



Especialização em
**GESTÃO
PÚBLICA
MUNICIPAL**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

PLISCILA FERNANDA BATISTA DA SILVA

**ANÁLISE DA INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO
PÚBLICA DE CAMARAGIBE: DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE 2022 E 2023 À
LUZ DAS PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES MUNICIPAIS**

**LIMOEIRO, PE
AGOSTO, 2024.**

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**ANÁLISE DA INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO
PÚBLICA DE CAMARAGIBE: DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE 2022 E 2023 À
LUZ DAS PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES MUNICIPAIS**

Pliscila Fernanda Batista da Silva
Universidade Federal Rural de Pernambuco – EADTec

Resumo

O avanço da tecnologia tem transformado a gestão pública, especialmente em um município da região metropolitana do Recife, buscando melhorar a eficiência dos serviços e a interação com os cidadãos. Este estudo investiga como a Gestão Pública Municipal de Camaragibe integrou a tecnologia da informação na prefeitura entre 2022 a 2023 e avalia o impacto dessa integração na administração municipal, analisando desafios e oportunidades. Os métodos utilizados incluem revisão bibliográfica, pesquisa documental e um questionário online aplicado aos servidores da prefeitura do município em estudo, que revelam percepções mistas sobre a eficácia e os desafios na implementação da tecnologia da informação no município em estudo. Os servidores são responsáveis pelas informações contidas no Portal do Contribuinte e Portal de Transparência, ferramentas desenvolvidas para permitir à sociedade o acompanhamento dos recursos públicos e fomentar uma participação ativa na discussão das políticas públicas em Camaragibe. No entanto, os dados demonstram que para alcançar o seu pleno potencial, é necessário investir em capacitação adequada para os servidores, melhorar a integração e a acessibilidade das ferramentas de transparência e ampliar as iniciativas que incentivam a participação cidadã.

Palavras-chaves: Inovação; Gestão Pública; Tecnologia da Informação.

Abstract

Technological advances have transformed public management, especially in a municipality in the metropolitan region of Recife, seeking to improve the efficiency of services and interaction with citizens. This study investigates how the Municipal Public Administration of Camaragibe integrated information technology in the city hall between 2022 and 2023 and evaluates the impact of this integration on municipal administration, analyzing challenges and opportunities. The methods used include a bibliographic review, documentary research, and an online questionnaire applied to city hall employees in the municipality under study, which reveal mixed perceptions about the effectiveness and challenges in implementing information technology in the municipality under study. The employees are responsible for the information contained in the Taxpayer Portal and the Transparency Portal, tools developed to allow society to monitor public resources and encourage active participation in the discussion of public policies in Camaragibe. However, the data show that to reach its full potential, it is necessary to invest in adequate training for employees, improve the integration and accessibility of transparency tools, and expand initiatives that encourage citizen participation.

Keywords: Innovation; Public administration; Information Technology.

1 INTRODUÇÃO

A integração da Tecnologia da Informação (TI) na gestão pública tem sido um dos temas mais discutidos nas últimas décadas, especialmente em um cenário de crescente digitalização dos processos administrativos. Segundo Matos (2020), a implementação de soluções tecnológicas na administração pública pode gerar ganhos expressivos em eficiência, transparência e na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. No entanto, a adoção de TI também implica enfrentar desafios relacionados à adequação das infra-estruturas, capacitação dos servidores e a superação de barreiras culturais e burocráticas que, muitas vezes, retardam ou dificultam a implementação efetiva dessas tecnologias (SANTOS; OLIVEIRA, 2021).

No contexto no município de Camaragibe região metropolitana do Recife, localizado no estado de Pernambuco, a integração da tecnologia na gestão pública tem sido uma prioridade, especialmente nos anos de 2022 a 2023. Esses dois anos foram marcados por iniciativas que visavam à modernização dos sistemas de gestão e a melhoria da comunicação interna e externa da administração pública. No entanto, como destaca Almeida (2022), apesar das oportunidades trazidas pelas novas tecnologias, os desafios se multiplicam em municípios de médio porte, onde o acesso a recursos e a capacitação técnica ainda é limitado.

A análise desse estudo abrange tanto os obstáculos estruturais, como a falta de infraestrutura adequada e a carência de treinamentos, quanto às oportunidades oferecidas pela TI, como a maior transparência nos processos e a agilidade na prestação de serviços. De acordo com Sousa e Lima (2021), a implementação de soluções tecnológicas tem o potencial de transformar a gestão pública ao promover maior interação com o cidadão e ao facilitar o acesso a informações e serviços, porém, esse benefício só será plenamente alcançado se houver uma gestão eficaz das mudanças e um alinhamento entre os objetivos tecnológicos e as necessidades da população e dos servidores.

De acordo com Matos (2020), a implantação do Sistema Integrado de Gestão, que aprimora a administração de diversos setores, incluindo saúde, educação e finanças, facilita a gestão entre diferentes departamentos e melhora a eficiência na condução de recursos e serviços. Essas inovações podem ser um catalisador para a melhoria dos serviços prestados e o desenvolvimento municipal.

A revolução tecnológica não apenas introduz novas máquinas nas cidades, mas também redefine a relação entre os processos simbólicos e as formas de produção e distribuição de bens e serviços. Essa mudança está ligada a um novo modo de produzir, comunicar e transformar o conhecimento em uma força produtiva direta (BARBERO, 1996, p. 54).

