que exercem atividades como prestadores de serviços (terceirizados) em várias áreas da Instituição. O critério de escolha dos participantes se deu pela disponibilidade destes para

participarem da pesquisa e por estarem trabalhando mesmo em um momento de greve vivido pela Instituição.

3.3 TIPO DE PESQUISA

A perspectiva metodológica empírica do presente trabalho se situa de acordo com os objetivos deste estudo. Assim, optamos pela realização de uma pesquisa do tipo *qualitativo-descritiva*. Nesse tipo de pesquisa, conforme apresenta Minayo (2008) “dedica-se especial atenção ao universo de significados sem a pretensão de construir leis gerais”. Ressaltamos, no entanto, que este tipo de abordagem não desconsidera a dimensão quantitativa presente nos dados, já que este método quantitativo e qualitativo não se opõem, mas se complementam numa relação dialética, que se estabelece entre si.

Pesquisas descritivas servem para encontrar e descrever características de certa população. Gil (1999, p.44) explica que “são inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados”.

De acordo com Minayo (2010) “o uso de métodos quantitativos tem o objetivo de trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis ou produzir modelos teóricos de alta abstração com aplicabilidade prática”. Já o método qualitativo se conforma melhor a investigações de grupos e segmentos delimitados e focalizados, de histórias sociais sob a ótica dos atores, de relações e para análises de documentos (MINAYO, 2010, p. 57).

Com efeito, a partir dessa visão, percebemos que as duas abordagens, qualitativa e quantitativa, vistas até certo tempo como antagônicas, podem apresentar um resultado mais considerável e significativo, se utilizadas na pesquisa de um mesmo problema.

Aceitando-se esta complementaridade entre as duas abordagens, torna-se necessário identificar as melhores maneiras de as incorporar à

pesquisa dentro da pesquisa. A pesquisa quantitativa poderá ser utilizada quando se parte de objetos de estudo sobre os quais já se possui conhecimentos suficientes sobre o tema; ao contrário de temas sobre os quais ainda não se tem desenvolvido conhecimento adequado, teórico e conceitual e devem ser utilizados os métodos qualitativos, que auxiliam na construção do objeto estudado. Nesse sentido, Minayo (2010) afirma ser possível a possibilidade de usar os dois métodos.

Em nosso trabalho, optamos por esta sistemática, pois “a combinação de métodos”, no entanto, constitui-se, portanto, como um desafio, porque, na prática científica contemporânea, abordagens qualitativas e quantitativas passaram a significar não apenas duas formas “profissionalmente distintas” de aprender e compreender o real, mas duas modalidades de investigação com campos teóricos próprios (MINAYO, 2010, p. 63).

Este sentido que envolve o paradigma qualitativo/quantitativo defende um modelo de homem e de mundo que permite visualizá-lo a partir de um processo histórico, dinâmico, dentro de um contexto que vai além da complementaridade de estratégias metodológicas qualitativas e quantitativas. Nesse entendimento, a pesquisa qualitativa se configura como uma área de trabalho em que se aprofunda e amplia as discussões no campo quantitativo, enquanto que a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, atitudes em um dado universo através dos quais os procedimentos estatísticos são considerados de forma qualitativa.

3.4 INSTRUMENTO UTILIZADO

Neste estudo, foi pertinente a utilização de um instrumento que favorecesse a obtenção de dados significativos e que traduzissem as necessidades formativas dos professores de uma maneira prática, porém eficiente, em função do tempo que tínhamos para fazer a coleta. Marconi e Lakatos (1996) enfatizam que no uso de questionários na coleta de dados

utilizam-se menos pessoas para sua execução, pois, a quantidade proporciona economia de custo, além de não sofrer influência do entrevistador.

