



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CÂMPUS I CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO

MARINALDO BARBOSA DUARTE

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DE CUBATI-PB EM RELAÇÃO AO USO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

CAMPINA GRANDE – PB

2014

MARINALDO BARBOSA DUARTE

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DE CUBATI-PB EM RELAÇÃO AO USO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de bacharel em administração.

Orientador (a): Prof^a. Dr^a. Waleska Silveira Lira

CAMPINA GRANDE – PB

2014

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

D812a Duarte, Marinaldo Barbosa

Avaliação do nível de conhecimento dos servidores do município de Cubati - PB em relação ao uso da tecnologia da informação [manuscrito] / Marinaldo Barbosa Duarte. - 2014. 23 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento de Administração".

1. Tecnologia da informação. 2. Administração pública. 3. Servidores. 4. Conhecimento I. Título.

21. ed. CDD 351

MARINALDO BARBOSA DUARTE

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DE CUBATI-PB EM RELAÇÃO AO USO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO

10,0 (dez)
wzurg

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de bacharel em administração.

Aprovado em: 12/02/2014

BANCA EXAMINADORA

Waleska Silveira Lira

Profª. Drª. Waleska Silveira Lira/UEPB

Orientadora

Maria Marluce Delfino da Silva

Profª. Ma. Maria Marluce Delfino da Silva/UEPB

Examinadora

Viviane Barreto Motta Nogueira

Profª. Drª. Viviane Barreto Motta Nogueira/UEPB

Examinadora

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE CUBATI-PB EM RELAÇÃO AO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DUARTE, Marinaldo Barbosa¹

RESUMO

A administração pública vem passando por uma série de reformas nos planos político, econômico e social e, como suporte a essas mudanças o uso intensivo de tecnologias, em especial a Tecnologia de Informação. O objetivo desse estudo é avaliar o nível de conhecimento dos servidores do município de Cubati-Pb em relação ao uso da Tecnologia da Informação. Para o alcance do objetivo, metodologicamente adotou-se uma postura quantitativa, aplicando-se um questionário fechado, com uma amostra de 37 respondentes de um total de 130, destes diretores, secretários, professores e auxiliares administrativos, profissionais que fazem maior uso desses meios. Para determinar a aptidão dos servidores em relação a essa tecnologia, foram analisados quatro aspectos, o perfil do servidor, o acesso à tecnologia, a contribuição no uso e os riscos envolvidos. Os resultados demonstraram que as variáveis que mais se destacaram em relação aos quatro aspectos analisados, foram uma faixa etária relativamente baixa, 59% com idade entre 18 a 30 anos, bom nível de escolaridade 76% com ensino superior ou pós-graduação, as variáveis relacionadas ao acesso dos servidores a essa tecnologia ficaram positivas com uma média de 87%, em relação à contribuição se destacou a importância que os servidores dão a essa tecnologia como uma ferramenta importante para organizar, agilizar e dá maior confiabilidade as atividades ou processos no ambiente de trabalho e contribuir com a transparência no setor público, no que diz respeito aos riscos no uso da tecnologia da informação os resultados mostraram que sempre ou frequentemente os servidores ouvem falar sobre programas mal intencionados, programas antivírus, hackers e dicas para criar e manter senhas seguras, as demais variáveis apresentaram um resultado negativo. Conclui-se, que os servidores detêm uma boa qualificação no uso dessas ferramentas, uma vez que possuem um perfil propenso ao seu uso, tem acesso tanto na vida pessoal com no ambiente de trabalho, conhecem a contribuição ou importância do seu uso, mas um aspecto negativo foi à falta de conhecimento dos riscos envolvidos na sua utilização.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia da informação. Administração pública. Servidores. Conhecimento.

¹Graduando em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: marinaldoduarteadm@hotmail.com

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE CUBATI-PB EM RELAÇÃO AO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DUARTE, Marinaldo Barbosa¹

ABSTRACT

The public administration is undergoing a series of reforms in the political, economic and social plans, and how these changes support the intensive use of technology, especially Information Technology. The aim of this study is to assess the level of knowledge of the city of Cubati - Pb servers in relation to the use of Information Technology. To achieve the objective, methodologically adopted a quantitative approach, applying a closed questionnaire with a sample of 37 respondents from a total of 130 of these directors, secretaries, teachers and administrative staff, professionals who make greater use of these facilities. To determine the suitability of servers compared to this technology, four aspects were analyzed, the server profile, access to technology, the contribution in use and the risks involved. The results showed that the variables that stood out from the four aspects analyzed were a relatively young age , 59 % aged 18 to 30 years , well-educated 76 % with higher education or postgraduate , variables related to access servers that technology were positive with an average of 87 % over the contribution is highlighted the importance that the servers give this technology as an important tool to organize, streamline and gives greater reliability activities or processes in the environment work and contribute to transparency in the public sector, with regard to the risks in using information technology results showed that the servers always or often hear about malicious programs, antivirus programs, hackers and tips for creating and maintaining passwords secure, the other variables showed a negative result. It follows that the servers has a good expertise in using these tools, once have a propensity to use your profile, you have access to both personal life with the desktop, know the contribution or importance of its use, but one negative was the lack of knowledge of the risks involved in their use.

KEYWORDS: Information technology. Public administration. Servers. Knowledge.

¹Graduando em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: marinaldoduarteadm@hotmail.com

1. Introdução

Uma das características que diferenciam o ser humano dos demais diz respeito à capacidade de adaptação de solução de problemas, sendo a informação uma das palavras-chave nesse processo, informação essa que se transforma em conhecimento e ao longo do tempo no desenvolvimento de técnicas, métodos, aparelhos, enfim um conjunto de ferramentas, de tecnologias que formam o aparato tecnológico de uma sociedade, de uma nação da humanidade de forma geral. Entre essas tecnologias se destaca a tecnologia da informação, essa responsável por promover a disseminação das ações e práticas comportamentais humanas, do conhecimento gerado desde os tempos mais remotos, conhecimento esse que se bem utilizado implicará na descoberta de novas tecnologias que por sua vez gerará mais informação que se traduzirá em desenvolvimento crescente do potencial humano.

Uma boa utilização dessa tecnologia promoverá melhorias na qualidade de vida, melhorias profissionais e organizacionais, tornando-se a mesma um fator de competitividade determinante do sucesso ou fracasso de uma organização, e em especial as organizações públicas quem vem passando por um processo de transformação social, política, econômica e administrativa, devem utilizar a tecnologia da informação como suporte na tomada de decisões, melhoria de processos e no desenvolvimento de estratégias para facilitar e melhorar a vida das pessoas e promover a aproximação entre Estado e Sociedade, de forma que as mesmas devem conhecer o potencial de seus servidores em relação ao domínio dessa ferramenta, bem como desenvolver práticas, ações direcionadas ao setor (Leite e Rezende, 2010 p.3):

A administração pública municipal necessita aproveitar as novas possibilidades proporcionadas pelos avanços das tecnologias da informação e comunicação, pois é imprescindível que o gestor público municipal disponha de informações gerenciais e estratégicas adequadas, precisas e em tempo ágil, informações oportunas e personalizadas.

Na tentativa de resolver essas questões foram realizados diversos estudos que mostram como a tecnologia da informação vem sendo utilizada ou o potencial que a mesma tem em solucionar problemas, atuando como ferramenta administrativa tanto no setor privado como público. O estudo realizado por Parasuraman (2000) resultou no desenvolvimento da Escala TRI ou Índice de Prontidão Tecnológica, foi um complexo estudo realizado nos Estados Unidos que mostra a disposição dos indivíduos em utilizar essa tecnologia tanto na vida pessoal como no trabalho, podendo ser utilizada em diferentes contextos, outro estudo foi o de Leite e Rezende (2010) que define um Modelo de Gestão Municipal Baseado na Utilização Estratégica de Recursos da Tecnologia da Informação na Gestão Municipal, já o trabalho de Nascimento, Ramos e Júnior (2011) investigou a questão da Prontidão Tecnológica e Satisfação de Alunos na Modalidade à Distância, entre tantos outros realizados ao longo do tempo.

Para entender esse contexto especialmente no setor público, o artigo terá por base teórica os trabalhos de Paludo (2012), Comitê Gestor da Internet no Brasil (2009), Teixeira (1996), Junquillo (2010), Leite e Rezende (2010), CRF do Brasil (1988), Lojkine (2002), Laudon e Laudon (2010), Nascimento, Ramos e Júnior (2011), PDRAE (1995), Gil (2010).

A administração pública municipal, e em especial o município de Cubatí, vem sentindo uma necessidade crescente de utilização ou adequação das suas atividades as novas tecnologias, utilizar a tecnologia da informação na melhoria de processos, facilitar o processo de comunicação entre órgãos, servidores e cidadãos, promovendo uma melhoria na qualidade de vida e maior eficácia administrativa, dessa forma o estudo será realizado particularmente com os servidores que ocupam cargos mais elevados que lidam constantemente com a tomada de decisão ou suporte e que possuem ou necessitam de um maior domínio na área da tecnologia da informação.