Diante desse cenário, a adoção crescente da tecnologia municipal pode ser vista como uma estratégia para se adaptar a um ambiente cada vez mais digital e globalizado. A tecnologia da informação possibilita a redução de despesas e amplia a competência na prestação de serviços e na eficácia do processo decisório, contribuindo para a valorização institucional e intensificando a interação com o público.

Diante desse contexto, Camaragibe, um município de Pernambuco, destaca-se como o oitavo mais populoso do estado, com 147.771 habitantes, de acordo com o censo de 2022 realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Além disso, segundo informações disponíveis no site do Tribunal de Contas de Pernambuco, Camaragibe ocupa a 15ª posição em termos de riqueza, Produto Interno Bruto (PIB) e a 7ª posição em qualidade de vida, Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M) no estado.

Diante do crescimento demográfico e uma demanda crescente por serviços públicos, torna-se crucial investir em soluções tecnológicas emergentes para otimizar esses serviços e promover melhorias a curto, médio e longo prazo.

A pesquisa foca na eficiência dos conteúdos e serviços disponíveis nos Portais de Transparência e do Contribuinte na gestão pública de Camaragibe, com o intuito de aprimorar o atendimento direto à população por meio da integração de informações nos principais processos de atendimento ao cidadão.

Quais são os principais desafios e oportunidades percebidos pelos servidores municipais na integração da Tecnologia da Informação na gestão pública no município de Camaragibe da Região Metropolitana do Recife, durante os anos de 2022 a 2023, e como essas percepções impactam a eficiência dos serviços públicos oferecidos?

Como o intuito de responder a problemática desse estudo tem como objetivo geral de analisar os desafios e as oportunidades relacionados à integração da Tecnologia da Informação na gestão pública do de Camaragibe município da Região Metropolitana do Recife, com base nas percepções dos servidores municipais entre os anos de 2022 a 2023 e como objetivo específico identificar os principais desafios enfrentados pelos servidores municipais na implementação e uso da Tecnologia da Informação durante o período de 2022 a 2023; Explorar as percepções dos servidores municipais sobre as oportunidades proporcionadas pela integração da Tecnologia da Informação na melhoria da eficiência e qualidade dos serviços públicos e Avaliar o impacto da capacitação e das políticas de suporte técnico oferecidas aos servidores municipais no processo de adaptação e uso contínuo dos sistemas informatizados na gestão pública.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Serão explorados temas substanciais para embasar o estudo sobre inovação na gestão pública de Camaragibe/PE, com foco na eficácia da tecnologia da informação. Os tópicos abordados incluem Gestão Pública e Tecnologia da Informação. Esse embasamento teórico será fundamental para compreender o impacto da integração da tecnologia da informação na gestão pública no município de Camaragibe da Região Metropolitana do Recife, durante os anos de 2022 a 2023, considerando os desafios e oportunidades emergentes apresentados no objetivo geral deste estudo.

2.1 DESENVOLVIMENTO E DESAFIOS DA GESTÃO PÚBLICA

Incorpora uma série de atividades que visam a administração eficiente, organização e liderança dos serviços municipais, com o propósito de proporcionar benefícios à comunidade e ao Estado. É um processo complexo que demanda observância de conhecimentos técnicos, planejamento estratégico e uma estrutura organizacional que corrobora com o desempenho, produtividade e responsabilidade.

A gestão pública abrange uma variedade de atividades destinadas a administrar, organizar e liderar os serviços municipais, com o objetivo de trazer benefícios para a comunidade e o Estado. É um processo complexo que requer conhecimentos técnicos, planejamento estratégico e uma estrutura organizacional que garanta desempenho, produtividade e responsabilidade. De acordo com Lima (2006), uma gestão pública bem-sucedida envolve a divulgação transparente dos recursos utilizados nas políticas públicas, o cumprimento da moralidade e legalidade através da transparência das melhorias realizadas para a população, e a excelência em todas as ações direcionadas aos cidadãos locais.

A efetivação de boas práticas na gestão pública não apenas contribui para a eficiência e qualidade do setor público, mas também funciona como um mecanismo de proteção para investidores de diferentes setores, incluindo os cidadãos que pagam impostos. Esse processo auxilia na prevenção de desvios de recursos por parte de indivíduos com poder de influência ou autoridade na administração da cidade. É amplamente desejado um setor público eficiente, ágil e de qualidade, sendo essencial reconhecer os problemas da cidade e buscar soluções por meio de uma administração bem preparada e capacitada para alcançar esse objetivo.

Em meio às rápidas mudanças globais, os gestores públicos estão se adaptando para acompanhar o ritmo, e a governança pública surge como um elemento incisivo nesse cenário.

Compõem-se proporções corporativas, estratégicas, operacionais e jurídicas, todas vitais para diferentes aspectos da administração pública. A transparência na gestão pública, conforme destacado por Jacobi (2003), desempenha um papel essencial ao incentivar a participação social e aproximar a sociedade de seus representantes. A publicidade das informações promove um ambiente de reflexão e análise, contribuindo para uma gestão mais eficiente e responsável.

