



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS VII – PATOS/PARAÍBA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

LUIZ FELIPE DANTAS DE SOUZA

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA
IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE PROCESSO ELETRÔNICO
NO MUNICÍPIO DE PARELHAS - RN.**

**PATOS - PB
2025**

LUIZ FELIPE DANTAS DE SOUZA

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA
IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE PROCESSO ELETRÔNICO
NO MUNICÍPIO DE PARELHAS - RN.**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado ao Curso de Bacharelado em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba – Campus VII, como requisito para
obtenção do Grau de Bacharel em
Administração.

Área de Concentração: Administração Pública
e Sistemas de Informação

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Simone Costa Silva

**PATOS-PB
2025**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão 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 do trabalho.

S729t Souza, Luiz Felipe Dantas de.

Transformação digital na gestão pública [manuscrito] : uma análise da implementação do Sistema Integrado de Processo Eletrônico no município de Parelhas - RN / Luiz Felipe Dantas de Souza. - 2025.

33 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2025.

"Orientação : Prof. Dra. Simone Costa Silva, Coordenação do Curso de Administração - CCEA".

1. PROSIPE. 2. Prefeitura de Parelhas. 3. Operacionalização. 4. Processo digital. 5. Modernização administrativa. 6. Transformação digital. I. Título

21. ed. CDD 352

LUIZ FELLIPE DANTAS DE SOUZA

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA
IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE PROCESSO ELETRÔNICO
NO MUNICÍPIO DE PARELHAS - RN.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Administração da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel
em Administração

Aprovada em: 07/06/2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado eletronicamente por:

- **Simone Costa Silva** (***.998.714-**), em **26/06/2025 17:38:57** com chave **9592aee452cd11f0aa242618257239a1**.
- **Débora Karyne da Silva Abrantes** (***.181.824-**), em **27/06/2025 07:52:32** com chave **d3b635f2534411f0a5bb2618257239a1**.
- **Cléssia Fernandes de Brito Santiago** (***.076.164-**), em **27/06/2025 09:00:58** com chave **62f0d7f0534e11f0b4e12618257239a1**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 27/06/2025

Código de Autenticação: 3b5e66



DEDICATÓRIA

*À minha mãe, abrigo, cuidado, fortaleza
maior, que diante das intempéries da vida, me
protegeu, e me nutriu com o que há de melhor.*

Foi por você.

DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela orientação e força ao longo desta jornada, pois o Senhor sustenta a minha sorte, o Senhor é a porção da minha herança. À minha mãe, pelo apoio incondicional, dedicação e companheirismo. À minha orientadora, Simone Costa, pelo suporte constante, orientação e amizade. Aos meus amigos, pelo apoio. Aos meus professores, pelo incentivo e dedicação, com agradecimento especial às professoras Amanda Maria, Aretuza Candeia e Mary Dayane. Por fim, registro um agradecimento pessoal pela resiliência e perseverança demonstradas diante das adversidades encontradas.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE PROCESSO ELETRÔNICO NO MUNICÍPIO DE PARELHAS - RN.

LUIZ FELLIPE DANTAS DE SOUZA¹
SIMONE COSTA SILVA²

RESUMO

A modernização da administração pública por meio da implementação de sistemas de informação representa um desafio significativo para municípios brasileiros, especialmente na transição de processos analógicos para digitais. Este estudo investiga os impactos da implementação do Sistema Integrado de Processo Eletrônico (PROSIPE) na operacionalização das atividades administrativas da Prefeitura Municipal de Parelhas-RN, configurando-se como um estudo de caso único, analisando sua contribuição para a eficiência, transparência e qualidade dos serviços públicos. A pesquisa, assume uma natureza multifacetada, sendo exploratória, descritiva e explicativa, e adotou uma abordagem de métodos mistos com estratégia sequencial explanatória. Na etapa quantitativa, aplicou-se um questionário com 14 questões em escala Likert a 16 servidores, cujos dados foram tratados por estatística descritiva (percentuais) e apresentados em gráficos gerados pelo Google Forms e tabelas explicativas. Na fase qualitativa, realizaram-se entrevistas semiestruturadas com um grupo representativo de servidores que participaram da etapa quantitativa para aprofundar os achados iniciais, sendo os dados submetidos à análise interpretativa pelo pesquisador. Os achados da pesquisa indicam repercussões importantes na dinâmica administrativa, revelando um aumento significativo na eficiência dos processos, maior transparência na gestão e uma percepção de melhoria na qualidade dos serviços públicos oferecidos. O estudo contribui para a compreensão dos processos de digitalização na administração pública municipal, evidenciando como sistemas de informação podem atuar como ferramentas estratégicas para o cumprimento dos princípios constitucionais de eficiência e publicidade.

Palavras-chaves: PROSIPE; Prefeitura de Parelhas; Operacionalização; Processo Digital; Modernização Administrativa; Transformação Digital;

¹ Graduando em Administração. Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: luiz.fellipe@aluno.uepb.edu.br

² Professora orientadora. Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: monyadm@servidor.uepb.edu.br

ABSTRACT

The modernization of public administration through the implementation of information systems represents a significant challenge for Brazilian municipalities, especially in the transition from analog to digital processes. This study investigates the impacts of implementing the Integrated Electronic Process System (PROSIPE) on the operationalization of administrative activities in the Municipal Government of Parelhas-RN. It is configured as a single case study, analyzing its contribution to the efficiency, transparency, and quality of public services. The research assumes a multifaceted nature—being exploratory, descriptive, and explanatory—and adopted a mixed-methods approach with an explanatory sequential strategy. In the quantitative phase, a questionnaire with 14 Likert-scale questions was applied to 16 public servants. The data were analyzed using descriptive statistics (percentages) and presented in charts generated by Google Forms and explanatory tables. In the qualitative phase, semi-structured interviews were conducted with a representative group of the respondents from the quantitative stage to deepen the initial findings. The data were subjected to interpretive analysis by the researcher. The research findings indicate significant impacts on administrative dynamics, revealing a considerable increase in process efficiency, greater transparency in management, and a perceived improvement in the quality of public services provided. This study contributes to the understanding of digitalization processes in municipal public administration, highlighting how information systems can function as strategic tools for upholding the constitutional principles of efficiency and transparency.

Keywords: PROSIPE; Municipality of Parelhas; Operationalization; Digital Process; Administrative Modernization; Digital Transformation.

LISTA DE TABELAS

Gráfico 1 - Perfil sociodemográfico dos servidores (sexo).....	16
Gráfico 2 - Perfil sociodemográfico dos servidores (idade).....	17
Gráfico 3 - Avaliação dos servidores com relação ao tempo na execução das atividades.....	18
Gráfico 4 - Comparativo da avaliação dos servidores em relação a utilização de materiais antes e depois da implementação do sistema.....	19
Gráfico 5 - Avaliação dos servidores em relação ao PROSIPE.....	20
Gráfico 5 - Adaptação dos servidores ao novo sistema.....	21
Gráfico 6 - Avaliação da resolução das atividades antes da implementação do sistema.....	23
Gráfico 7 - Avaliação da eficácia após a implantação do sistema.....	23

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	10
2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	12
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	14
4. RESULTADOS.....	17
4.1 Execução das Atividades, Tempo e Uso de Recursos Materiais.....	17
4.2 Vantagens e Desvantagens do Sistema PROSIPE.....	19
4.3 Treinamento, Adaptação e Barreira e Implantação.....	20
4.4 Eficiência e eficácia nas Tarefas Realizadas.....	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23

1. INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, a busca por eficiência e inovação nos processos organizacionais emerge como uma necessidade abrangente, abarcando diversos setores, inclusive a esfera da Administração Pública Municipal, onde a otimização de recursos e a transparência das ações governamentais constituem imperativos para a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. A inovação, entendida como o uso estratégico do conhecimento e das competências organizacionais com o objetivo de criar valor, representa um caminho promissor para aprimorar a qualidade dos serviços públicos, reduzir tempo e custos operacionais, além de promover maior transparência nas ações governamentais (Varvakis et al, 2010)

Nesse cenário de transformação digital da gestão pública, a Prefeitura Municipal de Parelhas-RN identificou a necessidade de modernizar seus processos administrativos, tradicionalmente caracterizados por fluxos documentais físicos e procedimentos burocráticos que impactaram a agilidade e eficiência dos serviços prestados. Como respostas a esse desafio, a administração municipal optou pela implementação do Sistema Integrado de Processo Eletrônico (PROSIPE), um sistema que interage com todos os setores da administração pública, permitindo a tramitação eletrônica de documentos e processos administrativos. O PROSIPE caracteriza-se por interconectar os diversos departamentos do setor público, possibilitando a integração rápida e segura de todos os documentos, que podem ser assinados digitalmente por meio do certificado modelo ICP-Brasil, conferindo validade jurídica aos processos. Conforme os idealizadores do sistema, sua implementação nas organizações visa elevar a transparência, eficiência e reduzir custos na elaboração e tramitação de processos, aumentando a economicidade e tornando os fluxos processuais e documentais mais ágeis e transparentes (PROSIPE, 2024). Esta proposta alinha-se diretamente aos princípios constitucionais da administração pública, especialmente os de eficiência e publicidade.

