

Gestão Pública aliada à Tecnologia da Informação: Análise da aplicação da Tecnologia da Informação na Gestão Pública na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

Rafael Souza e Silva
raffael.souza08@gmail.com
UFF

Flávia Helena Batista de Oliveira Pinheiro
flaviapinheiro@id.uff.br
UFF

Resumo: O objetivo deste trabalho é analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, como o exemplo através da empresa pública municipal tornou alguns serviços mais eficientes. No levantamento bibliográfico, foram destacadas as vantagens e desvantagens na nos serviços oferecidos. A pesquisa pode ser tratada como exploratória e os procedimentos técnicos adotados para a coleta de informações foram pesquisa bibliográfica e análise documental dos dados do site oficial da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro. Os resultados mais relevantes são que a digitalização de requerimentos e solicitações encurtaram prazos na busca de serviços e diminuição de filas nos postos de atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro, embora apresente limitações como o não acesso de toda a população a internet e dispositivos eletrônicos para acesso ou uma divulgação em outras mídias da existência do serviço. Conclui-se que a tecnologia da informação possibilita agilidade, economia e eficiência na gestão pública. Os resultados apresentados devem ser tratados como uma referência de aspectos e resultados a serem considerados na utilização da tecnologia da informação nas empresas públicas.

Palavras Chave: Gestão Pública - Tecnologia - Informação - Empresa -

1. INTRODUÇÃO

Com o mercado mais exigente, somado ao avanço da tecnologia de informação, as organizações vêm sentindo necessidade de investir cada vez mais no conhecimento, uma vez que tem sido uma ferramenta essencial para a empresa, e sua disseminação é muito importante para o sucesso da organização. Assim também, as empresas públicas buscam a satisfação da sociedade ao fazer com que os setores sejam eficientes na prestação de serviço público, contrário da visão muitas vezes distorcida do setor público (OLIVEIRA; PIURCOSKY; PORTUGAL; SILVA, 2018).

Nesse sentido, a utilização de estratégias é uma prática fundamental que vai além da inovação: demanda que a empresa pública refaça os procedimentos, explore as necessidades da população, passando assim por uma reestruturação com base no processo de aprendizagem e adotando novas tecnologias para aprimorar as práticas utilizadas; de forma que identifiquem mecanismos para desenvolver suas habilidades e conhecimentos, aumentando o desempenho com a utilização da tecnologia da informação (APONTES; CANDÉA; ESTEVES; FELIPPE; FRANCO; ORTIZ, 2017).

Portanto, as empresas públicas vão em busca de conhecimento, e a gestão pública aliada à tecnologia da informação, como mecanismo de excelência nos atendimentos nos órgãos públicos proporcionam, um serviço de maior eficiência, gerando um valor institucional para as organizações públicas e podendo assim ampliar seus horizontes na hora de conduzir e direcionar a gestão por caminhos mais favoráveis (CARDOSO; PAGLIUSO; SPIEGEL, 2012).

Visto que o fato de não implementar ou aperfeiçoar a tecnologia da informação pode causar diversas implicações na prestação do serviço público como, por exemplo, a morosidade no atendimento, a formação de filas no atendimento ou atraso na concessão de benefícios, este trabalho questiona: como as empresas públicas fazem uso da tecnologia da informação?

Deste modo o objetivo geral da pesquisa é analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. Para isso, propõe-se conceituar o que é tecnologia da informação, destacar a importância da tecnologia da informação nas empresas públicas e utilização nos serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro.

Este trabalho justifica-se por evidenciar a importância da utilização das ferramentas e sistemas que facilitam a gestão na Administração Pública proporcionando compartilhamento agilidade e segurança das informações, e como esses mecanismos disponibilizados ao servidor público podem tornar os serviços públicos mais eficientes e com menos burocracia.

A estrutura desse artigo contempla esta introdução, posteriormente conceitos sobre tecnologia da informação e sua aplicação à gestão pública. A seguir, são apresentados os procedimentos metodológicos, resultados e suas análises. Ao final, são apresentadas as considerações com as limitações e proposição de novos estudos.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nessa sessão serão apresentados conceitos teóricos sobre a tecnologia da informação e suas contribuições para a gestão pública.

2.1. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação oferece às organizações públicas e privadas mais dinamismo no intercâmbio de informações tornando a comunicação entre os departamentos tenha mais agilidade, de modo que a instituição melhore a qualidade e a disponibilidade das informações que são importantes interna e externamente para a organização (CHIAVENATO, 2010).

