



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS ITAPORANGA  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO, TÉCNICO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**SEBASTIÃO ANDRÉ MEDEIROS DE SOUSA**

**O USO DAS TIC'S NA GESTÃO PÚBLICA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA**

**ITAPORANGA-PB  
2024**

SEBASTIÃO ANDRÉ MEDEIROS DE SOUSA

**O USO DAS TIC'S NA GESTÃO PÚBLICA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Administração Pública.

**Área de concentração:**

**Orientador(a):** Profa. Ma. Ana Jussara Silva do Nascimento.

**ITAPORANGA-PB  
2024**

É expressamente proibido 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 do trabalho.

S725o Sousa, Sebastião André Medeiros de.  
O uso das TIC's na gestão pública [manuscrito] : uma revisão sistemática / Sebastião André Medeiros de Sousa. - 2023.  
27 p.  
  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância, 2024.  
"Orientação : Profa. Ma. Ana Jussara Silva do Nascimento , Coordenação do Curso de Administração - CCEA. "  
1. Gestão pública. 2. Tecnologia da informação e comunicação. 3. Comunicação. I. Título  
  
21. ed. CDD 351

SEBASTIÃO ANDRÉ MEDEIROS DE SOUSA

O USO DAS TIC'S NA GESTÃO PÚBLICA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Administração Pública.

Área de concentração:

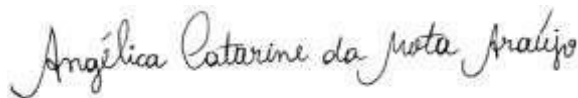
Aprovada em: 6 de Julho de 2023.

**BANCA EXAMINADORA**



---

Profa. Ma. Ana Jussara Silva do Nascimento.  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Profa. Angélica Catarine da Mota Araújo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Profa. Sabrina Martins de Araújo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

DEDICO esse projeto primeiramente a Deus e a minha família por ser sempre o apoio primordial para podermos conquistar tudo que almejamos.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida e por nunca nos abandonar em nenhum momento, a minha família meus tios, avós e avôs, meu Pai Antônio, minha Mãe Maria, meus irmãos e minha esposa que sempre estiveram ao meu lado dando apoio e cuidando de tudo para que momentos como esse acontecessem.

Aos meus pais agradeço pela educação e esforço para que tudo na minha vida fosse ainda mais simples e feliz.

Cada conquista celebrada, cada lagrima derramada e por todo apoio.

A minha esposa Nathalia pelo apoio incondicional diário para que eu pudesse conquistar todos meus objetivos.

Agradeço a todos os professores e tutores, a universidade e todo apoio dos colaboradores.

Agradecimento especial a minha orientadora Ana Jussara Silva do Nascimento por todo esforço durante esse período de conclusão do TCC.

## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo geral compreender a importância do Uso das TIC'S na gestão pública. A motivação principal deste trabalho, sem dúvida, é mostrar que para melhorar os procedimentos internos da gestão municipal com uso das TIC's, em especial, a ferramenta whatsapp, é preciso implantar métodos e modelos mais eficientes e de qualidade, soluções tecnológicas compatíveis com as novas perspectivas da administração pública, que resultem em economia para os cofres públicos, organização dos processos internos e melhor atendimento ao cidadão. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa, realizada através de uma revisão integrativa de literatura nas bases de dados LILACS (Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da saúde), Scielo, Medline, Pubmed e Google acadêmico, além de livros impressos relevantes ao tema. Após as buscas feitas nas bases de dados, e posteriormente, ter colocado em prática os critérios de inclusão e exclusão, restaram 05 artigos. Os objetivos declarados neste estudo foram cumpridos, foi possível conhecer os meios de comunicação mais importantes nas organizações e na empresa pesquisada, e também foi possível analisar quais são as estratégias de comunicação da empresa, por exemplo notas, reuniões, através do link e WhatsApp. Portanto, ao final deste artigo, foi possível responder ao problema apresentado neste estudo e concluir que a comunicação é importante e essencial na organização pesquisada, e seus colaboradores vivenciam diferentes reflexos ao se comunicar. Uma organização possui diversos meios de comunicação, e a forma como são recebidos e interpretados determina o sucesso dos processos que atingem os objetivos da empresa. Nesse sentido, é importante não mencionar os diversos e-mails que chegam com uma quantidade enorme de informações, que, ao invés de ajudar, acaba atrapalhando o dia a dia do funcionário.

**Palavras-chaves:** Gestão pública, tecnologia da informação, comunicação.

## ABSTRACT

This study aims to understand the importance of using Information and Communication Technologies in public management. The main motivation of this work is undoubtedly to show that, in order to improve the internal procedures of municipal management through the use of Information and Communication Technologies, especially the WhatsApp tool, it is necessary to implement more efficient and high-quality methods and models. In addition to contributing to the understanding of the modernization process of Public Administration, this work aims to achieve our general objective, which is to demonstrate the importance of using WhatsApp as a communication tool in public management. It seeks to identify the positive and negative factors arising from its adoption and the main advances provided by Information and Communication Technologies in this public environment. This is a bibliographic research with a qualitative approach, conducted through an integrative literature review in the LILACS (Latin American and Caribbean Health Sciences Literature), Scielo, Medline, PubMed, and Google Scholar databases, as well as relevant printed books on the topic. After conducting searches in the databases and subsequently applying inclusion and exclusion criteria, 05 articles remained. The declared objectives of this study were met. It was possible to identify the most important communication means in organizations and in the researched company, as well as to analyze the company's communication strategies, such as notes, meetings, through links, and WhatsApp. Therefore, at the end of this article, it was possible to address the problem presented in this study and conclude that communication is important and essential in the researched organization, with its employees experiencing different impacts when communicating. An organization has various means of communication, and the way they are received and interpreted determines the success of processes that achieve the company's objectives. In this sense, it is important not to mention the various emails that arrive with a large amount of information, which, instead of helping, end up hindering the employee's daily routine.