A implementação do PROSIPE na Prefeitura Municipal de Parelhas-RN adquire particular relevância quando se considera a natureza das atividades desenvolvidas em setores estratégicos como licitações, compras e contabilidade. Estes departamentos, conhecidos por sua natureza burocrática e operacional, lidam diariamente com um volume significativo de processos e documentos, cuja gestão eficiente impacta diretamente a qualidade dos serviços públicos e a aplicação dos recursos municipais. Com a concentração dessas atividades na sede da Prefeitura, a adoção de sistemas de gestão da informação torna-se imperativa para otimizar fluxos de trabalho e promover maior transparência administrativa. A necessidade de sistemas de informação no contexto organizacional é defendida por Lampert e Badalotti (2015, p.3) ao afirmarem que as organizações necessitam de Sistemas de Informação para o gerenciamento das informações, para manter em segurança os dados de negócio, para dar suporte para as áreas e departamentos, utilizando sistemas e subsistemas. No âmbito da administração pública municipal, esta necessidade intensifica-se diante das crescentes demandas por eficiência, transparência e responsividade nas ações governamentais, evidenciando a importância estratégica de sistemas como o PROSIPE para a modernização administrativa.

O considerável volume de informações que circula nas áreas administrativas dos diversos setores da Prefeitura Municipal de Parelhas, torna crucial a adoção de sistemas que possibilitem o tratamento e o uso eficiente dessas informações. Conforme destaca Oliveira (2011, p.22), a informação habilita a empresa a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologias, dinheiro, além da própria informação. Esta perspectiva evidencia o potencial transformador dos sistemas de informação na gestão pública municipal, não apenas como ferramentas tecnológicas, mas como catalisadores de mudanças organizacionais significativas.

Diante deste cenário, a presente pesquisa foi norteada pela seguinte questão central: Quais os resultados proporcionados pela implementação do Sistema PROSIPE na operacionalização das atividades na Prefeitura Municipal de Parelhas-RN?

Buscando responder à pergunta proposta foram elencados os seguintes objetivos: Geral- Analisar a implantação do sistema PROSIPE na operacionalização das atividades na Prefeitura Municipal de Parelhas-RN; Específicos – Descrever os efeitos ocorridos em relação à execução das atividades, uso de materiais, tempo e locomoção dos processos; - identificar as principais vantagens e desvantagens da utilização do sistema; - identificar barreiras impostas pelos servidores na implantação do sistema.

Para tal, foi realizada uma pesquisa que assume natureza multifacetada, sendo exploratória, descritiva e explicativa, com abordagem de método misto (quantitativa e qualitativa), a partir de um estudo de caso. A coleta de dados foi realizada em duas etapas: inicialmente, por meio de um questionário eletrônico, e, posteriormente, por uma entrevista semiestruturada.

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: após esta introdução, apresenta-se o referencial teórico, com os principais conceitos e fundamentos da temática investigada. Em seguida, são detalhados os aspectos metodológicos da pesquisa, descrevendo o percurso adotado para coleta e análise dos dados. Posteriormente, são apresentados e discutidos os principais resultados obtidos. Por fim, são oferecidas as considerações finais, seguidas das referências bibliográficas e dos apêndices, nos quais constam os instrumentos utilizados para a coleta de dados, como o questionário aplicado (Apêndice A) e o roteiro de entrevistas (Apêndice B).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação consolidaram-se como ferramentas essenciais para o aprimoramento operacional das organizações, tanto no setor privado quanto público. Em um contexto global que valoriza a eficiência, especialmente nas instituições públicas como prefeituras municipais, a implementação desses sistemas tornou-se não apenas uma vantagem administrativa, mas uma necessidade imperativa para a manutenção, sobrevivência e desenvolvimento institucional.

Na administração municipal, esses sistemas enfrentam desafios particulares relacionados à gestão de recursos públicos e à necessidade de transparência nas ações governamentais. A compreensão da natureza e funcionalidade desses sistemas parte de sua própria definição conceitual. Stair e Reynolds (2015, p.9) definem sistema como “um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processo), armazena e dissemina dados (saída), e fornece reação corretiva (mecanismos de realimentação) para alcançar um objetivo”. Esta definição evidencia que os sistemas funcionam como mecanismos integrados que transformam dados em informações úteis, dinamizando as operações organizacionais e fornecendo suporte à tomada de decisões em diversos níveis hierárquicos.

Laudon e Laudon (2005), ampliam essa perspectiva ao demonstrar que os sistemas de informação estão intrinsecamente vinculados às organizações. Para os autores, esses sistemas não existem isoladamente, mas emergem da complexa interação entre estrutura organizacional, cultura corporativa, dinâmicas políticas internas, processos de trabalho e procedimentos operacionais padronizados. Esta abordagem revela a natureza sociotécnica dos sistemas de informação, que nascem no próprio ambiente organizacional e são desenvolvidos especificamente para auxiliar no processamento de dados e contribuir para o alcance dos objetivos institucionais.

No contexto das prefeituras municipais, essa interação se manifesta na relação entre os diversos departamentos como Finanças, Recursos Humanos, Obras e Administração, cada uma com suas necessidades específicas de informação.

O avanço tecnológico das últimas décadas tem impulsionado significativamente o desenvolvimento da Tecnologia da Informação (TI), campo que engloba os sistemas da informação. Cruz. (2000, p.24) oferece uma definição abrangente ao afirmar que “tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo.” Esta conceituação permite compreender que qualquer tecnologia utilizada pelas organizações em seus processos de criação, manipulação e disseminação de dados constitui potencialmente uma tecnologia da informação, ampliando consideravelmente o escopo de aplicação desses recursos.

A relação entre sistemas e organizações é destacada por Rezende(2010), que evidencia como ambos se complementam mutuamente para o cumprimento de suas obrigações e objetivos estratégicos. O autor demonstra que esta interligação tornou-se tão profunda que os sistemas de informação passaram a representar componentes indispensáveis da estrutura organizacional, permeando tanto as áreas tecnológicas - como *software* e *hardware* - quanto a própria organização humana. Esta perspectiva revela a presença dos sistemas de informação em diversos setores institucionais, estabelecendo uma relação de interdependência com o elemento humano.

Na administração municipal, essa interdependência se manifesta em setores como licitação, compras, contabilidade, recursos humanos, onde os sistemas de informação otimizam processos e melhoram a qualidade dos serviços prestados. Lampert e Badalotti (2015, p.3) corroboram esta visão ao afirmarem que “organizações necessitam de Sistemas de Informação, seja para o gerenciamento das informações, para manter em segurança os dados de negócio, para dar suporte para as áreas e departamentos, utilizando sistemas e subsistemas.” Esta constatação fundamenta o reconhecimento, por parte das organizações contemporâneas, da centralidade dos sistemas de informação para seu pleno funcionamento e eficácia operacional.

Entretanto, é fundamental compreender que a eficácia dos sistemas de informação está intrinsecamente ligada ao fator humano, mesmo os sistemas tecnologicamente mais avançados podem se tornar ineficazes sem uma gestão adequada de recursos humanos. Laudon e Laudon (2007, p.12) sintetizam esta premissa de forma contundente: "Uma empresa é tão boa quanto as pessoas que a formam. O mesmo se aplica aos sistemas de informação: eles são inúteis sem pessoas qualificadas para desenvolvê-los e mantê-los, e sem pessoas que saibam utilizar as informações de um sistema para alcançar os objetivos organizacionais." Esta perspectiva evidencia um risco significativo: na ausência de uma equipe devidamente capacitada e alinhada aos objetivos organizacionais, a implementação de sistemas de informação pode representar mais um desperdício de recurso do que um investimento estratégico, comprometendo o retorno esperado e a própria sustentabilidade organizacional.

Rezende e Abreu (2011, p.18) reforçam a centralidade do elemento humano ao concluir que " a empresa, seus sistemas e sua tecnologia da informação são criados por

peças e para peças." Esta afirmação sintetiza a essência da relação entre tecnologia e capital humano no ambiente organizacional, destacando que o fator humano permanece como elemento determinante em todas as etapas do ciclo de vida dos sistemas, desde sua concepção até sua manutenção contínua.

As funcionalidades dos sistemas de informação nas instituições são múltiplas e diversificadas, adaptando-se às necessidades específicas de cada contexto organizacional. Contudo, sua principal função, conforme aponta Rezende(2010), é atuar como ferramentas de desenvolvimento organizacional, visando atender às necessidades dos usuários. O autor destaca ainda que, em organizações públicas, esses sistemas operam prioritariamente em benefício dos cidadãos e do município, evidenciando a importância de considerar a área de atuação da instituição ao analisar a implementação e operação desses sistemas.

No âmbito municipal, aplicações específicas incluem sistemas de gestão de processos administrativos, folha de pagamento, portais da transparência, arrecadação tributária, controle orçamentário, todos voltados para a melhoria da gestão pública e do atendimento ao cidadão.