Rodrigues e Esteves (1993) nos afirmam-nos que a escolha dos modelos, das técnicas e dos instrumentos de análise de necessidades formativas depende da natureza do estudo a ser realizado, dos seus objetivos, dos recursos materiais e temporais disponíveis. Portanto, o questionário *semi-estruturado* (com duas questões fechadas e uma aberta) foi utilizado nesse percurso metodológico. Minayo (2010) considera que o questionário semi-estruturado combina perguntas fechadas (ou estruturadas) e abertas, no qual o entrevistado tem a possibilidade de discorrer o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador.

As questões fechadas foram formuladas para ser analisadas de acordo com a *Estatística Descritiva*. A organização dos dados foi feita através de técnicas quantitativas e qualitativas.

Dentre as vantagens dos questionários, Laville (1999) diz que os mesmos “se tornam econômicos no uso e permitem alcançar rápida e simultaneamente um grande número de pessoas, uma vez que elas respondem sem que seja necessário enviar-lhes um entrevistador”. A uniformização assegura, de outro lado, que cada pessoa veja as questões formuladas da mesma maneira, na mesma ordem e acompanhadas da mesma opção de respostas, o que facilita a compilação e a comparação das respostas escolhidas e permite recorrer ao aparelho estatístico quando chega o momento da análise.

Quanto às desvantagens do uso de questionários, Marconi e Lakatos (2003) afirmam que durante a aplicação deste instrumento, pode haver limitações e dificuldades de compreensão por parte dos participantes e levar a uma uniformidade aparente. Os autores também chamam à atenção quanto ao desconhecimento das circunstâncias em que for respondido e, que antes de responder uma determinada questão, uma pode influenciar a outra.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

As novas tecnologias estão em toda parte e são incorporadas no mercado de trabalho, com o objetivo de facilitar, agilizar e melhorar as relações sociais. Diante desses avanços, o setor público também se preocupa em melhorar a relação entre serviços e usuários, facilitando o acesso às informações e mantendo uma relação de eficiência para com a sociedade. Porém, para que as novas tecnologias possam ser utilizadas adequadamente, é preciso que os servidores tenham acesso a essas inovações e também, sejam familiarizados com a informática, para que as TCIs sejam uma ferramenta de interação e agilidade nas relações de serviço público.

Observando a necessidade das novas tecnologias no setor público e a relação dos funcionários com estas tecnologias, buscamos identificar qual a relação estabelecida pelos funcionários terceirizados da UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA, especificamente os da Central de Integração Acadêmica(CIA), com as novas tecnologias no setor público e se as TCIs facilitam o trabalho que realizam.

Foi aplicado um questionário para 10 servidores terceirizados da UEPB, as questões foram objetivas, sendo 3 questões para assinalar sim ou não, e 5 questões abertas, com respostas subjetivas. O objetivo, pois, é o de avaliar qual a relação que os indivíduos participantes tem com as tecnologias da informação e se essa TCI facilita o trabalho que eles realizam no dia a dia da instituição e no atendimento ao público em geral.

4.1 RESULTADOS

Os servidores que colaboraram com a nossa pesquisa foram unânimes ao responderem sobre a importância da TIC no ambiente de trabalho. Foram realizadas três questões objetivas com o intuito de apreciar a importância, o uso e a relação dos funcionários com as novas tecnologias.

Ao serem questionados sobre o acesso à TCI no trabalho, tivemos 100% das respostas sim, o que nos mostra o quanto a informática cresceu, bem como sua grande utilização. Todos os setores e funcionários possuem acesso à TIC, mostrando a importância e o avanço dessa tecnologia no setor público.

Esse crescimento e utilização das novas tecnologias da informação exigem dos setores público e privado funcionários que sejam familiarizados e capacitados para utilizá-los de forma correta e eficiente sem barreiras que dificultem o acesso às informações. Por isso, em outra questão colocada pelo nosso questionário, perguntamos: se os funcionários eram familiarizados com as TCIs. E, mais uma vez, todas as respostas foram: sim, o que nos mostra que a informática não é nenhum obstáculo para os funcionários da instituição, pois todos são familiarizados com o sistema de informações utilizado pela UEPB, como também são qualificados e sabem utilizar as diversas ferramentas de acesso à informação.

