



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

LARISSA FERNANDES LOPES

**IMPLICAÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE
LICITAÇÃO EM UMA EMPRESA NA CIDADE DE PATOS – PB.**

**PATOS/PB
2024**

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.

L864i Lopes, Larissa Fernandes.
Implicações da tecnologia da informação no processo de licitação em uma empresa na cidade de Patos – PB [manuscrito] / Larissa Fernandes Lopes. - 2024.
30 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Me. Luiz da Costa Alves Filho, Coordenação do Curso de Administração - CCEA".

1. Gestão de processos. 2. Licitação. 3. Tecnologia da informação. I. Título

21. ed. CDD 658.4

LARISSA FERNANDES LOPES

IMPLICAÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE
LICITAÇÃO EM UMA EMPRESA NA CIDADE DE PATOS – PB

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
Bacharela em Administração

Aprovada em: 22/11/2024.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Débora Karyne da Silva Abrantes** (**.181.824-**), em **02/12/2024 16:01:21** com chave **d203a328b0df11efa82f2618257239a1**.
- **Luiz da Costa Alves Filho** (**.351.934-**), em **02/12/2024 16:02:43** com chave **026c7a80b0e011efa6532618257239a1**.
- **Francisco Anderson Mariano da Silva** (**.120.084-**), em **02/12/2024 16:19:03** com chave **4b04d16eb0e211ef9cea2618257239a1**.

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: Termo de Aprovação de Projeto Final

Data da Emissão: 02/12/2024

Código de Autenticação: 8b6ad1



LARISSA FERNANDES LOPES

IMPLICAÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE LICITAÇÃO EM UMA EMPRESA NA CIDADE DE PATOS – PB.

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Gestão de Processos

Orientador: Prof. Me. Luiz da Costa Alves Filho

**PATOS/PB
2024**

Dedico esse trabalho a minha avó paterna, Isabel Ramos, que sempre acreditou na minha formação, essa vitória é nossa! Dedico também a todos os meus amigos e apoiadores desse meu sonho.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 –	QUADRO COMPARATIVO: Leis Gerais de Licitação.....	13
Figura 2 –	FLUXOGRAMA: Etapas do processo licitatório.	20
Figura 3 –	FLUXOGRAMA: Ferramentas da TI na empresa.....	21

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	09
2.1 A GESTÃO DE PROCESSOS NAS ORGANIZAÇÕES.....	09
2.2 PROCESSOS LICITATÓRIOS.....	11
2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	14
3 METODOLOGIA	16
3.1 DESCRIÇÃO DA NATUREZA DA PESQUISA.....	16
3.2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO SEGUIDO PELA AUTORA	17
3.3 CONTEXTO E PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	17
3.4 COLETA DE DADOS	17
3.5 ABORDAGEM DE ANÁLISE DE DADOS.....	18
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	19
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS LICITATÓRIOS REALIZADOS	
NA EMPRESA.....	19
4.2 UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA TECNOLOGIA DA	
INFORMAÇÃO NA EMPRESA.....	21
4.3 IMPLICAÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NOS	
PROCESSOS DE LICITAÇÃO.....	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS	24
ANEXO A – DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	29
APÊNDICE A – TCLE	30
AGRADECIMENTOS	31

IMPLICAÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE LICITAÇÃO EM UMA EMPRESA NA CIDADE DE PATOS – PB.

Larissa Fernandes Lopes

IMPLICATIONS OF INFORMATION TECHNOLOGY IN THE BIDDING PROCESS IN A COMPANY IN THE CITY OF PATOS – PB.

RESUMO

Diante de um cenário global marcado por grandes exigências mercadológicas, o gerenciamento eficiente das atividades e processos por meio de tecnologias tem se mostrado essencial não apenas para assegurar a sobrevivência das organizações, mas também para destacar-se no setor em que atuam. Esse trabalho teve como objetivo geral analisar as implicações do uso da tecnologia da informação nos certames licitatórios em uma empresa na cidade de Patos-PB. Os procedimentos metodológicos foram conduzidos à luz da abordagem qualitativa, com caráter exploratório e caracterizado como estudo de caso. Para obter os resultados da pesquisa, utilizou-se como método de coleta de dados um roteiro de entrevista semiestruturado com funcionários da empresa em questão, que usufruem de ferramentas tecnológicas para desenvolver suas atividades organizacionais, dentre elas, os certames licitatórios, foco principal do trabalho. Em seguida, foi realizada análise dos resultados por meio da análise de conteúdo para categorizar e interpretar os achados. Sendo assim, os resultados da pesquisa apontam que a utilização de tecnologias de informação nos processos de licitação da empresa traz dinamização para o processo, através de sua simplicidade, transparência e facilidade de uso, contribuindo assim para a economia de recursos, além de possibilitar a redução de custos com processos mais eficazes e um processo operacional vantajoso para a organização.

Palavras-chave: Gestão de Processos; Licitação; Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

In the face of a global scenario marked by great market demands, the efficient management of activities and processes through technologies has proven to be essential not only to ensure the survival of organizations, but also to stand out in the sector in which they operate. The general objective of this work was to analyze the implications of the use of information technology in bidding events in a company in the city of Patos-PB. The methodological procedures were conducted in the light of the qualitative approach, with an exploratory character and characterized as a case study. To obtain the results of the research, a semi-structured interview script was used as a data collection method with employees of the company in question, who use technological tools to develop their organizational activities, among them, the bidding events, the main focus of the work. Then, analysis of the results was carried out using content analysis to categorize and interpret the findings. Therefore, the research results indicate that the use of information technologies in the company's bidding processes brings dynamism to the bidding process through its simplicity, transparency and ease of use, thus contributing to saving resources, in addition to enabling cost reduction with more efficient processes.

Keywords: Process Efficiency, Bidding; Information Technology.

1. INTRODUÇÃO

Em um contexto global onde as organizações atuam em cenários cada vez mais competitivos, o gerenciamento correto das atividades e dos processos tem sido fundamental não só para garantir sua sobrevivência, mas também para se destacar no segmento em que atua. Nessa perspectiva, a gestão de processos busca otimizar a distribuição dos recursos de uma organização, sejam eles materiais, financeiros, humanos ou tecnológicos, além de definir suas prioridades e como cada um dos componentes estão interligados.

De acordo com Tregear (2015), a gestão de Processos é vista como uma abordagem sistemática para melhorar continuamente os processos organizacionais, focando na entrega de valor ao cliente, eficiência operacional e alinhamento estratégico. Os processos organizacionais podem ser classificados de várias maneiras, tais como: categoria, classe, hierarquia e outros (Barbará *et al.*, 2006). O processo de compras, por exemplo, interage com todos os setores de uma organização. Além de ser essencial para a aquisição dos materiais necessários ao desenvolvimento das atividades da organização, ele requer coordenação cuidadosa devido à sua ampla atuação. Para tanto, as organizações precisam atender às exigências mercadológicas referentes à inovação, seja por meio de investimento em tecnologias para aprimorar os processos, seja investimento nos recursos humanos e estruturais. Desta forma, a gestão de processos permite uma integração mais eficiente para a entrega de valor para os clientes e as organizações.

Há processos presentes em todas as áreas das organizações, incluindo a administração pública, por exemplo, a contratação de fornecedores segue um Processo Licitatório, onde o particular com a melhor proposta, de acordo com o edital de convocação, é selecionado. Esse processo de compras, regulamentado principalmente pela Lei Federal 8.666, de 22 de junho de 1993, segue uma série de normas e procedimentos para garantir conformidade com as leis em vigor, suas atualizações e adaptações. Essa conformidade pode tornar o processo mais lento em comparação com práticas similares no setor privado.

Sendo assim, o planejamento das licitações é um fator crucial que pode impactar positiva ou negativamente nas atividades do processo de compras. De acordo com Di Pietro (2017), tanto na Administração Pública quanto na Privada, existe uma atividade dependente de uma vontade externa, individual ou coletiva, sendo essa vinculada a uma finalidade, desde que ela seja útil ao interesse do administrador. Segundo Maximiano (2012), ao gerenciar um sistema e receber os dados de entrada, deve-se considerar diversos aspectos, como o prazo para a entrega do material, a conclusão da obra ou prestação do serviço, se a entrega é única ou parcelada, a atualização dos valores, entre outros.

