

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**RIVALDO AIRES DE QUEIROZ NETO**

**AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Uma análise na Prefeitura Municipal de  
Campina Grande-PB.**

Campina Grande-PB  
2012

**RIVALDO AIRES DE QUEIROZ NETO**

**AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Uma análise na Prefeitura Municipal de Campina  
Grande-PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração e Economia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências legais para a obtenção do Grau de Bacharelado no Curso de Administração.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Kaline Di Pace Nunes

CAMPINA GRANDE-PB  
2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CIA1 – UEPB

Q3a Queiroz Neto, Rivaldo Aires de.  
Avaliação da utilização do sistema de informação na administração pública: uma análise da Prefeitura Municipal de Campina Grande -PB [Manuscrito]. / Rivaldo Aires de Queiroz Neto. – 2012.

27f.:il.color

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Educação, 2012.

“Orientação: Profª. Ms. Kaline Di Pace Nunes ”.

1. Sistema de informação. 2. Administração pública. 3. Profissionalismo. 4. Eficiência. I. Título.

21. ed. CDD 658.403

RIVALDO AIRES DE QUEIROZ NETO

**AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Uma análise na Prefeitura Municipal de Campina  
Grande-PB.**

Aprovado em 29 / 11 / 2012

Nota: 9,5 (nove, cinco)

BANCA EXAMINADORA

Kaline Di Pace Nunes

Prof.<sup>a</sup> Kaline Di Pace  
Universidade Estadual da Paraíba  
(Orientadora)

Maria Dilma Guedes

Ms.-Prof.<sup>a</sup> Maria Dilma Guedes - UFPB  
Examinadora

Prof. Austerlino Rodrigues  
Prof. José Austerlino Rodrigues  
Universidade Estadual da Paraíba  
Examinador

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, que é na minha vida a força para nada temer. A minha belíssima família onde amo a todos e tenho nos mesmos o porto seguro e fidelidade; meus pais Maria José de Queiroz e Francisco de Assis Queiroz; ao meu irmão Francisco de Assis Queiroz Júnior e a minha irmã Patrícia Simone Queiroz que sempre me deu força e coragem para continuar e nunca desistir dos meus objetivos.

A minha tia Maria do Socorro, que cotidianamente acreditou no meu potencial e pelas palavras e momentos sábios que sempre me estimularam a ser uma grande pessoa não só como acadêmico, mas como ser humano.

A minha avó Rita Costa, que sempre apoiou meus estudos e por longo período me adotou como filho dando início a minha carreira acadêmica.

Aos meus companheiros de sala de aula, o inseparável G8, foi muito satisfatório conviver todos esses anos ao lado de vocês, sempre induzirei comigo esse espírito de equipe existente nesse grupo de amigos.

Em especial a integrante do G8 Julianne Paiva, amiga fiel que esteve ao meu lado durante todo o processo acadêmico, nunca me deixando desistir em qualquer obstáculo que aparecesse nessa jornada, agradeço a Deus por ter me agraciado essa amizade confiante e que agora concluímos juntos esse curso.

Aos meus colegas de trabalho da Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal de Campina Grande, em especial aos colegas da Comissão Permanente de Licitação pela colaboração e apoio à minha capacitação profissional.

A minha Orientadora, Prof.<sup>a</sup> Kaline Di Pace Nunes, por ter me ajudado, pacientemente, a realizar esse trabalho com atenção e sabedoria.

A todos que contribuíram para mais essa conquista de outras que virão.

**AVALIAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Uma análise na Prefeitura Municipal de Campina  
Grande-PB.**

Rivaldo Aires de Queiroz Neto<sup>1</sup>  
Kaline Di Pace Nunes<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo é resultado de uma pesquisa quantitativa que procurou colocar em discussão os principais fatores que impulsionaram a implantação de um sistema de informação na Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB. O objetivo principal foi analisar esses fatores que ajudaram desenvolver todo o processo de informação e implementar novas técnicas a cada setor. Para tanto, o instrumento utilizado no levantamento de dados foi à realização de entrevistas semi-estruturadas com os profissionais de cada secretaria, bem como, toda a revisão de literatura necessária para o referencial teórico. O universo da pesquisa contemplou 57 Assistentes Administrativos que fazem parte da instituição, sendo três pessoas de cada secretaria, que proporcionaram, com a contribuição, o entendimento do papel do sistema de informação no setor público, papel este que deve ser cumprido com toda a ética e capacidade para desenvolver as técnicas vigentes. Portanto, implantar um sistema de informação no setor público é buscar um desenvolvimento categórico e cada vez mais intenso para ampliar e facilitar as atividades do cotidiano, resultando num melhor serviço aos cidadãos comuns.

**Palavras-chave:** Sistema de Informação, Administração Pública, Profissionalismo, Eficiência.

**Abstract:** This article is the result of a quantitative study which sought to put in discussion the main factors driving the implementation of an information system in the City of Campina Grande-PB. The main objective was to analyze these factors that helped develop the entire reporting process and implement new techniques every sector. Therefore, the instrument used in data collection was to carry out semi-structured interviews with professionals in each department, as well as all the literature review required for the theoretical. The research included the Public Servers that are part of the institution, three people from each department, provided that, with your wise contribution, understanding the role of information systems in the public sector, a role that must be met in all ethics and ability to develop the existing techniques. Therefore, implementing an information system in the public sector is seeking a categorical development and increasingly intense to expand and facilitate the daily activities, resulting in better service to citizens.

**Keywords:** Information Systems, Public Administration, Professionalism, Efficiency.

---

1. Aluno de graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

2. Mestra em Ciências Contábeis (UFPE), Especialista em Direito Tributário (UNISUL), Graduada em Ciências Contábeis (UEPB) e em Administração (CESED/FACISA). Professora universitária nas instituições de ensino superior Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e União de Ensino Superior (UNESC).