O volume significativo de informações que circula nos diversos setores administrativos das organizações demanda gerenciamento eficiente e estratégico. Nos órgãos públicos, esse volume é particularmente expressivo, abrangendo desde empenhos e processos licitatórios até gestão de folha de pagamento. Oliveira (2011, p.22) enfatiza esta necessidade ao afirmar que "O propósito básico da informação é o de habilitar a empresa a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologias, dinheiro, além da própria informação". O autor complementa que a utilização adequada da informação capacita os administradores a tomarem decisões mais precisas e fundamentadas, otimizando processos e resultados organizacionais. Na administração municipal, essa otimização traduz-se em maior transparência e eficiência na aplicação dos recursos públicos. Nesta mesma linha, Foina (2012, p.14) ressalta que "a troca eficiente de informação, desde a alta direção da empresa até a sua base operacional, é fundamental para o sucesso da organização."

Os sistemas de informação, portanto, desempenham papel crucial em todas as áreas organizacionais, desde a entrada e processamento de dados até o suporte à tomada de decisões gerenciais, como observam Stair e Reynolds (2002). Esta abrangência funcional evidencia seu caráter estratégico e sua contribuição para a eficiência operacional, a competitividade e a sustentabilidade das organizações no cenário contemporâneo, caracterizado pela complexidade, dinamismo e transformação digital acelerada.

A integração efetiva desses sistemas no ambiente organizacional representa, em última análise, um diferencial estratégico que potencializa a capacidade de respostas às demandas internas e externas, promovendo maior eficiência operacional e vantagem competitiva sustentável. No contexto da administração pública, essa integração traduz-se em melhor qualidade dos serviços públicos, maior agilidade nos processos e uso mais eficiente dos recursos públicos. Esta integração, contudo, depende fundamentalmente da capacidade da organização em alinhar tecnologia, processos e pessoas em uma estratégia coerente e orientada aos objetivos institucionais, considerando as particularidades e necessidades específicas da gestão pública.

2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A administração pública constitui um dos pilares fundamentais para o funcionamento do estado moderno, estabelecendo-se como pilar fundamental entre as instituições governamentais e a sociedade. Sua evolução conceitual e prática reflete as transformações nas relações entre estado e cidadãos, bem como as crescentes demandas por eficiência e

transparência na gestão dos recursos públicos. O papel primordial da administração pública, conforme destaca Wilson (2005), é atuar como eixo transmissor entre o Estado e a sociedade, operando segundo princípios de racionalidade e eficiência. Esta função mediadora contribui significativamente para o fortalecimento institucional e a modernização administrativa dos serviços públicos, abrangendo responsabilidades que se estendem desde a formulação de políticas públicas até sua implantação, implementação e execução administrativa. Esta perspectiva evidencia a natureza abrangente e multifacetada da administração pública, que transcende a mera execução burocrática para constituir-se como verdadeiro instrumento de transformação social.

De acordo com Moraes (2014, p.340), a administração pública pode ser conceituada como “atividade concreta e imediata que o Estado realiza para a consecução dos interesses coletivos e, subjetivamente, como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado”. Esta definição contempla duas dimensões complementares: a funcional, relacionada às atividades desenvolvidas para atender aos interesses da coletividade, e a orgânica, referente a estrutura institucional que operacionaliza essas atividades. Nesse sentido, a administração pública materializa-se através de órgãos públicos que executam os atos administrativos necessários à consecução dos objetivos estatais, sempre orientados pelo interesse público.

O arcabouço jurídico-institucional da administração pública brasileira encontra-se fundamentado na Constituição Federal de 1988, que estabelece sua organização e princípios norteadores. Em seu artigo 18, a Carta Magna determina que “a organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os municípios, todos autônomos, nos termos desta Constituição (EC no 15/96)”. Esta estrutura federativa descentralizada reflete-se diretamente na organização administrativa do Estado brasileiro, estabelecendo diferentes níveis de competência e autonomia.

Além disso, o art. 37, da Constituição Federal estabelece os princípios fundamentais que devem orientar toda a atuação administrativa, determinando que “a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (EC no 018/98, EC no 19/98, EC no 20/98, EC no 34/2001, EC no 41/2003, EC no 42/2003 e EC no 47/2005)”.

Constin(2010, p. 28), ressalta a importância desses princípios ao afirmar que, “Administração Pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Independentemente do nível do Estado, a administração pública deve seguir o que está inscrito na Constituição.”

A implementação de sistemas de informação em órgãos públicos representa uma iniciativa concreta para o cumprimento desses princípios constitucionais, especialmente o da eficiência, ao otimizar processos administrativos, e o da publicidade, ao facilitar o acesso às informações públicas.

Diferente do setor privado, onde o lucro constitui o principal indicador de sucesso, no setor público este conceito se converte em investimento para a conquista de eficiência na qualidade dos serviços prestados à população. Esta perspectiva implica na utilização de ferramentas e modelos de gestão que ampliem a capacidade governativa do Estado.

Prestes Motta (1997, p.15) fornece uma reflexão significativa ao considerar que “governar significa tomar decisões sobre alternativas de ação para a sociedade”. Tais alternativas têm como base, em princípio, o interesse público expressado coletivamente, de acordo com um processo administrativo onde demandas e apoios são convertidos em normas, produtos e serviços.” Esta concepção evidencia o caráter processual da administração pública,

que transforma inputs sociais (demandas e apoios) em outputs administrativos (normas, produtos e serviços), sempre orientada pelo interesse público.

De maneira eficiente, o setor público desempenha um papel fundamental no fortalecimento e na promoção da igualdade na sociedade, buscando aprimoramentos significativos, especialmente no campo da inovação, para uma gestão mais eficaz.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa, tem como objetivo analisar a implementação do sistema PROSIPE na operacionalização das atividades na Prefeitura Municipal de Parelhas-RN. Para alcançar esse objetivo, adotou-se uma abordagem de métodos mistos, combinando estratégias quantitativas e qualitativas de maneira sequencial e explanatória. Essa escolha metodológica visa integrar a objetividade dos dados numéricos com a riqueza interpretativa das informações contextuais, permitindo uma compreensão mais abrangente e profunda do fenômeno estudado. De acordo com Creswell(2014), os métodos mistos são particularmente eficazes quando se busca tanto mensurar variáveis quanto compreender significados e processos sociais, pois conciliam a análise estatística com a interpretação subjetiva dos participantes. Nessa mesma perspectiva, Tashakkori e Teddlie (2010) destacam que esse tipo de abordagem é especialmente útil em pesquisas aplicadas, como na avaliação de políticas públicas e implementação de sistemas.

Na primeira etapa, de natureza quantitativa, buscou-se identificar padrões, tendências e níveis de satisfação dos servidores públicos em relação ao uso do sistema PROSIPE. Já na fase qualitativa, os dados foram explorados de forma mais profunda, a fim de interpretar os significados atribuídos às experiências relatadas pelos participantes, bem como analisar os contextos organizacionais que influenciam a adoção do sistema.

Quanto aos seus objetivos, esta pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, em consonância com a abordagem de métodos mistos sequenciais e exploratória adotada. Essas naturezas se inter-relacionam ao longo do processo investigativo. A fase inicial da pesquisa pode ser caracterizada como exploratória, dada a carência de investigações aprofundadas sobre a implementação de sistemas de informação em administrações públicas municipais de pequeno porte, conforme Vergara (2011,p.42) aponta que “a pesquisa exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”. Em seguida, a pesquisa se torna descritiva, ao caracterizar o uso do PROSIPE e os reflexos de sua implementação nos diversos setores da administração municipal de Parelhas-RN, alinhando-se à proposta de Gil (2002, p. 42) de estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade. Por fim, adquire um caráter explicativo ao buscar compreender as relações de causa e efeito, como o sistema influenciou o tempo e a eficiência das tarefas, aprofundando-se nos motivos e impactos da adoção do PROSIPE. Segundo Gil(2002,p.42), a pesquisa explicativa tem como principal preocupação identificar os fatores que desencadeiam a ocorrência de fenômenos, buscando explicar a razão e o porquê das coisas.

O método empregado foi o estudo de caso, envolvendo a identificação, coleta e análise dos dados da pesquisa. Esta escolha metodológica mostra-se particularmente adequada para investigar a implementação de sistemas de informação em contextos organizacionais específicos, como é o caso da prefeitura municipal de Parelhas. Conforme Vergara (2011, p. 44), este método é caracterizado pela investigação restrita a uma ou poucas unidades, que podem ser indivíduos, famílias, produtos, empresas, órgãos públicos, comunidades ou até mesmo países.

No presente estudo, a unidade de análise é a sede da Prefeitura Municipal de Parelhas-RN, permitindo uma análise sobre o impacto do PROSIPE nos processos

administrativos municipais. O campo de pesquisa compreendeu a sede da Prefeitura municipal de Parelhas-RN composta por cinco secretarias (Administração, Gabinete Civil, Turismo, Controladoria e Procuradoria Geral do Município) e sete setores operacionais (Gestão de Pessoas, Contabilidade, Tesouraria, Tributação, Setor Administrativo, Compras e Licitação). Esta estrutura administrativa representa o núcleo da gestão municipal onde o sistema foi implementado, permitindo avaliar o reflexo no uso do sistema em diferentes áreas funcionais da administração pública municipal.

A primeira etapa da pesquisa, de natureza quantitativa, foi realizada entre os dias 7 e 13 de novembro de 2023, período correspondente a três meses após a fase inicial da implementação do PROSIPE. O objetivo foi traçar um panorama geral sobre as percepções e o nível de satisfação dos servidores quanto à utilização do sistema.