Diante da evolução da tecnologia da informação ao longo dos anos, tornou-se evidente que a implementação de plataformas digitais para facilitar a comunicação entre os municípios e a União poderia representar uma inovação significativa e um agente transformador nas organizações e sociedade em geral. Para Kensi (2007) o conceito de tecnologia engloba a totalidade de coisas que a engenhosidade do cérebro humano conseguiu criar em todas as épocas, suas formas de uso e aplicações. No que diz respeito às tecnologias da informação, refere-se a um conjunto de conhecimentos refletidos em equipamentos, programas, serviços, seja na utilização a nível pessoal ou empresarial (Sousa, 1998).

Nesta perspectiva, a tecnologia é uma ferramenta que possibilita a transformação e organização de dados diversos fins. Então, a partir do tema abordado neste trabalho, a adoção de mecanismos que visem aprimorar os procedimentos nos processos licitatórios, tornando-os mais ágeis e menos suscetíveis a contratemplos, pode representar uma proposta inovadora, especialmente diante do crescente uso de tecnologia nos setores públicos. Desta maneira, foi delineada a seguinte questão norteadora da pesquisa: Quais as implicações da Tecnologia da Informação nos processos licitatórios em uma empresa da cidade de Patos – PB?

Para responder esse problema, temos por objetivo geral do trabalho: analisar as implicações do uso da tecnologia da informação nos certames licitatórios; seguido dos objetivos específicos, que foram pautados em: caracterizar os processos de licitação na empresa estudada, identificar como a tecnologia da informação é utilizada na gestão dos processos licitatórios; e compreender as implicações da tecnologia da informação nos processos de licitação. A investigação desta temática contribui para o avanço do conhecimento na área da tecnologia da informação e gestão de processos, oferecendo novas perspectivas e potenciais aplicações em diversos segmentos de mercado, como no caso de licitações. Uma vez que as Tecnologias da Informação (TI) estão cada vez mais integradas aos diferentes setores da sociedade, tanto nos serviços públicos quanto privados, especialmente na busca por otimização e transparência nos processos.

Desta maneira, compreender como as inovações tecnológicas estão atuando a gestão pública é essencial, pois, em um cenário onde transparência, eficiência e integridade são cada vez mais exigidas, a TI emerge como um motor de transformação, promovendo não apenas a automação de tarefas, mas também um aumento significativo na competitividade e na equidade das licitações. Este estudo oferece uma oportunidade de explorar como as ferramentas tecnológicas podem ser aplicadas para otimizar os processos licitatórios, tornando-os mais ágeis e precisos.

Além disso, ao investigar a interseção entre processos, TI e licitações, é possível ter uma visão sobre a aplicação dos recursos públicos, contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas modernas e para a melhoria contínua no setor público. As questões abordadas neste trabalho podem contribuir também para a adesão por outras organizações às tecnologias da informação nos seus processos, visando melhorar seu desempenho, tornando o atendimento das demandas referente às licitações mais eficientes e conseqüentemente, promovendo uma maior satisfação na sociedade em geral. Este trabalho está organizado em cinco seções. Inicia-se com a Introdução, seguida pela apresentação do Referencial Teórico utilizado para balizar o estudo, que inclui conceitos e entendimentos de diversos autores sobre Gestão de Processos, Licitações e a Tecnologia da Informação. A terceira seção aborda a Metodologia utilizada no trabalho. Na quarta seção, são expostos os resultados e discussão da pesquisa, enquanto a última seção traz as Considerações Finais e a Bibliografia utilizada neste estudo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A gestão de processos nas organizações

A Gestão por Processos possibilita uma visão clara do funcionamento das empresas, concentrando-se na sequência de atividades que garantem a entrega de produtos e serviços aos clientes. Dessa forma, os processos internos das empresas são (re)desenhados, possibilitando grandes ganhos com eficiência e em competitividade, ante um mercado crescentemente acirrado (Gunasekaran; Nath, 1997).

Segundo Netto (2006, p. 59) o gerenciamento de processos nas organizações “é o enfoque sistêmico de projetar e melhorar continuamente os processos organizacionais utilizados por pessoas, potencializando assim, o trabalho em equipe.” A combinação das capacidades tecnológicas emergentes, junto a uma postura filosófica focada para a qualidade, pode oferecer do ponto de vista organizacional: a entrega de valor ao cliente, visando aumentar a percepção de benefícios reais em relação ao produto/serviço.

Desta maneira, é possível aumentar a produtividade e competitividade da empresa, utilizando princípios de eficiência e eficácia, para simplificar processos e eliminar atividades

que não acrescentem valor ao cliente. Sendo assim, essa abordagem exige profissionais especializados que tenham uma visão abrangente de toda a organização, compreendendo a administração do negócio da empresa e tendo conhecimento profundo do mercado em que ela atua. De acordo com a Fundação Nacional da Qualidade (2008), processos são definidos como um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que convertem insumos (entradas) em produtos ou serviços (saídas). Em uma perspectiva mais técnica, trata-se de uma sequência de atividades previamente estabelecidas que, ao serem realizadas em uma ordem específica, resultam em um objetivo esperado, garantindo o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas.

Quando se fala em gestão, é evidente a dificuldade que a maioria dos gestores têm em alinhar as iniciativas de melhorias, com os objetivos e necessidades da empresa e dos colaboradores. Por outro lado, percebe-se também a falta de uma prática administrativa que conecte as decisões organizacionais com as exigências do mercado, acrescentando valor aos seus produtos e serviços. Nesse sentido, a gestão de processos visa abordar a maioria das questões que desafiam a organização no futuro.

A busca por métodos para inovação que se aliem ao contexto dos processos e a tecnologia da informação é considerada uma fonte para a criação de novas estratégias de negócios, novas estruturas organizacionais e novas maneiras de relacionamento entre empresas, e empresas e clientes. Para tanto, o papel da Tecnologia da Informação nas organizações tem evoluído significativamente ao longo do tempo. De acordo com Ward e Griffiths (1996), pode-se identificar três “eras” na utilização da T.I nas empresas: 1) processamento de dados (anos 60), onde o foco era a eficiência operacional através da automatização de processos baseados na informação; 2) sistemas de Informações Gerenciais (anos 70), cujo foco era buscar aumento da eficácia da gestão pela satisfação de suas necessidades de informação; 3) sistemas de Informação Estratégicos (anos 80 em diante), onde o foco seria aumentar a competitividade através da mudança da natureza ou da condução dos negócios.

Uma das estratégias para superar os problemas presentes em todos os processos organizacionais têm sido o reposicionamento dinâmico das empresas nos mercados em que atuam. Berkowitz *et al* (2003) esclarece que uma empresa pode reposicionar/relocar um produto ou serviço, para manter-se competitiva no mercado. De maneira similar, Telles (2004, p. 78-79) propõe quatro tipologias de reposicionamento: 1. Reposicionamento reativo: quando busca recuperar valor perdido pela marca ou serviço em razão de mudanças ambientais; 2. Reposicionamento propositivo: quando visa aproveitar oportunidades vislumbradas; 3. Reposicionamento corretivo: quando o posicionamento adotado não entrega valor superior, às vistas do público-alvo; 4. Reposicionamento adaptativo: quando se busca maior eficácia da comunicação empregada em razão de dissonâncias entre o que é divulgado e o que é assimilado pelo público-alvo.

A agilidade na tomada de decisões e o reposicionamento em relação à concorrência são fatores essenciais de competitividade e fundamentais para o sucesso nos negócios. Oliveira *et al.* (2008) propõem administrar uma organização com base em modelo constituído de três elementos (processos, pessoas e TI) que se interagem ciclicamente visando apoiar o funcionamento organizacional. Os processos se referem ao conjunto de atividades e tarefas. As pessoas estão ligadas aos seus papéis/funções e seu relacionamento.

Isto é, quando se fala em administração com ênfase em melhoria contínua, é preciso considerar o envolvimento e empenho para a evolução dos processos organizacionais (Kanaane; Fiel Filho; Ferreira, 2010). Portanto, é essencial monitorar e avaliar constantemente esses processos para identificar suas áreas de sucesso, falhas e possíveis pontos de aprimoramento. Com o objetivo de aprimorar os processos na gestão pública, foi desenvolvida a Lei nº 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital (Brasil, 2021).

Essa lei, aprovada em 2021, marca um momento histórico para a modernização da administração pública brasileira. Marca um momento histórico para a modernização da administração pública brasileira. Ela estabelece princípios, regras e diretrizes para a digitalização de serviços, processos e documentos, visando aumentar a eficiência, a transparência e a participação social. Além disso, a lei busca desburocratizar os processos e implementar soluções tecnológicas na administração pública. Além disso, a lei busca desburocratizar os processos e implementar soluções tecnológicas na administração pública.