## 1-INTRODUÇÃO

A tecnologia e os sistemas de informação fazem parte do cotidiano de qualquer tipo de organização, seja ela pública ou privada, que necessite conquistar cada vez mais o mercado ou oferecer serviços públicos com eficiência e qualidade. A Tecnologia da Informação (TI) segundo Rezende (2003) é o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para manipulação de informações e conhecimento, baseando-se em hardware, software, telecomunicações e gestão de informações. Sistema de Informação (SI) é o conjunto de procedimentos organizados que, quando executados, provêm informação para suportar a tomada de decisão e o controle numa organização (ALBERTIN, 2002).

No que se refere ao uso da Tecnologia da Informação no setor público Rezende (2004, p. 42) diz que “a estruturação das informações e a disponibilização compartilhada dos conhecimentos não acontecem da noite para o dia e exigem das organizações de serviços públicos os referidos planejamentos a curto, médio e longo prazo”.

Por isso a importância de adequar toda a rotina do setor público a implantação de novas técnicas que facilitarão o desenvolvimento das atividades dos setores como um todo, de acordo com as novas legislações vigentes.

A Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB, objeto de estudo desse artigo implantou no ano de 2011 um sistema de informação integrado. O qual objetiva armazenar e controlar todas as informações dos diversos setores das secretarias, coordenadorias e autarquias com a finalidade de interligar e aperfeiçoar os trabalhos e serviços realizados por essa Prefeitura e gerar informações precisas para o controle do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, incentivando ao mesmo tempo os servidores a proporcionarem atividades desenvolvidas de maneira ágil, com o intuito de oferecer respostas com melhor qualidade aos serviços públicos.

Verifica-se, no entanto que na atual gestão pública da Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB, não é mais aceitável o uso constante de inúmeras folhas de papel, vários relatórios e uso constante de balancetes sem função alguma, com gastos exorbitantes para o erário de materiais de expediente e o tempo dos servidores para atualizar dados em documentos lentos e burocráticos, mão de obra em grande quantidade para formalizar uma atividade no processo de administração. Se as administrações exigem profissionais capacitados e técnicas inovadoras, estas variáveis devem vir acompanhadas de um sistema de informação bem desenvolvido que poderá auxiliar as gestões públicas, gerenciando,

controlando e planejando suas informações eficientemente com celeridade, assistenciados pelos recursos da Tecnologia da Informação.

**No entanto torna-se oportuno avaliar a utilização do sistema de informação Integrado implantado na Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB.**

Este Artigo tem o objetivo de avaliar a utilização do Sistema de Informação Integrado implantado na PMCG, desenvolvido através dos conceitos da Tecnologia da Informação na Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB. Sendo estruturado em 04 capítulos, além desta Introdução, Fundamentação Teórica compreendendo a Administração Pública, Princípios da Administração Pública, Definição de Sistema da Informação (SI), Tecnologia da Informação (TI) e sua abordagem no setor público, bem como a implantação do sistema integrado na Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB, Caracterização da Organização, Procedimentos Metodológicos, Análise e discussão dos resultados e finalizando as Considerações Finais e Referências.

## **2-FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1-ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E SEUS PRINCÍPIOS BASILARES**

Administração Pública consiste num conglomerado de órgãos, serviços e agentes públicos, bem como das demais pessoas coletivas públicas, colaboradoras, que asseguram à satisfação das necessidades coletivas variadas, tais serviços essenciais, como a segurança, a educação, cultura, a saúde e o bem estar das populações. Pode ser definida como a atividade voltada para assegurar os interesses da coletividade e como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas as quais a Lei atribui o exercício da função administrativa do Estado. Pode, ainda, ser diretas, quando composta pelas suas entidades estatais, tais quais: União, Estados, Municípios e DF, que não possuem personalidade jurídica própria, ou indireta quando composta por entidades autárquicas, fundacionais e paraestatais.

No que diz respeito à operacionalidade, a administração pública desempenha perenemente e de forma sistemática, legal e técnica os serviços próprios do Estado, em benefício da coletividade. Em outros termos, a administração pública está direcionada para satisfazer, tão somente, aos interesses e as necessidades precípuas dos cidadãos, ressaltando, ainda, que esta atribuição é garantida pela nossa constituição.

A mesma tem como premissa principal o interesse público, seguindo os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, basilares do direito administrativo.

Alguns doutrinadores a conceituam através dos aspectos orgânico, formal e material, tendo como exemplo a ser mencionado Di Pietro, que aduz que o conceito de administração pública divide-se em dois sentidos, sendo:

"Em sentido objetivo, material ou funcional, a administração pública pode ser definida como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico de direito público, para a consecução dos interesses coletivos. Em sentido subjetivo, formal ou orgânico, pode-se definir Administração Pública, como sendo o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado". (Di Pietro, 2007, p. 101)

Quanto ao sentido objetivo, pode-se sobrelevar que é a atividade administrativa executada pelo Estado, por seus órgãos e agentes, com base em sua função administrativa, ou seja, é a gestão dos interesses públicos, por meio de prestação de serviços públicos. É a administração da coisa pública. Por outro lado, o sentido subjetivo consiste no conjunto de agentes, órgãos e entidades designados para executar atividades administrativas.

Assim, apreende-se que administração pública, em sentido material, é administrar, gerir, e tornar efetivos os interesses da coletividade, e em sentido formal é o conjunto de entidade, órgãos e agentes que executam a função administrativa do Estado, ou seja, é o caráter funcional.

Dessa forma, é importante mencionar que as atividades estritamente administrativas devem ser exercidas pelo próprio Estado ou por seus agentes administrativos.

## 2.2-PRINCÍPIOS BASILARES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Conforme mencionado em linhas anteriores, é inegável a importância da obediência dos princípios administrativos na gestão dos agentes públicos, uma vez que estes são constitucionalmente previstos para que se tenha uma execução dos serviços voltados à coletividade de forma eficaz, eficiente e funcional.

Sendo assim, são princípios basilares da Administração Pública, respectivamente, a legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade e **eficiência**.