As TCIs no início de sua criação foi geradora de grandes problemas, principalmente em relação ao mercado de trabalho e utilização delas pelos funcionários. Porém, na atualidade, pela grande divulgação e popularização das TICs, observamos que os indivíduos já são inseridos nessas novas tecnologias, principalmente pelas facilidades de encontrá-las no nosso dia a dia. Refletindo sobre as respostas dos servidores, entendemos que 100% que tem acesso e facilidade no uso das TCI. Outro ponto é o da qualificação desses servidores, que utilizam as TCIs para facilitar o acesso e distribuição das informações, tornando o serviço público mais eficiente e ágil.

Ao serem questionados se eram familiarizados com as TCIs, os servidores entrevistados, também demonstraram unanimidade nas respostas, ao responderem que sim, confirmando em sua totalidade terem familiaridade com a informática.

Logo, a tecnologia da informação tomou proporções gigantescas no mundo inteiro e aqueles que não possuem o conhecimento e a familiarização com essas novas tecnologias não chegam ao mercado de trabalho, pois como percebemos todos precisam ter acesso e domínio sobre as novas tecnologias para estarem inseridos no mercado de trabalho, seja ele público ou privado, Todas as instituições já possuem seus próprios sistemas de informação para racionalizar o trabalho, facilitar e agilizar o trabalho e a comunicação com os próprios funcionários, com os diversos órgãos públicos e com a sociedade. Todas as ferramentas utilizadas para gerir, transformar, informar e armazenar informações de forma adequada e eficiente contribuem para o melhor funcionamento das instituições, como contribuem com informações cada vez mais exatas para os gestores e funcionários públicos. Com isso, os agentes públicos podem planejar ações e estratégias para o melhor atendimento ao público e as para análise e planejamento de necessidades de informação que as empresas tenham.

A importância de novas tecnologias da informação no setor público reside no fato de que a administração pública necessita das informações e essas devem ser confiáveis; conforme Pedro(2011, p 269). “O interesse das tecnologias de informação vem do facto da atividade dos organismos públicos depender muito de dados confiáveis e dos custos elevados da sua recolha e processamento manual”. Mas para que essa informação seja utilizada corretamente, precisa haver indivíduos que sejam capazes de gerir todas as informações captadas. Por isso, é de fundamental importância vermos a administração contratar funcionários qualificados e que tenham familiaridade com essas tecnologias, como observamos nos servidores da UEPB, o que nos demonstra a preocupação da instituição em manter agentes públicos aptos a exercerem e gerirem as informações criadas pela instituição.

Procuramos saber dos servidores da UEPB: se eles tinham conhecimento e qual a definição que davam para o que são as Novas Tecnologias da informação e comunicação? Verificamos de forma mais precisa sobre como os servidores definem as TCIs. Dos 10 questionários realizados, 5 responderam que são tecnologias, aparatos, recursos e métodos que facilitam a informação e a comunicação nas práticas profissionais, enquanto o outro

grupo de respostas foi voltado para especificar os aparelhos utilizados nas TCIs, assim 4 responderam que as TCIs são computadores, Tv acabo, Telefone móvel, câmeras de vídeos, internet e email, e apenas um questionário, foi devolvido com essa resposta em branco.

As respostas mostram que mesmo não definindo detalhadamente as TCIs, os funcionários sabem o que elas são, bem como os equipamentos utilizados para melhorar e facilitar o acesso e a produção de informação. As respostas estão de acordo com a definição dada por Mendes (2008, p.1):

TIC é a abreviação de “Tecnologia da Informação e Comunicação”. Pesquisando nas várias definições existentes em livros, textos, Internet, revistas, etc., podemos dizer que TIC é um conjunto de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de vários tipos de processos existentes nos negócios, no ensino e na pesquisa científica, na área bancária e financeira, etc. Ou seja, são tecnologias usadas para reunir, distribuir e compartilhar informações, como exemplo: sites da Web, equipamentos de informática (hardware e software), telefonia, quiosques de informação e balcões de serviços automatizados.