**Keywords:** Public management, information technology, communication.



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>O Surgimento das TIC's e o governo eletrônico.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação pela Administração Pública Municipal: os procedimentos internos.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3</b>	<b>Fatores Positivos e Negativos com a Implantação das TIC's. ....</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>26</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>27</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, dados os crescentes e constantes avanços nos ambientes interno e externo das organizações, a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tornaram-se uma das principais ferramentas na busca pela modernização da Administração Pública, as mesmas veem sendo aplicadas e implementadas de forma cada vez mais incisiva, promovendo além da eficiência, uma efetividade cada vez maior no cumprimento das funções governamentais.

A inovação, modernização e competitividade são progressivamente objetivos e prementes necessidades da Administração Pública. Assim, o desenvolvimento tecnológico trouxe para o âmbito público o uso intensivo e massivo das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), substituindo técnicas e implementando novas formas da administração pública para gerir seus procedimentos internos por meio da inserção de recursos da TIC.

Nesse contexto, as tecnologias de informação tiveram um papel relevante na automatização e informatização dos processos, uma vez que coube às mesmas a tarefa de propor uma nova postura à administração pública e conseqüentemente a seus gestores, que observando os benefícios trazidos e proporcionados por estas inovações poderão traçar ações, para que estas possam ser aproveitadas na construção de um serviço público mais eficiente e organizado.

As inovações tecnológicas de modo intencional ou não, tem estimulado a Administração pública contemporânea a se submeter a um processo de atualização, incentivando-a na busca por soluções inovadoras que possam representar e estabelecer novas formas de interação, não tão somente entre o cidadão e a administração pública, mas dentro do próprio ambiente institucional, interligando seus setores e garantindo a construção de uma gestão cada vez mais intersetorial, com maior eficiência de seus processos, mais transparência e maior efetividade no cumprimento as funções administrativas internas do ente público.

Percebe-se que o conhecimento sobre o assunto e sua importância é de grande valia, tendo em vista a grande diversidade de Tecnologias e Sistemas de Informação que veem sendo corriqueiramente utilizados e aliados a uma melhor gestão estratégica e eficiente.

Diante dessa abrangência na utilização dessas tipologias tecnológicas nos diversos sistemas organizacionais, inclusive das prefeituras municipais, tornou-se

essencial ressaltar as várias vantagens que essa atualização tecnológica pode trazer tanto para o governante quanto para seus cidadãos (maior organização, mais agilidade na prestação de serviços, precisão dos dados coletados e inclusão social).

A motivação principal deste trabalho, sem dúvida, é mostrar que para melhorar os procedimentos internos da gestão municipal com uso das TIC's, em especial, a ferramenta whatsapp, é preciso implantar métodos e modelos mais eficientes e de qualidade, soluções tecnológicas compatíveis com as novas perspectivas da administração pública, que resultem em economia para os cofres públicos, organização dos processos internos e melhor atendimento ao cidadão.

Dessa forma, busca-se concluir através dos resultados obtidos e apresentados nesta proposta, que a aplicabilidade destas tecnologias de informação e sua consequente disseminação e implementação na melhoria dos procedimentos internos na gestão pública, podendo e devendo ser vista como uma estratégia a ser perseguida pelos gestores públicos, na busca pela excelência tanto dentro quanto fora do ambiente institucional onde se desenvolve os serviços públicos, gerando assim benefícios mútuos ao ente municipal e a toda sociedade.

A problemática principal deste trabalho é sem dúvida, perceber quais as dificuldades encontradas para a implantação das tecnologias de informação e comunicação na gestão municipal, tendo em vista que, em meio a nova realidade conferida na era da informação, há a necessidade de melhor conhecermos e entendermos a importância das Tecnologias de Informação e Comunicação TIC's em especial, o uso da ferramenta Whatsapp como instrumento de comunicação na gestão pública.

Deste modo, o presente estudo tem a seguinte problemática: Qual a importância do uso das TIC'S na gestão pública?

Além de contribuir para o entendimento do processo de modernização da Administração Pública, busca-se através deste trabalho, atingirmos o nosso objetivo geral que é demonstrar a importância do uso do Whatsapp como ferramenta de comunicação na gestão pública, identificando os fatores positivos e negativos advindos da adoção da mesma e os principais avanços proporcionados pelas TIC's neste ambiente público.