O **Princípio da Legalidade** é basilar de toda a atividade administrativa. O agente administrativo deve atuar conforme a imposição legal. Essa limitação imposta ao Administrador garante que os cidadãos comuns sejam preservados contra abusos de conduta e desvios de objetivos. O Administrador Público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei e às exigências do bem comum e deles não pode se afastar ou desviar sob pena de praticar ato inválido e expor-se a sanções previstas na lei.

O princípio da legalidade é a pré-condição indispensável, pois a Administração Pública somente estará autorizada a agir na forma autorizada por Lei. Daí consiste a diferença entre o Público e o Particular. Na Administração Pública não há liberdade nem vontade pessoal. Enquanto na Administração Particular é lícito fazer tudo o que a lei não proíbe. A eficácia de toda atividade administrativa está condicionada ao atendimento da Lei e do Direito, seguindo os passos dos mandamentos legais.

O segundo princípio, o **da Impessoalidade**, consiste na proibição de o Gestor Público, na figura do ente público, não pode fazer prevalecer sua vontade pessoal. Este Princípio é também considerado como princípio da Finalidade. É aquele que impõe ao Administrador que só pratique o ato para o seu fim legal. Veda aos agentes públicos admitir ou prever preferências ou condições que frustrem a competitividade, estabelecendo distinções em razão de quaisquer circunstâncias impertinente ou irrelevante para a obtenção de um objetivo. Ele indica que o Administrador deve dispensar o mesmo tratamento a todos os Administrados que estejam na mesma situação jurídica. Entende-se, ainda, que por esse princípio o ente administrativo deva excluir a promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos sobre suas realizações administrativas.

Por seguinte, o princípio da **Moralidade**, considerado nos dias atuais como pressuposto de validade de todo ato da Administração Pública. O Agente Administrativo, como ser humano dotado da capacidade de atuar, deve, necessariamente, distinguir o Bem do Mal, o honesto do desonesto. Sua atuação não pode divorciar-se do elemento ético de sua conduta. Este Princípio guarda íntima relação com o da Impessoalidade. Acha-se pautado em conceitos éticos. A Moralidade está associada à Legalidade.

Para Di Pietro (2007, p. 339) este princípio exige que a Administração tenha não apenas um comportamento lícito, mas que esteja em conformidade com “*a moral, os bons costumes, as regras de boa administração, os princípios de justiça e de equidade, a idéia comum de honestidade*”.

O Princípio da **Igualdade** encontra fundamentação legal no art. 5º da Constituição Federal, como direito fundamental, estabelecendo que a Administração deva dispensar tratamento igualitário a todos os cidadãos, qualquer que seja a natureza. Este Princípio está intimamente ligado ao da Impessoalidade: oferecendo igual oportunidade a todos os interessados, a Administração lhes estará oferecendo de igual modo, tratamento impessoal.

O princípio da **Publicidade** dos atos é considerado essencial ao cumprimento dos objetivos dos procedimentos de aquisições de bens e serviços pela administração pública, uma vez que garante a eficácia do ato administrativo praticado e dá amplo conhecimento aos atores privados da sociedade das pretensões do Poder Público. O objetivo da publicidade é de que quanto maior for a quantidade de pessoas que tiverem conhecimento dos procedimentos, mais eficiente poderá ser a forma de seleção, e, por conseguinte, maiores serão as chances de se obter propostas vantajosas para o erário.

Por fim, o princípio da **Eficiência** foi inserido na Constituição Federal pela Emenda Constitucional nº. 19/98, de 04 de Junho de 1988, no caput do art. 37 da Lei Maior. Traz consigo a imposição da forma de atuação da administração pública, quais sejam realizar suas atividades com rapidez, perfeição e rendimento. Ou seja, o desempenho deve ser rápido para satisfazer os interesses dos administrados e da coletividade em geral, sem justificativa de procrastinação, sob a pena de a administração pública indenizar os prejuízos que possa ter ocasionado pela demora na execução de seus serviços. Quanto à perfeição, o administrador deve utilizar-se de técnicas e conhecimentos específicos visando a melhor execução dos serviços.

Portanto, como preleciona Barreto (2006, p. 81), este princípio preza pela adoção de melhores técnicas e menores custos, mediante a adoção de critérios de racionalidade, modernidade, qualidade, celeridade e regularidade na gestão pública.

### **3- A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO VINCULADA A ADMINISTRAÇÃO**

Abordar qualquer tipo de administração seja ela pública ou privada sem incluir a tecnologia da informação (TI) no desenvolvimento de se administrar é não está de acordo com os padrões que devem ser seguidos por toda e qualquer organização. Vivenciam-se hoje rotinas de trabalhos que se modificam constantemente, resultando em um acompanhamento por parte das empresas, que são coagidas a seguir esse padrão, de forma que se as mesmas não

mudarem suas rotinas e seus colaboradores não buscarem as informações adequadas, ambos estarão fora do mercado.

De acordo com Batista (2004) Tecnologia de Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada. É uma contribuição para que os processos administrativos, políticos ou econômicos se tornem mais ágeis e menos burocráticos.

A junção da TI com estratégias bem definidas e uma empresa que possui um foco de mercado definido resultará no sucesso da organização. A TI surge para agregar valores a todo o processo organizacional, instigando a criatividade dos gestores, para que os métodos antigos de administrar sejam transformados em ferramentas ágeis, que facilitam todo o processo administrativo de uma organização.

A tecnologia da informação é atualmente, tanto do ponto de vista acadêmico como de suas aplicações no mundo dos negócios, um assunto de maior relevância. Dentro do contexto econômico dos países ditos do primeiro mundo, a tecnologia da informação tem sido considerada como um dos maiores fatores responsáveis pelo sucesso das organizações, seja a nível de sobrevivência ou na obtenção de maior competitividade nas respectivas indústrias. (YONG, 1992 p.62)

O sucesso das empresas atualmente está totalmente vinculado à velocidade em que as informações são assimiladas e pela rapidez em que são tomadas as decisões. Os componentes que fundamentam a Tecnologia de Informação são os grandes precursores desse sucesso (BAZZOTI).