São respostas satisfatórias, por demonstrar o conhecimento das tecnologias da informação, tanto as utilizadas dentro da instituição quanto no dia a dia, utilizadas por eles mesmos. Desse modo, podemos deduzir o quanto a informática e as novas tecnologias estão presentes na vida e no cotidiano da sociedade, tendo um uso intenso desses aparatos tecnológicos tanto dentro da instituição, quanto no cotidiano dos funcionários. Essas respostas representam as formas de envolvimento que os indivíduos questionados possuem com a TCI, sendo um dado positivo que reflete os avanços dessas tecnologias na sociedade, produzindo, assim, cidadãos mais criativos, proativos, capacitados e inseridos no mundo da informação e do trabalho

Como observamos nas respostas dos servidores, a informática e as novas tecnologias já são tão massificadas na sociedade que tornou-se impossível visualizar alguma instituição, empresa ou funcionário, que não tenha acesso ou não conheça as TCIs. Conforme Vieira (2009, p. 19),

Na administração moderna e especialmente na administração pública atual é praticamente impossível deixar de relacioná-la ao convívio e o uso de sistemas de informação. Compreende-

se que os sistemas de informação e o uso da tecnologia da informação funcionam como pilares que sustentam o sucesso da gestão da informação nas organizações.

Portanto, os gestores público devem procurar cada vez mais modernizarem-se e aperfeiçoar esses aparatos tecnológicos que trazem sem nenhuma dúvida, diversos benefícios às relações de trabalho e serviço. São benefícios relacionados à transparência de ações da administração pública, agilidade e rapidez no acesso à informação, facilidade de acesso aos sistemas de informação pela comunidade, promovendo um maior acompanhamento da sociedade frente ao serviço público. As TICs favorecem a interação frente a outros órgãos do governo. Com o bom uso dessas tecnologias, podemos perceber a minimização do tempo e do espaço para a utilização das informações.

É o que podemos observar nas respostas dos servidores da UEPB, quando são questionados sobre as mudanças favoráveis com a aplicação das novas tecnologias no ambiente de trabalho.

A pergunta foi a seguinte: *O que você observou de mudanças favoráveis, no seu ambiente de trabalho, na implantação das novas tecnologias na Universidade Estadual da Paraíba?*

RESPOSTAS :

Resposta 1: Observei a comunicação e a agilidade dentro de uma área de conhecimento”

Resposta 2. “Mais agilidade no andamento de alguns tipos de processos”

Resposta 3 : “Agilidade”

Resposta 4: “A agilidade em fornecer informações como em acessá-las”

Resposta 5: “Agilidade no acesso à informação”

Resposta 6: “Agilidade no trabalho, redução de arquivos impressos”

Resposta 7: “Rapidez das informações”

Dos 10 servidores questionados, sete apontaram “agilidade da informação” como uma melhoria no trabalho realizado por eles. Portanto,

percebemos o quanto economizamos tempo com o uso das novas tecnologias da comunicação. Percebemos por meio destas respostas que os funcionários se mostram satisfeitos com as novas tecnologias por terem seu serviço agilizado e com maior rapidez no acesso à informação. Ao ter os servidores satisfeitos com o uso das TICs e torna-las aceita por eles o uso e manutenção dos sistemas de informações serão bem utilizados e haverá um sucesso nas ações realizadas pela instituição.