A coleta de dados foi feita por meio de um questionário eletrônico (Apêndice A) desenvolvido na plataforma *Google Forms*, contendo 14 questões fechadas estruturadas com base na Escala de Likert de cinco pontos, variando de 1("Péssimo"), a 5 ("Excelente"). Este instrumento foi respondido por 16 dos 24 funcionários ativos da sede da Prefeitura que utilizavam o sistema em suas atividades cotidianas, representando uma taxa de resposta de 64%. A seleção desses participantes foi intencional, visando incluir todos os servidores que já estavam utilizando o sistema PROSIPE no período da coleta de dados, garantindo a relevância das percepções coletadas. Segundo Gil (1999, p. 128), o questionário é uma técnica eficaz para captar opiniões, crenças, sentimentos e percepções, o que reforça sua adequação à presente investigação.

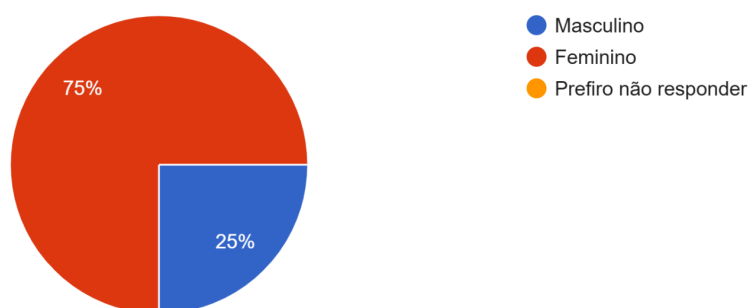
As questões foram elaboradas para avaliar dimensões específicas da implementação e operacionalização dos sistema, incluindo facilidade do uso, eficiência nos processos administrativos, integração entre departamentos, qualidade no suporte técnico, impacto na produtividade e satisfação geral dos usuários.

A análise dos dados quantitativos foi realizada por meio de estatística descritiva, com cálculo de frequências e percentuais, cujos resultados foram organizados em tabelas para facilitar a visualização dos padrões e tendências. Em relação ao perfil sociodemográfico dos respondentes da pesquisa quantitativa, verificou-se que 75% eram do sexo feminino e 25% do sexo masculino.

Gráfico 1 - Perfil sociodemográfico dos servidores (sexo)

Qual o seu sexo ?

16 respostas



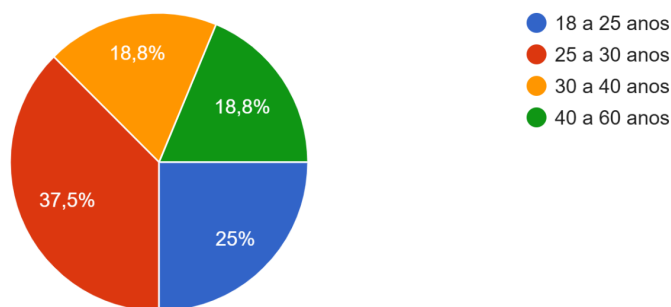
Fonte: Dados da pesquisa, gráficos gerados pelo Google Forms 2023.

Quanto à faixa etária, 37,5% tinham entre 25 e 30 anos, enquanto 25% estavam na faixa de 18 a 25 anos.

Gráfico 2 - Perfil sociodemográfico dos servidores (idade)

Qual sua idade?

16 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, gráficos gerados pelo Google Forms 2023.

A própria plataforma Google Forms gerou automaticamente gráficos a partir das respostas dos servidores; Adicionalmente, foram elaboradas tabelas para detalhar e explicar os dados apresentados nestes gráficos, facilitando a visualização e compreensão das tendências e padrões gerais na percepção sobre o sistema.

A segunda etapa, de natureza qualitativa, foi realizada entre os dias 26 e 29 de maio de 2025, com o objetivo de aprofundar os achados da fase anterior. Foram conduzidas entrevistas semiestruturadas com um grupo representativo de servidores que participaram da etapa quantitativa, especialmente aqueles lotados em setores mais impactados pela adoção do sistema como Gestão de Pessoas, Licitação, Gabinete Civil e Turismo. Para preservar a identidade dos participantes e garantir a confidencialidade, os entrevistados foram codificados com identificadores alfanuméricos (e.g., E1, E2, E3) ao longo da análise e apresentação dos resultados.

As entrevistas seguiram um roteiro semiestruturado (Apêndice B), com perguntas abertas que possibilitaram explorar experiências, percepções, vantagens, dificuldades e mudanças na rotina de trabalho relacionada ao uso do PROSIPE. De acordo com Triviños (1987), essa técnica permite maior flexibilidade e profundidade na coleta de dados, facilitando a compreensão dos significados atribuídos pelos participantes.

Para a análise dos dados qualitativos coletados nas entrevistas semiestruturadas, realizou-se uma análise interpretativa pelo próprio pesquisador. Este processo envolveu a leitura atenta das transcrições, seguida pela codificação inicial para identificar unidades de significado relevantes. Posteriormente, procedeu-se à categorização dos dados, agrupando códigos similares em temas emergentes que refletiam as experiências, percepções e impactos do PROSIPE. A análise buscou identificar padrões recorrentes, divergências e nuances nas falas dos participantes, permitindo uma interpretação aprofundada dos significados atribuídos por eles às suas experiências com o sistema PROSIPE, buscando compreender em profundidade as nuances do fenômeno estudado no contexto da Prefeitura de Parelhas.

A estrutura sequencial e exploratória adotada nesta pesquisa permitiu que os resultados quantitativos orientassem a formulação das entrevistas qualitativas, favorecendo a integração entre os dados. A análise interpretativa dos dados qualitativos, nesse contexto,

serviu para explicar e aprofundar os resultados estatísticos iniciais, permitindo uma visão mais rica e contextualizada dos efeitos da implementação do PROSIPE. Segundo Tashakkori e Teddlie(2010), essa estratégia de integração é especialmente eficaz para validar e enriquecer os achados de pesquisas aplicadas em contextos organizacionais.

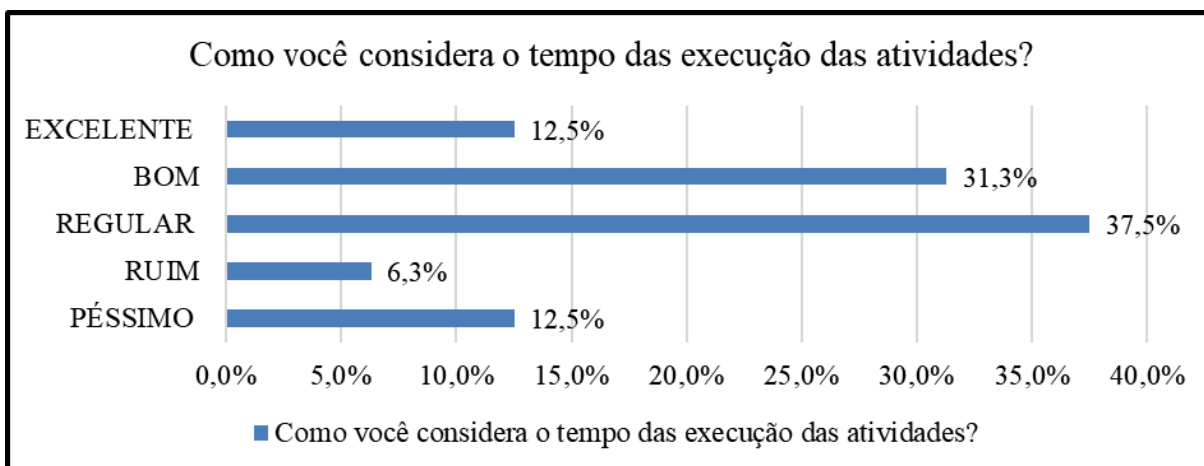
4. RESULTADOS

Para compreender o impacto da implementação e utilização do sistema PROSIPE na Prefeitura Municipal de Parelhas-RN, foram analisados os dados coletados em duas etapas sequenciais. Inicialmente, aplicou-se um questionário a 16 dos 24 servidores ativos na Sede Municipal que utilizam o sistema (taxa de resposta e 64%), contendo 14 perguntas fechadas com Escala de Likert, cujas respostas foram compiladas e visualizadas através de gráficos gerados pela plataforma Google Forms e tabelas explicativas. Posteriormente, realizaram-se entrevistas semiestruturadas com um grupo representativo de servidores para aprofundar e contextualizar os achados da etapa inicial. A análise integrada desses dados permitiu uma visão abrangente sobre a operacionalização do sistema e suas repercussões, detalhada a seguir.

4.1 Execução das Atividades, Tempo e Uso de Recursos Materiais.

A otimização do tempo e a eficiência na execução das atividades foram aspectos centrais avaliados. A percepção geral dos servidores sobre o tempo necessário para executar suas tarefas após a implementação do PROSIPE demonstra uma avaliação positiva, como ilustrado no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Avaliação dos servidores com relação ao tempo na execução das atividades.