O uso efetivo da tecnologia da informação pode otimizar processos, melhorar a qualidade dos serviços públicos e fortalecer o envolvimento cidadão. No entanto, isso requer adaptações e investimentos adequados em infraestrutura, capacitação de pessoal e políticas de segurança. Essencial para compreender, identificar e abordar os desafios e oportunidades emergentes no contexto de inovação e eficiência na administração municipal.

2.2 INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A integração da Tecnologia da Informação (TI) na administração pública é uma questão estratégica que busca transformar os processos governamentais, tornando-os mais eficientes, transparentes e acessíveis à população. Nos últimos anos, a digitalização dos serviços públicos e a utilização de sistemas informatizados têm sido considerados elementos essenciais para a modernização da gestão pública, contribuindo diretamente para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à sociedade. Esse movimento de transformação é impulsionado por uma demanda crescente por eficiência, redução de custos, transparência e maior participação cidadã, sendo a TI a principal facilitadora desse processo (SANTOS; OLIVEIRA, 2021).

Conforme destaca Fonseca (2020), a inserção de tecnologias digitais na administração pública não apenas aperfeiçoa as operações internas, como também fortalece a comunicação entre governo e cidadãos, possibilitando uma gestão mais responsiva e participativa, o uso de ferramentas tecnológicas como portais de serviços online, sistemas de gestão integrada e plataformas de comunicação digital tem potencial para criar um ambiente em que a prestação de serviços públicos seja realizada de maneira mais rápida, com menos burocracia e maior acessibilidade, além disso, a TI pode contribuir para a transparência na administração pública, oferecendo à população a possibilidade de acompanhar o andamento de processos e a utilização dos recursos públicos.

Segundo Castro e Lima (2020), a tecnologia da informação é reconhecida por sua capacidade de superar limitações temporais e geográficas, transformando profundamente diversos setores, tanto públicos quanto privados. Com o avanço dessas tecnologias, surgem os

sistemas de informação, destinados a organizar dados de forma eficiente. Quando utilizados adequadamente, esses sistemas têm o potencial de aprimorar consideravelmente os serviços públicos, possibilitando a personalização do atendimento ao cliente, a redução dos tempos de resposta e a minimização do desperdício de recursos.

2.2.1 Desafios da integração de TI na administração pública

Apesar dos evidentes benefícios, a integração de TI na administração pública enfrenta desafios significativos. Entre eles, destaca-se a resistência à mudança por parte de alguns servidores públicos, que podem se sentir sobrecarregados ou inseguros quanto ao uso das novas ferramentas tecnológicas, isso ocorre especialmente em contextos onde a capacitação e o suporte técnicos oferecidos são insuficientes, o êxito na implementação de sistemas de TI depende fortemente da formação contínua e do apoio dado aos servidores, a fim de que eles se adaptem ao novo ambiente digital de trabalho (SANTOS; OLIVEIRA, 2021).

Outro desafio importante é a questão da infraestrutura tecnológica. A modernização da gestão pública requer investimentos significativos em hardware, software e redes de comunicação, o que nem sempre está ao alcance de todas as administrações públicas, sobretudo em municípios com orçamentos limitados. Como destacam Pereira e Souza (2019), a falta de infraestrutura adequada para a implementação de sistemas informatizados pode limitar o potencial de transformação que a tecnologia oferece, perpetuando modelos ineficientes de gestão.

Já Castro e Lima (2020), diz que, além disso, a segurança da informação é um aspecto crítico a ser considerada, a administração pública lida com grandes volumes de dados sensíveis, o que requer sistemas robustos de proteção contra ataques cibernéticos e vazamentos de informações, a gestão adequada da segurança digital é fundamental para evitar danos que comprometam a confiança dos cidadãos nos serviços públicos.

2.2.2 Oportunidades Proporcionadas pela Integração de TI

Por outro lado, as oportunidades advindas da integração de TI na gestão pública são amplas e promissoras, uma das principais vantagens é a automatização de processos burocráticos, que tradicionalmente demandam muito tempo e recursos humanos, a automação, facilitada por sistemas de gestão integrada, permite que tarefas como o processamento de documentos e a gestão de dados sejam realizados com maior precisão e rapidez, liberando os

servidores para atividades mais estratégicas (OLIVEIRA, 2020).

Outro aspecto positivo é a possibilidade de melhorar a comunicação interna e externa da administração pública, ferramentas como e-mails institucionais, plataformas de colaboração e sistemas de gestão de projetos permitem uma coordenação mais eficiente entre diferentes departamentos e níveis governamentais, para a sociedade, a disponibilidade de serviços públicos online, como solicitação de documentos e acompanhamento de processos administrativos, facilita o acesso aos serviços sem a necessidade de deslocamento, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação dos usuários (CASTRO; LIMA, 2020).

Diante disso Fonseca (2020), diz que a TI possibilita a implementação de modelos de governança mais transparentes e participativos, portais de transparência e plataformas de participação cidadã permitem que os cidadãos acompanhem a execução do orçamento público, participem de consultas e tomem parte na formulação de políticas públicas. Isso fortalece a accountability e a confiança da população nas instituições governamentais, promovendo uma cultura de cidadania ativa.