Segundo Rezende e Abreu (2000) a Tecnologia de Informação está fundamentada nos seguintes componentes:

- Hardware e seus dispositivos e periféricos;
- Software e seus recursos;
- Sistemas de telecomunicações;
- Gestão de dados e informações.

A união desses componentes eleva a potencialidade de atuação das empresas, agregando valor de mercado e capacidade de gerir as informações de forma eficiente. União esta que vai agregar valores satisfatórios e que devem fazer toda a diferença no ambiente organizacional de uma empresa seja ela pública ou privada.

Por isso a importância de fazer com que a TI participe da gestão no setor público, para que a desburocratização contribua ao andamento dos processos, a diminuição de papéis e a

junção de vários departamentos, fazendo com que os processos e procedimento sejam mais rápidos. Todas essas mudanças existem para contribuir com o cotidiano do setor público e acabar com a morosidade que existe na entrega de processos e tomadas de decisões.

O serviço público é caracterizado por uma lentidão no procedimento de decisão e pela demora no que diz respeito à entrega de resultados. Mas, devido a todo o cenário de mudança nos processos administrativos, o setor público deve fazer parte de todo conjunto de medidas que controlam e planejam todas as atividades de uma prefeitura, secretaria ou qualquer instituição pública.

Agilidade nas decisões, processos, produtos e serviços inovadores, produtividade e qualidade, evolução tecnológica, são fatores que fazem parte da TI e que enfatizam em todo e qualquer processo administrativo. No setor público não vai ser diferente, apesar de toda a cultura organizacional que existe nestes ambientes e também a resistência por parte dos funcionários que não estão aptos a certas mudanças, são fatores que devem e precisam ser levados em conta para que a TI traga resultados positivos para toda a gestão.

Cultura organizacional é um padrão de pressupostos básicos compartilhados que um grupo aprendeu ao resolver seus problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionou bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir com relação a esses problemas. Por isso a importância da implementação da TI no setor público, gerando tanto fatores contributivos para o quadro de funcionários como também em nível de sistema, sistema este que vai agregar valores para todo o processo decisório.

### 3.1-A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Sistema de Informação SI pode ser definido como um conjunto de elementos, relacionados entre si, atuando num determinado ambiente com o fim de alcançar objetivos comuns e, com capacidade de autocontrole.

Segundo Oliveira (2002, p.35), “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Já Batista (2004, p.22) delibera sistema de informação como “.. partes de um todo que, de maneira coordenada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades, ou, ainda um conjunto de eventos que repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas”

O conjunto de elementos tem que ser analisado como um todo, podendo o Sistema de Informação se apresentar em Sistema fechado ou Sistema aberto.

### 3.1.1-SISTEMA ABERTO

O intercâmbio da empresa seja ela pública ou privada com a sociedade e o espaço onde a mesma atua é caracterizado como sistema aberto.

Segundo Bio (1985, p.19), “... os sistemas abertos envolvem a idéia que determinados inputs são traduzidos no sistema e, processados, geram certos outputs. Com efeito, a empresa vale-se de recursos materiais, humanos e tecnológicos, de cujo processamento resultam bens ou serviços a serem fornecidos ao mercado”.

A organização procura meios no ambiente, processa-os com ajuda dos meios internos e retorna ao ambiente na forma de bens ou serviços.

### 3.1.2-SISTEMA FECHADO

O sistema fechado não depende do meio externo para o desenvolvimento das suas funções. Cornachione (1998, p.25), afirma que “... os sistemas fechados são entendidos como os que não mantêm relação de interdependência com o ambiente externo”.

O funcionamento ocorre entre as partes que montam o sistema, não sendo menos importantes, somente não interagem com o meio externo.

Considerando que atualmente as organizações utilizam tecnologias para suportar a sua atividade sistêmica, podem-se considerar os Sistemas de Informação como uma combinação de procedimentos, informação, pessoas e Sistemas/Tecnologia da Informação, organizadas para o alcance dos objetivos de uma empresa. Estes devem ser vistos dentro do contexto, como um conjunto de subsistemas relacionados entre si, que possibilitam o acesso e a gestão da informação, suportados pelos Sistemas de Informação / Tecnologia da Informação e pelos sistemas de comunicação.

O SI é a utilização de técnicas gerenciais e administrativas com objetivo de prover informações e registrar dados, como pano de fundo um sistema informatizado que acompanhe os avanços tecnológicos, disponibilizando aos seus usuários o máximo de conforto, comodidade, facilidade de utilização e agilidade em suas tarefas diárias, além de integridade e segurança destas informações.

#### **4- ECONOMICIDADE, VANTAGENS E EFICIÊNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA PREFEITURA DE CAMPINA GRANDE.**

Toda aquisição de bens e serviços para o setor público deve ser norteada pelos princípios balizadores da economia, um deles é a economicidade. Quando os Gestores da Prefeitura Municipal de Campina Grande pensaram em adquirir esse determinado sistema se fez um amplo e minucioso estudo nos mais diversos aspectos para que essa ferramenta viesse ser um agente transformador de uma cultura de trabalho e promover eficiência e eficácia ao dia-a-dia dos servidores da Prefeitura Municipal de Campina Grande. Um exemplo de economicidade seria que antes se tinha diversos sistemas, de vários fornecedores e todos sem nenhuma integração, gerando uma despesa maior do que a de hoje, com o sistema integrado, e outra realidade, gerou-se economia de tempo, trabalho, e insumos na execução das tarefas oriundas no uso do sistema.

Na atualidade dificilmente imagina-se um município sem um sistema informatizado. O volume de informações de um município é muito alto, podendo citar algumas áreas, como: Almoxarifado, Compras, Contabilidade, Tesouraria, Recursos Humanos, Tributos entre outros.