O problema enfrentado pela administração é saber qual o conhecimento dos servidores em relação ao uso da tecnologia da informação? Nesse sentido o estudo objetiva de forma geral avaliar o nível de conhecimento dos servidores em relação ao uso da tecnologia da informação. Para o alcance do mesmo foram analisadas quatro dimensões relacionadas ao uso da Tecnologia da Informação: perfil do servidor; acesso dos servidores a TI; contribuição ou importância no uso da TI; riscos no uso dessa tecnologia.

Este estudo tem sua estrutura teórica apoiada em três tópicos, inicialmente a Administração Pública, conceito, origem, características e evolução, depois a nova Administração Pública com seus modelos e características, e por último a Tecnologia da Informação e sua aplicação no setor público, seguido da metodologia, da apresentação dos resultados e por último a conclusão.

2. Referencial Teórico

2.1 Administração Pública

Administração pública no seu sentido amplo diz respeito a um governo, um conjunto de instituições e de servidores profissionais, mantidos com recursos públicos e encarregados das decisões e implementações necessárias à gestão da coisa pública. Segundo Paludo (2010) a administração compreende todo um aparato existente (estrutura e recursos; órgãos e agentes; serviços e atividades) à disposição dos governos para a realização dos seus objetivos políticos e do objetivo maior e primordial do Estado: a promoção do bem comum da coletividade, dessa forma fica claro que há uma certa distinção entre a Administração e o Governo, mas que ambos se complementam. A sua origem está associada ao surgimento do Estado e conseqüentemente do Governo, uma das hipóteses afirma que o Estado surgiu de um processo histórico de complexificação da sociedade e sua divisão em classes. Em relação a isso, Teixeira (1996) afirma que funções específicas foram aprofundando o conhecimento sobre a construção, a caça, a agricultura, e outros. O confronto externo com a natureza e tribos adversárias exigiram especialidades mais abrangentes, delegadas ao chefe, líder, dirigente ou cacique. Com funções de coordenação ou direção essas chefias constituíram o embrião do que veio a se chamar governo. Através desse processo longo e evolutivo de organização os indivíduos que possuíam maior força física, determinadas habilidades, e um domínio maior da informação, começaram a se destacar em relação aos demais e outros a exercer autoridade e liderança, surgindo então as diferentes classes sociais e o Estado como estrutura para garantir os direitos adquiridos ou posições conquistadas.

O Estado pode ser definido de diferentes maneiras, tanto no sentido social, jurídico, lato ou administrativo, mas de uma forma geral é uma estrutura política e organizacional que possui o monopólio do uso da força, autoridade em relação aos seus governados, através de uma regulamentação jurídica. Para Paludo (2010 p.3) “os elementos do Estado Moderno, apontados pela doutrina, são: povo, território, poder e soberania”, nesse sentido fica claro que o mesmo é uma complexa estrutura formada por diferentes partes e que ambas devem atuar harmonicamente para se manterem ao longo do tempo por meio de um processo administrativo sistematizado.

É nesse cenário que atua a Administração Pública operacionalizando e dando suporte às funções do Estado e do Governo, através de seus órgãos e servidores visando manter a ordem e a segurança interna, a defesa externa e o bem-estar de seu povo por meio de uma regulamentação jurídica, do estabelecimento e da cobrança de tributos e da administração dos recursos obtidos e de toda a estrutura do Estado de forma direta ou indireta obedecendo a um conjunto de princípios que norteiam as suas ações.

A Administração Pública em sua história evolutiva é formada por três grandes modelos: a administração patrimonialista, a administração burocrática e a administração gerencial. “A administração pública brasileira é formada por uma grande miscigenação de modelos de gestão, como o Patrimonialismo, a Burocracia Weberiana, e mais recentemente, o Gerencialismo (New Public Management)” (Nascimento et al., 2011 p.3). Não existe ainda hoje um modelo único ou dominante. Apesar de não ser possível encontrar um modelo dominante de gestão, existem determinados traços e fragmentos que permitem diferenciar qual a orientação ou tipo predominante de gestão utilizado pelos governos em determinada época. Segundo Teixeira (1996) definir esse paradigma é uma questão que se impõe numa hora em que enfrentamos o desafio de reestruturar o Estado, de modo a compatibilizá-lo com o moderno, que arromba as portas da sociedade com a informática, a qualidade total e outras revoluções tecnológicas.

A Administração Pública Patrimonialista foi a primeira forma de gestão do Estado, caracteriza-se por não existir uma participação efetiva da sociedade, o governo era representado na figura de um soberano tido com Deus e não existia separação entre a propriedade pública e privada. De acordo com Bresser-Pereira (2001 apud Paludo 2010 p.52), patrimonialismo significa “a incapacidade ou relutância de o príncipe distinguir entre o patrimônio público e seus bens privados”. Esse modelo de gestão é característico do período absolutista, onde todo o aparato do Estado e o poder de decisão estavam concentrados na mão do monarca. Conforme Matias-Pereira (2008 apud Junquilha, 2010 p.46), “essa configuração patrimonial perdurou até a derrocada do Estado absolutista monárquico, em meados do século XVIII, caracterizado, principalmente, pela não separação entre os patrimônios pessoais do monarca e o público”.

Apesar de esse modelo administrativo ser típico da época absolutista, muitos traços dele ainda existem até mesmo nas maiores democracias do mundo, onde o governo utiliza a sua autoridade e o seu poder de decisão para favorecimento próprio.

A Administração Pública Burocrática é uma forma de gestão baseada em aspectos legais previamente estabelecidos, regulamentos, normas e procedimentos formais e impessoais, levando em consideração o conceito de racionalidade e eficiência administrativa no atendimento às demandas da sociedade. No dizer de Paludo (2010 p.59) “a Burocracia corresponde a uma instituição administrativa (pública ou privada) cujos pilares são o caráter legal das normas e procedimentos, a racionalidade a formalidade, etc.”, dessa forma a figura de um soberano que exerce autoridade e dominação sobre um povo perde espaço para uma sociedade com os seus problemas e demandas. De acordo com Junquilha (2010) na dominação legal a legitimação das relações de mandato e obediência se estabelece pela crença em ordenamentos, regras e estatutos legais, formais e impessoais.

O surgimento desse modelo de gestão está relacionado à Revolução Francesa, a Revolução Industrial, ao fortalecimento do Capitalismo e o enfraquecimento do Estado Absolutista. Paludo (2010 p.58) afirma:

A Administração Pública burocrática surge na segunda metade do século XIX, na época do Estado liberal, como forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista, constituem princípios orientadores do seu desenvolvimento, a profissionalização, a ideia de carreira, a hierarquização funcional, a impessoalidade, o formalismo, em síntese: o poder racional-legal.

Mas há indícios que formas de administração burocrática já existiam em algumas civilizações antes mesmo que o modelo burocrático surgisse propriamente dito.

Embora essa forma de Gestão seja uma das mais utilizadas na atualidade e de certa forma indispensável, visto que toda organização precisa de normas e procedimentos formais e impessoais, com as mudanças ocorridas provocadas pelo desenvolvimento da tecnologia, dos

meios de informação e a globalização perdeu espaço para uma nova forma de gestão vigente, o modelo gerencial.

A **Administração Pública Gerencial** surge na segunda metade do século XX, como resposta às transformações provocadas pelo desenvolvimento da tecnologia, o fim da Segunda Guerra Mundial, a globalização, o surgimento de uma Nova Ordem Mundial e consequentemente às novas demandas sociais, através da introdução de técnicas típicas da administração privada ao setor público, visando dar mais eficiência, flexibilidade e agilidade no setor. Segundo o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (1995, p.15:16):

A administração pública gerencial 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 à globalização da economia mundial, uma vez que ambos deixaram a mostra os problemas associados à adoção do modelo anterior. A eficiência da administração pública – a necessidade de reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário – torna-se então essencial. A reforma do aparelho do Estado passa a ser orientada predominantemente pelos valores da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e pelo desenvolvimento de uma cultura gerencial nas organizações.

Apesar dessa mudança de modelo administrativo muitos princípios da administração burocrática ainda permanecem e são até mesmo indispensáveis, mas com foco diferente.

Na atualidade tanto a administração pública quanto a privada, vem enfrentando uma série de problemas como, escassez de recursos, problemas financeiros, questões ambientais e em especial no setor público o fortalecimento da democracia fazendo com que cada vez mais as pessoas fiquem conscientes sobre seus direitos e deveres como cidadãos, sendo necessário a utilização de métodos eficientes de gestão visando maior produtividade e qualidade no atendimento das demandas populacionais. Dessa forma a Administração Pública Gerencial com formas de atuação comum a da administração privada se consolidou dando início a uma Nova Gestão Pública.