2.2 Processos Licitatórios

Licitação é o processo utilizado pela Administração Pública para contratar obras, serviços, realizar compras e alienações. Em outras palavras, refere-se a um método pelo qual a administração pública realiza transações de compra e venda. Sobre Licitações, temos que é:

“Um certame que as entidades governamentais devem promover e no qual abrem disputa entre os interessados em estabelecer determinadas relações de conteúdo patrimonial, visando escolher a proposta mais vantajosa para o interesse público. Baseia-se na ideia de competição, a ser conduzida de forma igualitária entre aqueles que possuem as qualificações e aptidões necessárias para cumprir adequadamente as obrigações que se propõem a assumir” (Mello, 2009, p. 533).

De acordo com a Constituição Federal Brasileira de 1988, o Processo Licitatório segue algumas etapas pré-definidas, em ordem cronológica, independentemente de sua modalidade, que são: o Processo Licitatório segue algumas etapas pré-definidas em ordem cronológica (independentemente de sua modalidade), que são:

- **Preparatória:** a fase preparatória, também considerada fase interna do processo, ocorre na própria administração pública, com os envolvidos no processo de criação da licitação. Nessa fase são verificadas as necessidades de compras e contratações, as regras do processo e são inseridos no edital a ser publicado, também chamado de Aviso de Licitação.
- **Divulgação do Edital de Licitação:** Após elaborar o edital de licitação com o objeto ou serviço a ser adquirido, às regras do processo, é finalizado a parte interna do processo de licitação. Após a publicação do edital, se inicia a parte externa do processo, em que as empresas interessadas que atendam às exigências do edital façam suas ofertas. É válido salientar que todos os procedimentos de licitação devem ser publicados em veículos de grande circulação, tais como: Diário Oficial da União (DOU), Diário Oficial do Estado (DOE), Diário Oficial do Município (DOM). Sendo o Aviso de Licitação necessário obrigatoriamente ser publicado nos três meios de comunicação citados.
- **Apresentação de propostas e lances:** As propostas para as licitações podem ser feitas em diferentes modos de disputa, como, por exemplo, de forma aberta ou fechada, o que influencia no modo de disputa é a modalidade da licitação. Após compreenderem o edital, os licitantes precisam apresentar suas propostas, lances e todas as documentações exigidas.
- **Julgamento:** Nesse momento, as propostas são julgadas a fim de determinar quais são as que mais se adequam ao objetivo da licitação. Em seguida ocorre a classificação dos licitantes conforme os critérios previstos no edital. O julgamento ocorre com base nos critérios de julgamento, são eles: menor preço, maior desconto, melhor técnica ou conteúdo artístico, técnica e preço, maior lance, no caso de leilão, e maior retorno econômico.

- **Habilitação:** Na fase de habilitação, a empresa deve apresentar toda a documentação exigida no edital, que será conferida pelo poder público a fim de verificar se a primeira cumpre os requisitos necessários para participar do processo. Nela, são verificadas as condições financeiras, fiscais e técnicas do empreendimento.
- **Recursal:** Essa fase pode ser entendida como “fase de contestações”. Caso algum licitante que perdeu o processo não concorde com as propostas do vencedor, ele tem o direito de recorrer sobre a decisão. A contestação deve basear-se nos critérios previamente estabelecidos, bem como nas regras previstas nos editais (por isso a importância de um edital bem elaborado), ou seja, é uma objeção que deve ser fundamentada para a administração pública analisar criteriosamente. Se os recursos forem procedentes, o processo é revisado e um novo licitante pode ser selecionado. Se for improcedente, o processo continua para a fase seguinte com o vencedor previamente selecionado. E por fim, a etapa de homologação.
- **Homologação:** é onde a autoridade gestora, então, confirma a licitação após analisar se todas as regras do procedimento foram cumpridas. É de fato a aprovação, ratificação e confirmação do vencimento, decretado por autoridade judicial ou administrativa.

Atualmente, existem duas leis gerais de licitações em vigor: a Lei nº 8.666/1993, que teve sua vigência até dezembro de 2023 (MP nº 1.167/2023), e a Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos). A Lei nº 8.666/93 prevê cinco modalidades de licitação: Concorrência, Tomada de Preços, Convite, Concurso e Leilão. Já a Lei nº 14.133/21 extingue a Tomada de Preços e o Convite, e inclui o Pregão (previsto na Lei nº 10.520) e o Diálogo Competitivo como novas modalidades. Quanto aos Critérios de julgamento: A Lei nº 8.666/93 determina que o critério de julgamento das licitações deve ser o de Menor Preço ou o de Melhor Técnica ou Preço, dependendo do tipo de objeto licitado. Já a Lei 14.133/21 permite o uso de outros critérios de julgamento, como o Maior Desconto, a Melhor Combinação de Preço e Qualidade, a técnica e o desempenho sustentável.

Nesse contexto, a criação da modalidade eletrônica foi de grande valia para as competições entre os interessados, uma vez que, no tipo presencial, a questão de logística pode dificultar os interessados que estejam situados em locais distantes. Já no modo eletrônico é possível participar de qualquer lugar do estado, ou de regiões circunvizinhas, desde que se tenha condições de cumprir o que é solicitado no edital do processo. Com base nesse contexto, foi elaborado o seguinte quadro comparativo:

Figura 1 – Quadro de comparação das duas Leis Gerais de Licitação.

QUADRO COMPARATIVO: LEI Nº 8.666/1993 E LEI Nº 14.133/2021.	
Lei 8.666/1993:	Lei 14.133/2021:
<ul style="list-style-type: none"> • Modalidades: Concorrência, Tomada de Preços, Convite, Concurso e Leilão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidades: Concorrência, Concurso, Leilão, Pregão, Diálogo competitivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Critério de Julgamento: Menor preço, Melhor técnica, Técnica e preço, Maior lance ou oferta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Critério de Julgamento: Menor preço, Maior desconto, Melhor técnica, Maior lance (no caso de leilão), Desempenho sustentável.
<ul style="list-style-type: none"> • Prazo de Conclusão: Entre 40 (quarenta) e 60 (sessenta) dias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prazo de Conclusão: Entre 7 (sete) e 30 (trinta) dias.

Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa.

Motta (2005) destaca que esse mecanismo tem levado a uma redução de custos e tempo, impulsionada pelo aumento do número de concorrentes devido à disputa aberta proporcionada pelos lances. Segundo o autor, a competitividade entre os licitantes tem resultado em propostas mais vantajosas para a Administração, refletindo em preços menores.

Na Administração Pública, de acordo com Silva (2013), a modalidade eletrônica surgiu não apenas devido ao crescimento e às mudanças nas necessidades e exigências da população, mas também em resposta às dúvidas sobre a legitimidade da burocracia frente às demandas dos cidadãos. Com o objetivo de entregar valor ao cidadão, seu principal beneficiário, a administração pública gerencial “se apresenta como uma solução para esses problemas emblemáticos da burocracia. Seu foco é aumentar a qualidade dos serviços e reduzir os custos” (Silva, 2013, p. 4). Segundo, Martins *et al.* (2006, apud Hoffman; Brand; Cislighi, 2013, p. 78), “no setor público, todo o processo de compra é definido por meio de legislação específica, cuja finalidade é proteger os interesses do Estado”.

A proposta da Administração Pública Gerencial contempla o foco no cidadão. Essa seria, na percepção de Pereira (2008), uma das bases do modelo gerencial que começou a ser buscado na década de 1990, e que contemplaria, na percepção desse autor, as seguintes características: velocidade e agilidade de resposta do prestador de serviços; utilização de sistemas flexíveis de atendimento, possibilitando maior segmentação; busca da excelência, com o estabelecimento de padrões e metas de qualidade; manutenção de canais de

comunicação com os usuários; avaliação da qualidade dos serviços prestados. As características destacadas por Pereira contemplam aspectos de difícil contestação, com forte conotação positiva.

A Constituição Federal, no artigo 37, inciso XXI, estabelece que todas as compras da Administração Pública devem ser realizadas por meio de licitações. “Portanto, as aquisições feitas pelo setor público devem ser conduzidas através de licitação, conforme a Lei nº 8.666/93” (Martins; Alt, 2006, apud Hoffman; Brand; Cislighi, 2013, p. 78).

No pregão eletrônico, isto é notável por aumentar a competitividade e ampliar as oportunidades de participação nas licitações. Essa modalidade contribui para a redução de custos, proporcionando maior agilidade e eficiência nas aquisições. Além disso, simplifica os procedimentos de habilitação e execução das etapas da licitação com mais eficácia. Os recursos da tecnologia da informação aproximam as pessoas e encurtam as distâncias, permitindo atuação com maior eficiência por parte da Administração (Filho 2015).