Sem um sistema informatizado é impossível ter estes controles somente através de planilhas. Optando por utilizar um sistema informatizado, os benefícios serão inúmeros, tais como: segurança dos dados, diminuição de trâmite de papel, acesso e restrição a informações confidenciais, consulta permanente a todas as informações e prestações de contas ao Tribunal de Contas do Estado através de arquivos eletrônicos.

Além de todos estes fatores, uma questão que está em pauta e os governos estaduais que estão exigindo a obrigatoriedade de um portal de transparência pública, para que todos os cidadãos possam acessar e controlar os gastos públicos. Sem um sistema informatizado, essas informações seriam impossíveis de ser extraídas.

A informática hoje é uma ferramenta imprescindível para qualquer tipo de gestão, seja ela pública ou privada, pelas inúmeras possibilidades que a mesma permite. Portanto no serviço público especificamente na Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB existia a necessidade de se adquirir um sistema integrado que desse a mesma condição de administrar eficientemente suas receitas, aplicar com transparência e com eficácia suas despesas e poder também com essas ferramentas propiciar melhores condições de trabalho aos seus gestores e servidores, com o objetivo de dá respostas e uma qualidade nos serviços públicos oferecidos a comunidade Campinense.

Nos dias atuais, a informatização dos trâmites no setor público é fundamental, pois além de garantir a segurança dos dados, agiliza consideravelmente os processos e pode proporcionar ferramentas de gerenciamento importantíssimas para os cargos de alto escalão, como prefeitos e secretários, dando oportunidade para os mesmos tomar e ou modificar as diretrizes de governo dependendo das informações obtidas através deste sistema e como consequência trazer benefícios à sociedade como um todo.

#### 4.1-GERENCIADOR INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - GIAP, RESPONSÁVEL PELA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA.

O Grupo **Gerenciador Integrado de Administração Pública - GIAP** é um grupo sólido com vários anos de experiência no setor público e possui clientes em todo o território nacional. Os sistemas trabalham com o banco de dados Oracle, um dos mais confiáveis e conceituados do mercado. Formado por profissionais com vasta experiência no setor público. Além destas características, os sistemas são desenvolvidos em ambiente web, onde podem ser acessados de qualquer lugar do mundo, com telas e processos de fácil entendimento e manuseio no dia-a-dia.

Figura 1: Tela de acesso ao Sistema GIAP.



Fonte: Autoria Própria.

Além disso, um item que parece evidente, mas que nem todas as empresas no mercado conseguem é a garantia de dados enviados aos Tribunais de Contas de cada estado, sendo que a empresa **GIAP** está totalmente preparada para isso, e ainda é disponibilizado um portal referente à Transparência Pública, exigido por todos os estados brasileiros.

O **Sistema de Compras e Almoxarifado - SICOM** que é um programa da empresa **GIAP** é um módulo do sistema integrado de gestão que visa gerenciar toda a gestão da parte

de compras, desde a cotação de preços, propostas, formulação do processo de compras em suas modalidades licitatórias, gerando plena integração com outros módulos, a saber: patrimônio, financeiro e contábil, a partir dessa nova cultura, todas as atividades são integradas e uma depende da outra, para que haja seriedade e celeridade no processo com o tratamento da coisa pública e mais, quando a nova condição estiver plenamente inserida no cotidiano dos servidores da PMCG, os mesmos notarão o grande avanço que a Prefeitura Municipal de Campina Grande apresentou com a implementação dessa nova tecnologia.

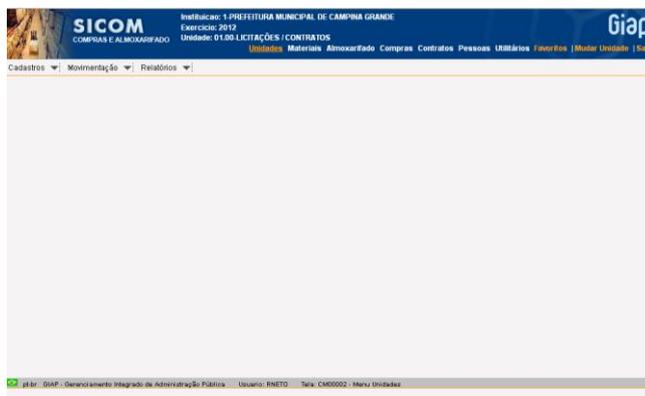
Figura 2: Tela de acesso ao sistema SICOM.



Fonte: Autoria Própria.

O sistema também procura executar as rotinas com a maior facilidade e diminuir ao máximo os fluxos burocráticos, ou seja, no sistema são inseridos os dados básicos para a documentação e visualização necessária, evitando assim procedimentos desnecessários. Há a possibilidade também de divisão bem clara de tarefas em cada setor, o que acelera também a finalização das rotinas. Além de todos estes fatores, o sistema dispõe de inúmeros relatórios gerenciais que relatam com clareza todo o trabalho realizado pelos usuários.

Figura 3: Tela de acesso aos relatórios e rotinas administrativas.



Fonte: Autoria Própria.

A Prefeitura Municipal de Campina Grande optando por trabalhar com um sistema informatizado, um dos grandes ganhos é a definição de regras de negócio ao qual este sistema irá trabalhar. Com a definição destas regras, há uma padronização dos trabalhos, evitando que um setor trabalhe totalmente diferente do outro.

## **5-CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

### **A PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE/PB**

#### **5.1-HISTÓRICO**

Segundo informações obtidas no Portal Wikipédia, a história da administração pública no Município de Campina Grande, até 1894 as funções executivas em Campina Grande eram praticadas pelo Conselho Municipal; apenas em 1895 o cargo de Prefeito Municipal foi criado pela Lei Estadual nº 27/1895, sendo somente em 1947, que o povo passou a escolher diretamente os prefeitos do município, através de eleições constitucionais.