Para Walton (1994) Dado o seu caráter técnico e organizacional, a implantação de TI necessita da efetiva aceitação e incorporação por parte do corpo funcional como um todo e seu sucesso será garantido se as mudanças encontrarem-se em consonância com a cultura organizacional, que poderá se posicionar como força impulsionadora ou restritiva para seu adequado funcionamento(WALTON *apud* VIEIRA 2009, p.24)

Ao utilizar as TICs e dos sistemas de informações gerados por esses melhora sua eficiência, na geração, no armazenamento e no processamento de informações. O gesto público viabiliza e melhora o trabalho de seus servidores, tornando mais simples e rápido o acesso aos dados e às informações necessárias para o desempenho das diversas funções. Todas as facilidades trazidas pela informática deixam os servidores mais satisfeitos para desenvolver seu trabalho. Podemos confirmar esta satisfação nas respostas dadas pelos entrevistados.

Com o envolvimento dos funcionários e a aceitação das TICs na repartição pública geram-se benefícios organizacionais que são apontados por WALTON em um quadro que reflete as qualidades e benefícios da implantação de TIC.(WALTON *apud* VIEIRA 2009, p.24):

EFEITOS NA ORGANIZAÇÃO VOLTADA À ACEITAÇÃO	EFEITOS NA ORGANIZAÇÃO VOLTADA AO COMPROMETIMENTO
---	--

Monitora e Controla	Distribui o poder e a informação e promove a auto-supervisão
Rotiniza e Cadencia	Proporciona o discernimento e promove a inovação
Despersonaliza	Enriquece a comunicação
Despoja os indivíduos de seu conhecimento	Levanta as necessidades de habilidades e promove o aprendizado;
Reduz a Dependência das Pessoas	Aumenta a importância da habilidade individual e a motivação humana.

Quadro 4: A dupla potencialidade da TI sobre a organização (Walton, 1994).

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os efeitos apontados no quadro acima, também são apontados e percebidos pelos servidores da UEPB. A TIC, além desses benefícios diretos, proporciona ainda a modernização na máquina pública e tornar-se um agregador de valores e benefícios a toda sociedade.

Outro fator importante apontado nas respostas é em relação a interação e comunicação estabelecidas por meio das TCIs, entre os próprios funcionários. Conforme respostas dadas a seguinte questão :

QUESTÃO : *As tecnologias da informação e comunicação facilitam a interação com os usuários do serviço público?*

“Muito, pois a comunicação entre os setores ficou bem mais rápido e acessível”

“facilitam principalmente em cada setor departamental.”

“Através das TIC as informações ficam mais fáceis de chegarem.”

“facilita principalmente através dos setores”

Percebemos nas respostas a importância das TICs na comunicação dos setores e entre os funcionários, possibilitando interação e um controle maior das informações, como também um autocontrole e revisão das informações produzidas. Agiliza cada vez mais o processo de comunicação e acesso conjunto as informações necessárias para o bom funcionamento da instituição.

Ainda podemos destacar algumas respostas importantes, que mostram que a TIC colabora para o planejamento, à organização, à redução de material físico (papel) como também para desenvolvimento da instituição e para melhor atendimento. Conforme a pergunta a seguir, temos logo após suas respostas :

QUESTÃO: *Qual a importância das tics nas relações de trabalho?*

“Rapidez, auto-desenvolvimento, melhor-atendimento, etc.”

“Colabora para um melhor planejamento a partir das informações geradas, facilita e agiliza o acesso das informações e comunicações.”

Agilidade e comunicação”

“Torna o ambiente de trabalho mais dinâmico“

“Agilidade no trabalho e redução dos arquivos impressos”

As respostas evidenciam a importância dentro das instituições públicas do uso das novas tecnologias, pois o setor público é um grande produtor de informações, e para que essas informações possam ser bem produzidas e acessadas faz-se necessário o uso da informática, de sistemas de informações. Consequentemente, os funcionários terão o melhor acesso e distribuição das informações e acesso a documentos gerados nas repartições quando estas são facilitadas, tornando, pois, o ambiente de trabalho mais dinâmico.