2.2 A Nova Gestão Pública

A administração pública passou por um processo de evolução e adaptação ao longo do tempo, onde novas técnicas, métodos, princípios, paradigmas foram criados, visando dar maior eficiência no atendimento das novas demandas da sociedade e uma adaptação à nova realidade, econômica, social e política provocadas pelo desenvolvimento da tecnologia, da escassez de recursos e da consolidação da democracia, surgindo o Novo Gerencialismo Público (New Public Management) ou a Nova Gestão Pública como modelo de administração para resolver as questões que envolvem essa nova realidade.

Paludo (2010 p.72) afirma “em termos mais simples possíveis, a New Public Management nada mais é que “um conjunto de doutrinas administrativas”, surgida na década de 1970, que orientam as reformas realizadas na administração pública em nível mundial”. Esse conjunto de doutrinas consiste na adaptação de métodos do setor privado para o público. De acordo com o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (1995 p.17) “o paradigma gerencial contemporâneo, fundamentado nos princípios da confiança e da descentralização da decisão, exige formas flexíveis de gestão, horizontalização de estruturas, descentralização de funções, incentivos à criatividade”. Esse modelo de gestão se desenvolveu em três fases, conforme veremos a seguir:

O Gerencialismo Puro corresponde à primeira fase nesse novo estágio da gestão pública, surgiu impulsionado pela crise fiscal, com o intuito de promover um ajuste estrutural, através de uma redução de custos nas atividades do Estado, enxugamento de pessoal, com foco nos custos, eficiência e produtividade. No dizer de Paludo (2010) o managerialism procurou

tornar a administração pública mais ágil no atendimento das demandas sociais, ao mesmo tempo em que pretendia devolver ao Estado a capacidade de investir mediante a contenção da dívida pública e a redução dos custos do serviço prestado.

O Consumerism corresponde à segunda fase da nova gestão pública, tem como foco o cliente, nesse momento foi introduzido o conceito de qualidade no serviço público visto como uma forma de satisfazer as necessidades do povo, impulsionada pela Gestão da Qualidade Total. “A Teoria da Qualidade Total é centrada no cliente, e o sucesso de grandes empresas, como Marriot Corporation, Motorola Inc., Du Pont, City Corp, é atribuído a essa preocupação com o usuário” (Teixeira, 1996 p.72). No dizer de Paludo (2010) o foco das ações decorre de um novo modelo de se perceber o cidadão: se num primeiro momento ele era apenas quem financiava a prestação dos serviços públicos, agora ele é muito mais: é o cliente destinatário das ações do Estado e da administração. O que se procura agora é melhorar a prestação de serviços, a fim de que o cidadão fique satisfeito.

O Public Servic Orientation – PSO corresponde à terceira fase do novo modelo de gestão, surgiu na Inglaterra e nos Estados Unidos na década de 90 sendo amplamente usado pelos gestores públicos de hoje. O foco ainda continua sendo o usuário, mas o termo cliente agora perde espaço para o termo cidadania. A cidadania é uma relação de direitos e deveres, direito de participar no planejamento das políticas públicas e fiscalizar e dever de pagar tributos e obedecer ao regulamento do Estado. Conforme (Teixeira, 1996. p.40):

Em uma sociedade em mudança, o planejamento tem de ser participativo. Vale dizer, a sociedade tem de ser ouvida tanto nos objetivos quanto nos meios para atingi-los. À medida que a ação a planejar se aproxima da sociedade, e isso se dar particularmente no município e na comunidade, a voz do homem comum deve ser a bússola para as ações do poder público.

Dessa forma a administração e os administrados ganham uma dimensão maior.

Grande parte dos avanços na administração pública nos últimos tempos se deve ao fato do desenvolvimento da tecnologia da informação, tecnologia essa que promove um processo de integração política, econômica, social e ambiental, contribuindo para a consolidação da globalização. Dessa forma as pessoas ficam mais cientes dos seus direitos e deveres, das melhores práticas de gestão vigente, tornando os mesmos, sujeitos ativos em relação ao Estado no sentido de cobrar eficiência, transparência, consolidando, portanto a democracia e o pleno exercício da cidadania.

2.3 A Tecnologia da Informação na Gestão Pública

Depois da tão famosa Revolução Industrial, o mundo está passando por mais uma, a Revolução Informacional ou Era do Conhecimento, cujas bases se alicerçam no acelerado desenvolvimento da tecnologia nos últimos tempos, em especial as tecnologias da informação, processamento e comunicação. Herbert A. Simon (1983 apud Lojkine, 2002 p.15) afirma que “na sociedade pós-industrial, o problema central não consiste em saber como organizar eficazmente a produção... mas em saber como se organizar para tomar decisões – ou seja, como tratar a informação”. Com o elevado desenvolvimento tecnológico, as ferramentas e os meios de produção ficaram mais acessíveis, tanto na vida pessoal como organizacional, tanto no setor privado quanto público, de forma que a questão agora é ter a informação certa na hora certa para operacionalizar esses meios com mais eficiência.

A tendência das organizações hoje é construir relacionamentos com seu público-alvo, a fim de obterem alguma forma de vantagem. A Tecnologia da Informação facilita esse processo uma vez que fornece dados sobre necessidades, desejos e demandas de clientes e por outro lado os consumidores ficam mais cientes a respeito de produtos, serviço e políticas das instituições,

além de facilitar a comunicação e melhorar os processos internos. (Paludo, 2010 p.148) “a Tecnologia da Informação pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação; designa o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”. Como se pode ver a tecnologia da informação é uma vasta área que engloba diferentes recursos, como: Software, hardware, dados, redes e telecomunicações, usados no processo de geração, armazenamento, processamento e distribuição da informação de diferentes formas.

Com o seu uso inicialmente no setor privado, a Administração Pública está seguindo a mesma tendência, visando dar mais eficiência frente às exigências por parte da população.

A administração pública municipal necessita aproveitar as novas possibilidades proporcionadas pelos avanços das tecnologias da informação e comunicação, pois é imprescindível que o gestor público municipal disponha de informações gerenciais e estratégicas adequadas, precisas e em tempo ágil, informações oportunas e personalizadas. (Leite e Rezende, 2010 p. 3).

Dessa forma essa tecnologia é essencial nesse novo modelo de gestão pública vigente que tem como objetivo a eficiência, satisfação e participação da comunidade.

A Tecnologia da Informação por se só não produz muitos resultados para as organizações, tendo em vista que elas na maioria das vezes possuem perfis e necessidades diferentes, mas essa ferramenta deve trabalhar em conjunto com outras duas dimensões organizacionais: as pessoas e a estrutura organizacional, formando um Sistema de Informação Gerencial. Segundo Laudon e Laudon (2007) um sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam ou distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Como se pode ver a Tecnologia da Informação não funciona de forma isolada, mas sofre influência de outros elementos. Dessa forma os governos devem conhecer as demandas de seus governados, as características de cada instituição e dos servidores tanto da administração pública direta como indireta para criar seu sistema de informação com a tecnologia mais adequada.

A Tecnologia da Informação vem sendo amplamente utilizada na Administração Pública brasileira. Estudiosos classificaram em quatro as fases de evolução do uso na área pública: pioneirismo, centralização, terceirização e por último governo eletrônico. De acordo com Paludo (2010) o Governo Eletrônico pode ser definido como as ações de governo direcionadas a disponibilizar informações e serviços à sociedade e novos canais de relacionamentos, mediante o uso de recursos da TIC, em especial a internet.

O esforço governamental tem sido intenso e contínuo no sentido de maior utilização das tecnologias de informação e comunicação no meio público, bem como para encaminhar do instrumental para o estratégico. Dos países em desenvolvimento, o Brasil esteve em primeiro na questão dos investimentos direcionados para a tecnologia da informação. Somente nos anos 2000 a 2002 foram investidos mais de 7 bilhões de reais. Os investimentos continuaram altos nos anos seguintes, e, segundo Bruno Reis, em 2008 os gastos federais com T I ficaram em 2,55 bilhões – que somados aos 2,8 bilhões gastos pelos Estados-membros totalizaram 5,35 bilhões. A previsão para os próximos anos é que esses valores sejam ainda maiores Ainda (Paludo, 2010 p. 156).

Como vimos a Tecnologia da Informação ganha cada vez mais importância na gestão pública, passando de um nível operacional para estratégico.