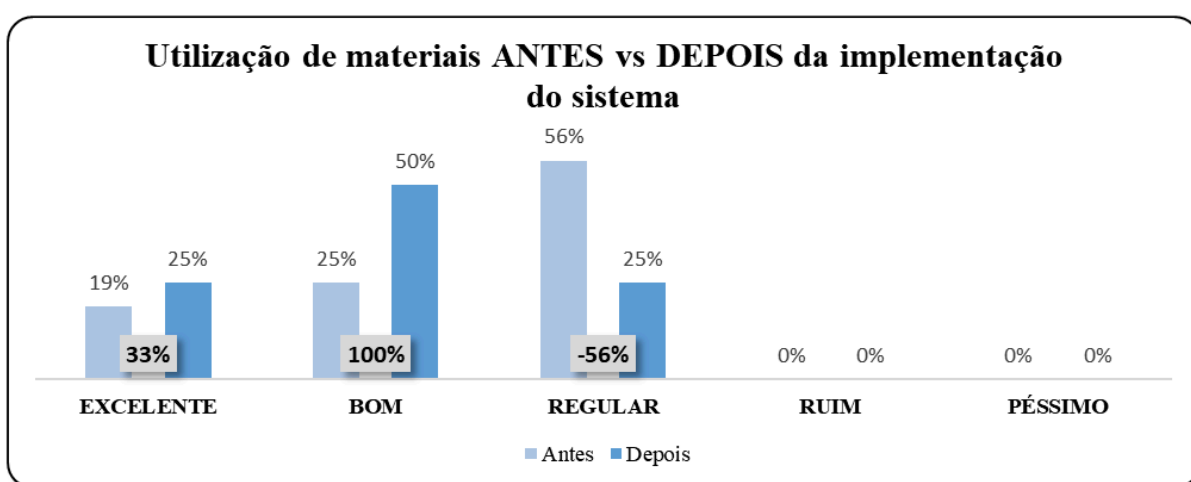
Fonte: Dados da pesquisa 2023.

Conforme apresentado no Gráfico 3, uma parcela expressiva dos servidores 43,8% classifica o tempo de execução das tarefas como “bom” ou “excelente”. Esta percepção é reforçada através das entrevistas. Diversos servidores enfatizaram maior fluidez e agilidade na tramitação de documentos e processos. Uma servidora do setor pessoal (E1), por exemplo, afirmou categoricamente que a implementação do sistema “tornou o processo mais ágil” e “otimizou o nosso tempo”. De forma similar, outra participante, atuante no setor de Contratos (E2), reforçou essa visão ao declarar: “ Os processos ficaram bem mais rápidos, ágeis”. Essa otimização percebida pelos usuários está intrinsecamente ligada à digitalização

e automação de etapas anteriormente manuais, bem como a centralização das informações na plataforma digital. Isso elimina gargalos como a necessidade de deslocamentos físicos, resultando em um fluxo de trabalho mais dinâmico e eficiente.

A transição para o ambiente digital não apenas acelerou os processos, mas também gerou um impacto significativo no consumo de recursos materiais, como papel, tinta e capas de processo. O Gráfico 4 retrata um comparativo na avaliação dos servidores sobre o uso desses materiais antes e depois da implementação do sistema, indicando um cenário de consumo considerável.

Gráfico 4 - Comparativo da avaliação dos servidores em relação a utilização de materiais antes e depois da implementação do sistema.



Fonte: Dados da pesquisa 2023.

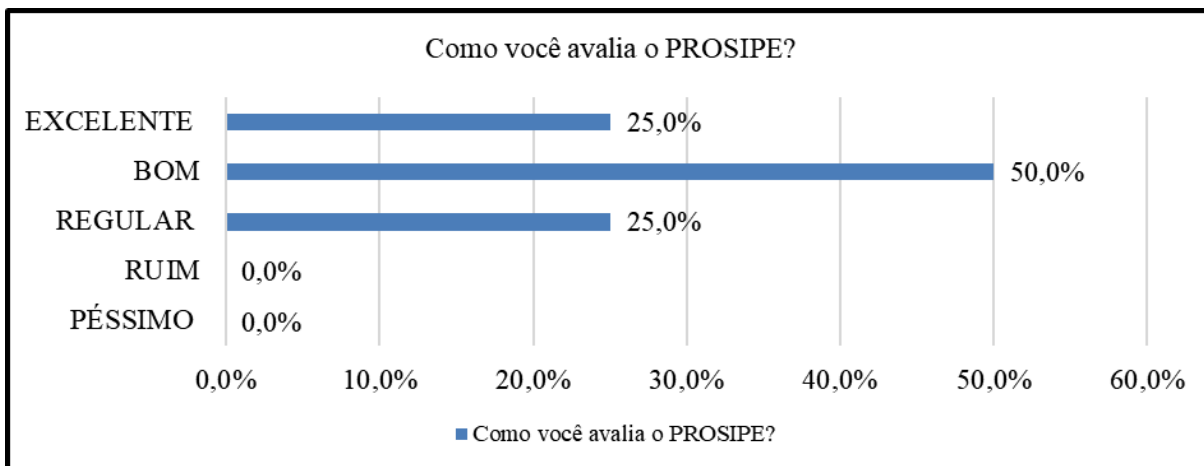
A comparação direta evidencia uma redução expressiva no consumo de insumos como resmas de papel, *toners* para impressora, capas de processo, percepção amplamente confirmada e detalhada nas entrevistas. A servidora do setor Pessoal (E3) observou que “diminuiu a impressão do arquivo”. Ela aprofundou a análise, conectando a redução de materiais à praticidade do sistema: “Eu considero o sistema muito prático, tanto em não ter que precisar imprimir aqueles papéis o tempo todo, aquela quantidade de papel principalmente no fechamento da folha, bem como a praticidade de tramitar os processo de um setor para outro”. Esses relatos não apenas confirmam a tendência apontada pelos gráficos, mas também explicitam as razões por trás dessa mudança: a substituição do fluxo físico de papel pelo fluxo digital de informações.

Esses achados estão em consonância com a literatura sobre os benefícios da Tecnologia da Informação (TI) na modernização da gestão pública. Dal Molin e Costa(2018) argumentam que ferramentas avançadas de gerenciamento, como os sistemas eletrônicos, de processos investigados neste estudo, permitem maior agilidade, rapidez, transparência e eficiência aos processos dos setores, o que proporciona o aprimoramento na utilização de recursos públicos. A significativa redução no uso de materiais observadas na Prefeitura de Parelhas exemplifica concretamente essa otimização de recursos. Tal economia não representa apenas um ganho financeiro direto para a administração municipal, através da diminuição de despesas com suprimentos, mas também implica benefícios ambientais pela menor geração de resíduos e consumo de recursos naturais, alinhando a gestão municipal a práticas mais sustentáveis.

4.2 Vantagens e Desvantagens do Sistema PROSIPE

A avaliação geral do sistema PROSIPE pelos servidores da Prefeitura Municipal de Parelhas, conforme demonstrado no gráfico 5, evidencia uma avaliação majoritariamente positiva.

Gráfico 5 - Avaliação dos servidores em relação ao PROSIPE.



Fonte: Dados da pesquisa 2023.

O Gráfico 5 revela que uma ampla maioria dos participantes (75% dos entrevistados) consideram o sistema “bom” ou “excelente”. As entrevistas aprofundaram essa avaliação, permitindo identificar as vantagens específicas percebidas pelos usuários no dia a dia. A agilidade nos processos, já discutida na seção anterior, foi frequentemente reiterada como um ponto forte. A facilidade de acesso à informação e a maior transparência no acompanhamento dos trâmites processuais também emergiram como benefícios relevantes. A servidora do Setor de Contratos (E2) sintetizou bem essa percepção ao destacar: “É a agilidade do [sistema]. Tem mais acesso à informação de forma rápida”. Indo além, a servidora do Setor de Pessoal (E1) apontou uma funcionalidade específica que agrega valor significativo ao trabalho: “Dá pra ver se cada setor viu, a hora, tudo direitinho. Quem enviou, quem visualizou, eu acho a melhor parte”. Essa funcionalidade de rastreabilidade e auditoria nos processos representa um avanço importante em termos de controle gerencial e transparência administrativa, permitindo identificar gargalos e responsabilidades de forma mais clara. Entretanto, uma análise mais aprofundada, possibilitada pelas entrevistas, revela que a percepção sobre o sistema não é unânime entre os entrevistados.

Algumas desvantagens e dificuldades operacionais foram mencionadas, trazendo nuances importantes à avaliação geral. A mesma servidora do setor Pessoal (E1), que elogiou a rastreabilidade, também apontou uma dificuldade específica:

Às vezes, quando acontece de, por exemplo, uma pessoa do setor alimentar o processo com novas informações, e eu não conseguir visualizar essas novas informações daquele processo, alimentado por outra pessoa. Consigo apenas ver o processo inicial, as informações que foram anexadas inicialmente.