De igual modo para Albertin (2001) a tecnologia da informação é adotada pela organização com o objetivo de aprimorar e tornar mais rápida as atividades rotineiras nas instituições facilitando seu dia-a-dia proporcionando um diferencial. No entanto, para que as organizações tenham sucesso ao utilizar esta ferramenta é preciso que os colaboradores sejam treinados pela empresa para torná-los funcionários capacitados e flexíveis as constantes mudanças que ocorrem no ambiente organizacional.

2.1.1. Sistema da Informação: O que é? E para que serve?

A evolução da tecnologia de informação provocou grandes mudanças como maior capacidade de armazenamento e disponibilidade das informações, interatividade em tempo real e integração com diversas áreas da organização (COSTA, 2002), conforme Figura 1.



Figura 1: Uso da Tecnologia da Informação ao Longo do Tempo.

Fonte: Correa, 2018.

Para Lunardi (2001 *apud* MARIANO E CARREIRA, 2012) a tecnologia da informação envolve todos os recursos tecnológicos para armazenagem, tratamento e recuperação de dados, que são então transformados em informações úteis à sociedade. Alertam que os avanços da tecnologia de informação trarão produtos cada vez mais revolucionários, poderosos e de baixo custo, ou seja, a adequada utilização a vantagem competitiva.

Segundo Santiago (2004), a tecnologia da informação é centro nervoso das empresas, tornando-se um fator estratégico de competitividade e de sobrevivência das organizações. Assim, os sistemas de informação, através da geração de informações para fins de decisão contribuem para a eficácia do gestor no exercício das funções de planejamento, organização, direção e controle na gestão das empresas públicas e privadas.

Nesse sentido, Beal (2003) mostra algumas das razões que levaram a disseminação do uso da tecnologia de informação: única maneira de se fazer determinado trabalho; melhorar processos internos; reduzir custos; melhorar a qualidade e disponibilidade das informações importantes interna e externamente à organização. O principal benefício que a tecnologia de informação traz para as organizações é sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a organização.

Portanto, o uso da tecnologia de informação é considerado fundamental para os diversos setores e diferentes níveis hierárquicos das empresas. Ela é vista como um poderoso instrumento no planejamento das organizações, já que permite melhorar a qualidade de vários tipos de serviços públicos e pode ser considerada uma ferramenta com um importante papel na gestão das empresas. Por esses motivos sua utilização deve ser feita de modo que seja efetivo para organização (FRANÇOSO; PIUBELLO; SILVA, 2016).

2.1.2. Tecnologia da Informação na Gestão Pública

Sistema da informação pode ser definido como o processo de transformação de dados em informação que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, bem como proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados (OLIVEIRA, 2010).

Para a administração pública, e principalmente a municipal que é objeto deste estudo, tem que seguir regras e parâmetros que visam única ou principalmente o atendimento ao público ao oferecer serviços de qualidade da prestação do serviço utilizados pelos usuários quanto com os empregados ou funcionários públicos (VERGUEIRO, 2002)

Segundo Gates (1999), as únicas grandes companhias que conseguirão ter êxito são aquelas que considerarem os seus produtos obsoletos antes que outros o façam, muitas vezes as empresas ou órgãos públicos encontram dificuldades em prestar um serviço de qualidade,

não pelos seus servidores ou empregados, mas por sistemas que se mostram defasados o que atrapalha a prestação do serviço público.

Assim, a tecnologia da informação se apresenta como algo imprescindível nas empresas públicas e privadas, possibilitando decisões cada vez mais assertivas por parte dos gestores e demais funcionários, não sendo apenas um gerador de dados e informações, fazendo com que pessoas e departamentos se aproximem, tornando mais ágeis os processos decisórios.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo trata-se de uma pesquisa aplicada, que segundo JACOBSEN (2009, p.17) “só se realiza ciência a partir da pesquisa, isto porque o ser humano vive constantemente em busca de conhecimento”, sendo levantado informações através de uma abordagem qualitativa a respeito da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, mais precisamente a Empresa Municipal de Informática.

No que se referem aos objetivos de forma exploratória, a pesquisa foi bibliográfica e documental. Para Lakatos e Marconi (2009 *apud* ALVES; FERNADES e KINCHESCKI, 2015, p.6), “a pesquisa bibliográfica refere-se àquela na qual se realiza a partir de material disponível, decorrente de pesquisas anteriores em documentos impressos, como livros periódicos, artigos e outros”, sendo assim a busca primordial foi realizada através de levantamento de dados no endereço eletrônico da Prefeitura do Rio de Janeiro onde constam informações a respeito da empresa pública.