O presente estudo tem como objetivo geral compreender a importância do Uso das TIC'S na gestão pública. E como objetivos específicos: Apresentar os aspectos históricos e conceituais acerca das TIC's; Investigar o uso de tecnologias de

informação e comunicação pela administração; Analisar Fatores Positivos e Negativos com a Implantação das TIC's e como a mesma pode se tornar ferramenta necessária na comunicação em gestão pública.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 O Surgimento das TIC's e o governo eletrônico

Surgidas aproximadamente entre os anos 70 e 80 e potencializadas no início dos anos 90, as tecnologias de informação e comunicação, popularmente conhecidas como TIC's, vieram para melhorar e maximizar o processo de comunicação e informação entre as pessoas, por meio de seu potencial inovador e transformador. As mesmas introduziram mudanças significativas e gradativas em todos os setores e aspectos da nossa sociedade, influenciando direta e indiretamente na forma como as relações sociais se dariam a partir de então.

De acordo com Sant'ana (2009, p. 18):

[...] os cientistas da informação devem acrescentar à reconhecida função de mediadores' a de facilitadores' da comunicação do conhecimento. Pois embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, o capital, a tecnologia, a multiplicação dos meios de comunicação de massa e sua influência na socialização dos indivíduos deram uma nova dimensão a esse potencial.

As tecnologias da informação e comunicação (TIC), frutos da sociedade da informação, revolucionaram e reinventarão técnicas até então estáticas e a cada dia conquistam um espaço ainda maior no âmbito social tornando-se o principal mediador entre órgãos e sociedade. Essa transferência de conhecimento tem causado uma melhoria crescente e constante tanto nos atores tecnológicos, quanto nas organizações públicas e privadas.

Bastos (2006, p. 113), acrescenta que: “é possível dizer que, dentre as maiores mudanças ocorridas no mundo aquelas relacionadas ao desenvolvimento das TIC's certamente ocupam posição de destaque, juntamente com seus impactos na esfera mundial”.

Já Sant'ana (2009, p. 11) alude que: “o entendimento de que o uso dos recursos das Tecnologias da Informação e Comunicação tem importância vital para a economia atual permeia todas as áreas do conhecimento e se tornou um dos focos de atenção de gestores públicos e privados”.

É importante ressaltar, que a introdução das novas e modernas tecnologias e formas de interação refletiram diretamente na transformação e modernização não tão somente da vida social, mas de todo o processo político e administrativo do Estado, que agora incumbe a seus administradores e gestores públicos a tarefa de pensar

meios, para que a máquina estatal fique condizente com as novas perspectivas de desenvolvimento a que a administração pública não possa ficar alheia, uma vez que a cada dia que passa os efeitos da sociedade de informação ficam mais incisivos, evoluindo e ganhando espaço cada vez maior na vida das pessoas.

A partir desse momento deu início ao pensamento de um novo modelo de governabilidade, modelo este que mais tarde viria a se tornar um dos principais meios de interação e aproximação entre governo e sociedade: o chamado governo eletrônico. Essa forma de governo pressupõe por meio de um conjunto de estratégias, métodos e processos, a utilização das tecnologias de informação e comunicação na construção de uma gestão cada vez mais eficiente, organizada e focada no atendimento às necessidades do cidadão.

De tal modo, Diniz et al. (2009, p. 24) afirma que:

Entretanto, é importante salientar que embora associada ao uso de tecnologia de informação no setor público, as potencialidades do e-gov, vão muito mais além desta perspectiva. Em alguns casos, está vinculada à modernização da administração pública por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC's) e na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos.

O desenvolvimento e o conseqüente sucesso deste modo de gestão, fruto da sociedade da informação, dependem em sua maior parte de questões políticas e administrativas do que de técnicas propriamente ditas. O papel do gestor principalmente do setor público é decisivo para a transformação institucional por meio das TICs, tendo em vista que cabe ao mesmo a tarefa de avaliar, diagnosticar e pensar estratégias que possam representar um diferencial para sua gestão.

Procurar soluções que possam maximizar as habilidades e capacidades tanto dos gestores quanto dos servidores é essencial, principalmente dentro do setor público, onde o que se busca é a construção de um modelo de gestão cada vez mais condizentes com as novas perspectivas da Administração Pública, que já exige há tempo um redesenho dos processos administrativos institucionais, principalmente de órgãos que concentram o poder de decisão e implementação de políticas públicas.

## **2.2 O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação pela Administração Pública Municipal: os procedimentos internos**

As TIC de maneira geral, em especial a internet, possuem a premente capacidade de propiciar às instituições públicas, a possibilidade de maximizar a eficácia e a eficiência de seus serviços, expandindo e reforçando a esfera pública em todos os seus segmentos, de ferramentas que possam somar para que estas fortaleçam as relações entre o Estado e a sociedade. Os serviços, processos e procedimentos cujos diferentes entes estatais possuem a responsabilidade pela execução, e que antes emanavam horas inteiras de trabalho e apresentavam muitos empecilhos à sua execução, hoje se veem rodeados por inovações tecnológicas que dinamizam o serviço público de forma significativa, configurando-se como verdadeiros elos de ligação entre os diversos setores hierárquicos que compõem cada esfera governamental, como por exemplo a esfera municipal.

Nas palavras de Teixeira (2004, p. 14):

A governança municipal é um conceito mais amplo que governo. Envolve, além do governo, a sociedade civil (o cidadão comum e as instituições civis, por exemplo). Ela refere-se a todas as leis, regulamentos, comportamentos, sistemas e processos (formais e informais) que delineiam a atuação do governo local.