A aplicação se dá de diferentes maneiras, inicialmente estava relacionada somente ao ambiente interno das instituições visando à melhoria e eficiência dos processos e atividades por meio da implantação de sistemas automatizados (hardware, software, etc.), depois se estendeu para o ambiente externo por meio da criação de portais, redes sociais e ferramentas a base da

internet, onde são possíveis cidadãos, empresas e órgãos do governo ter acesso a serviços e informações oriundas da administração pública através de uma Rede de Governo.

A respeito dessa Rede de Governo o PDRAE (1995, p.65) afirma:

O projeto visa ao provimento de uma moderna rede de comunicação de dados interligando de forma segura e ágil a administração pública, permitindo assim um compartilhamento adequado das informações contidas em bancos de dados dos diversos organismos do aparelho do Estado, bem como um serviço de comunicação (baseado em correios, formulários, agenda e “listas de discussão”, todos eletrônicos) de forma a poder repassar à sociedade em geral e aos próprios órgãos do governo, a maior quantidade possível de informação, contribuindo para melhor transparência e maior eficiência na condução dos negócios do Estado.

A aplicação e crescente utilização da Tecnologia da Informação na Gestão Pública vêm ajudando o Estado a fortalecer a sua estrutura administrativa, visto que os processos ganham mais rapidez e confiabilidade, há uma maior integração entre os diferentes órgãos e poderes públicos e uma grande quantidade de informações disponíveis para os servidores tomarem decisões e realizarem as suas atividades com mais precisão, por outro lado vêm fortalecendo a sociedade, pois as informações, ideias e ações do Estado estão mais acessíveis. Segundo o PDRAE (1995) Os sistemas administrativos voltados para a gestão pública abrangem áreas diversas: pessoal civil, serviços gerais, organização e modernização administrativa, informação e informática, planejamento e orçamento e controle interno. O objetivo destes sistemas é permitir a transparência na implementação das diversas ações do governo, possibilitando seu acompanhamento e avaliação, bem como a disponibilização das informações não privativas e não confidenciais para o governo como um todo e a sociedade. Dessa forma a Tecnologia da Informação promove uma transparência na administração pública, contribuindo para consolidação da democracia e cidadania nesse novo modelo de gestão vigente.

O grande desafio da administração pública de hoje, é implementar um sistema de informação gerencial eficiente, haja vista que os órgãos do Estado possuem estrutura organizacional diferentes, requerem pessoas com diferentes habilidades e necessitam de tecnologias específicas. As principais dificuldades enfrentadas são: o alto custo e a falta de qualificação dos servidores. Segundo a CRF (1988) “Art. 39 § 2º a União, os Estados e o Distrito Federal, manterão escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores públicos [...]”, é obrigação de a gestão pública conhecer o potencial, treinar e qualificar essas pessoas para fazerem uma boa utilização dessa tecnologia, bem como usar tecnologias adequadas, levando em consideração a relação custo-benefício.

3. Metodologia

Para o alcance do objetivo deste estudo, de avaliar o nível de conhecimento dos servidores do município de Cubati-Pb em relação ao uso da Tecnologia da Informação, adotou-se uma postura quantitativa, uma vez que se trabalhou essencialmente com escalas numéricas, e de caráter descritivo, pois as características da população foram descritas, relação entre variáveis foram observadas, registradas e correlacionadas ao longo do estudo (Gil, 2010).

O estudo foi realizado com os servidores que ocupam cargos hierarquicamente mais elevados ou que necessitam de uma maior utilização das ferramentas da tecnologia da informação para realizar as suas atividades (secretários, diretores, professores e técnicos administrativo), haja vista que a estrutura organizacional do município de Cubati – Pb é relativamente simples pelo fato de ser um município de pequeno porte, apenas esses cargos exigem maior uso da TI, sendo indispensável no desenvolvimento das atividades destes profissionais, preparando-os para a nova realidade organizacional.

A amostra final corresponde a um total de 37 servidores dos 130, cerca de 28,5% que existem ocupando cargos de secretários, diretores, professores e auxiliares administrativos, população-alvo da pesquisa, o processo de amostragem foi de forma aleatória simples.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário estruturado em quatro partes: a primeira com questões de caracterização do perfil dos respondentes; a segunda com questões que visam identificar o acesso que os servidores têm em relação ao uso da Tecnologia da Informação; a terceira com afirmativas que tem como objetivo identificar a percepção que os servidores têm em relação à contribuição ou importância do uso no ambiente de trabalho e por último a quarta parte com questões relacionadas à segurança ou os riscos no uso dessa Tecnologia.

A coleta de dados ocorreu durante duas semanas entre os dias 5 e 16 de setembro de 2013, de forma presencial ou pela internet, os dados coletados foram devidamente organizados por meio do software Excel. A análise dos dados foi através da frequência relativa e absoluta.

4. Apresentação e Análise dos Resultados

4.1 Perfil do Servidor

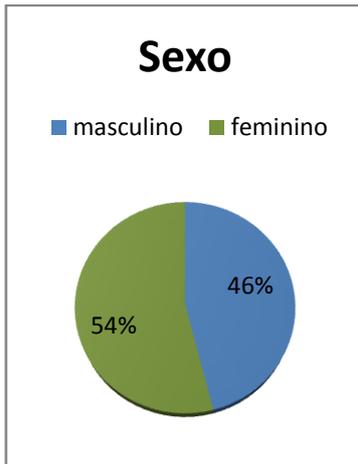
Os resultados revelaram que 54% dos servidores pesquisados são do sexo feminino. A maior parte dos respondentes 59% apresenta idade entre 18 a 30 anos, e o restante 41% entre 30 e 50 anos, e nenhum com mais de 50 anos uma população relativamente jovem. A grande maioria possui um bom nível de escolaridade, sendo que 30%, fizeram ou fazem alguma pós-graduação, 46% concluiu ou está cursando o ensino superior, apenas uma minoria 3% cursaram o ensino fundamental e 21% o médio.

A maior parte dos respondentes eram professores ou auxiliares administrativos 38%, de cada categoria, seguida por 13% de secretários e 11% de diretores, 68% com uma renda familiar variando entre 2 a 3 salários mínimos, com até um salário mínimo 19% e apenas uma minoria 13% possuía renda igual ou superior a 4 salários mínimos.

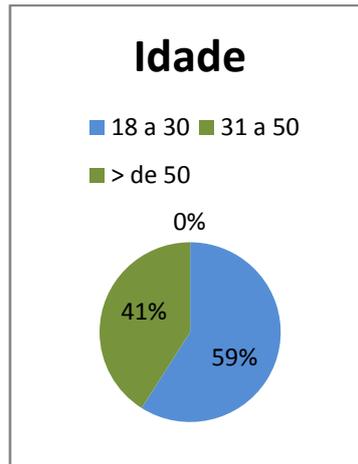
Em relação ao perfil dos servidores as variáveis que mais chamaram a atenção foram a baixa idade e um bom nível de escolaridade. Segundo o CGI.BR (2009) o perfil do uso do computador e da internet no país é muito semelhante com relação às variáveis sociodemográficas. Conforme a renda, a classe social e o grau de escolaridade aumentam, maior é a proporção de usuários das tecnologias acima mencionadas. A proporção de usuários de internet chega a 83% no nível superior e somente a 7% entre os analfabetos e pessoas que têm somente educação infantil. Ainda de acordo com o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2009 p. 95):

As análises por faixa etária mostram que os mais jovens continuam a serem os usuários mais assíduos da rede mundial de computadores. Na faixa de dez a 15 anos, mais da metade dos entrevistados, 53%, declarou ter navegado na web nos últimos três meses. Na faixa entre 16 e 24 anos, a proporção de usuários da Internet é ainda maior: 61%. Porém, na faixa entre 45 e 59 anos, somente 13% dos respondentes utilizaram a Internet nos três meses anteriores à pesquisa, e, na faixa de 60 anos ou mais, o número de usuários foi de 2%.

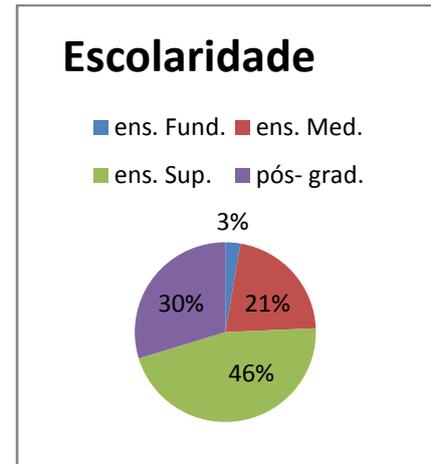
Esses dois fatores idade baixa e escolaridade elevada se bem aproveitados, poderá trazer resultados significantes para a instituição diante dos desafios que a Tecnologia da Informação impõe uma vez que pessoas jovens normalmente possuem maior propensão ao uso dessas tecnologias e pelo fato de uma boa escolaridade proporcionar um conhecimento teórico elevado.