#### **5.2-DADOS CONSTITUTIVOS**

Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB, pessoa jurídica de Direito Público, inscrita no CNPJ sob o nº 08.993.917/0001-46, Prefeito Constitucional: Veneziano Vital do Rego Segundo Neto, Vice Prefeito: José Luiz Júnior, desenvolvem suas atividades no Gabinete do Prefeito situado na Av. Rio Branco - 304 – Centro, Campina Grande/PB, é constituída por 15 secretarias sendo assim a composição da administração direta e 05 autarquias.

#### **5.3-LOGOMARCA**

O brasão que segue abaixo é sua logomarca oficial.



#### 5.4-ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Prefeitura Municipal de Campina Grande é composta pelo Gabinete do Prefeito, pela Procuradoria Geral do Município, por 15 (quinze) secretarias, 04 (quatro) coordenadorias e 05 (cinco) autarquias, são elas, respectivamente:

- Secretaria de Administração;
- Secretaria de Agricultura;
- Secretaria de Assistência Social;
- Secretaria de Assuntos Jurídicos;
- Secretaria de Ciência e Tecnologia;
- Secretaria da Cultura;
- Secretaria de Desenvolvimento Econômico;
- Secretaria de Educação;
- Secretaria de Finanças;
- Secretaria de Esporte e Lazer;
- Secretaria de Obras;
- Secretaria de Planejamento;
- Secretaria de Saúde; e
- Secretaria de Serviços Urbanos.

Sendo as coordenadorias:

- Coordenadoria de Comunicação;

- Coordenadoria do Programa Fome Zero;
- Coordenadoria do Meio Ambiente; e
- Coordenadoria de Turismo.

Tendo como autarquias:

- AMDE;
- IPSEM;
- PROCON;
- STTP; e
- URBEMA.

## **6-PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **6.1-DELINEAMENTO DA PESQUISA**

O desenvolvimento do Trabalho está ancorado, precípuamente, pela pesquisa bibliográfica nas áreas de conhecimento da Administração Pública, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, pela experiência pretérita acumulada ao longo dos meses de convivência com a prática diuturna com o sistema analisado.

Quanto aos objetivos essa pesquisa pode ser classificada como quantitativa por utilizar-se de análises estatísticas, particularmente empregando probabilidades, para demonstrar significância, considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. A preparação do questionário baseou-se em estudos anteriores, visando avaliar a utilização do sistema de informação na Prefeitura Municipal de Campina Grande.

Foram utilizadas na elaboração da pesquisa, entrevistas, cujo público selecionado foi os assistentes administrativos que fazem parte do quadro funcional da Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB.

## 6.2-TÉCNICAS DE PESQUISA

Foi utilizado, também, na constância da pesquisa, o *método Dedutivo*, cuja pretensão foi unir as vozes dos autores consultados e o entendimento dos entrevistados.

Por último, foi utilizado o *método Indutivo*, objetivando, após amplo estudo e análise de temas especializados sobre Sistemas e Tecnologias da Informação, produzir de maneira motivada, a formação do pensamento conclusivo sobre a utilização de um novo sistema de informação que venha controlar e oportunizar um melhor gerenciamento na Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB.

Para a obtenção dos resultados sobre a pesquisa foram utilizados os seguintes procedimentos metodológicos:

Revisão da bibliografia com análise das informações;

Entrevistas aos assistentes administrativos da PMCG;

Análise da estrutura técnica computadorizada das Secretarias;

Recolhimento de dados estatísticos;

Oralidade.

## 6.3-UNIVERSO DA PESQUISA

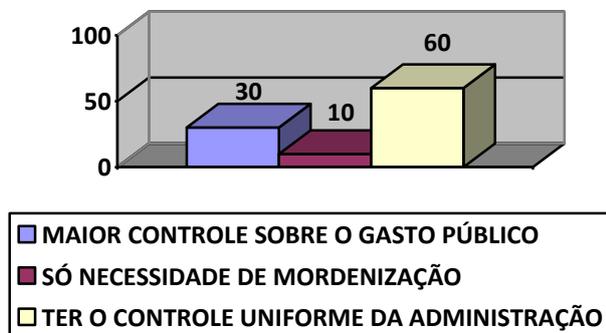
Aplicação do questionário fez-se através de entrevistas realizadas entre Assistentes Administrativos que desempenham suas atividades do seu cotidiano nas 15 Secretarias que compõem a Administração Direta e as 04 Autarquias que compõem a Administração Indireta, formando assim a Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB, a entrevista foi direcionada a 03 assistentes administrativos em cada Secretaria que manuseiam cotidianamente em suas atividades o sistema de informação integrado implantado pela empresa GIAP. O resultado da pesquisa será apresentado através de gráficos e sua análise após cada um deles.

## **7-ANÁLISE E DISCURSÃO DOS DADOS SOBRE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE/PB.**

### **7.1-QUESTIONÁRIO SOBRE A OPINIÃO DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS A RESPEITO DA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO INTEGRADO.**

- 1 Em sua opinião o que tem feito as Administrações Públicas aderirem a sistemas de informação?

Gráfico 1: Questão relacionada à informatização nas Administrações Públicas.

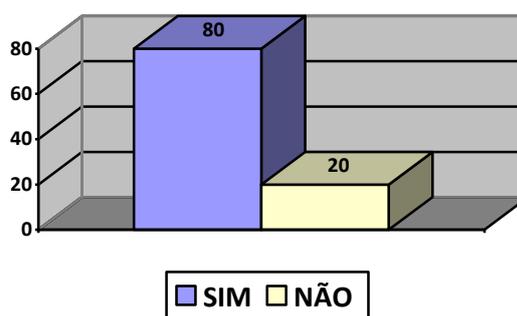


Fonte: Pesquisa Direta.

Foram entrevistados 57 Assistentes Administrativos que estão distribuídos entre a formalização do quadro de funcionários da Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB, onde 30% responderam que a aquisição de determinado sistema de informação seria para um melhor controle sobre os gastos públicos, 10% que seria apenas uma mera necessidade de se modernizar e 60% que o objetivo seria ter um maior controle sobre a Administração Pública como um todo facilitando assim o seu gerenciamento.