Uma das respostas ao questionário manifesta a colaboração das novas tecnologias para o planejamento, o que é de suma importância, porque o ato de planejar nos faz rever nossas ações, organizar nossas metas e elaborar alternativas para o melhor funcionamento dos setores e departamentos. A partir do planejamento podemos atuar na realidade refletida pelos dados fornecidos pelas informações, e essas atitudes colaboram para o desenvolvimento das instituições.

A comunicação e a interação também são apontados como fatores importantes nas relações de trabalho, justamente, por serem um dos benefícios proporcionados pelas TCIs. Ao terem acesso a um grande número de informações em um pequeno espaço de tempo, têm como atender as necessidades da sociedade e informar com precisão sobre o que os cidadãos necessitam. Dentro da própria repartição acontece uma interação entre setores, pois cada um fornece, em segundos, informações para o outro setor.

A redução de material e documentação física, os enormes arquivos e o acúmulo de papel, deixam de existir, proporcionando maior atendimento ao público. O que antes, levava dias para localizar um documento ou informação sobre funcionários, cidadãos, estoque. Hoje, concluir uma pesquisa de documentos, a partir das novas TIC ocorre em poucos minutos, tornando o trabalho mais eficiente e menos desgastante. Esses fatores também vão além de todos os benefícios já citados, pois tornam o servidor mais motivado e disposto para exercer suas funções.

O benefício mais apontado pelos indivíduos, participantes do questionário foi: “a agilidade produzida pelas TICs”, benefício que causa uma grande eficiência nos trabalhos e nos atendimentos ao público. Logo, torna-se real o princípio da administração pública que prima pela eficiência do serviço público prestado à sociedade: A comunicação é a segunda mais apontada pelos servidores, por considerarem as TICs uma ferramenta que disponibiliza recursos dos quais facilitam a comunicação e a interação entre os funcionários, entre servidores e sociedade e entre a comunicação entre os diversos órgãos públicos.

Mesmo sendo pouco citada pelos servidores, a organização é de grande importância para o funcionamento das instituições. A partir da organização, podemos alcançar informações mais confiáveis e colaborar para a agilidade tão colocada nas respostas. Todos esses benefícios apontados pelos servidores nos mostram a grande importância do uso das novas tecnologias no setor público e no nosso dia a dia.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Os grandes avanços com as tecnologias na área da informação e comunicação crescem em uma velocidade surpreendente, com isso, as empresas públicas e privadas precisam acompanhar estas evoluções e, também, os funcionários e servidores necessitam estar preparados para acompanhar todas as inovações.

Compreendemos por meio da pesquisa a importância e os benefícios trazidos pelas Novas Tecnologias da informação e Comunicação, pois elas proporcionam maior agilidade e rapidez nas transferências e acesso à informação, tornando o serviço público mais eficiente. Observamos por meio das respostas dos servidores da UEPB o quanto as mudanças advindas com as TICs são importantes para a comunicação dentro da instituição, como também, com outros órgãos e com a população.

Os servidores da UEPB se mostraram atualizados e familiarizados com as novas tecnologias, colaborando para o melhor trabalho e para a produção de informações confiáveis para o bom planejamento, elaboração e execução das suas funções, mostrando o quanto é importante a aceitação e envolvimento dos servidores para o sucesso das TICs dentro do setor público.

Os benefícios mais apontados pelos servidores foram a agilidade e a “interação” no serviço. A interação entre todos os servidores da instituição com maior rapidez facilita as resoluções de problemas e desafios com maior velocidade e eficiência. A organização das informações e a redução de papel também foram apontadas como benefícios diretos das novas tecnologias.