2.3 O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA

A modernização da gestão pública tem sido um tema central nas discussões sobre a eficiência do setor público, especialmente à medida que as demandas da sociedade por serviços mais ágeis e transparentes crescem, com isso Pereira e Silva (2020), diz que a Tecnologia da Informação (TI) desempenha um papel essencial ao possibilitar inovações que transformam os processos administrativos, aperfeiçoam o uso de recursos e promovem a participação cidadã. A TI é, portanto, uma ferramenta estratégica para governos que buscam atender às expectativas de uma população cada vez mais conectada e exigente.

A utilização de sistemas de TI no setor público permite a automatização de processos burocráticos, a integração de diferentes áreas de governo e a melhoria na prestação de serviços. De acordo com Lima e Castro (2021), a adoção de soluções tecnológicas tem o potencial de reduzir a complexidade dos processos administrativos, acelerar a tomada de decisões e aumentar a transparência, beneficiando tanto os servidores públicos quanto os cidadãos. Nesse sentido, a modernização por meio da TI envolve não apenas a digitalização de processos, mas também uma mudança estrutural na forma como o governo gerencia e entrega serviços à população.

Estudos como o de Oliveira (2020) apontam que a digitalização de serviços públicos,

como a emissão de documentos e o processamento de pagamentos, pode resultar em economias substanciais, tanto para o governo quanto para os cidadãos, que deixam de enfrentar filas e deslocamentos desnecessários, dessa forma, a TI atua como um meio de racionalizar o uso dos recursos públicos, contribuindo para uma administração mais sustentável e eficaz.

Apesar das vantagens, a implementação da TI na gestão pública enfrenta desafios, a resistência à mudança por parte de alguns servidores públicos, muitas vezes causada pela falta de familiaridade com as novas tecnologias, pode dificultar o processo de modernização. A capacitação contínua dos servidores é fundamental para garantir que eles estejam preparados para lidar com as novas ferramentas e aproveitá-las ao máximo (SANTOS; ALMEIDA, 2021).

Segundo Carvalho (2019), muitos municípios, especialmente em regiões mais afastadas ou com menor poder econômico, enfrentam dificuldades para investir em tecnologias modernas e garantir o acesso à internet de qualidade, a falta de infraestrutura adequada pode limitar a efetividade da implementação de TI e perpetuar a ineficiência dos processos administrativos.

Castro e Lima (2020) diz que a segurança da informação é uma preocupação crescente na administração pública, pois a mesma lida com grandes volumes de dados sensíveis, e a adoção de tecnologias digitais exige medidas rigorosas para garantir a proteção desses dados contra ciberataques e vazamentos, portanto a implementação de sistemas de segurança robustos e a formação de equipes especializadas em segurança digital são medidas essenciais para garantir a integridade e a confiança nos serviços digitais.

2.4 IMPLANTAÇÃO E IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA DE CAMARAGIBE: DESAFIOS E OPORTUNIDADES

A Prefeitura de Camaragibe oferece, através do Portal do Contribuinte da Secretaria de Finanças, uma série de serviços destinados a facilitar o acesso dos contribuintes aos seus serviços. Entre as principais funcionalidades do portal, destaca-se a opção de parcelamento de débitos, que permite aos contribuintes dividir os débitos em aberto com a Fazenda Municipal. Também é possível solicitar uma senha individual para acessar a Área Restrita do portal.

Outro serviço disponível é a emissão e validação de Certidões Negativas, que podem ser de Débitos Imobiliários, Mercantis ou para com a Fazenda Municipal. Além disso, o portal possibilita a impressão do Documento de Arrecadação Municipal (DAM) para o pagamento de impostos como IPTU, ITBI, CIM e ISSQN, tanto do exercício atual quanto de anos anteriores.

Também é possível visualizar uma Ficha do Imóvel com dados cadastrais, acessar um Extrato Condensado de Débitos Imobiliários e fazer a Solicitação de Avaliação de Imóvel para

ITBI. No que diz respeito a processos, o portal permite a abertura e consulta de processos, além de acompanhar sua movimentação. Os contribuintes também podem consultar a legislação relacionada a tributos e obrigações tributárias municipais, bem como outros assuntos da Secretaria de Finanças.

O portal oferece ainda o canal Fale Conosco, onde os cidadãos podem reportar solicitações, reclamações, sugestões e denúncias. Para a Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e), que é um documento digital para registrar operações de prestação de serviços, a geração é feita automaticamente pelos sistemas do portal. Finalmente, o sistema de Declaração de Serviços (DS) permite aos contribuintes declarar todos os documentos fiscais emitidos e/ou recebidos mensalmente, facilitando a emissão do DAM e o recolhimento do imposto.

Com essas funcionalidades, o Portal do Contribuinte proporciona maior comodidade e agilidade aos cidadãos, facilitando o acesso aos serviços e promovendo a transparência entre a administração municipal e a população. A crescente inclusão da tecnologia está promovendo inovação e contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e cultural. Atividades que antes eram realizadas presencialmente estão sendo cada vez mais realizadas online, tornando-se uma parte integrante da rotina dos cidadãos e proporcionando maior conveniência e acessibilidade aos serviços e informações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ESTRATÉGIA DE AÇÃO

Para identificar os conceitos e benefícios da tecnologia da informação aplicada na gestão pública de Camaragibe, adotou-se uma abordagem metodológica que integra pesquisa bibliográfica, revisão de literatura, questionário online e pesquisa documental.