2.3 Tecnologia da Informação

Um conceito bastante difundido na literatura para a Tecnologia da Informação é:

“A Tecnologia da Informação é um conjunto de ferramentas, processos e metodologias (como programação, gestão de dados, rede, etc.) e equipamentos (computadores, servidores, dispositivos móveis e muito mais) usados para coletar, processar, armazenar e distribuir informações.”. (Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon, 2012, p. 43).

Segundo Longo (1984, p. 23), "tecnologia é o conjunto de conhecimentos científicos ou empíricos empregados na produção e comercialização de bens e serviços". Ao longo dos anos, a tecnologia na administração pública deixou de ser utilizada esporadicamente para se tornar essencial. Tanto no Brasil quanto no resto do mundo, o cenário eletrônico se expandiu a partir da segunda metade da década de 1990, abrangendo diversas áreas e indivíduos. Desde então, há um maior uso de grandes bancos de dados, que acumulam registros e gerenciam informações relevantes.

Kruglianskas (1996), quando analisa a gestão da inovação tecnológica nas organizações, afirma que a tecnologia se refere a uma série de conhecimentos necessários para se conceber, produzir e distribuir bens e serviços de forma atrativa e viavelmente comercializável, o que engloba todos os elementos relacionados às atividades a depender do seu contexto. Os avanços tecnológicos também têm facilitado o processo de tomada de decisão nos setores públicos, permitindo um contato direto com a população e respostas rápidas, que são de extrema importância. A tecnologia de dados, por exemplo, pode ser aplicada nas licitações públicas para automatizar e otimizar vários aspectos do processo, como a coleta, o armazenamento e a análise de informações, envolvendo tanto o setor público quanto as empresas participantes.

A TI está enriquecendo todo o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades, facilitando a comunicação e melhorando o processo decisório, pois as informações são mais eficientes e eficazes, chegam ao gestor com mais velocidade e precisão (BEAL, 2009). Alerta Beal (2009) que a informação é um patrimônio, ela agrega valor à organização. Nessa perspectiva, a informação é fator determinante à sobrevivência ou a descontinuidade das atividades de uma organização, de acordo com o Professor Michael Eugene Porter (1986), que considera “crucial a utilização efetiva da TI para a sobrevivência e a estratégia competitiva das organizações. “As novas tecnologias estão provocando uma mudança fundamental na natureza do trabalho do homem, na maneira como os negócios são conduzidos, na maneira como a riqueza é criada e na própria natureza do comércio e das

empresas” (Tapscott, 1997). Segundo Tapscott (1997) as tecnologias emergentes vão sendo introduzidas, veremos outras mudanças importantes. “Toda estrutura da organização poderá ser modificada”.

Nesse sentido, é crucial considerar alguns fatores essenciais, tais como: avaliar a concorrência entre os participantes e garantir a imparcialidade nos resultados. Dando importância a tais fatos e com o intuito de otimizar tempo e recursos, o Portal de Compras do Governo Federal, é um site WEB, instituído pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP, que visa disponibilizar, à sociedade, informações referentes às licitações e contratações promovidas pelo Governo Federal, bem como permitir a realização de processos eletrônicos de aquisição. Na Lei do Pregão Eletrônico, por exemplo, todo o processo é realizado por meio de sistemas virtuais, presença dos fornecedores e do Pregoeiro se dá de forma virtual, onde marca-se um horário para recebimento das propostas, que pode ser de 24 (vinte e quatro) até 2 (duas) horas antes do horário previsto para abertura do Pregão e fixa-se o período para realização dos lances; tudo ocorre em tempo real e o fornecedor só é conhecido após o encerramento dos lances.

A integração do processo de compras governamentais a este ambiente tecnológico possibilita maior transparência, controle social e oportunidades de acesso às licitações públicas. Segundo Milkovich (2000, p. 69), "é uma estratégia organizacional que integra decisões e as direciona para um objetivo específico, onde as questões estratégicas surgem em diferentes níveis da organização." Assim, a estratégia das organizações que utilizam recursos de TI para seus Sistemas de Informação deve estar alinhada com a cultura organizacional, de modo que esta cultura seja orientada para a evolução e o cumprimento das metas estabelecidas. Em 2005, o Portal do Governo Brasileiro (Gov.br) publicou que a União editou o Decreto 5.450 estabelecendo o uso preferencial da modalidade eletrônica para licitações, em que os interessados se conectam via internet com o ente licitante. Esse modelo passou a ser a modalidade de licitação para aquisição de bens e serviços comuns, qualquer que seja o valor da contratação, diferentemente das outras modalidades que ficam restritas ao valor. Um dos maiores campos de pesquisa e discussões atualmente, é o campo da TI. A tecnologia da informação está redefinindo os fundamentos dos negócios. Atendimento ao cliente, operações, estratégias de produto e de marketing e distribuição dependem muito, ou às vezes totalmente da tecnologia de informação (TI). A tecnologia da informação e seus custos passaram a fazer parte integrante do dia a dia da empresa. (O'Brien, 2004)

Sendo assim, A TI vem se mostrando como ferramenta indispensável à sobrevivência organizacional, na medida em que imprime maior velocidade aos processos internos e permite aos gestores um conhecimento/relacionamento amplo com seu ambiente de influência. Conforme Davenport e Prusak (1998), todas as organizações precisam de dados e a efetiva gestão de dados é fundamental para o seu sucesso.

De acordo com Turbam (2003) os sistemas de tecnologia da informação são classificados pelo nível organizacional em que são utilizados. Nos níveis organizacionais inferiores (operacional) estão localizados os Sistemas de Processamento de Transações – SPT (TPS – transaction processing system), que são responsáveis pelo registro e execução das transações simples das empresas, encontram-se em todas as áreas funcionais. No nível médio (tático, gerencial) estão os Sistemas de Informação Gerencial – SIG (MIS – management information system) e são usados pelos gerentes para analisar os dados dos SPTs gerando informações que podem auxiliar nas tomadas de decisão a nível gerencial.

Nos níveis superiores da organização (estratégico, topo) estão os SIBCs mais especializados como Sistemas de Suporte a Decisões – SAD e Sistemas de Informação para Executivos – SIE e são usados para auxiliar nas decisões estratégicas da empresa. Ainda, para Turban (2003) Tecnologia da Informação é um conjunto dos componentes tecnológicos individuais, normalmente organizados em sistemas de informação baseados em computador.

O grande volume de informações, a velocidade das mudanças e a complexidade das empresas tornam inviável qualquer tentativa de se projetar sistemas de informação sem o uso dos computadores e das telecomunicações, da mesma forma é inviável usar os computadores sem os sistemas de informação adequados. Turbam (2003) ressalta que poucas tecnologias da informação são usadas isoladamente, pois, obtêm sua eficiência máxima quando combinadas em sistemas de informação.

3. METODOLOGIA

Nessa seção, serão apresentados os procedimentos adotados para a realização do estudo, incluindo a descrição da natureza da pesquisa, o delineamento metodológico seguido no trabalho, o contexto e os participantes envolvidos, o processo de coleta de dados e, por último, a abordagem utilizada para análise dos resultados.

3.1 Descrição da natureza da pesquisa

Segundo Minayo (2001), toda investigação começa com um problema, uma dúvida ou uma pergunta, que se conecta a conhecimentos previamente adquiridos e pode exigir a elaboração de novos referenciais, surgidos a partir do objeto de estudo, em virtude da ampliação do saber obtido por meio de pesquisas e estudos. Esse conhecimento prévio, denominado teoria, é resultado do trabalho de outros estudiosos e serve para esclarecer a questão da pesquisa, contribuindo para sua compreensão e impulsionando novas construções.

Desta forma, este estudo foi realizado utilizando uma abordagem qualitativa, pois, busca compreender as implicações das questões investigadas a partir da perspectiva das pessoas que fazem parte do ambiente de pesquisa definido (Silva, 2013). A pesquisa qualitativa envolve um conjunto de práticas interpretativas que tornam o mundo visível a partir da atribuição de significados, são trabalhos que estudam os fenômenos em seus contextos naturais, visando interpretá-los, dando sentido do ponto de vista do que se querem compreender e, de modo que vai além dos números (Merriam, 2009). Além disso, trata-se de um estudo exploratório, esse tipo de pesquisa tem como objetivo investigar as características de determinado fenômeno afim de compreendê-lo de forma mais aprofundada a ponto de atribuir significados a partir dos achados (Gil, 2010).