Este relato sugere potenciais limitações técnicas relacionadas à visualização de atualizações em tempo real ou à gestão de permissões de acesso dentro da plataforma, que podem gerar entraves e frustrações pontuais para os usuários. Curiosamente, essa percepção de desvantagem não foi universal; outros servidores, como a (E4) do Gabinete civil

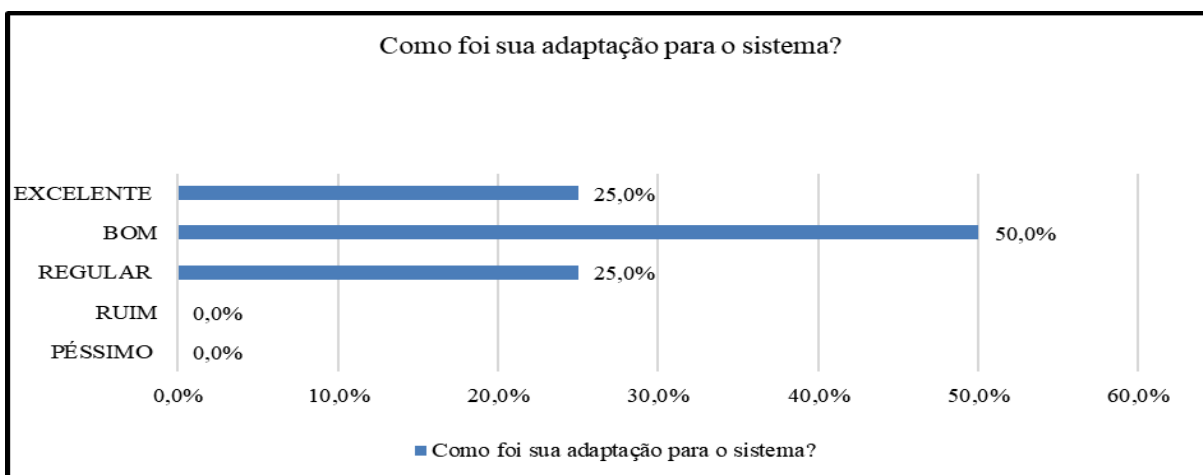
afirmaram não identificar desvantagens significativas ou atividades que se tornaram mais complexas após a implementação.

Essa divergência nas percepções sobre as desvantagens do sistema pode ser interpretada sob diferentes ópticas. Por um lado, reflete a complexidade inerente à interação humano-computador, onde a experiência do uso é subjetiva e influenciada por fatores individuais como nível de habilidade tecnológica, familiaridade com sistemas anteriores e natureza das tarefas executadas. Por outro lado, remete à resistência natural à mudança, um fenômeno bem documentado na literatura sobre a implementação de tecnologias em organizações. Foina (2012, p.101) observa que, mesmo diante das limitações de sistemas antigos, “os usuários [...] encaram o novo sistema com medo e desconfiança”. A adaptação a novas ferramentas e fluxos de trabalho exige um esforço cognitivo e comportamental, e a percepção de desvantagens pode estar associada tanto a limitações objetivas do sistema quanto a dificuldades subjetivas de adaptação ou à falta de domínio completo das funcionalidades disponíveis. Portanto, a análise crítica dessas dificuldades relatadas, mesmo que por uma minoria, é fundamental. Ela permite à gestão identificar não apenas possíveis falhas técnicas a serem corrigidas no sistema, mas também necessidades de treinamento e suporte mais direcionadas, visando aprimorar a experiência de todos os usuários e maximizar a aceitação e o uso efetivo da nova ferramenta.

4.3 Treinamento, Adaptação e Barreira e Implantação

A capacidade dos servidores de se adaptarem ao novo sistema é um fator crucial para o sucesso de sua implementação. Os dados do questionário indicam que, de modo geral, a adaptação ao PROSIPE foi percebida como positiva pela maioria dos servidores, conforme ilustra o gráfico 5.

Gráfico 5 - Adaptação dos servidores ao novo sistema.



Fonte: Dados da pesquisa 2023.

O Gráfico 5 mostra que 75% dos servidores consideraram sua adaptação ao PROSIPE como “boa” ou “excelente”, um indicativo de que a transição, para muitos, ocorreu de forma relativamente tranquila. No entanto, as entrevistas qualitativas oferecem uma visão mais rica e detalhada desse processo, revelando que a adaptação não foi isenta de desafios, particularmente durante o período inicial de implantação. A servidora do setor pessoal (E3), ao ser questionada sobre as barreiras, afirmou que o principal desafio foi “mais a questão da adaptação”. Embora outros servidores, como a (E2) do setor de Contratos,

tenham relatado não ter enfrentado barreiras significativas ou resistência explícita da equipe, a menção à “questão de adaptação” sugere que a mudança exigiu um período de ajuste e aprendizado por parte dos usuários, mesmo que não tenha se configurado como uma resistência ativa.

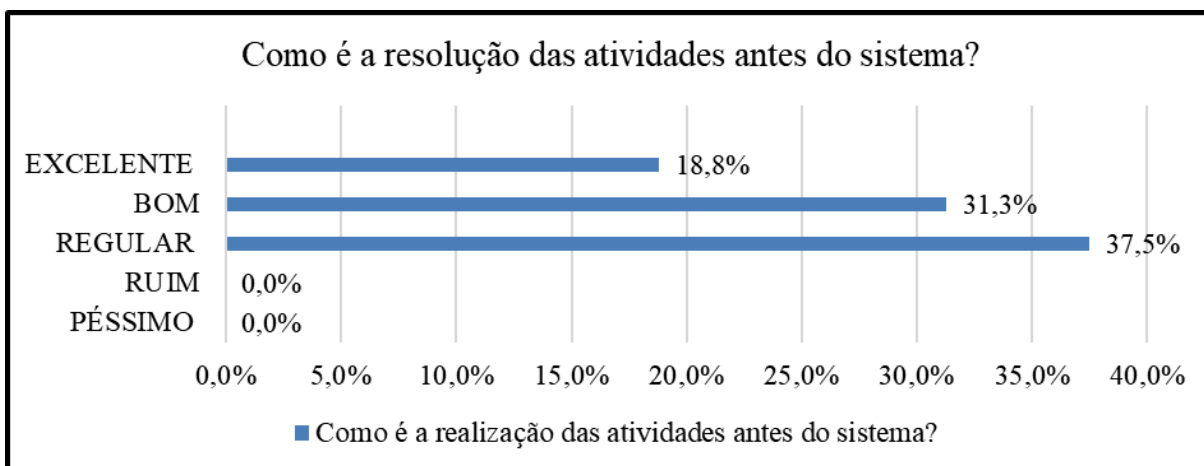
A qualidade, a tempestividade e a adequação do treinamento oferecido desempenham um papel central na facilitação desse processo de adaptação e na mitigação de potenciais resistências. A literatura sobre a gestão da mudança tecnológica consistentemente aponta o treinamento como um fator crítico de sucesso. Foina(2012,p.86) argumenta de forma contundente que “o sucesso de qualquer programa de treinamento e capacitação de mão-de-obra está na escolha das pessoas certas e no momento certo de essas pessoas participarem dos treinamentos”. No contexto da Prefeitura de Parelhas, a percepção sobre o treinamento inicial foi, em geral, positiva. O (E5) do setor de licitação, por exemplo, considerou o treinamento e o suporte técnico oferecidos como suficientes para superar as dificuldades iniciais. Contudo, a análise conjunta das entrevistas aponta para uma lacuna importante: a falta de ações contínuas de capacitação e suporte pós-implementação. A percepção de que os treinamentos, embora úteis, poderiam ter sido mais frequentes e personalizados sugere que as necessidades de aprendizado dos usuários evoluem com o tempo e com o uso do sistema. A ausência de um suporte contínuo pode ter contribuído para as dificuldades de adaptação mencionadas e para a subutilização de funcionalidades mais avançadas do sistema.

A importância do fator humano na implementação e operação de sistemas de informação é um tema central e recorrente na literatura especializada. Rezende e Abreu (2011,p.17) destacam uma tendência crescente nas organizações, incluindo as públicas, de “procurar dar mais atenção ao ser humano”, reconhecendo que o sucesso tecnológico não é um fim em si mesmo, mas depende fundamentalmente da capacidade, do engajamento e da satisfação das pessoas que interagem com a tecnologia. Investir em treinamentos personalizados, oferecer canais de suporte acessíveis e promover uma cultura de aprendizado contínuo não apenas facilita a adaptação técnica ao sistema, mas também demonstra o compromisso da gestão com o desenvolvimento profissional dos servidores. Essas abordagem humanizada pode aumentar significativamente a aceitação do sistema, melhorar a proficiência no seu uso e, conseqüentemente, potencializar os ganhos de eficiência e produtividade almejados com a implementação da tecnologia.

4.4 Eficiência e eficácia nas Tarefas Realizadas

Um dos objetivos primordiais da implementação de um novo sistema de informação na administração pública é aprimorar a eficiência e a eficácia na realização das tarefas cotidianas. Para avaliar esse aspecto, comparou-se a percepção dos servidores sobre a resolução das atividades antes e após a implantação do PROSIPE, conforme apresentado nos Gráficos 6 e 7.