No contexto desta abordagem, subtende-se que a aplicabilidade da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tornar-se-á uma grande ferramenta para um aprimoramento maior e execução prática dos princípios básicos da Administração Pública. As TIC's no serviço público passam a ser um grande trunfo que, aplicadas de forma adequada potencializam a qualidade de qualquer gestão pública, seja ela Federal, Estadual, ou como no foco desta pesquisa: a Municipal.

San'ana (2009, p. 19) assinala que:

A adoção de TIC's torna viável o processo de criação destes ambientes participativos, colocando frente a frente à administração municipal e os usuários intensificando a demanda por informações e criando uma motivação extra por transparência no fazer dos agentes públicos e ainda uma busca por mecanismos de interação e de relação com os serviços públicos mais eciente e também transparente, já que a prestação de serviços públicos demanda forte interação nas questões de acesso ao serviço, recepção e respostas a estas demandas.

O desenvolvimento tecnológico trouxe para o âmbito público o uso intensivo e massivo das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's). Os benefícios trazidos e proporcionados por estas inovações puderam ser aproveitados na construção de um serviço público mais eficiente e organizado, que ao mesmo tempo pudesse aproximar, atender e propiciar serviços de qualidade à sociedade, que de certa forma é quase que em sua totalidade, dependente de políticas públicas eficientes.

Lima et al. (2007) diz que:

Entende-se então, a importância da existência e aplicação das TIC's e a consequente transformação da maneira como o governo, através da internet e demais meios, pode interagir com os cidadãos, e que a Tecnologia da Informação e Comunicação se faz presente nos mais diversos meios, e em especial se faz necessária principalmente na esfera municipal, uma vez que, mais de 80% dos serviços prestados pelo governo aos cidadãos, se situam no nível municipal.

Neste sentido, é preciso que o gestor público esteja atento às mudanças externas que possam afetar direta ou indiretamente a administração pública.

De acordo com Frey (2003, p. 2):

As TICs apresentam um potencial promissor para promover redes eletrônicas no espaço urbano, assegurar uma maior interatividade entre os atores locais e, finalmente, transformar a gestão pública em benefício da transparência administrativa, da ampliação da participação pública e do fortalecimento da democracia local.

É necessário pensar nas TIC's, não como um obstáculo para a Administração Pública, mas, como mais um meio para que o Estado, agora por vias eletrônicas, se faça cada vez mais presente e eficiente na vida dos cidadãos. Estreitando as relações governo-sociedade, por meio da promoção e potencialização dos serviços públicos, agregando assim valor à administração e facilitando o trabalho do servidor público, que por meio das tecnologias emergentes, possa está cumprindo suas tarefas de modo mais dinâmico e incisivo.

Sant'ana (2009, p. 19) destaca que:

Espera-se que o incremento de recursos que propiciem a interação entre os usuários e a Administração Pública amplie as possibilidades de participação para que se estabeleça um novo patamar de envolvimento dos indivíduos e ou organizações com o poder público fortalecendo um processo recursivo auto-organizador e produtor.



Mais que promover e propor a aplicação massivas das TIC's no desenvolvimento de estratégias, consecução dos objetivos e melhoria dos procedimentos internos da gestão municipal através da transformação e modernização da referida esfera, o chamado Governo Eletrônico busca criar uma estrutura capaz de promover a aproximação e participação do cidadão. As inovações tecnológicas contribuíram de forma significativa para o aperfeiçoamento do processo de tomada de decisão, em especial naqueles departamentos que mantém contato mais incisivo com a sociedade, em que a resposta em tempo hábil é uma questão essencial.

De fato, a implementação de um Governo Eletrônico é capaz de promover profundas mudanças, que se direcionadas de modo correto, podem representar um grande diferencial na construção de uma gestão cada vez mais eficaz. As tecnologias de informação e comunicação não vieram simplesmente para dar mais agilidade aos serviços públicos, elas vieram para dinamizar todos os setores envolvidos pelo público, reformulando modelos até então obsoletos, que se perduravam há anos, apesar de está claro, que não era o desejo dos administradores públicos mais conservadores.

As novidades e reformulações introduzidas pelas TIC's deram uma nova fisionomia para a administração e seus respectivos setores. As mudanças antes tão temidas, hoje tornaram-se mais que necessárias e essenciais; as mesmas podem ser vistas como um diferencial importantíssimo para as organizações tendo em vista a necessidade de se acompanhar as transformações impostas pela globalização e pela nova era tecnológica.

Oliveira (2009, p. 2), assinala que:

A evolução para essa nova postura da Administração Pública passa pela TIC; atuando na criação, execução, entrega e controle dos serviços públicos, desempenhando um papel relevante nos serviços prestados pelos órgãos públicos. A utilização intensiva e extensiva da TIC potencializa ações voltadas para a automatização e informatização de processos e procedimentos.

Desse modo, a necessidade de modernização e atualização da administração pública é latente, torna-se necessário que o gestor público não se mantenha alheio as inovações e busque antes de tudo novos métodos e formas para dinamizar a gestão pública, tendo em vista os benefícios que podem ser gerados com a adoção de um sistema eletrônico governamental.