- 2 Com a implantação do sistema informatizado INTEGRADO você acredita que vai gerar economicidade para os cofres públicos?

Gráfico 2: Questão relacionada à economicidade para os cofres públicos.

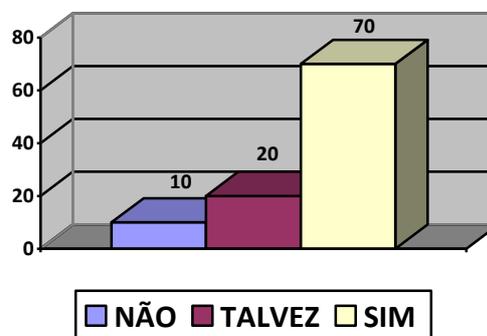


Fonte: Pesquisa Direta.

Dos 57 colaboradores questionados 80% consideraram que a aquisição do novo sistema para a Prefeitura traria economicidade para os cofres públicos e 20% responderam que essa alternativa não traria a economicidade almejada, seria apenas uma nova idéia com um mais novo gasto.

3 Em sua opinião o SICOM – Sistema de Compras e Almojarifado trouxe vantagens na organização e formulação dos procedimentos administrativos para como um todo na Prefeitura de Campina Grande?

Gráfico 3: Questão relacionada às vantagens na organização dos procedimentos.

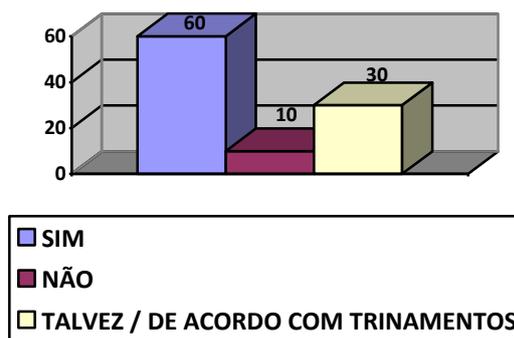


Fonte: Pesquisa Direta.

Dos Assistentes entrevistados 10% responderam que o referido sistema não trouxe essa devida organização, 20% talvez e 70% que as modificações implantadas trouxeram organização na formulação dos procedimentos, pois seguido a implantação do mesmo se teve um maior controle sobre as atividades administrativas da Prefeitura em geral.

4 O presente sistema facilita a operacionalização e diminui o lapso temporal nas rotinas administrativas?

Gráfico 4: Questão relacionada à diminuição do lapso temporal nas rotinas administrativas.

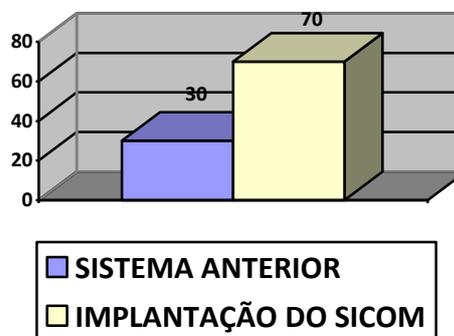


Fonte: Pesquisa Direta

Os 60% dos entrevistados acreditam que o novo sistema facilita a operacionalização e diminui o lapso temporal existente entre a formulação dos procedimentos na Prefeitura, 10% responderam que não teve nenhuma mudança e 30% que talvez de acordo com um treinamento específico e bem aplicado, onde os assistentes administrativos possam dominar as funções do sistema com eficácia para haver efetividade dos procedimentos.

5 Você como servidor público da Prefeitura de Campina Grande se lhe fosse dado à opção de escolher entre: continuar com o sistema anterior ou mudar para a implantação do sistema integrado SICOM?

Gráfico 5: Questão relacionada entre a escolha do sistema informatizado ou o antigo.

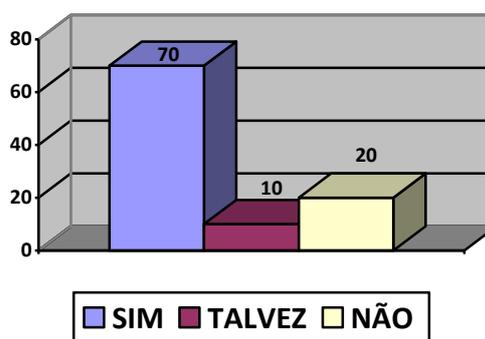


Fonte: Pesquisa Direta.

Entre os entrevistados 30% dos assistentes administrativos escolhiam trabalhar com o sistema antes utilizado pela Prefeitura de Campina Grande e 70% responderam que o trabalho com o novo sistema é mais adequado devido ao controle das informações e dados e que todas as atividades são integradas e uma depende da outra, para que haja seriedade e celeridade no processo com o tratamento da coisa pública.

6 Você acredita que haja dificuldades em operacionalizar o sistema de informação adquirido pela Prefeitura de Campina Grande? Seria só uma questão de adaptação?

Gráfico 6: Questão relacionada a dificuldades em operacionalizar o sistema de informação.



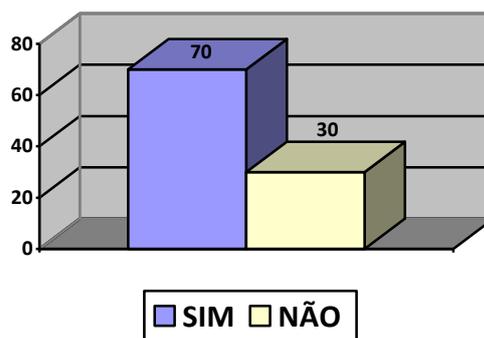
Fonte: Pesquisa Direta.

Dos entrevistados 70% responderam que existe certa dificuldade na operacionalização do sistema, mas que é uma questão de adaptação na cultura de trabalho, que quando a nova condição estiver plenamente inserida no cotidiano dos assistentes, os mesmos gerenciaram as

informações da Prefeitura e a Administração Pública com mais eficiência. 20% que talvez e 10% que não.