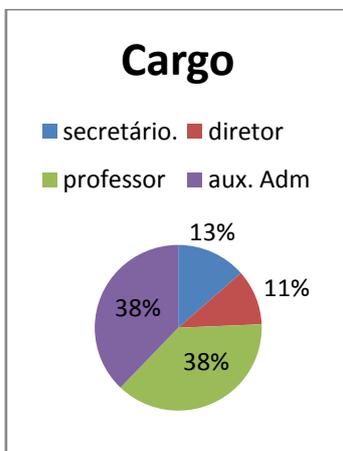
Fonte: pesquisa direta, 2013



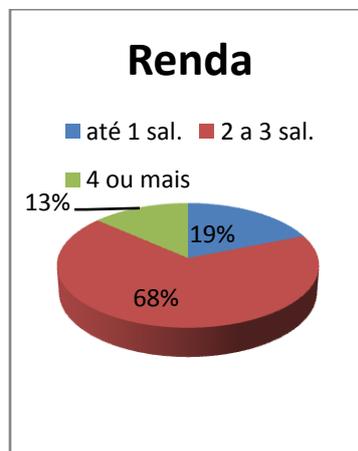
Fonte: pesquisa direta, 2013



Fonte: pesquisa direta, 2013



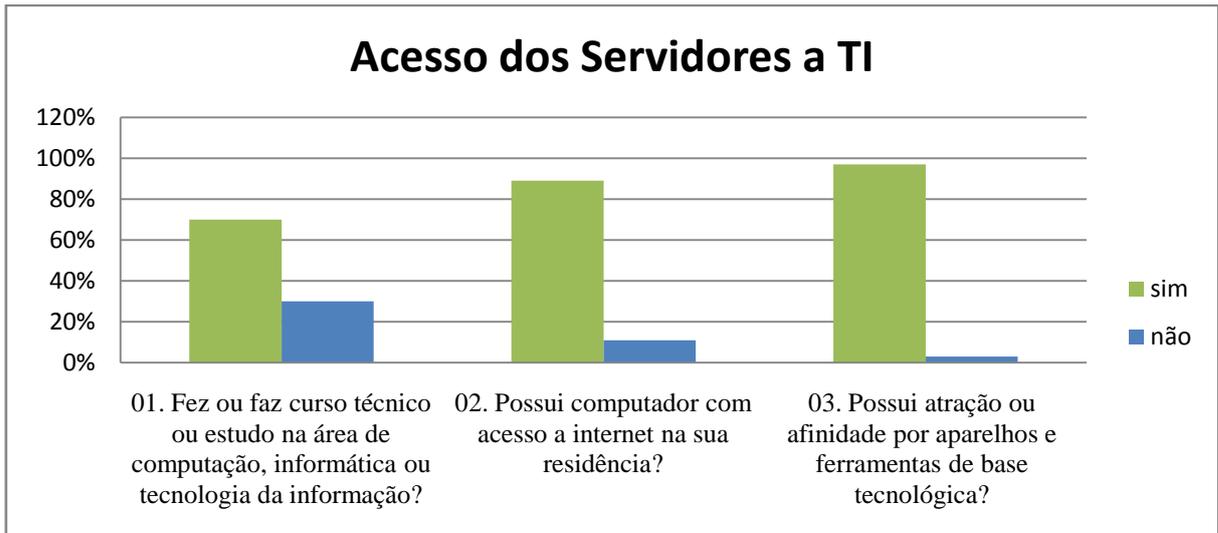
Fonte: pesquisa direta, 2013



Fonte: pesquisa direta, 2013

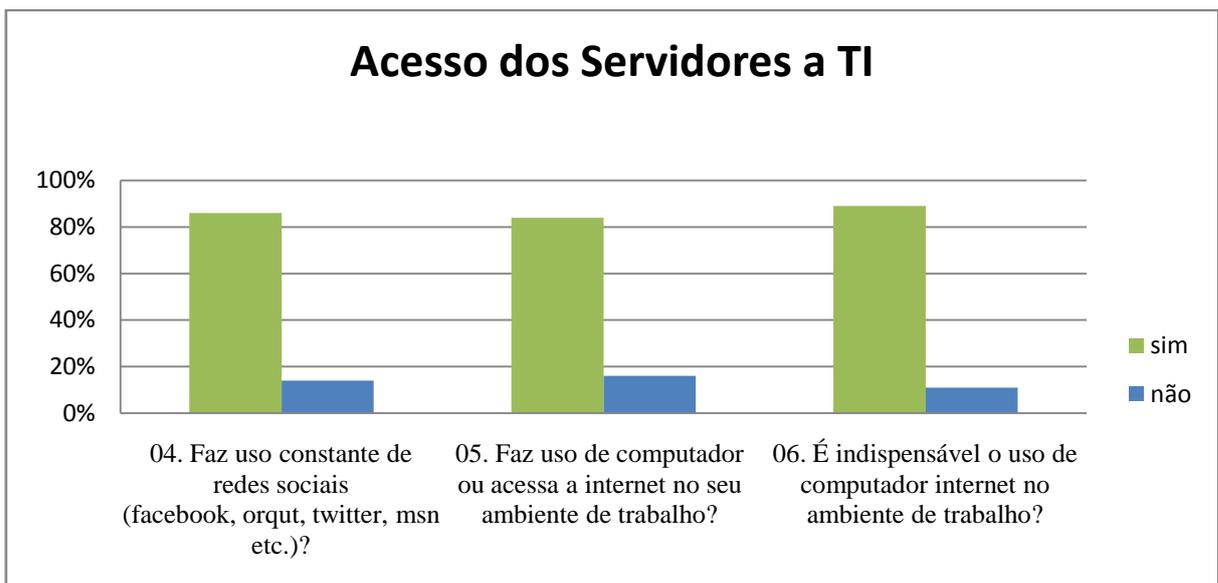
4. 2 Acesso dos Servidores a Tecnologia da Informação

Em relação ao acesso que os servidores têm no uso das ferramentas da Tecnologia da Informação e Comunicação, os resultados mostraram significativamente positivos, 70% já fizeram ou fazem algum estudo na área, contra 30% que ainda não fizeram 89% possuem computador com acesso a internet na sua residência, praticamente todos possuem atração ou afinidade por aparelhos ou ferramenta de base tecnológica.



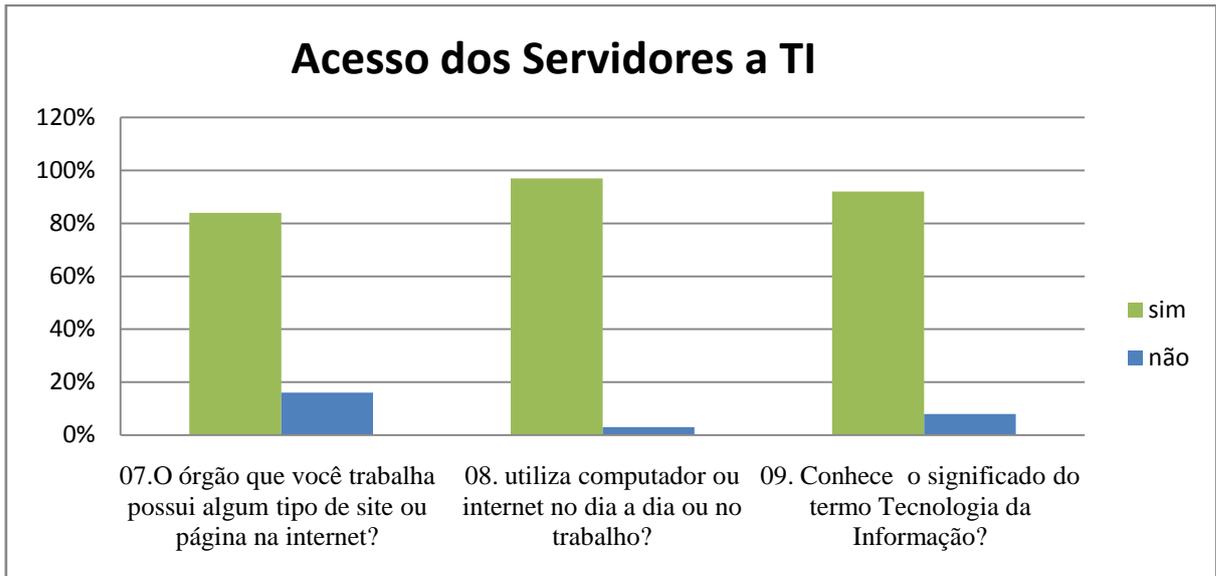
Fonte: pesquisa direta, 2013

Outra forma importante de saber sobre o acesso a essas tecnologias diz respeito ao uso das redes sociais, o estudo revelou que 86% dos servidores fazem uso constante dessas redes, 84% fazem uso de computador ou acessa a internet no ambiente de trabalho e 89% consideraram indispensáveis essas ferramentas para realizarem as suas atividades.