3.2 Delineamento metodológico do estudo

O delineamento trata-se do percurso metodológico que foi percorrido pelo autor da pesquisa para obter os resultados alcançados no trabalho. Esse contexto envolve a determinação da questão a ser pesquisada e seus objetivos, os indivíduos da pesquisa, processo de coleta de dados e sua exploração, finalizando com os resultados esperados.

Para a evolução do estudo, foi definido que a abordagem mais assertiva seria o estudo de caso, que de acordo com Gil (2002), é uma abordagem de pesquisa que busca examinar um ou mais objetos específicos de forma detalhada e aprofundada, com o objetivo de obter o máximo de conhecimento sobre os específicos investigados. Geralmente, esse método foca nas questões “como” e “por que”, ao explorar eventos contemporâneos observáveis no contexto da vida real. Enquanto estratégia de pesquisa, é amplamente desenvolvida nas ciências políticas e sociais, sendo particularmente útil para a análise de processos organizacionais, administrativos e econômicos, bem como para estudar transformações em áreas urbanas e nas relações internacionais. (GIL, 2002).

Nessa perspectiva, o delineamento metodológico seguido nessa pesquisa leva em consideração: Questão de Pesquisa: Quais as implicações da Tecnologia da Informação nos

processos licitatórios em uma empresa da cidade de Patos – PB? Objetivo Geral: Analisar as implicações do uso da tecnologia da informação nos certames licitatórios em uma empresa de Patos-PB. Objetivos Específicos: caracterizar os processos de licitação na empresa estudada; identificar como a tecnologia da informação é utilizada na gestão dos processos licitatórios da empresa; e compreender as implicações da tecnologia da informação nos processos de licitação. Indivíduos da Pesquisa: Colaboradores que trabalham com processos licitatórios em uma empresa que presta serviços de Assessoria a Gestão Pública na cidade de Patos - PB. Processo de coleta de dados: Entrevista semiestruturada; Gravações. Análise de dados: Transcrição; Análise de conteúdo. Posteriormente, apresentação dos resultados e discussões.

3.3 Contexto e participantes envolvidos

Para efetuar a pesquisa, foi escolhido como contexto de estudo uma empresa que presta serviços de Assessoria à Gestão Pública, que funciona a cerca de trinta e cinco anos no mercado. O prédio onde a organização opera é de propriedade do dono da empresa, eliminando a necessidade de despesas com aluguel.

A empresa conta com uma equipe de aproximadamente 15 colaboradores que atuam no atendimento aos clientes, na elaboração de projetos de engenharia e arquitetura, nos processos licitatórios e no setor financeiro. A escolha dessa empresa foi aguçada pela sua atuação junto a administração pública e pela confinidade com a pesquisadora, que facilitou o acesso aos participantes da pesquisa, além de sua parceria com a instituição UEPB – Campus VII, disponibilizando vagas de estágio anualmente para o curso de bacharelado em Administração.

Os indivíduos participantes desse estudo são os colaboradores da empresa que desempenham a função de “pregoeiros”, participando de processos licitatórios dentro da empresa. A princípio, foi realizado contato informal com a gerente da empresa, para inteirar-se da viabilidade da pesquisa dentro da organização, onde tratou diretamente com os donos da empresa que disponibilizaram o espaço e a equipe para estudo, mas ressaltou que o nome da empresa fosse preservado por motivos não divulgados. O acesso aos participantes foi feito pessoalmente, apresentado a proposta da pesquisa e contextualização do estudo para que eles pudessem compreender melhor a natureza da pesquisa. Ao todo, foram entrevistados 4 colaboradores, sendo dois homens e duas mulheres, com atuação específica na área em que a temática foi desenvolvida.

3.4 Processo de coleta de dados

Para Manzini (1991), a entrevista semiestruturada tem como foco a construção de um roteiro de perguntas sobre um determinado assunto, o qual pode ser complementado por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista, de forma flexível. Para o autor, esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas.

O roteiro da entrevista foi formulado a fim de responder os objetivos específicos, de modo que: para responder o primeiro objetivo foi elaborado quatro questões, para responder o segundo objetivo foi gerado cinco questões e para atender ao terceiro objetivo foi formulado três questões. É válido salientar, que para garantir a privacidade dos participantes, seus nomes reais foram substituídos por pseudônimos, como: Entrevistado 01, Entrevistado 02, etc..).

O roteiro foi apresentado e respondido por todos os entrevistados, além da assinatura do TCLE (Termo de Consentimento Livre Esclarecido), onde eles cederam os dados coletados, autorizaram a gravação da entrevista e eram esclarecidos sobre o que seria feito com as informações que foram coletadas. Com relação as entrevistas em si, foram realizadas

no período dos dias 21 (vinte e um) a 24 (vinte e quatro) do mês de outubro do ano de 2024 (dois mil e vinte e quatro), na sede da própria empresa, com duração de 25 (vinte e cinco) minutos cada entrevista.

3.5 Abordagem de análise de dados

A análise das informações coletadas será conduzida de forma interpretativa, buscando entender as respostas obtidas nas entrevistas e assim chegar a uma conclusão sobre o tema estudado. Para tanto, o estudo utilizará da análise de conteúdo, que pode ser definido por:

"Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção dessas mensagens." (Laurence Bardin, 2011, p. 77).

O primeiro aspecto analisado foi a adequação do uso da entrevista como ferramenta para compreender o fenômeno em estudo. A entrevista é particularmente recomendada quando a natureza das informações envolve aspectos difíceis ou impossíveis de serem observados diretamente. Ela é geralmente utilizada para obter dados sobre opiniões, concepções, expectativas e percepções relacionadas a objetos ou fatos, além de complementar informações sobre eventos passados que não puderam ser presenciados pelo pesquisador, como acontecimentos históricos ou relatos em pesquisas de história de vida.

Vale ressaltar que as informações coletadas por meio da entrevista representam versões interpretativas dos fatos ou eventos relatados. Com base na análise de conteúdo utilizada, Bardin (2011), sugere a utilização de três etapas básicas, a saber: análise prévia, onde o material é organizado, permitindo sistematizar as ideias para o desenvolvimento da discussão; exame do material coletado, referente a aplicação ordenada dos achados de acordo com as categorias definidas e; interpretação dos dados, os quais transformam os dados brutos em dados válidos, com reais significados e informações para o seu desenvolvimento em relação aos objetivos do estudo.

Posteriormente a entrevista realizada, levando em consideração os métodos de Bardin, foram classificados os resultados em três categorias, as quais se dividem em:

1. Caracterização dos processos licitatórios realizados na empresa
2. Utilização das ferramentas da tecnologia da informação na empresa
3. Implicações da tecnologia da informação nos processos de licitação

Na etapa seguinte, com a interpretação dos resultados obtidos, houve a reflexão por parte da pesquisadora com base nos dados e associação com o referencial teórico citado no item 2 (dois) desse estudo. Em que Henderson e Venkatraman (1993) propuseram um modelo que destaca e analisa a importância estratégica do papel desempenhado pela TI dentro das empresas. O modelo proposto baseia-se em fatores internos e externos à empresa. É feita análise do impacto da TI nos negócios da empresa, como estes afetam a organização e a estratégia de TI e quais as disponibilidades no mercado em termos de novas tecnologias. A proposta apresentada é denominada de "Modelo do Alinhamento Estratégico". Os resultados desta pesquisa serão detalhados no capítulo seguinte.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nessa seção será exposto os resultados alcançados com a pesquisa realizada com os colaboradores de uma empresa que desempenham a função de participar de todos os procedimentos que é estabelecido para envolver-se em um processo licitatório.

4.1 Caracterização dos processos licitatórios realizados na empresa

A licitação é um procedimento realizado pela administração pública com a finalidade de contratar um serviço ou um produto para o desenvolvimento de projetos. Os integrantes da empresa falaram sobre quais as etapas de um certame licitatório e quais os prazos estabelecidos na realização dos mesmos, além de serem indagados também, como se dava a comunicação entre entidade/empresa e quais os custos envolvidos na participação dessa empresa em um processo licitatório. Com relação as etapas e prazos para a empresa na participação de um processo licitatório, são:

As fases principais são: preparatória (que é interna), publicação do edital, apresentação de propostas e lances (quando aplicável), julgamento, habilitação, recursos e homologação. E o prazo, dependendo do tipo de licitação, o prazo pode variar entre uma semana e 30 ou até 60 dias. [E1.]