- 7 Os seres humanos tendem a não querer se adequar a mudanças, principalmente no setor público?

Gráfico 7: Questão relacionada a não adequação dos seres humanos a mudanças.

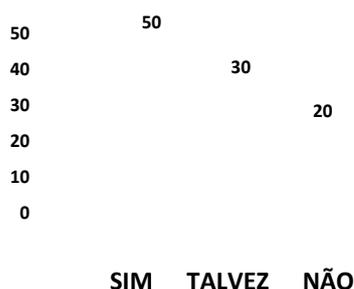


Fonte: Pesquisa Direta.

Dos assistentes entrevistados 70% afirmaram que existe uma acomodação por parte dos assistentes ou seres humanos em se adaptar a mudanças no seu cotidiano e 30% que não, pois essa afirmativa seria falsa.

- 8 Em sua opinião o treinamento para utilização do Sistema de informação foi adequado?

Gráfico 8: Questão relacionada ao treinamento para utilização do Sistema.



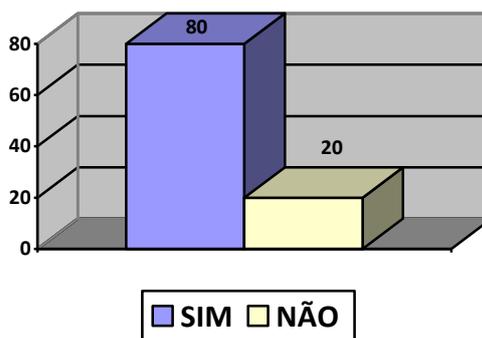
Fonte: Pesquisa Direta.

Dos funcionários entrevistados 50% responderam que sim, pois tiveram um treinamento adequado para utilizar o sistema, 30% que talvez ou obtivessem parcialmente o treinamento e 20% disseram que não passou por nenhum tipo de treinamento para operar o sistema. O ocorrido acontece pelo fato do sistema implantado estar em fase de conclusão e se adaptando as rotinas administrativas da Prefeitura de Campina Grande, também por ter

entrado no quadro funcional da mesma alguns novos assistentes administrativos que ainda não passaram pelo treinamento adequado para utilização do sistema.

- 9 Em sua opinião é vantagem a Prefeitura Municipal adquirir um sistema integrado informatizado?

Gráfico 9: Questão relacionada as vantagem em adquirir um sistema integrado.



Fonte: Pesquisa Direta.

Dos funcionários entrevistados 80% responderam que sim, pois Hoje em dia, a informatização dos trâmites no setor público é fundamental, além de garantir a segurança dos dados, agiliza consideravelmente os processos e pode proporcionar ferramentas capazes de modificar as diretrizes de governo dependendo das informações obtidas através deste sistema e conseqüentemente trazerem benefícios à sociedade como um todo e 20% falaram que não.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, e com a ajuda dos resultados da pesquisa realizada com os profissionais que compõe as secretarias e autarquias da Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB, pode-se observar que todos os assistentes administrativos entrevistados estão satisfeitos com o sistema de informação implantado, mesmo assim existe ainda uma pequena relutância por parte dos mesmos a essa implantação, já que nem todos obtiveram o devido treinamento. O que se torna natural, já que o ser humano teme mudanças, mas que tudo é uma questão de adaptação, para que cada secretaria possa fazer com que o sistema realmente funcione e passe a demonstrar seus benefícios para o desenvolvimento das atividades.

Todo sistema de informação passa por um processo de teste para que seja implantado e traga os benefícios requeridos. Mas, para que o sistema possa realmente transpor todas as vantagens, precisa que as pessoas envolvidas trabalhem todas com o mesmo objetivo, fazer com que o sistema ajude a agilizar todas as atividades administrativas do cotidiano.

O objetivo principal de um sistema de informação é proporcionar agilidade e mais rotatividade de informações, para que os profissionais possam desempenhar suas funções de uma maneira eficaz. E não seria diferente com o GIAP/SICON, já que é um sistema de informação que está facilitando a rotina de trabalho das secretarias e autarquias da Prefeitura de Campina Grande.

Os entrevistados da instituição pesquisada apresentaram certo grau de resistência, mas aos poucos precisam ir se adaptando e usufruindo da ferramenta que possuem para que a rotina seja a mais desburocratizada possível. Por isso a necessidade do empenho de cada um, já que para a implantação de um sistema é necessário um investimento que precisa apresentar resultados satisfatórios.

Portanto, o sistema de informação aqui apresentado buscou agilizar as práticas profissionais da instituição pesquisada, o qual necessita de aperfeiçoamentos constantes para que os resultados e as técnicas de desenvolvimento sejam cada vez mais aprimorados.

## REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto L. Comércio Eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BARRETO, Vicente de Paulo. Dicionário de Filosofia do Direito. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

BATISTA, Emerson de Oliveira. Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

BAZZOTTI, C.; GARCIA E. A importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões Disponível em:  
<http://www.unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/VISeminario/Artigos%20apresentados%20em%20Comunica%E7%F5es/ART%203%20%20A%20import%E2ncia%20do%20sistema%20de%20informa%E7%E3o%20gerencial%20para%20tomada%20de%20decis%F5es.pdf>. Acesso em: 17 set. 2012.

BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de informação: um enfoque empresarial. São Paulo: Atlas, 1985.

CORNACHIONE Jr., Edgard B. Informática aplicada às áreas de contabilidade, administração e economia. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 20ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Figueiredo de Oliveira. Sistemas de Informação: Um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico. 3ª ed. São Paulo: Érica 2002.

REZENDE, Denis Alcides. Planejamento de Sistemas de Informação e Informática. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, D. A. Alinhamento estratégico da tecnologia da informação ao planejamento estratégico: proposta de um modelo de estágios para governança em serviços públicos. Revista de Administração Pública (RAP). Brasília, v. 8. n. 4. 2004.

YONG, C. S. Tecnologia de Informação. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 32(1), p. 78-87, jan/mar, 1992.