Conforme Gil (2010), a pesquisa constitui-se em um procedimento racional e sistemático, com o objetivo de buscar respostas aos problemas propostos. É utilizada quando não se dispõe de informações suficientes para responder a um problema ou quando a informação disponível não é clara e precisa.

A escolha do município de Camaragibe tendo como objeto de estudo a prefeitura se deve ao fato de ser o principal ponto de acesso aos serviços prestados pela gestão municipal, refletindo diretamente no público-alvo do estudo que são os servidores públicos.

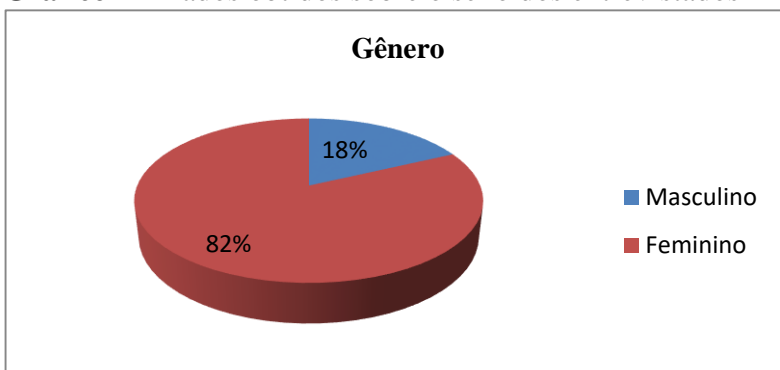
A pesquisa bibliográfica tem como objetivo fornecer conceitos e benefícios relacionados à tecnologia da informação, sistemas de informação, gestão pública e sistemas de informação integrados, a fim de embasar a investigação sobre o uso da tecnologia da informação pela gestão pública municipal. A abordagem metodológica foi baseada em um

estudo de caso descritivo, utilizando fontes primárias através de pesquisa de campo e fontes secundárias como livros, artigos e sites institucionais para fundamentação teórica. A pesquisa teve um caráter quantitativo, transformando os resultados em números para avaliar o nível de satisfação no atendimento ao público.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para atender os objetivos foi necessário realizar uma pesquisa de campo através de um questionário com 10 questões, aos servidores que atuam na Prefeitura Municipal de Camaragibe, aplicado via Google Formulários, foi utilizado como instrumento de coleta de dados, direcionado aos participantes interessados em contribuir para melhorias no setor público da cidade. O método de amostragem foi aleatório, resultando em mais de 50 respostas. Focou-se em na prestação de serviços gerados e armazenados eletronicamente pela prefeitura de Camaragibe, diretamente relevante para os servidores públicos do município, visando obter respostas para solucionar os problemas identificados.

Gráfico 1 - Dados obtidos sobre o sexo dos entrevistados



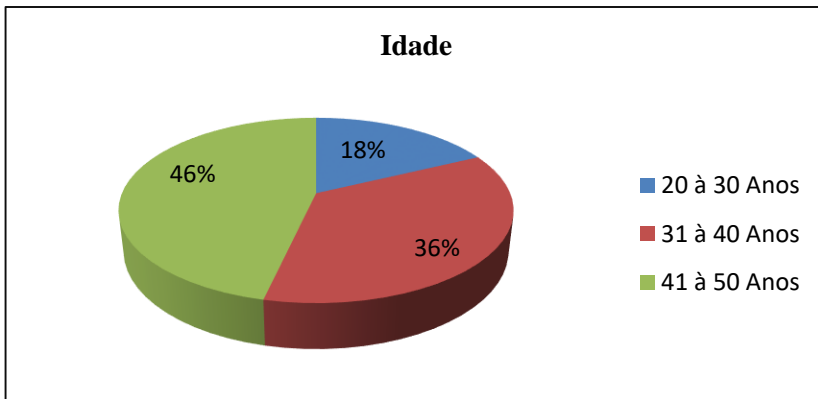
Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

De acordo com os dados recolhidos e apresentados no Gráfico 1, observa-se que a maioria dos entrevistados pertence ao sexo feminino, correspondendo a 82% da amostra, enquanto apenas 18% são do sexo masculino. Esses resultados revelaram uma predominância significativa de mulheres entre os participantes da pesquisa, o que pode conter características específicas do contexto social, cultural ou institucional em que o levantamento foi realizado.

A predominância de mulheres em pesquisas que envolvem setores públicos, sociais ou educacionais é uma frequência frequentemente observada. De acordo com Lima e Santos (2020), as mulheres tendem a ser maioria em diversas áreas profissionais, como a educação e a administração pública, o que pode explicar a alta porcentagem de respondentes do sexo

feminino neste estudo. Souza (2019) diz que essas influências também podem estar relacionadas ao fato de que, historicamente, as mulheres desempenham papéis importantes em atividades relacionadas à organização e gestão social, especialmente em funções de atendimento ao público e de assistência.

Gráfico 2: Dados obtidos sobre a média de idade dos entrevistados.