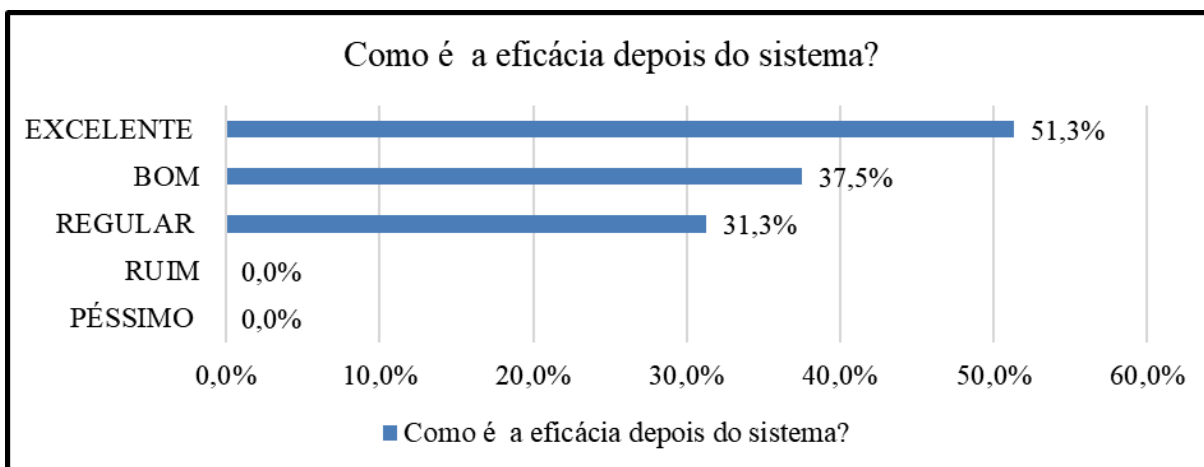
Gráfico 6 - Avaliação da resolução das atividades antes da implementação do sistema.



Fonte: Dados da pesquisa 2023.

O gráfico 6 revela uma avaliação predominantemente “regular” e “boa” da capacidade de resolução das atividades com os métodos ou sistemas anteriores. Este cenário contrasta com a percepção após a implementação do PROSIPE, evidenciada no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Avaliação da eficácia após a implantação do sistema.



Fonte: Dados da pesquisa 2023.

Observa-se no Gráfico 7 um deslocamento significativo das avaliações para as categorias “bom” e “excelente”, indicando uma clara percepção de melhoria na eficácia das atividades com o novo sistema. Os relatos colhidos nas entrevistas corroboram fortemente essa tendência quantitativa. A (E1) do Setor Pessoal foi direta ao afirmar que o sistema “ajudou bastante na eficiência”. Melhorou a produtividade”. O entrevistado (E6) do Setor de Licitação, por sua vez, destacou não apenas praticidade individual, mas também a melhoria na interação intersetorial: “melhorou, porque a gente envia o processo completo e pessoa já vê tudo o que foi feito naquele processo”, o que sugere ganhos de eficiência que transcendem o âmbito individual e impactam positivamente a colaboração entre diferentes áreas da prefeitura. Stair e Reynolds (2002,p.9) definem eficácia como “ a medida que expressa até que ponto um sistema atinge suas metas”.

Os resultados obtidos em Parelhas sugerem que, na percepção dos servidores que

utilizam o sistemas diariamente, o PROSIPE tem contribuído de forma relevante para o alcance das metas organizacionais relacionadas à agilidade, organização, precisão e eficiência dos processos administrativos. A percepção de redução no retrabalho, a diminuição de erros operacionais e a maior rapidez na tramitação e resolução de demandas são indicadores concretos dessa maior eficácia e eficiência proporcionadas pela ferramenta. Lampert e Badalotti (2015, p.5), ao discutirem a importância dos sistemas de informação, afirmam que a “competência [organizacional] está associada às habilidades que um indivíduo possui em determinada área do conhecimento”, mas também à capacidade da organização em prover as ferramentas e os processos adequados.

Nesse sentido, a implementação do PROSIPE parece ter fortalecido a capacidade da Prefeitura de Parelhas em executar suas funções administrativas de forma mais competente e eficaz, embora, como discutido anteriormente, o desenvolvimento contínuo das habilidades dos servidores seja essencial para sustentar e ampliar esses ganhos. Em suma, a análise integrada dos dados quantitativos e qualitativos aponta para um impacto predominantemente positivo do PROSIPE na eficiência e eficácia das tarefas na Prefeitura de Parelhas. A modernização dos processos através da digitalização parece ter cumprido seu objetivo de otimizar as rotinas de trabalho. No entanto, é crucial que a gestão permaneça atenta ao feedback dos usuários e invista continuamente tanto no aprimoramento do sistema quanto na capacitação de seus servidores para garantir que os benefícios percebidos sejam sustentados e ampliados ao longo do tempo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo central analisar a implementação do sistema PROSIPE na operacionalização das atividades na Prefeitura Municipal de Parelhas-RN. Buscou-se especificamente, descrever os efeitos da ferramenta na execução das atividades, no uso de materiais, no tempo e na locomoção dos processos; mostrar as principais vantagens e desvantagens percebidas pelos usuários; e identificar as barreiras encontradas durante a implantação.

Em relação aos efeitos na rotina de trabalho, a pesquisa evidenciou que a adoção do sistema resultou em melhorias significativas na agilidade da tramitação documental e na otimização do tempo, além de promover uma redução expressiva no consumo de recursos materiais, como papel e tinta.

Quanto às vantagens e desvantagens, o sistema foi predominantemente bem avaliado pelos servidores, que destacaram a agilidade, a facilidade de acesso à informação e a rastreabilidade dos processos como benefícios principais. No entanto, foram também identificadas dificuldades operacionais e limitações técnicas pontuais, sugerindo a necessidade de aprimoramentos contínuos na ferramenta.

No que tange às barreiras de implantação, embora a adaptação geral tenha sido considerada positiva, a falta de treinamentos contínuos e personalizados emergiu como um desafio relevante, impactando potencialmente a plena utilização do sistema e a satisfação dos usuários. De forma geral, os resultados indicam que a implementação do PROSIPE representou um passo importante para a modernização administrativa da Prefeitura de Parelhas, contribuindo para maior eficiência e transparência. Contudo, fica evidente que o sucesso de tais iniciativas tecnológicas está intrinsecamente ligado à atenção dedicada aos fatores humanos, como capacitação e suporte contínuos, e à disposição para realizar ajustes técnicos com base no feedback dos usuários.

É importante reconhecer as limitações inerentes a esta investigação. Primeiramente, por se tratar de um estudo de caso focado exclusivamente na Prefeitura Municipal de Parelhas-RN, os achados refletem a dinâmica específica dessa organização e contexto, o que

restringe a generalização direta dos resultados para outras realidades municipais. Em segundo lugar, a análise baseou-se fundamentalmente nas percepções e relatos dos servidores que se dispuseram a participar da pesquisa. Embora essas perspectivas sejam valiosas para a compreensão aprofundada do fenômeno, inerente à abordagem qualitativa, elas são subjetivas e representam um recorte das experiências e opiniões existentes na instituição, fornecendo um viés contextual aos resultados apresentados, e não visando a generalização.

Como sugestões para futuras pesquisas, recomenda-se a realização de estudos longitudinais para acompanhar a evolução do uso do sistema e seus impactos a longo prazo, análises comparativas com outros municípios que adotaram sistemas semelhantes, e investigações focadas no impacto do sistema em indicadores específicos de desempenho e na satisfação dos cidadãos atendidos pela prefeitura.

Este estudo oferece implicações significativas em diversas esferas. Teoricamente, contribui para a literatura sobre implementação de sistemas de informação em contextos de administração pública municipal de pequeno porte, um campo ainda pouco explorado, ao detalhar a inter-relação entre as naturezas exploratórias, descritiva e explicativa da pesquisa. Socialmente, os resultados podem informar gestores públicos sobre a importância de investir em tecnologias que otimizem processos e reduzam o consumo de recursos, promovendo uma gestão mais eficiente e sustentável, com potencial impacto positivo na qualidade dos serviços prestados à população. Praticamente, a pesquisa fornece um diagnóstico detalhado dos pontos fortes e fracos da implementação do PROSIPE em Parelhas-RN, oferecendo subsídios para a formulação de estratégias de aprimoramento do sistema, de programas de capacitação contínua e de políticas de suporte aos servidores, visando maximizar os benefícios da digitalização e garantir a plenas aceitação e uso da ferramenta.

REFERÊNCIAS

Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.

BRAUN, Carla Cristine; MUELLER, Rafael Rodrigo. A gestão do conhecimento na administração pública municipal em Curitiba com a aplicação do método OKA-Organizational Knowledge Assessment. *Revista de Administração Pública*. 48. Rio de Janeiro: Agosto, 2014.

CONSULTORIA, Exato. **PROSIPE - Sistema Integrado de Processos Eletrônicos**. 2023. Disponível em: <https://www.prosipe.com/site/>. Acesso em: 15 out. 2023.

Creswell, J. W. (2014). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (3. ed.). Porto Alegre: Penso.

COSTIN, Claudia. *Administração pública*. Rio de Janeiro: Elsevier. 2010.

CRUZ, Tadeu. *Sistemas de informações gerenciais – tecnologia da informação e a empresa do século XXI*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CRUZ, Tadeu. *Sistemas de informações gerenciais – tecnologia da informação e a empresa do século XXI*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2006). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens* (2. ed.). Porto Alegre: Artmed.

FOINA, Paulo Rogério. **TENOLOGIA DE INFORMAÇÃO-** Planejamento e Gestão. 2. Ed. São Paulo. Atlas. 2012.

GIL, A.C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antonio C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. Sistemas de Informação gerenciais- Administrando a empresa digital. 5.ed.Tradução. Arlete Simille Marques. São Paulo. Prentice Hall. 2005

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. Sistemas de Informação gerenciais. 7.ed. Tradução. Thelma Guimarães. São Paulo. Prentice Hall. 2007.