A análise documental foi a partir dos dados que constam no site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, comparadas com a teoria, e analisado o conteúdo das informações sobre o atendimento aos usuários para análise da tecnologia da informação nas possibilidades de agilidade, economia e eficiência na gestão pública.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. A EMPRESA

Este estudo teve como objetivo uma empresa pública municipal responsável pela administração dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, com a finalidade de desenvolvimento, implementação e manutenção de sistemas de informações, *websites*, *webservices* e aplicativos móveis que visam aprimorar a eficiência da administração pública na sua missão de servir a cidade e em levar agilidade e facilidade ao dia-a-dia do cidadão.

4.2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Para analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, foram identificadas as características que um site deve possuir e confrontadas às características que o site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro possui, conforme o Quadro 1.

CARACTERÍSTICAS DE UM SITE	SITES DA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
Legibilidade	Resultados do buscador do site não são adequados
Navegabilidade	Facilidade de navegação no site com o link direto para os serviços mais buscados
Rapidez / Funcionalidade	Apresenta boa velocidade nos dispositivos como desktops, notebook e smartphones
Manutenção Constante	Recentemente mudou o layout no site e páginas como o carioca digital e implementação do programa de desburocratização, “Rio Mais Fácil: Negócios”
Foco no Cliente	Possui serviços voltados para melhora de atendimento e requisições menos burocráticas como a obtenção de alvará e segunda via do IPTU
Contato Facilitado / Interatividade	Há meios de interação, como telefones, e-mails, ouvidoria etc
Funcionalidade	Funciona nos navegadores modernos

Quadro 1: Análise das características do site da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Fonte: Adaptado de Conceito Ideal, 2011; Martininghi, 2019.

A utilização desse site se mostra na parceria entre a Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEOP), a Casa Civil e a empresa pública municipal de informática que garantiu um avanço no processo de desburocratização na cidade. Isso porque, desde o segundo semestre de 2016, já está no ar o sistema que facilita a emissão de alvarás de atividades econômicas licenciadas pela prefeitura.

O serviço está disponível no portal Carioca Digital – www.carioca.rio que existe desde 2014, a novidade oferece o resultado da consulta prévia de forma automática, além da apresentação de documentos, incluindo o certificado do Corpo de Bombeiros, feita por meio do sistema. O processo para obter o alvará também é imediato nos casos de empresas de baixo risco, sem a necessidade de o cidadão gastar o seu tempo se dirigindo a um órgão público. Também estão disponíveis serviços encontrados digitalmente como consulta, contracheque para servidores, nota carioca, consulta de dívida ativa.

Segundo Beal (2003) afirmam que as empresas públicas, embora não visem diretamente o lucro, também precisam inovar porque os recursos estão cada vez mais escassos e o cidadão mais consciente dos seus direitos exige receber um serviço diferenciado que atendam, e até supere, as suas necessidades.

Como consta no site da empresa, segundo a equipe da empresa municipal responsável pelo projeto, o maior desafio na implementação deste sistema foi absorver uma nova cultura: a transformação. Ou seja, desenhar um projeto que revê a relação de atendimento que a prefeitura dá ao cidadão. Muito embora seja a terceira onda do programa de desburocratização, "Rio Mais Fácil: Negócios", foi a mais crítica, pois envolveu substituir em apenas oito meses um sistema que ficou amadurecendo 20 anos, mudando suas regras.

Além disso, foi necessário envolver todo o corpo de Fiscais de Atividades Econômicas e ajudá-los a absorver um conceito mais integrado, para que o cidadão passasse a ver a prefeitura como um órgão coeso, integrado, ao invés de ver diversos órgãos espalhados. Para o desenvolvimento do projeto ao todo 47 pessoas trabalharam diretamente no projeto, entre profissionais da empresa em questão e SEOP, JUCERJA (Estado do Rio) e SEBRAE.

Para Chiavenato (2010), os administradores sabem da necessidade de prever mudanças tecnológicas e o seu impacto sobre suas atividades.

4.3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

De acordo com os relatos da empresa extraídos do site da prefeitura e através de análise de conteúdo se destacam os ganhos que a iniciativa proporciona para os cidadãos e a prefeitura: Rapidez do licenciamento, a responsabilização do empresário por suas práticas e o aumento da arrecadação. Com essa iniciativa o projeto permitiu que o cidadão empreendedor pudesse abrir sua empresa sem ter que comparecer a nenhum posto da prefeitura, conseguir liberar alvarás em menos de meia hora é contribuir para a que a cidade cresça, gerando riquezas, circulando o capital.