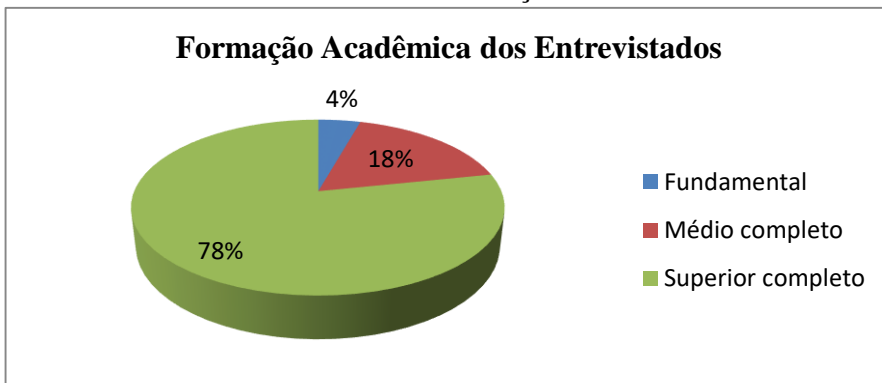


Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 2, a maior parte dos entrevistados (26 pessoas) encontra-se na faixa etária entre 41 e 50 anos. Esse dado é relevante, pois evidencia uma predominância de indivíduos de meia-idade no grupo entrevistado, o que pode ter implicações importantes para a análise dos resultados e para a compra.

A faixa etária entre 41 e 50 anos é comumente associada a indivíduos com maior experiência profissional e estabilidade em suas carreiras, especialmente em contextos como administração pública, onde os funcionários tendem a permanecer por longos períodos em suas cargas. Segundo Lima e Santos (2020), indivíduos nessa faixa etária tendem a ser mais cautelosos com inovações tecnológicas, mas, ao mesmo tempo, são capazes de compreender sua importância para a eficiência dos processos administrativos.

Gráfico 3: Dados obtidos sobre a formação acadêmica dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

Os dados coletados indicam um panorama interessante sobre a formação acadêmica dos entrevistados: um total de 4% possui o ensino fundamental, 18% já concluíram o ensino médio e 68% tem o curso superior completo. Esses dados revelam um ponto importante sobre a relação entre a formação acadêmica e a adoção de novas práticas, como a utilização de tecnologias da informação na administração pública. Profissionais com formação superior tendem a ser mais abertos a inovações tecnológicas e novas metodologias de trabalho, enquanto aqueles com menor escolaridade podem enfrentar mais barreiras em termos de adaptação. Segundo Silva e Almeida (2020), a formação acadêmica avançada está diretamente associada à maior receptividade e facilidade de uso de novas tecnologias, sendo um fator crítico para o sucesso da modernização da gestão pública.

Tabela 1- Quais são os principais desafios que você enfrenta na utilização de sistemas de Tecnologia da Informação no seu trabalho diário?

Desafios	(%)
Falta de Infraestrutura	60%
Falta de capacitação contínua e adequada	25%
Resistência em adotar novas tecnologias	15%

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

Os dados obtidos na pesquisa apontam que os principais desafios enfrentados pelos servidores na utilização de sistemas de Tecnologia da Informação (TI) estão relacionados à falta de infraestrutura tecnológica adequada e à capacitação insuficiente. Esses desafios foram considerados pela maioria dos entrevistados, com 60% dos servidores destacando a infraestrutura tecnológica como o maior obstáculo em suas atividades diárias. Além disso, 25% dos entrevistados indicaram que a falta de capacitação contínua e adequada para lidar com as ferramentas de TI representa um desafio significativo. Por fim, 15% mencionaram a resistência de alguns colegas em adotar novas tecnologias como uma barreira.

Esses resultados revelam uma situação preocupante em relação ao uso eficaz de TI na administração pública. A falta de infraestrutura tecnológica adequada é um desafio comum em muitas organizações públicas, especialmente em municípios menores ou em regiões que não recebem investimentos suficientes em tecnologia. Segundo Oliveira e Santos (2021), a modernização dos sistemas de TI na gestão pública requer investimentos substanciais em equipamentos, redes de comunicação e manutenção, o que às vezes é dificultado por limitações orçamentárias e pela burocracia.

Tabela 2 - Você acredita que a utilização de TI contribui para a melhoria da eficiência dos processos administrativos? Como?

Contribuição	(%)
TI contribui significativamente para a automação de tarefas burocráticas	80%
Nem todas as áreas da administração pública têm acesso a ferramentas adequadas	20%

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

Os dados revelam que a grande maioria dos servidores acredita que a Tecnologia da Informação (TI) tem um impacto positivo na eficiência dos processos administrativos. Cerca de 80% dos entrevistados afirmaram que a utilização de TI contribui significativamente para a automação de tarefas burocráticas e para a integração entre os setores, fatores que resultam em maior agilidade e eficiência na execução dos processos. No entanto, 20% dos servidores apontaram que nem todas as áreas da administração pública têm acesso a ferramentas adequadas, o que limita o potencial da TI em certas funções.

A percepção positiva de 80% dos servidores sobre a influência da TI na melhoria dos processos administrativos é consistente com estudos recentes sobre a digitalização da gestão pública. Segundo Pereira e Lima (2021), a automação de tarefas burocráticas, como a gestão de documentos, a tramitação de processos e o controle de recursos, reduz o tempo de execução dessas atividades e minimiza erros humanos, o que aumenta a eficiência operacional. Além disso, a integração dos setores, facilitada pela TI, melhora a comunicação interna e o fluxo de informações, permitindo que as decisões sejam tomadas de forma mais rápida e com base em dados atualizados.