Fonte: pesquisa direta, 2013

Como as organizações estão utilizando de forma significativa os recursos de Tecnologia da Informação uma maneira de conhecer sobre o uso que seus servidores fazem, é saber se a instituição disponibiliza essas tecnologias, 84% responderam que o órgão onde trabalham possuem algum site ou página na internet, onde é disponibilizados serviços e informações, 97% falaram que fazem uso de computador tanto no dia a dia como no trabalho para realizar atividades diversas ou ficar bem informado, 92% disseram que conhecem ou já ouviram falar sobre o termo Tecnologia da Informação.



Fonte: pesquisa direta, 2013

Todas as variáveis relacionadas ao acesso dos servidores em relação ao uso da Tecnologia da Informação mostraram-se significativamente positivas como mostra os gráficos, isso demonstra como esses recursos tecnológicos estão presentes na vida das pessoas e das organizações, segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2009) apesar das barreiras que ainda existem no Brasil, é evidente o crescimento da penetração das Tecnologias da Informação no país e o resultado das políticas públicas para a ampliação desse acesso.

Os resultados mostraram que a maioria dos servidores já realizaram estudos na área, possuem computador com acesso a internet em casa, afinidade por aparelhos e ferramentas de base tecnológicas, fazem uso constante de redes sociais, usam computador ou internet em seu ambiente de trabalho, consideram indispensável o uso de computador e internet em seu ambiente de trabalho, a instituição a qual trabalham faz usos dessas ferramentas por meio de paginas na internet e de ferramentas operacionais, utilizam essa tecnologia no dia a dia e no trabalho e já conhecem ou ouviram falar sobre o significado do termo Tecnologia da Informação, esse resultado é o reflexo do crescimento do setor no país e da grande quantidade de domicílios com acesso a essa ferramenta.

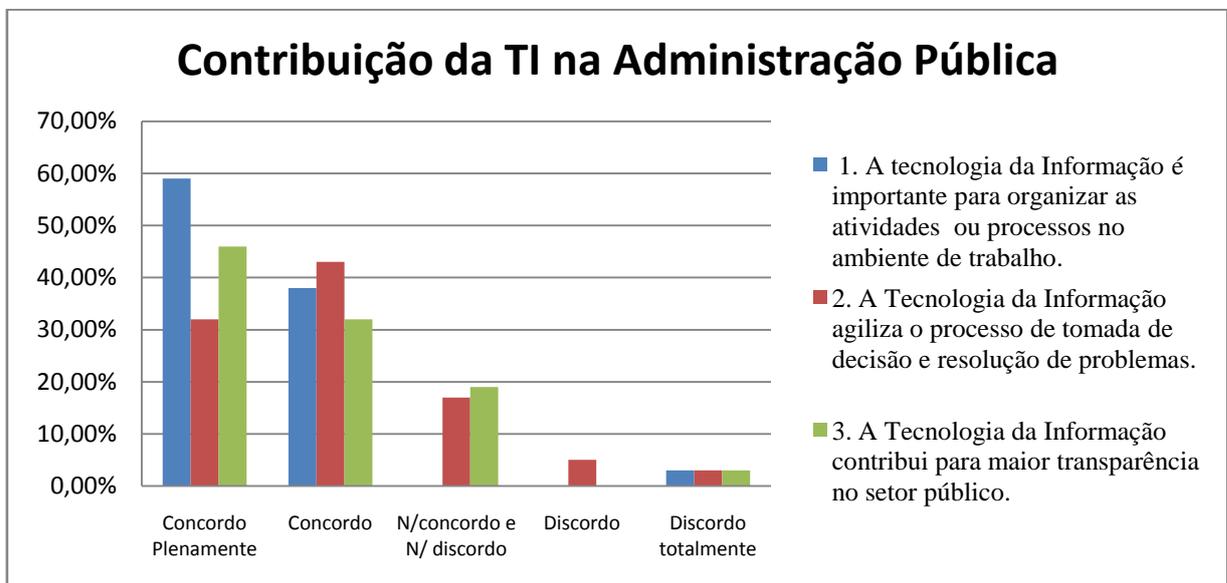
A penetração da internet e do número de computadores no país continua aumentando. Pela primeira vez desde que a pesquisa começou a ser realizada, em 2005, atingimos 54 milhões de usuários de internet e 60 milhões de pessoas já haviam utilizado no período de três meses anteriores à realização da pesquisa. O equipamento está presente em 25% dos domicílios brasileiros (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2009 p. 46)

Esse cenário gera uma situação favorável em relação ao desenvolvimento de habilidades, competências e aptidão no uso destes recursos tecnológicos por parte dos servidores.

4.3 Contribuição da Tecnologia da Informação na Administração Pública

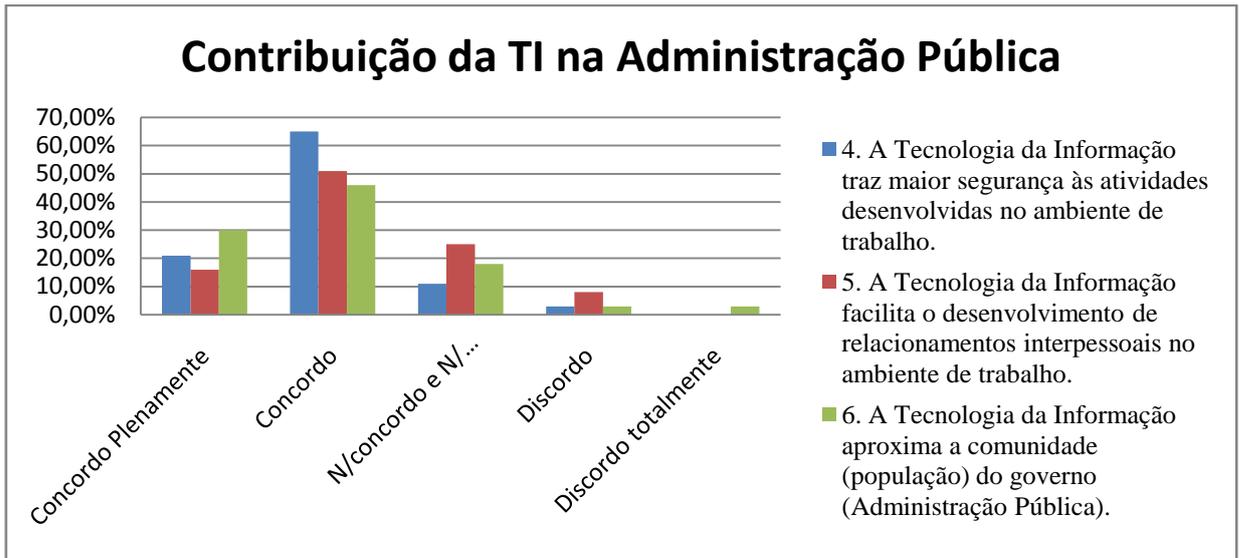
Não basta só ter acesso a Tecnologia da Informação, é importante saber utilizar, ou seja, como este recurso pode contribuir para o alcance da missão organizacional, melhorar as atividades, os processos, trazer segurança e transparência gerando uma maior produtividade no ambiente de trabalho.

A respeito dessa contribuição, 59% concordaram plenamente que a Tecnologia da Informação é importante para organizar as atividades ou processos no ambiente de trabalho, 38% concordaram e só 3% discordaram totalmente. Sobre a Tecnologia da Informação agilizar o processo de tomada de decisão e resolução de problemas, 32% concordaram plenamente, 43% concordaram, 17% não emitiram opinião e uma minoria 5% discordaram e apenas 3% discordaram totalmente. Em relação à transparência no setor proporcionada por essa tecnologia 46% concordaram plenamente, 32% concordaram, 19% não emitiram opinião e apenas 3% discordou totalmente como mostra o gráfico.



Fonte: pesquisa direta, 2013

Sobre a segurança trazida pela Tecnologia da Informação as respostas apresentaram um resultado favorável, mas com um comportamento diferente do gráfico anterior, 21% concordaram plenamente, 65% concordaram, 11% não emitiram opinião e apenas 3% discordou. A respeito do desenvolvimento de relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho, 16% concordaram plenamente, 51% concordaram uma parte significativa 25% não souberam emitir opinião e apenas uma minoria 8% discordou. Em relação à aproximação proporcionada por essa tecnologia entre governo e população 30% concordaram plenamente, 46% concordaram, 18% não emitiram opinião e apenas 6% discordaram ou discordaram totalmente.