As etapas são: (após aprovação de projeto, vem a preparatória), divulgação do edital de licitação, apresentação de propostas e lances, quando for o caso, julgamento, habilitação, recursal, homologação. O prazo varia de uma semana a 30 ou 60 dias. [E3.]

As etapas de um certame são: publicação do edital de licitação, apresentação das propostas enviadas para a entidade, julgamento das propostas recebidas, habilitação da empresa ganhadora do certame, fase de recurso para contestação de outras empresas do resultado e homologação, que é a oficialização do resultado. Os prazos na nova lei não ultrapassam 30 dias, já na antiga lei duravam mais de 60 dias. [E4.]

No que se refere a comunicação entre a entidade e a empresa participante, bem como os custos para a empresa envolvida nesse processo de licitação, temos:

Funciona online, pelo portal de compras do Governo. Agora nós só temos os custos com energia e internet, porque como é online, não precisamos nos deslocar até a prefeitura para apresentar a proposta. [E3.]

A comunicação é feita online, pelo portal de compras. No mesmo link que enviamos a proposta, podemos nos comunicar com a entidade licitante. Os maiores custos envolvem manter a eletricidade e rede de internet sempre estáveis, pois, uma vez que a rede de internet (wifi) venha a sofrer interrupção, perdemos todo o processo de licitação. [E4.]

Os relatos dos entrevistados mostram que a empresa estudada segue uma série de processos bem estabelecidos, conforme a Lei de Licitações (14.133/2021) e buscam otimizar o tempo de participação nos certames licitatórios. Segundo Chiavenato (2006) a gestão pública emerge na segunda metade do século XX, como resposta, de um lado, à expansão das funções econômicas e sociais do Estado, e, de outro, ao desenvolvimento tecnológico e a globalização da economia mundial. Pode-se compreender que, constantemente o mundo passa por mudanças significativas que impactam toda sociedade, seja ela privada ou pública, e, partindo dessa premissa, é possível identificar que com a alteração da Lei Geral de Licitações no Brasil, a empresa estudada teve que redesenhar todo seu processo de participação dos certames, uma vez que anteriormente toda a tratativa era presencialmente na prefeitura e agora os procedimentos são realizados online, pelo portal de compras do Governo.

A narrativa dos entrevistados sobre os métodos de participação da empresa nos processos licitatórios se assemelha a gestão de processos, onde a empresa possui uma coleção de processos e essas atividades estão interligadas com a finalidade de estabelecer um objetivo ou meta. Afirmo Paim (2006), que os processos estão intrinsecamente relacionados aos fluxos de objetos na organização independente de sua natureza, mas que demandem coordenação dos mesmos. Os processos são objetos de controle e melhoria, mas também permitem que a organização os utilize como base de registro do aprendizado sobre como atuar, atuou ou atuará em seu ambiente ou contexto organizacional. De acordo com os resultados obtidos nesse primeiro tópico, foi elaborado o seguinte fluxograma:

Figura 2 – Etapas do processo licitatório realizado na empresa



Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa.

4.2 Utilização das ferramentas da tecnologia da informação na empresa

Foi perguntado aos colaboradores da empresa, a respeito da implementação e evolução de ferramentas da tecnologia da informação nos processos realizados na empresa e a diferença de como esses processos eram realizados antes dessa implementação. Obtendo os seguintes resultados:

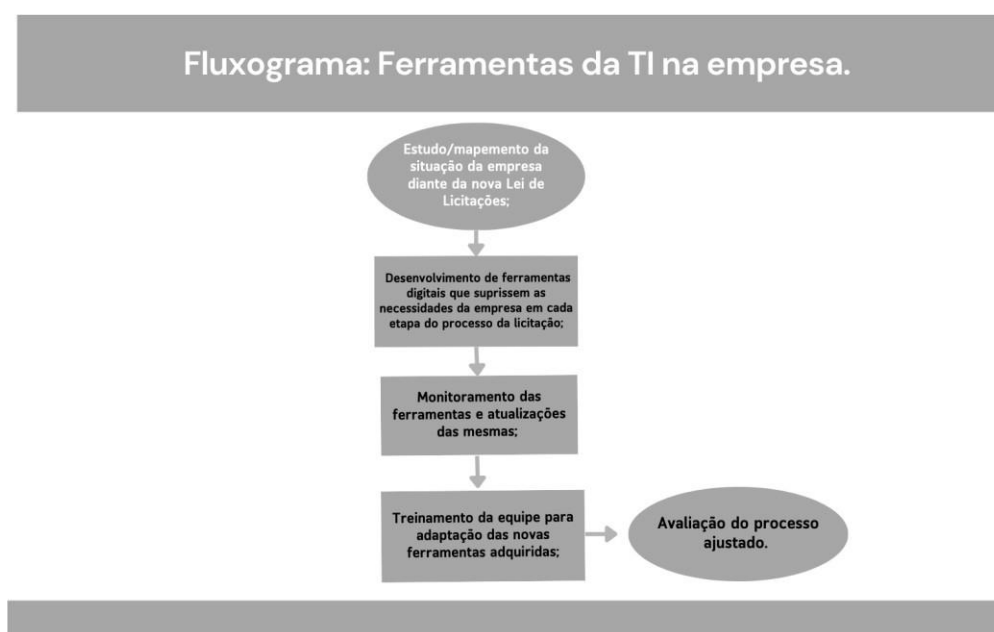
Inicialmente, toda equipe precisou realizar um estudo da nova plataforma do governo, como ela funcionava e as possibilidades que ela ofertava. Depois, houve o desenvolvimento das ferramentas que iríamos utilizar na empresa para agilidade dos processos. Posteriormente, houve o treinamento da equipe para aprender a manusear essas ferramentas digitais. [E4]

Antes da Lei se atualizar, precisávamos entregar as propostas e documentos pessoalmente no setor de licitações da prefeitura, conforme o edital. Agora, com as ferramentas digitais, podemos participar dos processos de licitação sem sair do escritório. [E1.]

Foi dividido em etapas: etapa 1 – foi desenvolvido uma ferramenta para cada necessidade da empresa; etapa 2 – foi realizado treinamento da equipe; etapa 3 – teste das ferramentas desenvolvidas. Na lei antiga a gente imprimia uma série de documentação e ia na prefeitura entregar. Hoje a gente insere tudo no portal de compras online e aguarda em algumas horas o retorno. [E2.]

A partir daqui, podemos visualizar o redesenho na empresa no que se refere a sua participação nas licitações. Paranhos *et al* (2016) abordavam que um dos principais pontos focais do Redesenho é permitir estudar os problemas dentro da empresa sem coloca-los em ação para poder corrigi-los sem causar danos quando postos em prática. No caso estudado, a empresa teve que modificar a forma como estava realizando os processos licitatórios para continuar atuando nesse segmento. Esse redesenho da empresa, pode ser ilustrado da seguinte forma:

Figura 3 – Ferramentas da tecnologia da informação na empresa.



Fonte: Elaborado pela autora da pesquisa.

Através do fluxograma elaborado, podemos ter a ideia de que houve uma série de processos até que a empresa hoje, funcionasse em perfeita ordem com todos os seus procedimentos digitais. O estudo ou mapeamento da situação da empresa diante da mudança da Lei Geral de Licitações, leva a uma busca por novos métodos que sejam aplicados na organização para que haja a funcionalidade da participação do processo licitatório, igualmente se fosse presencial.

Posteriormente, houve o desenvolvimento de ferramentas digitais que se adequassem a realidade da empresa que trouxesse melhoria dos processos, ou seja, se a empresa tinha falha na demora de envio de uma proposta, agora, era necessário desenvolver uma ferramenta que agilizasse esse processo, para que não compromettesse os demais. Logo em seguida, tem-se o treinamento da equipe, a fim de que haja a efetividade do objetivo proposto, seguindo da atualização dessas ferramentas, tendo em vista que a tecnologia se renova a cada momento, e por fim, a avaliação do novo processo ajustado para essa nova realidade online, que será discutido no próximo item.

Quando indagados sobre quais os recursos tecnológicos são utilizados para realização dos processos de licitação e que forma a tecnologia da informação é utilizada na gestão dos processos licitatórios, os entrevistados relataram:

Temos a plataforma da empresa onde salvamos informações do dia a dia (e-mail das entidades, contato), temos servidor próprio, onde salvamos toda a documentação dos processos que vamos participar e dos que já participamos, separados por prefeituras e ano, utilizamos o portal de compras do governo pra participar das licitações, utilizamos uma plataforma de orçamentos pra gerar o valor que desejamos ofertar para a licitação. [E1]

Utilizamos a tecnologia hoje em todos os processos da empresa, se tornou algo fundamental. Usamos desde a participação em um processo licitatório a uma conversa

digital com um cliente, e a tecnologia foi um divisor de águas em todos os processos. [E3.]