Tabela 3 - Em sua opinião, a TI tem promovido mais transparência na gestão pública do município? De que forma?

Transparência	(%)
A TI promove maior transparência na gestão pública do município	75%
Evidencia que há lacunas a serem preenchidas	25%

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

Os resultados da pesquisa indicam que a maioria dos entrevistados, cerca de 75%, acredita que a Tecnologia da Informação (TI) promoveu maior transparência na gestão pública

do município, especialmente por meio da implementação de portais de transparência e da possibilidade de envio online de serviços públicos. No entanto, 25% dos entrevistados destacaram que ainda existem áreas que poderiam se tornar mais transparentes com o uso mais eficaz de TI, evidenciando que há lacunas a serem preenchidas.

A percepção de 75% dos entrevistados sobre a promoção da transparência está fortemente associada à implementação de ferramentas digitais, como os portais de transparência. Esses portais permitem que cidadãos e servidores tenham acesso a informações fornecidas sobre a aplicação de recursos públicos, contratos, licitações e despesas do município. Segundo Pereira e Oliveira (2021), os portais de transparência são instrumentos fundamentais para garantir que os cidadãos possam monitorar as ações do governo de forma direta e contínua, fechando as possibilidades de corrupção e má gestão.

Tabela 4 - Como você avalia o nível de capacitação dos servidores da prefeitura para utilizar os sistemas de TI disponíveis?

Nível de capacitação	(%)
Insuficiente	70%
Capacitados	30%

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

De acordo com os dados obtidos, 70% dos servidores avaliaram o nível de capacitação para o uso dos sistemas de Tecnologia da Informação (TI) como insuficiente. Esses funcionários destacam a necessidade de mais treinamentos e iniciativas de qualificação para que possam utilizar plenamente as ferramentas tecnológicas disponíveis no município. Por outro lado, 30% dos entrevistados consideraram a capacitação garantida, garantindo que há uma discrepância na percepção sobre o preparo dos servidores em relação.

A avaliação predominantemente negativa (70%) sobre o nível de capacitação aponta para um problema recorrente na administração pública: a falta de treinamentos contínuos para o uso de novas tecnologias. Segundo Pereira e Silva (2020), a ausência de capacitação adequada pode resultar no subaproveitamento dos sistemas de TI, impactando diretamente a eficiência e a qualidade dos serviços públicos prestados. Quando os funcionários não são treinados, os benefícios esperados da automação de processos e da digitalização são minimizados, gerando frustrações tanto entre os servidores quanto entre os cidadãos.

Tabela 5 - Na sua experiência, a TI tem facilitado à participação cidadã nas decisões públicas? De que forma?

Participação Cidadã	(%)
Contribui, de forma limitada.	60%
Não está sendo utilizada de maneira eficaz	40%

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise de dados, 2024.

Os dados da pesquisa revelam que 60% dos servidores acreditam que a Tecnologia da Informação (TI) tem contribuído, de forma limitada, para facilitar a participação cidadã nas decisões públicas. Eles mencionaram iniciativas como consultas públicas online, mas destacaram que ainda há um grande potencial a ser explorado para expandir e aprimorar essa participação por meio de plataformas digitais. Por outro lado, 40% dos servidores afirmam que a TI ainda não está sendo utilizada de maneira eficaz para envolver a população nas tomadas de decisão do governo municipal.

Uma avaliação de 60% dos servidores sobre o uso da TI para a participação cidadã reflete um cenário em que as tecnologias, embora disponíveis, ainda não são plenamente aproveitadas. Iniciativas como consultas públicas on-line e plataformas para coleta de opiniões de cidadãos passos são importantes na direção de uma gestão pública mais participativa. Segundo Pereira e Oliveira (2020), a TI oferece mecanismos que podem democratizar o acesso à informação e às decisões governamentais, possibilitando que os cidadãos influenciem diretamente as políticas públicas e a destinação de recursos. No entanto, a falta de uma estrutura mais robusta para engajar a população ainda é um desafio.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo revelou que a integração da tecnologia da informação na gestão pública de Camaragibe tem um grande potencial para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos. Apesar de desafios como limitações financeiras e resistência à mudança, os benefícios são significativos e superam essas dificuldades. A pesquisa indica que é essencial investir em infraestrutura tecnológica, capacitação de funcionários e políticas de segurança para maximizar os impactos positivos da tecnologia na administração pública.

O uso da tecnologia da informação também pode aumentar a participação cidadã e a transparência do governo, tornando a gestão pública mais responsiva e alinhada às necessidades da população. Para modernizar a administração pública em Camaragibe, é necessário adotar

uma abordagem integrada que envolva todos os stakeholders, visando uma administração mais eficiente, transparente e inovadora.

A análise dos dados obtidos revela grande importância sobre a integração da Tecnologia da Informação (TI) na administração pública e sua influência sobre a eficiência, transparência e participação cidadã no município treinado. Primeiramente, a avaliação dos servidores sobre a capacitação no uso dos sistemas de TI indicou uma lacuna significativa. A maioria dos funcionários (70%) considera a capacitação atual insuficiente, destacando a necessidade de mais treinamentos para melhorar o uso de ferramentas tecnológicas.