Fonte: pesquisa direta, 2013

Os servidores demonstraram ter um bom nível de conhecimento sobre as contribuições dadas ao setor público pela Tecnologia da Informação. Como mostra o comportamento do gráfico, a grande maioria concordou que é importante para organizar as atividades e processos no ambiente de trabalho. Segundo Laudon e Laudon (2007) das ferramentas de que os administradores dispõem, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre os mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e produtividade nas operações, concordaram também que melhora a tomada de decisão, conforme Laudon e Laudon (2007) nos últimos dez anos, as tecnologias e os sistemas de informação têm permitido que, ao tomar uma decisão, os administradores façam uso de dados em tempo real, ainda de acordo com Laudon e Laudon (2007, p.58):

À aplicação da internet e das tecnologias de rede para digitalizar as relações entre o governo e os órgãos públicos e os cidadãos, empresas e outros braços do próprio governo. Além de melhorar a prestação de serviços públicos, o e-government pode tornar as operações do governo mais eficientes e até mesmo dar mais poder aos cidadãos, ao facilitar seu acesso às informações e permitir que interajam eletronicamente com outros cidadãos.

A Tecnologia da Informação proporciona maior transparência no setor e aproxima os interesses da comunidade com as políticas do governo, traz maior segurança e facilita o desenvolvimento de relacionamentos, um número menor de servidores não soube emitir opinião e uma minoria discordou.

Os resultados mostram que além de terem acesso a esses recursos, os servidores estão cientes das contribuições e da importância deles no ambiente de trabalho como uma ferramenta indispensável na atualidade para a implementação das políticas públicas e promoção da cidadania.

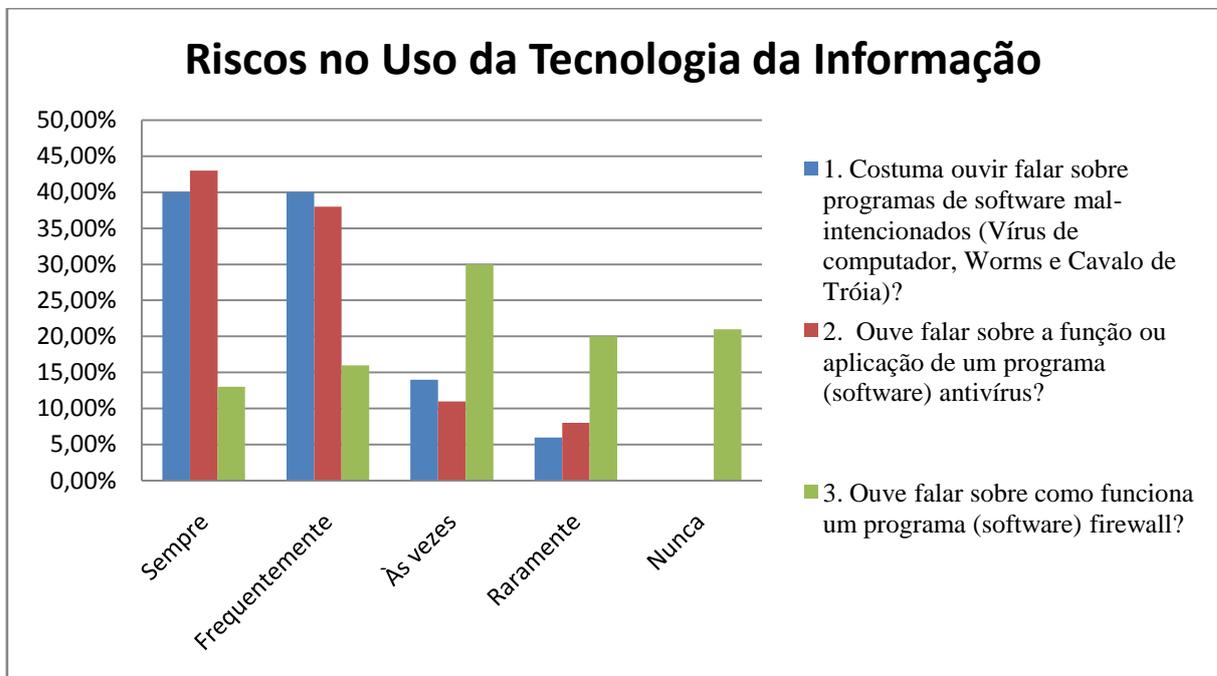
4. 4 Riscos no Uso da Tecnologia da Informação

Como qualquer outra tecnologia, a Tecnologia da Informação oferece inúmeros riscos no uso principalmente na atualidade na Era da Informação ou do Conhecimento, onde um grande número de informações muitas às vezes confidenciais circula de um lugar para outro em questões de segundos, como mostra os dados:

Assim como em 2007, mais da metade das empresas (55%) teve problemas com vírus nos 12 meses de referência da pesquisa. O segundo maior problema de segurança relacionado às TICs enfrentado pelas empresas foram os cavalos de tróia (trojans), mencionados por 48% delas. Em seguida, vieram os worms ou bots (19%), o acesso externo não autorizado (10%) e o acesso interno não autorizado (9%) (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2009 p. 198).

Se essa tecnologia não for bem utilizada, informações podem ser mal interpretadas, perdidas ou interceptadas, gerando mal entendidos, baixa produtividade e em casos mais graves até a extinção da organização.

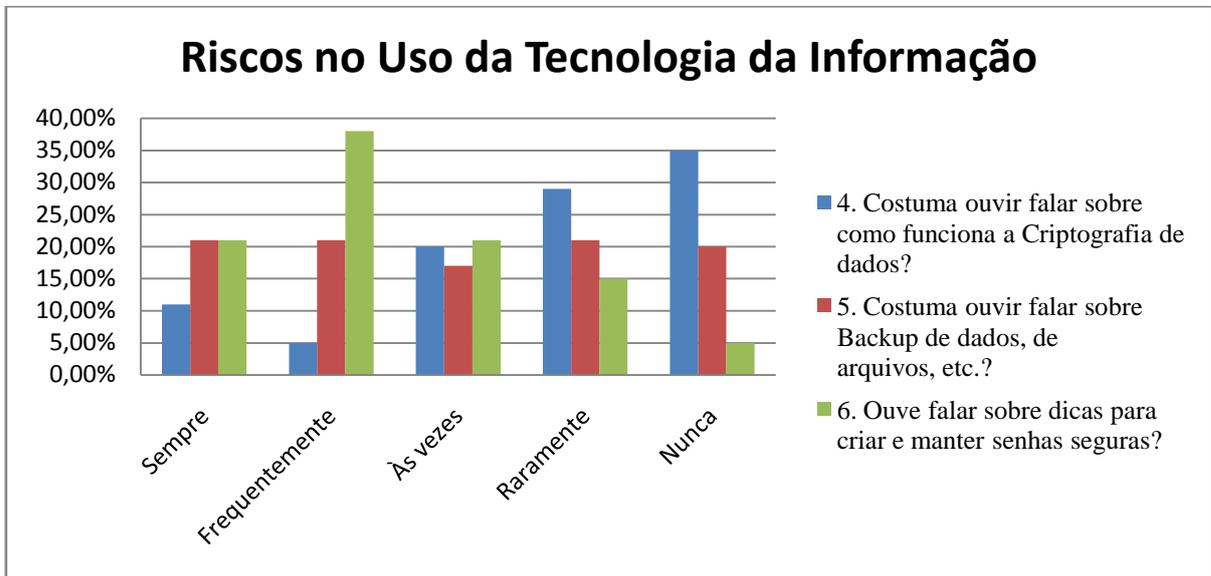
Os resultados mostraram que 80% sempre ou frequentemente ouve falar sobre programas mal intencionados 14% às vezes, 6% raramente e que 43% sempre ouve falar sobre a aplicação de um programa antivírus, 38% frequentemente, às vezes 11%, raramente apenas 8%, a respeito de como funciona um firewall como mostra o gráfico as respostas foram diferentes 29% sempre ou frequentemente escutam falar, 30% às vezes e a maioria 41% raramente ou nunca.