Temos um chat interno, temos um chat externo, temos um servidor da empresa, possuímos uma plataforma desenvolvida para a empresa, usamos também uma plataforma de orçamento online, que agiliza a nossa participação nas licitações. Fazemos uso de tecnologia em todos nossos processos, pra agilizar e facilitar nossa demanda. [E4.]

Hammer (1997) destaca a função dos processos como um elemento de agregação de valor que ocorre pela transformação de entradas em saídas. Nessa perspectiva, fazendo alusão da fala de Hammer com as repostas acima elencadas, podemos notar que: a entrada é a introdução da tecnologia nos processos da empresa, o processo é a participação nos certames licitatórios, a saída é um procedimento de participação em certames mais preciso e rápido.

4.3 Implicações da tecnologia da informação nos processos de licitação

Para Nogueira & Nau (2017, p. 15) “um processo é uma atividade organizada, com início, meio e fim, projetada para gerar um resultado, já preestabelecido por alguém, ao final”. Os colaboradores nessa etapa final foram questionados sobre quais as principais mudanças que foram percebidas com a introdução da tecnologia de informação no processo de licitação, sobre Como a introdução de novas tecnologias da informação afetou a eficiência dos processos licitatórios nessa empresa e se existe algum recurso utilizado pela empresa para avaliar a eficácia das novas tecnologias de informação nos processos de licitação. Onde foi relatado:

A principal mudança foi a agilidade: agora podemos concluir um processo em até 15 dias ou menos. A tecnologia também melhorou a assertividade, a comunicação interna ficou mais ágil, permitindo resolver questões rapidamente e já demandar os serviços. Rapidez e produtividade são as palavras que definem essa mudança. Conseguimos aumentar a participação em processos licitatórios de 15-20 para 30-50 por mês, devido à agilidade que a tecnologia proporciona, o que nos permite produzir mais em menos tempo. Não há um canal específico para feedback. [E1.]

Diminuição de erros e celeridade. A principal mudança foi a melhoria do serviço que entregamos. Produtividade e melhoria acho que são duas palavras que definem essa implementação. Não existe nenhum canal. [E2.]

Mudanças percebidas de primeira foi o desenvolvimento dos colaboradores nas suas funções. A eficiência foi afetada positivamente, todo o processo realizado pela empresa foi transformado e melhorado para ser mais eficiente e o serviço fosse entregue em um nível de qualidade que fosse quase padrão da empresa. Não existe nenhum canal de feedback. [E3.]

As principais mudanças que é possível identificar é a facilidade e qualidade de realizar o serviço. Os nossos

processos foram afetados positivamente, tanto que conseguimos aumentar o número de clientes e de colaboradores. Não existe ainda um feedback direto, mas quando algo dá errado ou quando acontece uma falha no processo, nós nos dirigimos a nossa gerente e relatamos, e ela tenta resolver dentro do possível. [E4.]

Para Falconi (2009 p. 104) “não é fácil ter uma boa rotina estabelecida.” Devido a série de atividades, funções ou tarefas que os profissionais precisam realizar de forma estável, e, confiável para não haver acompanhamento de supervisão. De acordo com os relatos dos colaboradores, a implementação das tecnologias da informação no processo de participação nas licitações realizadas na empresa, tiveram um peso positivo e significativo na melhoria dos processos de modo geral.

O principal desafio da empresa era se tornar mais eficiente operacionalmente, buscando a produtividade de sua equipe, aproveitando ao máximo o tempo e as ferramentas disponíveis, eliminando erros e falhas durante o processo. Podemos notar que a produtividade da empresa aumentou, a eficiência nos processos e a qualidade nos mesmos, também. Atualmente, as ferramentas que a empresa investiu permitem armazenar, processar e analisar as informações, tornando assim processos mais flexíveis e adaptáveis com as variações das demandas. Boas práticas para gestão de serviços de TI colaboram para a redução dos custos com a tecnologia implementada, melhoria na qualidade dos serviços prestados e um maior alinhamento estratégico da TI com o negócio (Hawerth, 2016). Uma das grandes vantagens percebida da tecnologia é o monitoramento em tempo real dos processos, além de verificações de qualidade mais precisas, tornando assim ajustes mais rápidos, garantindo que o processo mantenha um fluxo constante com o mínimo de falhas possíveis, ganhando competitividade à frente das outras empresas e crescimento da empresa estudada.

Segundo Mahoney (2012), as melhores práticas de tecnologia da informação, representada pela governança de TI, tem despertado um crescente interesse no meio acadêmico e nas organizações, refletindo a importância e a evolução da TI na sociedade contemporânea. O estudo realizado, identificou o progresso das técnicas que a empresa se propôs a inserir no seu contexto organizacional, como uma abordagem de processos integrados com o propósito de entregar serviços gerenciados que agregam valor ao negócio, que segundo apontado por Brancher (2011), auxiliar na melhoria dos processos internos, na maior capacitação dos colaboradores, no monitoramento do ambiente de trabalho e na verificação da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho propôs analisar as implicações do uso das tecnologias da informação nos processos licitatórios de uma empresa na cidade de Patos-PB. Os métodos adotados no desenvolvimento deste trabalho permitiram alcançar os resultados esperados em conformidade com os objetivos estabelecidos. Ao longo da pesquisa, constatou-se que a adoção de ferramentas tecnológicas não apenas otimiza a execução dos serviços oferecidos, mas também promove maior eficiência e segurança nas operações. A partir dos resultados obtidos, foi possível destacar aspectos positivos, desafios e perspectivas futuras para o uso da TI nesse contexto.

Os resultados evidenciam que a integração de ferramentas tecnológicas nos processos licitatórios oferece benefícios expressivos. Dentre os mais relevantes, destacam-se a

automação de tarefas repetitivas, que contribui para a redução do tempo de execução e minimiza erros manuais, e o aumento da transparência, possibilitado por sistemas que centralizam e disponibilizam informações em tempo real para os stakeholders. Esses avanços não apenas tornam as operações mais ágeis, como também fortalecem a confiança dos participantes e garantem maior conformidade com os preceitos legais e éticos que regem os processos licitatórios. Além disso, a implementação de TI revelou-se uma poderosa aliada na mitigação de riscos e no aprimoramento do compliance organizacional.

Ferramentas como plataformas digitais para gestão de contratos, sistemas de monitoramento de propostas e mecanismos de validação automatizada desempenham um papel crucial na identificação precoce de inconsistências, promovendo maior segurança jurídica e operacional para a empresa. Contudo, o estudo também evidenciou desafios que podem dificultar a consolidação dessa transformação. O investimento necessário para ampliar o uso de sistemas de TI especializados ainda representa um obstáculo significativo, especialmente para empresas de pequeno e médio porte.

Adicionalmente, questões relacionadas à segurança de dados e à adaptação a novos sistemas se mostram críticas, exigindo atenção especial. Essas dificuldades ressaltam a importância de políticas organizacionais que priorizem investimentos contínuos em atualização de softwares e proteção de informações sensíveis, garantindo que a empresa mantenha sua competitividade e atenda às exigências regulatórias. Outro aspecto relevante é a necessidade de assegurar a interoperabilidade entre os sistemas utilizados, especialmente em organizações que operam em ambientes com alta complexidade regulatória. A falta de integração entre plataformas pode gerar redundâncias, atrasos e dificuldades na consolidação de dados, comprometendo a eficiência e a fluidez do processo licitatório. Conclui-se que o uso da tecnologia da informação nos processos licitatórios deixou de ser apenas uma tendência para se tornar uma necessidade indispensável no cenário atual, caracterizado por demandas crescentes por eficiência, transparência e conformidade.

Apesar dos desafios que envolvem sua implementação, os benefícios obtidos superam amplamente as dificuldades, desde que a adoção das tecnologias seja realizada de maneira estratégica, com planejamento adequado e levando em conta as particularidades da organização e o comprometimento de todos os envolvidos. Este estudo contribui para aprofundar a compreensão sobre a importância da TI na modernização dos processos licitatórios e evidencia a relevância de investigações futuras. Nesse contexto, recomenda-se explorar mais detalhadamente o impacto de tecnologias emergentes, como inteligência artificial, blockchain e análise de big data, na gestão de licitações.