Em relação à transparência, 75% dos servidores regularam que a TI contribuiu para a melhoria da gestão pública, principalmente através da implementação de portais de transparência e acompanhamento online de serviços públicos. No entanto, 25% identificaram áreas onde a transparência ainda poderia ser melhorada com o uso mais eficaz da TI.

Sobre a participação cidadã, 60% dos servidores apontaram que a TI foi promovida, ainda que de forma limitada, uma maior participação por meio de iniciativas como consultas públicas online. Contudo, a mesma percentagem também foi informada que há um grande potencial a ser explorado para ampliar essa participação.

Conclui-se, então que a TI desempenha um papel decisivo na modernização da administração pública, proporcionando benefícios em termos de eficiência, transparência e participação cidadã. No entanto, os dados demonstram que para alcançar o seu pleno potencial, é necessário investir em capacitação adequada para os servidores, melhorar a integração e a acessibilidade das ferramentas de transparência e ampliar as iniciativas que incentivam a participação cidadã.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, RM Desafios da tecnologia na administração pública municipal . Revista de Gestão Pública, v. 4, pág. 45-62, 2022.

BARBERO, Jesus Martín. **Tecnicidades, identidades, alteridades: mudanças e opacidades da comunicação no novo século**. In: MORAES, Denis de (Org.). Sociedade midiaticizada. Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

CARVALHO, J. F A **Infra-estrutura Tecnológica na Gestão Pública: Desafios para a Eficiência Administrativa**. Revista de Políticas Públicas, 10(1), 45-59. (2019).

CASTRO, L.G., LIMA, P. F. **Governança e Transparência na Era Digital: O Papel da Tecnologia da Informação na Administração Pública**. Revista de Gestão Pública, 12(2), 45-58. 2020

COSTA, AP, OLIVEIRA, JR, & SANTOS, M. Tecnologias da informação e modernização na gestão pública: uma revisão crítica . Revista Brasileira de Administração Pública, v. 2, pág. 102-117, 2020.

FONSECA, R. S **A Revolução Digital na Administração Pública: Desafios e Perspectivas**. Editora Fiocruz. (2020).

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

IBGE – **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Cidades e Estados. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/camaragibe/panorama>. Acesso em 01 de Janeiro de 2024.

JACOBI, P. Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. **Caderno de Pesquisa**, São Paulo, n. 118, p. 189-206, 2003.

LEMOS II, D. L. **Tecnologia da informação**. 2. ed. Florianópolis: Publicações do IFSC, 2011.

LIMA, P. D. B. **Excelência em Gestão Pública**. Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006.

LIMA, T. R., SANTOS, M. A. A presença feminina nas áreas da administração pública: Impactos sociais e profissionais. **Rev. Bras. de Ad.**, 35(1), 22-39. 2020.

MATOS, L. A **Revolução digital na gestão pública: uma análise das tendências atuais** Ed. Pioneira, 2020.

OLIVEIRA, J. R., SANTOS, M. A., **Infra-estrutura tecnológica e eficiência na administração pública**. Gestão Pública Contemporânea, 38(3), 12-28. 2021.

OLIVEIRA, T. M. Automação de Processos na Gestão Pública: O Impacto das Ferramentas de TI. **Rev. Brasileira de Administração Pública**, 11(1), 123-137. 2020.

PALUDO, A. V. **Administração Pública: teoria e questões**. Rio de Janeiro: Elsevir, 2010.
PEREIRA, M. F. SOUZA, R. M. Desafios da Infra-estrutura Tecnológica no Setor Público: Um Estudo Comparativo. **Rev. de Políticas Públicas**, 8(3), 67-80. 2019.

PIRES, A. Kalil. **Gestão pública e desenvolvimento**. v. 6. Brasília: Ipea, 2011.

PORTAL DO CONTRIBUINTE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE. Disponível em Portal do Contribuinte - **Prefeitura Municipal de Camaragibe** (tinus.com. br). Acesso em: 18 março 2024.

SILVA, J., ALMEIDA, R. **Desafios da formação acadêmica básica na gestão pública: Um estudo sobre a adaptação de servidores ao uso de tecnologias**. Gestão e Políticas Públicas, 36(4), 66-81. 2021.

SOUSA, P. G, LIMA, F. T **Transformação digital na gestão pública: desafios e oportunidades**. Estudos de Administração, v. 3, pág. 88-101, 2021.

SOUZA, C. F. **Gênero, trabalho e administração pública: Um olhar sobre a predominância feminina**. Sociologia e Política, 26(7), 40-56. 2019.

APENDICE

Apêndice 1 – Questionário aos servidores

- 1) Quais são os principais desafios que você enfrenta na utilização de sistemas de Tecnologia da Informação no seu trabalho diário?

- 2) Você acredita que a utilização de TI contribui para a melhoria da eficiência dos processos administrativos? Como?

- 3) Em sua opinião, a TI tem promovido mais transparência na gestão pública do município? De que forma?

- 4) Como você avalia o nível de capacitação dos servidores da prefeitura para utilizar os sistemas de TI disponíveis?

- 5) Na sua experiência, a TI tem facilitado à participação cidadã nas decisões públicas? De que forma?