O Governo Eletrônico tem focado diversas conjecturas, mas as referências principais estão centradas no uso e governança as TIC em todas as funções do Estado, atuando diretamente em seus processos, buscando efetivamente a gestão da informação.

### 2.3 Fatores Positivos e Negativos com a Implantação das TIC's.

Apesar da inegável capacidade transformadora e positiva que as TIC representam, é importante destacar que como toda transformação, a introdução das inovações tecnológicas também trouxe algumas consequências, que dependendo do modo como é assimilado pode se converter em algo tanto positivo quanto negativo.

De acordo com Lopes (2006, p. 29):

É necessário cautela com os exageros na avaliação dos benefícios trazidos pela adoção massiva das TIC's no serviço público. De fato, uma espécie de euforia tecnológica se disseminou rapidamente, em uma abordagem determinista, na qual as TIC's levariam naturalmente ao progresso.

Ainda é necessário compreender melhor a relação entre as tecnologias e a administração pública, como também as consequências e efeitos gerados pela adoção das mesmas.

Conforme assinala Lopes (2007, p. 26-27):

Ainda que o potencial de democratização da informação trazido pelas TIC's seja inegável, seu funcionamento no mundo real e suas implicações para a transparência ainda precisam ser mais bem estudados, bem como ainda é necessário construir um ambiente institucional e legal compatível com essa nova realidade.

Os efeitos e conseqüentemente os benefícios da adoção das TIC só serão percebidos, a partir do momento em que houver condições propícias para que as mesmas possam se consolidar dentro do ambiente institucional, tanto no que concerne ao layout físico das organizações quanto à capacitação dos seus recursos humanos, que necessitam está dispostos e capacitados para interagir com as inovações tecnológicas, que estarão integradas ao seu ambiente de trabalho.

Apesar de claro e notório a necessidade de se repensar e mais que isso reestruturar os processos, serviços e procedimentos internos e externos da Administração Pública com vista ao melhor atendimento dos cidadãos e das reais

possibilidades de sucesso na implementação deste novo modelo de Gestão Pública calcado em recursos e inovações advindo da TIC, ainda são muitos os desafios e entraves a serem superados.

Para Oliveira (2009, p.12), [...] ainda são muitos os desafios e barreiras em termos da universalização do acesso:

A diversidade de produtos e tecnologias ofertados pelo mercado para integração e interoperação de serviços e sistemas;  
Questões de identificação e autenticação eletrônica;  
O desalinhamento entre a demanda de serviços públicos eletrônicos e as ações produzidas pelas instituições;  
A disponibilização de conteúdos sem as devidas preocupações com acessibilidade, usabilidade e com o desenho da iniciativa;  
A própria falta de confiança ou de privacidade da sociedade nos serviços digitais de governo; as falhas de comunicação e de divulgação, bem como questões orçamentárias, entre outras que necessitam de atenção e se apresentam como obstáculos para um governo mais matricial.

Diante disso podemos constatar que apesar da melhoria na gestão dos processos internos e no relacionamento do Estado com os diversos segmentos da sociedade. Faz-se necessária uma política de Governo Eletrônico mais integrada e articulada que compreenda a incorporação da TIC, as mudanças culturais e a máxima interação com a sociedade, dentro de um contexto de Estado mais próximo, atuante e receptivo.

Não há uma receita pronta para a implementação de um Governo Eletrônico, e tampouco um manual para o desenvolvimento deste, o mesmo pode ser praticado e deve ser, de acordo com as necessidades e com os objetivos que cada gestão deseja alcançar, de acordo com seus ideais e com as necessidades que levaram a optar pela adoção e conseqüente aplicabilidade destas tecnologias para a dinamização e maximização de sua gestão e dos procedimentos internos pelos quais esta desenvolve suas funções e serviços estatais.

Balbe (2010, p. 192) destaca que:

E-gov não se restringe a mera automação, mas envolve uma mudança na maneira como o governo, pelo uso das TIC's, atinge os seus objetivos, incluindo, assim, melhoria de processos, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento de políticas públicas, aumento de transparência.

É importante lembrar que toda ação tem uma reação, antes de qualquer ato, é necessário que haja um planejamento, tanto para se comprovar a necessidade,

quanto à viabilidade na implementação de um projeto como este, uma vez que pior que o setor público deixar de atender por deficiência, é ele se eximir de suas obrigações por negligência. Deste modo, é de suma importância que o gestor possa encontrar-se consciente que o desenvolvimento dessa estratégia depende muito mais de questões políticas e administrativas do que técnicas, e que seu papel como gestor local é decisivo tanto para a transformação econômica quanto para o desenvolvimento institucional que será impulsionado e potencializado pelo uso das TIC's.

### 3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa, realizada através de uma revisão integrativa de literatura nas bases de dados LILACS (Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da saúde), Scielo, Medline, Pubmed e Google acadêmico, além de livros impressos relevantes ao tema.

A revisão literária será realizada no período de julho a setembro de 2022, empregando os seguintes descritores: TIC's. Comunicação. Gestão Pública.

Serão selecionados artigos com publicações entre 2017 e 2022, através de periódicos nacionais e internacionais, sendo excluídos os artigos, os quais não favoreceram a temática aqui apresentada. Os dados serão analisados à luz do referencial teórico, e para a confecção do presente estudo.