FOINA, Paulo Sérgio. *Sistema de informações: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Atlas, 2012.

LAMPERT, Ezequiel; BADALOTTI, Rafael. *Sistemas de informação: teoria e prática*. Santa Maria: Ed. UFSM, 2015.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. *Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital*. São Paulo: Pearson, 2007.

LAMPERT, Edna da Luz; BADALOTTI, Greisse Moser. **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**. Indaial. Uniasselvi.2015

LAMPERT, Edna da Luzj; BADALOTTI, Greisse Moser. **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**. Indaial. Uniasselvi.2015

MORAES, Alexandre. Direito constitucional. 30. Ed. São Paulo: Atlas, 2014.

OLIVEIRA; JÚNIOR. INOVAÇÕES NO SETOR PÚBLICO: uma abordagem teórica sobre os impactos de sua adoção.

OLIVEIRA; Djalma De Pinho Rebouças. SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS: estratégicas, táticas, operacionais. 14.ed. São Paulo. Atlas, 2011.

OLIVEIRA, Greicianne Sousa de; ROCHA, Mirian Cristina Vidal da; JULIASSE, Wagner Titara; HORTENCIO, João Victor; ARAGÃO, Marília dos Santos. A burocracia na Administração Pública. Revista Brasileira de Administração Pública, [S.l.], v. XX, n. X, p. X-X, 2024.

Disponível em: <https://revista.ioles.com.br/boca/index.php/revista/article/view/560/400>. Acesso em: 18 jun.2024.

PRESTES MOTTA, Fernando C. Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 1997.

ROGERS, E. M. Diffusion of innovations. 5. ed. Nova Iorque: Free Press, 2003.
 REZENDE, Denis Alcides. SISTEMAS DE INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS, guia prático para projeto em cursos de administração, contabilidade, informática. 4.ed. São Paulo. Atlas, 2010.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. *Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial*. São Paulo: Thomson Learning, 2002.

REZENDE, Denis Aleides; ABREUA, Aline França De. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais. Ed,8. São Paulo. Atlas. 2011.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS, George W. Princípios de sistemas de informação. Tradução. Noveritis do Brasil. São Paulo. Cengage Learning. 2015.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS, George W. Princípios de sistemas de informação. Ed, 4. Tradução de Alexandre Melo De Oliveira. Rio De Janeiro. LTC. 2002.

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). *SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. Thousand Oaks: SAGE.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.

Vergara, S. C. (2011). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração* (13. ed.). São Paulo: Atlas.

WILSON, Woodrow. O estudo da administração. *Revista do Serviço Público*, v. 3, n. 56, p. 349-366, jul./set. 2005.

ZSCHORNACK; SOUZA; DANDOLINI; OLIVEIRA. GESTÃO do Conhecimento e Inovação na Administração Pública: Os desafios para a melhoria da eficiência e eficácia nas organizações brasileiras.e

APÊNDICE A

Impacto da utilização do sistema PROSIPE na operacionalização das atividades da Prefeitura Municipal de Parelhas-RN.

Olá, somos alunos do 7º período do curso de Administração, da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII. Estamos elaborando um artigo científico, cujo objetivo é avaliar os impactos da utilização do sistema PROSIPE na operacionalização das atividades da Prefeitura Municipal de Parelhas.

* Indica uma pergunta obrigatória

Impacto do sistema PROSIPE na Eficiência Operacional em Parelhas

1. Qual o seu sexo ? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
☐ Feminino
☐ Prefiro não responder

2. Qual sua idade? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 18 a 25 anos
☐ 25 a 30 anos
☐ 30 a 40 anos
☐ 40 a 60 anos

3. Tempo de trabalho na instituição *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Menos de 1 ano
☐ 1 ano
☐ 2 anos
☐ 3 anos
☐ 5 anos ou mais

4. Qual setor você trabalha? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Licitação
☐ Compras
☐ Contabilidade
☐ RH das secretarias
☐ Procuradoria
☐ Gabinete
☐ Tesouraria
☐ Gestão de Pessoas

Este questionário visa avaliar a opinião dos servidores que utilizam o PROSIPE. As respostas serão dadas sendo:

- 1- Péssimo;
2- Ruim;
3- Regular;
4-Bom;
5-Excelente.

5. Como você considera o sistema antigo ? (mesmo que seja em papel) *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

6. Como foi o treinamento para o novo sistema?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

7. Como você considera sua adaptação ao novo sistema? *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

8. Como você considera o suporte? *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

9. Como você considera a o seu trabalho atualmente utilizando o PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

10. Como você considera o tempo de execução das atividades utilizando o PROSIPE

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

11. Como você considera o tempo de resposta das solicitações diante do sistema PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

12. Como você considera a utilização dos materiais após a implementação do PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

13. Como você considera a utilização dos materiais antes da implementação do PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

14. Como você considera a resolução de atividades depois do PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

15. Como você considera a resolução de atividades antes do PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

16. Como você considera a eficácia antes da implementação do PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

17. Como você considera a eficácia depois da implementação do PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

18. Como você avalia o PROSIPE?

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pés:	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

APÊNDICE B

Roteiro de Entrevista

Objetivo da Entrevista: Coletar informações sobre os impactos da implementação do sistema PROSIPE na operacionalização das atividades dos setores da Prefeitura Municipal de Parelhas-RN, com foco nos objetivos específicos da pesquisa.

Entrevistado(a):

Gênero:

Cargo/Função:

Setor:

Data: 26/05/2025

Entrevistador(a): Luiz Fellipe Dantas de Souza

(Introdução)

- Bom dia/Boa tarde, [Nome do Servidor(a)]. Meu nome é Luiz Fellipe e estou realizando uma pesquisa acadêmica para a elaboração dos meu TCC sobre a implementação do sistema PROSIPE aqui na Prefeitura de Parelhas.
- O objetivo desta entrevista é entender melhor como o sistema impactou as atividades específicas do seu setor.
- Suas respostas são muito importantes para a pesquisa e serão tratadas com confidencialidade, sendo utilizadas apenas para fins acadêmicos/de pesquisa.
- A entrevista deve durar aproximadamente 7 minutos. Você se sentiria confortável em prosseguir?
- você me daria permissão para gravar o áudio desta conversa apenas para facilitar minhas anotações? A gravação também será confidencial.

(Perguntas Iniciais - Aquecimento)

1. Há quanto tempo você trabalha neste setor?
2. Quais são suas principais responsabilidades ou atividades diárias ?

(Perguntas relacionadas aos Objetivos Específicos)

Objetivo 1: Descrever os efeitos ocorridos em relação à execução das atividades, uso de materiais, tempo e locomoção dos processos.

3. Poderia descrever como a implementação do PROSIPE alterou a forma como os processos são executados aqui no setor?
4. Quais foram as principais mudanças que você percebeu no fluxo de trabalho diário do setor após a adoção do PROSIPE?
5. Em relação ao uso de materiais físicos, como papel, impressões, arquivos físicos, quais mudanças você observou desde que o PROSIPE foi implementado no

setor?

6. Como o PROSIPE afetou o tempo necessário para concluir as diferentes etapas de um processo?
7. Os processos se tornaram mais rápidos, mais lentos ou o tempo permaneceu similar?
8. Como mudou a tramitação (locomoção) dos documentos e processos dentro do setor?
9. E na comunicação com outros setores da prefeitura após a implementação do PROSIPE?

Objetivo 2: Mostrar as principais vantagens e desvantagens da utilização do sistema.

10. Na sua opinião, quais são as principais vantagens de utilizar o PROSIPE especificamente para as atividades do setor?
11. Existe alguma funcionalidade do PROSIPE que você considera particularmente útil ou benéfica para o trabalho do seu setor?
12. Por outro lado, quais são as principais desvantagens ou dificuldades que você enfrenta ao utilizar o PROSIPE nas suas tarefas?
13. Há alguma atividade específica do setor que se tornou mais complexa ou burocrática com o uso do PROSIPE?

Objetivo 3: Identificar barreiras impostas pelos servidores na implantação do sistema.

14. Relembrando o período de implementação do PROSIPE, quais foram os maiores desafios ou barreiras enfrentados pela equipe do setor?
15. Houve alguma resistência por parte dos servidores do setor em adotar o novo sistema? Se sim, como isso se manifestou e como foi gerenciado?
16. O treinamento e o suporte técnico oferecidos foram suficientes para ajudar a superar as dificuldades iniciais com o PROSIPE aqui no setor?
17. Atualmente, ainda existem barreiras ou dificuldades para utilizar o PROSIPE de forma plena e eficaz nas atividades?

(Perguntas de Fechamento)

16. Você gostaria de acrescentar algum comentário ou observação sobre o impacto do PROSIPE no setor que não foi abordado nas perguntas?
17. De modo geral, como você avalia a contribuição do PROSIPE para o trabalho do setor?

(Encerramento)

- [Nome do Servidor(a)], muito obrigado(a) pelo seu tempo e por compartilhar suas experiências e percepções. Suas respostas serão muito valiosas para a pesquisa.
- Se tiver alguma dúvida ou quiser acrescentar algo posteriormente, pode entrar em contato.
- Agradeço novamente sua colaboração.