Refletimos, ainda, sobre a importância de planejar as ações de implantação das novas tecnologias, porque elas evoluem muito rápido. Dessa

forma, o gestor deve observar qual o melhor sistema a ser inserido, dando importância às necessidades da instituição e dos funcionários. O planejamento é essencial para as atividades das empresas e instituições. Observamos também que as Tecnologias da Informação e Comunicação também ajudam no planejamento das empresas, ao fornecerem informações e dados para que os gestores programem e planejem suas ações para melhorar o serviço público.

Diante do exposto, que foi observado no decorrer da pesquisa, concluímos que a informática, as novas tecnologias da informação e comunicação são importantes para todas as instituições públicas e privadas, favorecendo uma prestação de serviço a sociedade com maior presteza e eficiência. E quando as TICs são bem utilizadas por todos os colaboradores ajuda na manutenção, suporte, acesso e produção das informações. Ao reduzir o tempo da realização das tarefas de cada servidor, elas causam também um bem-estar e motivação dos servidores para desempenharem cada vez melhor suas atividades.

6. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

COELHO, Ricardo Corrêa. **O público e o privado na gestão pública**/ Ricardo Corrêa Coelho. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração/ UFSC : (Brasília) :CAPES : UAB, 2009

DAGNINO, Renato Peixoto. **Planejamento estratégico governamental**/ Renato Peixoto Dagnino – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração/UFSC (Brasília): CAPES : UAB , 2009

HEREDIA, Vânia. **Novas Tecnologias Nos Processos De Trabalho: Efeitos Da Reestruturação Produtiva**. Revista Electrónica De Geografía Y Ciencias Sociales Universidad de Barcelona. ISSN: 1138-9788. Depósito Legal: B. 21.741-98 Vol. VI, núm. 170 (9), 1 de agosto de 2004

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão operacional** /Maria Leonídia Malmegrin- Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC(Brasilia): CAPES: UAB, 2010.

PEDRO, José Maria. **As Tecnologias De Informação E Comunicação (Tic) E A Co-Produção De Serviços Públicos**. Congresso Nacional de Administração Pública – 2011. Páginas 268- 287.

Sant'ana, Ricardo César Gonçalves. **Tecnologia e gestão pública municipal : mensuração da interação com a sociedade** / Ricardo César Gonçalves Sant'ana. – São Paulo : Cultura Acadêmica, 2009.

SILVA,Julio Cesar da. **Reforma Administra Tiv A Brasileira E A Terceirização No Setor Público – Rio de Janeiro, 1999. Páginas 13-30.**

SILVA , Ricardo Margonari e Previtali, Fabiane Santana. **TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO: Um Estudo Acerca Da Terceirização Na Universidade Federal De Uberlândia E Seus Impactos Na Qualidade Do Ensino.** 2007 disponível

http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer_histedbr/jornada/jornada11/artigos/3/artigo_simposio_3_560_ricardo_margonari@hotmail.com.pdf acessado em 11/06/2015.

VIEIRA, Rejane Esher. **Gestão Da Informação E Sistemas De Informação Na Administração Pública: Uma Proposta De Planejamento De Sistemas De Informação (Psi) Para O Centro De Apoio Criminal (Ccr) Do Ministério Público Do Estado De Santa Catarina (Mpsc).** Florianópolis – UDESC , 2009.

WOMMER, Aruvane Messer. **Uma abordagem sobre o servidor público.** 2011 ,disponível :http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=6057 acessado em: 19/05/2015.

RIBEIRO, A.; RODRIGUES, L. **Sistemas de Informação na Administração Pública.** Rio de Janeiro: Revan, 2004.p.26.

PERES, Marcos Augusto de Castro. **Do Taylorismo/Fordismo à acumulação Flexível Toyotista Novos Paradigmas e Velhos Dilemmas.** IFRN: UNOPEC 2012.

Disponível em: <http://docente.ifrn.edu.br/josesantos/disciplinas-2012.2/fundamentos-sociopoliticos-e-economicos-da-educacao-paralicui2n/do-fordismo-taylorismo-a-acumulacao-flexivel> acessado em 05/09/2015.