O método de pesquisa abordado favorece uma liberdade na análise do mover por diversos caminhos do conhecimento acerca do tema abordado, atribuindo uma resposta pertinente para o progresso científico profissional e populacional.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção apresenta-se o cronograma, levando em consideração as atividades desenvolvidas durante o projeto de pesquisa.

Os artigos selecionados foram avaliados inicialmente quanto ao título, para identificar o objetivo da pesquisa, breve leitura do material para confirmar se os objetivos e resultados são pertinentes a esta pesquisa. Foram eliminados os artigos que não tratassem da temática, artigos mais antigos, indisponíveis na íntegra e outros materiais que não compreendessem aos artigos originais.

No que diz respeito aos dados, eles foram tratados com a utilização dos programas Microsoft Word 2010 e Microsoft Office Excel 2010 para organização dos dados e informações, que foram apresentadas por meio de quadros e um fluxograma de seleção de artigos, no qual foram analisados e discutidos com base na temática escolhida para essa pesquisa.

Após as buscas feitas nas bases de dados, e posteriormente, ter colocado em prática os critérios de inclusão e exclusão, restaram 05 artigos, aos quais podem ser melhor observados no quadro 1, exposto a seguir.

**Quadro 1** – Artigos levantados nas bases de dados sobre a língua de sinais nas produções culturais de surdos

<b>Autor/ Ano</b>	<b>Tipo de Estudo</b>	<b>Objetivo</b>
Nepomuceno e Fogaça (2018)	Pesquisa exploratória e descritiva	Analisar as plataformas online de gestão pública como oportunidades de participação cidadã
Carvalho (2019)	Pesquisa exploratória	Analisar se a inovação tecnológica da ferramenta WhatsApp e sua versão WhatsApp Business como uma tecnologia muito influente na atualidade e sua rápida adoção entre os brasileiros é útil para entender a própria organização na demanda da administração pública.
Neves et al. (2019)	Revisão sistemática da literatura	Analisar a produção acadêmica nacional acerca do uso das tecnologias nas práticas de governança

		eletrônica no âmbito da gestão pública.
Santos (2019)	Análise categorial, de frequência e da aplicação de questionário, entre fevereiro e março de 2018, a 28 funcionários com diferentes funções e hierarquias na Prefeitura.	Provocar o leitor a refletir sobre o uso das novas plataformas de comunicação nos serviços públicos
Santos (2020)	Revisão bibliográfica	Analisar as ferramentas digitais na gestão pública estadual do Rn: implantação do módulo de catálogo de informações legais do sistema unificado de administração pública (SUAP)
Magno et al. (2021)	Levantamento dos referenciais teóricos e pesquisa bibliográfica de forma descritiva	Responder a seguinte questão: Qual a influência das tecnologias da informação e comunicação – TICs na ampliação da participação social nas etapas de elaboração e implementação de política públicas?

**Fonte:** dados da pesquisa – elaborado pelo autor (2022).

Segundo Santos (2020) a explosão das redes sociais digitais e a mudança de comportamento de indivíduos e organizações em relação às redes sociais digitais era uma mudança esperada. Com o surgimento de novas formas de comunicação digital, as empresas fazem desse fato um aliado de seu crescimento tecnológico, onde o maior desafio seria transformar essas inovações em lucro.

Santos (2020) ainda acrescenta que, como uma das estratégias de compartilhamento do conhecimento e da informação da sociedade, as redes sociais digitais e seu dinamismo no ambiente organizacional desencadeiam uma série de mudanças nas rotinas dos indivíduos e são vistas como pontos de convergência onde conexões e interseções substituem o anteriormente linear. Conseqüentemente, o desenvolvimento das mídias digitais exigiu a adoção de novas formas de relações sociais. Antes evitados pelo espaço físico e geográfico, agora aparecem independentes do tempo e/ou do espaço.

Magno et al. (2021) observou que o impacto da TIC se manifesta de duas maneiras: a responsabilidade do governo em qualquer caso é o desenvolvimento da democracia; por outro lado, a participação social foi fortalecida por redes digitais, que mais fácil e rapidamente se posicionam, reivindicam seus direitos e exercem o controle social.

Deste modo, Neves et al. (2019) assinala que, as redes sociais estão cada vez mais acessíveis ao cotidiano das pessoas, que já se apresentam como uma extensão da necessidade de comunicação das pessoas. Além disso, o uso das redes sociais não se limita à vida pessoal, as tecnologias móveis contribuem cada vez mais para os relacionamentos vivenciados nas redes que acompanham os usuários em seu ambiente de trabalho. A capacidade de se comunicar de forma rápida e eficaz com várias pessoas simultaneamente dá ao usuário em rede a capacidade de compartilhar conhecimento e causar impacto. Este fato tem afetado as organizações.

Conforme entendimento de Nepomuceno e Fogaça (2018), por meio da Internet, os consumidores estão mais informados e podem aprender, questionar, comparar e compartilhar suas opiniões sobre produtos, serviços, marcas e empresas. O reflexo dessa nova postura faz da Internet uma ferramenta quase indispensável no ambiente de negócios. Esta nova forma de comunicação, que surgiu a partir das redes sociais digitais, permite, de certa forma, abrir a relação entre as partes criativas do produto e o consumidor final com a opinião ativa do público.