Além disso, é essencial investigar questões relacionadas à regulamentação e à governança digital, considerando diferentes setores e realidades organizacionais. Esses avanços permitirão ampliar o entendimento sobre as transformações proporcionadas pela TI, possibilitando a criação de processos licitatórios cada vez mais modernos, eficientes e alinhados às exigências do mercado e da legislação vigente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBARA, Saulo et al. Gestão por processos – fundamentos, técnicas e modelos de implementação. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

- Bardin, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRANCHER,P. A adoção da cláusula de “melhores práticas” na implantação de projetos de tecnologia e seus efeitos em situações de litígio. Revista de Direito de Informática e Telecomunicações–RDIT, Belo Horizonte, ano 6, n.11, p.1071, 23,jul./dez.2011.
- BEAL, ADRIANA. O sistema de informação como estratégia empresarial. São Paulo: Atlas, 2001.
- BERKOWITZ, Eric N. et alii. Marketing, v. 2. Rio de Janeiro: LTC, 2003.
- CAMPOS FILHO, M. P. Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. Revista de Administração de Empresas, n.6, v.34, 2015.
- CHIAVANETO, Idalberto; Introdução à Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administração Geral e Pública Serie concursos, ed. Campos, São Paulo, 2006.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de processos: Fundamentos e práticas*. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2010.
- DAVENPORT , Thomas H. e PRUSAK, Laurence. Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. São Paulo: Editora Atlas, 2017.
- GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2002.
- DIAS, D. Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes. In: Encontro Nacional Da Associação Nacional Dos Programas De Pós graduação Em Administração, 22.1998, Foz do Iguaçu. Anais. Foz do Iguaçu: ANPAD, 2000.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. Cadernos de Excelência: Processos. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2008.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo, SP: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. São Paulo, SP: Atlas, 2010.
- GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. Competing paradigms in qualitative research. In DENZIN, Norman, LINCOLN, Y. (ed.) Handbook of qualitative researche. Thousands Oaks: Sage Publications, 1994.
- GUNASEKARAN, A.; NATH, B. *Process improvement: A quality management approach*. *Journal of Operations Management*, v. 15, n. 3, p. 223-244, 1997.

HAMMER, M. Além da reengenharia: como organizações orientadas para processos estão mudando nosso trabalho e nossas vidas. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

HAWERROTH, U. O que é ITIL e o como ele se encaixa na área de TI da sua empresa, 2016.
HENDERSON, J.C. & VENKATRAMAN, N.: "Strategic Alignment: Leveraging Information Technology For Transforming Organizations". IBM Systems Journal v.32, n.1, p.4-16, 1993.

HOFFMAN, D. L.; BRAND F. C.; CISLAGHI T. P. Planejamento de compras em uma universidade pública da Região Norte: um estudo de caso. Revista Contabilidade, Ciência da Gestão e Finanças v. 1, n. 1, 2013.

KENSI, J. R. *Tecnologia da informação na era digital*. São Paulo: Editora Tec, 2007.
KRUGLIANSKAS, I. Tornando a pequena e média empresa competitiva. São Paulo: Instituto de Estudos Gerenciais e Editora, 1996.

Laudon, Kenneth C. and Jane P.Laudon, "Management Information Systems." Chicago: Global Edition, 2012.

LONGO, W. P. Tecnologia e soberania nacional. São Paulo: Ed. Nobel, 1984.
MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MARTINS, Petronio Garcia, ALT. Paulo Renato Campos. Administração de materiais e recursos patrimoniais. 2 ed. São Paulo: Saraiva. 2006.

MAHONEY, J. Briefing for IT Leaders: Tomorrow's Trends and Today Decisions. Gartner Management Review, v.46, p. 28, 2012.

PEREIRA, Matias. Administração, orçamento e contabilidade pública. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Teoria geral da administração: Da revolução urbana à revolução digital*. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. Administração de recursos humanos. São Paulo: Atlas, 2000.

MINAYO, M. C. S. O desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. (org.). Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001. p. 9-29.

MOTTA, Carlos Pinto Coelho. Eficácia nas licitações e Contratos. 10. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2005.

NETTO, J. A. *Gestão de processos empresariais*. São Paulo: Editora Alfa, 2006.

O'BRIEN, James A.. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet. Trad. Cid Knipel Moreira. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PAIM, R. et al. Gestão de processos: pensar, agir e aprender. Porto Alegre: Bookman, 2009.

Paranhos, R., Figueiredo Filho, D. B., Rocha, E. C. R., Silva Júnior, J. A. & Freitas, D. (2016). Uma introdução aos métodos mistos. *Sociologias*, 18 (42): 384-411.

SILVA, Adival do Carmo. Evolução da administração pública no Brasil e tendências de novos modelos organizacionais. Cuiabá, 2013.

SOUSA, M. A. *Tecnologia da informação: Fundamentos e aplicações*. Rio de Janeiro: Editora Info, 1998.

TAPSCOTT, D. Economia digital: promessa e perigo na era da inteligência em rede. São Paulo: Makron Books, 1997.

TELLES, Renato. Posicionamento e reposicionamento de marca: uma perspectiva estratégica e operacional dos desafios e riscos. São Paulo, 2004. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – PPGA-FEA/USP.

Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2003) *Tecnologia da Informação para Gestão* (12a ed.).

TREGEAR, Roger. *Gestão de processos: Como transformar processos em resultados*. São Paulo: Editora XYZ, 2015.

WARD, John; GRIFFITHS, Paul. *Strategic planning for information systems*. Chichester: John Wiley & Sons, 1996.

Yin, R.K. The case study crisis: Some answers. *Administrative Science Quarterly*, 2009.

ANEXO A - Roteiro de Entrevista.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ENTREVISTA

<p>Objetivo I:</p> <p>Caracterizar os processos de licitação na empresa estudada.</p>	<p>Questões para responder Objetivo I:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quais são as principais etapas do processo de licitação? 2. Qual é o prazo para a realização do certame licitatório na empresa? 3. Como é feita a comunicação entre os participantes e a entidade licitante no processo de licitação? 4. Quais os custos envolvidos na participação de uma licitação realizada pela empresa?
<p>OBJETIVO II:</p> <p>Identificar como a tecnologia da informação é utilizada na gestão dos processos licitatórios da empresa.</p>	<p>Questões para responder Objetivo II:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Como as tecnologias da informação foram implementadas na empresa? 6. Como os processos de licitação eram realizados antes da implementação da tecnologia de informação na empresa? 7. Quais recursos tecnológicos são utilizados para a realização dos processos de licitação? 8. De que forma a tecnologia da informação é utilizada na gestão dos processos licitatórios? 9. Quais foram os desafios enfrentados pela empresa na implementação das novas tecnologias?
<p>OBJETIVO III:</p> <p>Compreender as implicações da tecnologia da informação nos processos de licitação.</p>	<p>Questões para responder Objetivo III:</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Quais principais mudanças foram percebidas com a introdução da tecnologia de informação no processo de licitação? 11. Como a introdução de novas tecnologias da informação afetou a eficiência dos processos licitatórios na empresa? 12. Existe algum recurso utilizado pela empresa para avaliar a eficácia das novas tecnologias de informação nos processos de licitação?

APÊNCIDE A

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

TERMO DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, em pleno exercício dos meus direitos, me disponho a participar da pesquisa intitulada “Implicações da Tecnologia da Informação no Processo de Licitação em uma empresa na cidade de Patos/PB”, sob a responsabilidade de Larissa Fernandes Lopes. Concordando com a entrevista, o questionário apresentado e a gravação da entrevista, concedo os dados que foram colhidos para fins acadêmicos, sem nenhuma informação pessoal divulgada, mantendo o sigilo da entrevista.

Assinatura do Entrevistado

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me conceder saúde e paciência para enfrentar o processo e superar as dificuldades, além das inúmeras bênçãos que recebo continuamente.

Ao meu companheiro de vida, Esdras Samuel, por todo amor e paciência, e por sempre ter estado ao meu lado, além de todo apoio e motivação em cada um dos dias difíceis que passei.

A minha amiga, Lívia Maria, por toda ajuda e amizade durante estes anos de formação, por toda parceria e incentivo nesses anos, por todo acalento e colo durante essa minha jornada.

Ao meu orientador Luiz Filho, pelo suporte essencial para que esse estudo pudesse ser concretizado, por sempre estar disposto a ajudar e por todo o apoio durante esse período de construção. Agradeço também a banca examinadora por todas as contribuições.

Aos professores da UEPB, por todo o conhecimento repassado e por todo aporte. Não se limitando apenas aos mencionados, mas a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a minha formação, deixo aqui o meu sincero agradecimento.