Fonte: pesquisa direta, 2013

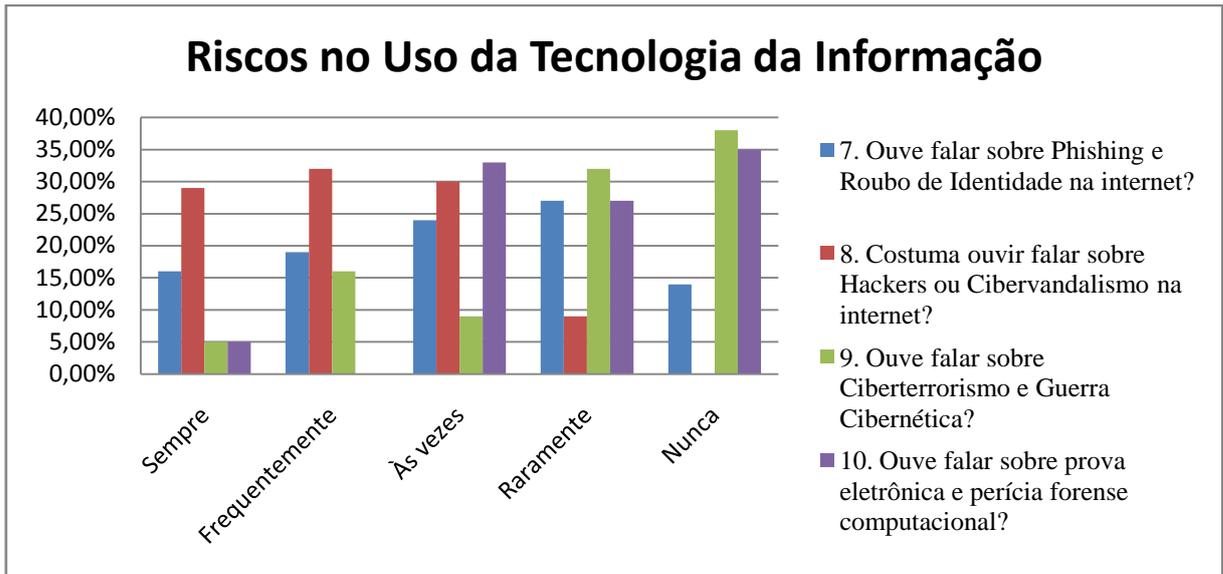
Como mostra o próximo gráfico as variáveis apresentaram um comportamento diferente do anterior, a respeito da criptografia de dados apenas 11% sempre ouvem falar, seguido de 5% frequentemente, às vezes 20% e 64% que raramente ou nunca ouviram falar. Em relação ao Backup de dados às respostas apresentaram certo equilíbrio como se vê no

gráfico. Sobre dicas para criar e manter senhas segura como os respondentes fazem uso constante de redes sociais, 21% sempre ouve falar, frequentemente 38%, às vezes 21% raramente e nunca apenas 20%.



Fonte: pesquisa direta, 2013

Com a crescente utilização da Tecnologia da Informação muitos crimes passaram a ser praticada à distância de forma virtual, pessoas se passam por outras, dados são roubados. Sobre phishing e roubo de identidade 35% dos servidores sempre ou frequentemente ouvem falar, às vezes 24%, raramente e nunca 41%, a respeito dos hackers e cibervandalismo os resultados mostraram se positivos, 61% sempre ou frequentemente ouvem falar, às vezes 30%, raramente 9%. Os riscos que envolvem a Tecnologia da Informação se não utilizada por pessoas qualificadas são tanto que já se fala em ciberterrorismo e guerra cibernética como é algo novo na área apenas 5% sempre ouvem falar, frequentemente 16%, às vezes 9%, e raramente e nunca 70%. Uma forma de investigar crimes na internet é através das provas eletrônicas e da perícia forense computacional, nesse ponto 5% sempre ouve falar sobre o assunto, às vezes 33%, raramente 27% e nunca 35%.



Fonte: pesquisa direta, 2013

Para verificar o nível de conhecimento dos servidores em relação aos riscos no uso da Tecnologia da Informação foram feitas perguntas com a intenção de saber com qual frequência os mesmos ouvem falar sobre determinados aspectos que envolvem o uso dessa tecnologia. O estudo considerou que quanto maior a frequência em que ouvem falar sobre esses aspectos maior o nível de conhecimento. Em relação a programas mal intencionados (vírus, cavalos de Tróia, etc.) e programas antivírus, os respondentes demonstraram um alto nível de conhecimento, isso se deve ao fato do acesso dessa tecnologia especialmente computador e internet tanto na vida pessoal como no ambiente de trabalho como foi demonstrado, sobre o funcionamento do firewall (Laudon e Laudon, 2007 p.226) afirma: “Firewall é uma combinação de hardware e software que controla o fluxo de tráfego que entra ou sai da rede” o conhecimento foi baixo uma vez que essa combinação de ferramentas exige um conhecimento técnico maior.

Uma forma de proteger os dados armazenados ou que circulam pelas redes é através da Criptografia que é um processo de transformar textos comuns ou dados em um texto cifrado, que não possa ser lido por ninguém a não ser o remetente e o destinatário, nesse ponto o nível de conhecimento foi baixo, já que esse processo requer um conhecimento técnico na área, sobre Backup o resultado foi equilibrado indicando um conhecimento médio entre os servidores, em relação a dicas para criar e manter senhas segura foi demonstrado um alto conhecimento, uma vez que quase todos os respondentes declararam fazer uso constante de redes sociais que necessitam de senhas seguras.

O phishing e roubo de identidade é uma prática relativamente nova motivo este que os servidores demonstraram possuir um nível baixo de conhecimento, sobre hackers ou ciber vandalismo como é um assunto que de vez em quando e destaque na mídia os servidores demonstraram um conhecimento alto. O ciberterrorismo, a guerra cibernética e a prova eletrônica são um dos assuntos mais novos na área de T.I, sendo demonstrado um conhecimento muito baixo.

5. Conclusão

Com o objetivo de determinar o nível de conhecimento dos servidores em relação ao uso da Tecnologia da Informação, verificou-se que os servidores públicos de Cubati, especialmente secretários, diretores, professores e auxiliares administrativos possuem um perfil propenso ao uso dessa tecnologia, haja vista que a idade da maioria varia entre 18 a 30 anos e possuem um bom nível de escolaridade, essas características, baixa idade e bom nível escolar, contribuem diretamente para um maior conhecimento na área.

Aliado a esses dois fatores, a tecnologia está à disposição tanto no ambiente domiciliar como no ambiente de trabalho, ou seja, os servidores fazem uso constante destas ferramentas para resolver atividades do trabalho, questões do dia a dia e para se relacionarem com familiares, amigos ou pessoas mais próximas, conseqüentemente ao usarem esses recursos acabam desenvolvendo habilidades e conhecimento.

Os servidores mostraram-se conscientes a respeito das contribuições trazidas ao ambiente de trabalho especialmente ao setor público pela Tecnologia da Informação como sendo uma ferramenta capaz de organizar atividades, processos, facilitar a tomada de decisão, dar maior transparência as ações da administração pública, aproximar pessoas e trazer uma maior segurança.

Em relação à segurança ou aos riscos no uso da Tecnologia da Informação foi constatado que não existe um conhecimento efetivo na área uma vez que os respondentes pouco ouvem falar sobre programas, ferramentas, métodos, dicas, conceitos que estão relacionados a riscos envolvendo o uso dessa tecnologia.

De uma forma geral os servidores demonstraram um alto nível de conhecimento no uso dessa ferramenta, uma vez que os mesmos possuem um perfil propenso a essa tecnologia, estão em contato constante, são cientes das contribuições, mas um ponto negativo que ainda falta ser desenvolvido é a parte de segurança ou dos riscos que envolvem o seu uso.

A administração pública de Cubati – PB deverá disponibilizar programas de treinamento e aperfeiçoamento na área de Tecnologia da Informação a seus servidores, com foco voltado para a parte de segurança ou riscos no uso dessa ferramenta como forma de sanar o baixo nível de conhecimento na área.

6. Referências Bibliográficas

COMITER GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2008. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-2008.pdf>. Acesso em: 28 de agosto de 2013.

GIL, Antônio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa - 5ª edição – São Paulo: Atlas, 2010.

JUNKILHO, Gelson Silva. Teorias da Administração Pública. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010.

LOJKINE, Jean. A Revolução Informacional- 3º Ed. – São Paulo: Cortez, 2002.

LEITE, Leonardo de oliveira; REZENDE, Denis Alcides. Modelo de Gestão Municipal Baseado na Utilização Estratégica de Recursos da Tecnologia da Informação para a Gestão Governamental: formatação do modelo e avaliação em um município. Revista de Administração Pública – Rio de Janeiro, 2010.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. Sistemas de Informação Gerenciais. 7º Edição – Pearson. São Paulo, 2007.

NASCIMENTO, Thiago Cavalcante; RAMOS, Anátalia Saraiva Martins; JÚNIOR, Paulo Sérgio Medeiros de Oliveira. Prontidão Tecnológica e Satisfação de Alunos na Modalidade à Distância: o Caso de um Programa de Capacitação de um Governo Estadual. Rege. São Paulo – SP, 2011.

PALUDO, Augustinho Vicente. Administração Pública: teoria e questões. 2º. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado: Brasília, 1995.

SENADO FEDERAL. Constituição da República Federativa do Brasil: texto consolidado até a Emenda Constitucional nº 72 de 02 de abril de 2013. Brasília, 2013.

TEIXEIRA, Aníbal. Reengenharia no Governo: paradigmas para o Brasil 2000. São Paulo: Makron Books, 1996.