Santos (2019) destaca que, o WhatsApp é uma plataforma interessante que complementa a comunicação interna, mas são necessárias leis para utilizá-lo como serviço público. Por ser instalado no celular pessoal de cada funcionário, dificulta o melhor controle e segurança das mensagens pela organização, pois os riscos como roubo, perda de aparelhos pessoais e uso não autorizado são maiores. Como o programa é popular, ele fica vulnerável a criminosos que lançam versões falsas carregadas de vírus que podem roubar dados do dispositivo. Portanto, para a organização, servidores e beneficiários dos serviços públicos, estratégias devem ser consideradas, regras e limites devem ser estabelecidos para este recurso. Dessa forma, os funcionários têm mais responsabilidade e discrição ao enviar e receber mensagens.

Assim, acrescenta Carvalho (2019) que, o WhatsApp é um canal de comunicação que pode ter significados formais e informais nas organizações. No momento em que ela é regulamentada e, por exemplo, são criados padrões de



comportamento, é uma comunicação formal. Caso contrário, é uma rede informal, mas em ambas as direções, o aplicativo, se usado de forma responsável, pode facilitar a implementação de funções organizacionais. A comunicação informal às vezes é ignorada ou desprezada por muitos gerentes devido ao compartilhamento informal de informações e até fofocas, mas deve-se reconhecer que o networking informal é uma atividade normal e natural nas organizações.

Além da agilidade na gestão das organizações, o WhatsApp também trouxe mudanças na forma como as informações são produzidas e distribuídas no ambiente empresarial. Isto não significa que, por exemplo, no passado não existisse comunicação informal entre os colaboradores nos refeitórios e corredores, mas hoje, com a aplicação, esses contactos são de maior abrangência e intensidade. “As conversas de hoje, que normalmente se limitavam a contatos pessoais, são muito facilitadas pelo WhatsApp, que não precisa de um ambiente físico para funcionar”. Essas discussões geralmente aparecem em conexão com a formação de subgrupos de interesse comum dentro da organização (CARRAMENHA, 2015).

De acordo com Marchiori (2008), se você pensar no tempo que passa em uma rede social virtual, quanto menos você gasta, mais rápido a mensagem chega. Por isso, a linguagem utilizada no WhatsApp é composta por abreviaturas e uso de símbolos, o que aumenta a destreza. No entanto, é importante distinguir a linguagem que melhor se adequa ao contexto de sua inclusão e observar se se trata de uma situação formal ou não, pois a comunicação formal deve ser clara e objetiva para evitar maiores transtornos linguísticos. O smartphone, dispositivo por meio do qual os aplicativos são mais acessados, tornou-se o elemento de coleta de dados porque permite uma conectividade quase constante, pois remove as barreiras de tempo e espaço, permitindo que as informações cheguem muito mais rapidamente. No entanto, em um ambiente de trabalho, a alta interatividade de um celular pode interferir no desempenho das tarefas diárias, principalmente se o alarme sonoro do aplicativo estiver acionado. Isso estimula a pessoa a ver a mensagem e com isso se distrai e reduz significativamente a produtividade do profissional, principalmente nas atividades relacionadas a cálculos. Portanto, pode levar a atrasos e baixa qualidade das tarefas.

Por outro lado, Carvalho (2019) destaca ainda que, o WhatsApp fez com que funcionários de organizações passassem muito tempo fora do horário de trabalho respondendo a mensagens relacionadas ao trabalho. Porém, a organização deve atentar para o fato de que o fato do funcionário estar disponível no aplicativo não

significa que ele deva responder imediatamente a mensagem fora do horário de expediente, isso pode ser considerado hora extra. Embora ainda não exista uma lei específica que trate especificamente do uso do WhatsApp por funcionários de fora da organização, os juízes têm tomado o artigo VI da Consolidação das Leis do Trabalho como base para analisar a questão.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos declarados neste estudo foram cumpridos, foi possível conhecer os meios de comunicação mais importantes nas organizações e na empresa pesquisada, e também foi possível analisar quais são as estratégias de comunicação da empresa, por exemplo notas, reuniões, através do link e WhatsApp. Portanto, ao final deste artigo, foi possível responder ao problema apresentado neste estudo e concluir que a comunicação é importante e essencial na organização pesquisada, e seus colaboradores vivenciam diferentes reflexos ao se comunicar.

Uma organização possui diversos meios de comunicação, e a forma como são recebidos e interpretados determina o sucesso dos processos que atingem os objetivos da empresa. Nesse sentido, é importante não mencionar os diversos e-mails que chegam com uma quantidade enorme de informações, que, ao invés de ajudar, acaba atrapalhando o dia a dia do funcionário.

O maior desafio da organização sem dúvida são as pessoas e suas relações, pois como se vê, a oposição à transmissão de informações e ao diálogo entre colegas se destaca como o maior reflexo do comportamento dos colaboradores, gera estupidez e tensões. e erros no processo.

Finalmente, propõe-se estudar os meios de comunicação utilizados para realizar o trabalho e como os empregados os utilizam e sentem. O pesquisador deste estudo observou que os meios de comunicação de hoje estão relacionados principalmente à tecnologia, e muitas coisas que podem ser facilmente ditas por telefone ou em um e-mail formal ou mesmo pessoalmente são escritas em volumosas notas.

O tema é central do ponto de vista da gestão e traz mais informações sobre os processos de gestão das organizações. Hoje, a comunicação não pode ser considerada simplesmente como a disseminação de informações, mas sim como um processo central voltado para o sucesso empresarial.

## REFERÊNCIAS

- BALBE, Ronald da Silva. **Uso de Tecnologias de Informação e Comunicação na gestão pública: exemplos no Governo Federal**. *Revista do Serviço Público*. Brasília. v.61, n.2, p.189 – 209. Abr/Jun. 2010. Disponível em: <[www.enap.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc](http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc)>. Acesso em: 18 mai. 2022.
- BASTOS, Jaime S.Y. **Utilização de fontes de informação por executivos do setor de tecnologia da informação no Brasil**. *Revista FONTE* : Belo Horizonte, 2006, p. 113.
- CARRAMENHA, B. P. **O uso do WhatsApp na comunicação informal entre os empregados**. Trabalho apresentado no GP2 – Comunicação, Inovação e Tecnologias no IX Congresso Abrapcorp: Comunicação, Governança e Organizações, de 13 a 15 de Maio de 2015, Campinas/SP, 2015.
- CARVALHO, Juan Enilson Fernandes de. WhatsApp: inovação tecnológica ao alcance do setor público. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano 04, Ed. 12, Vol. 04, pp. 25-46. Dezembro de 2019.
- DINIZ, Eduardo Henrique. BARBOSA, Alexandre Fernandes. JUNQUEIRA, Alvara Ribeiro Botelho. PRADO, Otávio. **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. *RAP* — Rio de Janeiro. v.43, n.1, p.23-48, jan./fev. 2009.
- LIMA, Danubia. FABRÍCIO, Marcio Minto. FIRMINO, Rodrigo José. **Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação em Licenciamento de Projetos Residenciais Municipais: Estudo de Caso e Proposta de Implementação de TICs**. III Encontro de Tecnologia de Informação e Comunicação na Construção Civil. Porto Alegre, 11 e 12 de Junho de 2007. Disponível em: <[noriegec.cpgec.ufrgs.br/tic2007/artigos/A1111.pdf](http://noriegec.cpgec.ufrgs.br/tic2007/artigos/A1111.pdf)>. Acesso em: 18 mai. 2022.
- LOPES, C. A. **Estado mínimo, segredo máximo : a reforma do aparelho do Estado e o acesso à informação pública no Brasil**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 29.,2006, Brasília. Anais. Brasília, 2006.
- MAGNO Thaisa Souza do Carmo; VASCONCELLOS, Ana Maria de Albuquerque; BARROS, Jones Nogueira, LUCENA, Bruno Rafael Dias. **Influência das tecnologias da informação e comunicação na participação social em políticas públicas**. VIII Encontro Brasileiro de Administração Pública, Brasília/DF, 3 a 5 de novembro de 2021.
- MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização**. 2. ed. São Caetano, SP: Difusão Editora, 2008.
- NEPOMUCENO, Fabio Rogerio; FOGAÇA, Fabiane Ferraz Silveira. Plataformas online de gestão pública como oportunidades de participação cidadã: um estudo de revisão bibliográfica. **Revista Internacional de Debates da Administração Pública** | São Paulo, SP, v.3, n.1, pp. 188-198, Jan–Dez, 2018.
- NEVES, Mirella Patrícia Bonfim; CORRÊA, Maria Iraê de Souza; SOUZA, Angela Cristina Rocha de; MORAES, Ionete Cavalcanti. Os Desafios no Uso de Tecnologias

na Governança Eletrônica: o que diz a produção acadêmica nacional? **Revista Gest@o.Org**, v.17, Edição Especial, 2019.

OLIVEIRA, João Batista Ferri de. **Governo Eletrônico: Uma Visão Sobre a Importância do Tema**. Informática Pública ano 11, n.1, p.07 – 1, 2009.

SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. **Tecnologia e gestão pública municipal: mensuração da interação com a sociedade – São Paulo**. Cultura Acadêmica, 2009. Disponível em: <https://www.culturaacademica.com.br/catalogo/tecnologia-e-gestao-publica-municipal/>. Acesso em: 18 mai. 2022.

SANTOS, Tatiana Dantas. **Ferramentas digitais na gestão pública estadual do Rn: implantação do módulo de catálogo de informações legais do sistema unificado de administração pública (SUAP)**. 14º CONGESP. Congresso de gestão pública do Rio Grande do Norte. Dez. 2020.

SANTOS, Valdelice da Conceição. **WhatsApp na gestão municipal de São Félix-BA: inovação ou ilegalidade?** VI Encontro Brasileiro de Administração Pública. Salvador-BA, 2019.

TEIXEIRA, Alberto. **O Uso das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a Transparência na Gestão Pública Municipal no Ceará**. Fundação onrad Adenauer. Fortaleza, Agosto de 2004. Disponível em: <http://www.tiva.net/otiva.net/anexo/1070>. Acesso em: 18 mai. 2022.