Além da facilidade de emitir os alvarás em 30 minutos de acordo com informações no site da empresa, os idosos podem gerar cartões de estacionamento instantaneamente, procedimento que anteriormente levava 3 meses, outros serviços encontrados são: o acesso ao boletim escolar, consulta de contracheque por parte dos servidores municipais, consulta de multas, licenças de estacionamentos, dentre outros.

Portanto, a tecnologia da informação é uma poderosa ferramenta para controle que permite monitorar e registrar muitos aspectos do comportamento e desenvolvimento da organização (OLIVEIRA, 2000).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do objetivo deste trabalho que é analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro conclui-se que os elementos agilidade e economia de tempo foram potencializados. O outro aspecto evidência foi o layout e a navegação dos sites que são de fácil compreensão e, atualmente, a Prefeitura

Municipal da Cidade do Rio de Janeiro que além de prestar atendimento ao cidadão através do portal carioca tem parceria com outros órgão e instituições na prestação de serviços digitais.

Verificou-se que a tecnologia possibilitou a geração imediata do cartão de estacionamento para idosos que antes levava meses e a parceria entre órgãos gerou uma celeridade nos processos como, por exemplo, na obtenção de alvará, após a implantação desse sistema, os cidadãos podem ter documentos em 30 minutos como o caso do alvará. Vale ressaltar que, o site e acesso a documentos pesquisados atendem o princípio da transparência tendo em vista que atos do poder público são amplamente divulgados no site da Prefeitura.

Quanto aos aspectos positivos, destacam-se como principais vantagens: maior rapidez e eficiência na obtenção de documentos e solicitação de serviços; economia de tempo pela implementação da tecnologia da informação ao longo das últimas décadas e até mesmo financeira por parte do cidadão, pois não precisa ir até um posto da prefeitura, assim agilizando as solicitações e requerimentos fazendo, com isso, que a administração se organize melhor e atenda de forma satisfatória aos cidadãos.

Quanto às limitações, destacam-se como principais desvantagens: a falta de acesso por parte da sociedade que não tem acesso à internet ou a dispositivos eletrônicos e a divulgação em meios ditos tradicionais de mídia que certos serviços estão presentes no site da prefeitura através do portal carioca digital, muitos usuários dos serviços da prefeitura não fazem ideia que podem economizar tempo e dinheiro resolvendo algumas ou muitas pendências pela internet.

Durante o estudo foram identificados alguns aspectos que não estavam relacionados com o objetivo principal, como o caráter social e inclusivo ao oferecer um serviço que o cidadão não precise se deslocar a um posto físico e que pode ser apresentado como oportunidade de estudos complementares. Outra situação que pode ser objeto de novos estudos, ainda relacionados ao presente trabalho é a como os processos físicos de requisições e solicitações puderam ter o prazo encurtado de dias para minutos ou instantaneamente e os impactos disso na economia dos gastos públicos. Outra situação que pode ser pensada é como a digitalização de processo e serviços diminuem o impacto ambiental e financeiro.

Por fim, a implementação da tecnologia da informação é cada vez mais necessária empresa pública ou privada que deseje atingir melhores resultados, financeiros em relação às empresas privadas ou melhoria de serviços no atendimento, processos e mecanismos do setor público, devem investir progressivamente mais na tecnologia da informação para facilitar as instituições no alcance de seus objetivos, dando suporte aos seus funcionários possam desempenhar suas funções com mais excelência e facilitar a vida do cidadão.

6. REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. Administração de Informática: funções e fatores críticos de sucesso. São Paulo: Atlas, 2001.

ALVES, Rosângela; FERANDES, Tânia Regina Tavares; KINCHESCKI, Geovana Fritzen. Tipos de Metodologias Adotadas nas Dissertações do Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária da Federal de Santa Catarina, no Período de 2012 a 2014. XV Colóquio Internacional de Gestão Universitária, 2015. Disponível em https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/136196/102_00127.pdf?sequenc e=1&isAllowed=y. Acesso em 18 de setembro de 2020.

BEAL, Adriana. Introdução à gestão da tecnologia da informação. Disponível em: http://br.geocities.com/alunosfacer/arquivos/gestao/manual_gestao.pdf. Acesso em 03 de março de 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. 3ª. Ed. Rio de Janeiro, RJ: Campus, 2010.

CONCEITO IDEAL. Quais as principais características de um bom site, 2011. Disponível em: <https://conceitoideal.com.br/blog/sites/quais-as-principais-caracteristicas-de-um-bom-site.html>. Acesso em 05 de outubro de 2020.

CORREA, Rafael Murilo. O que é Gestão da Tecnologia da Informação? Entenda como a TI pode ser uma aliada estratégica do negócio, 2018. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2018/08/gestao-da-tecnologia-da-informacao>. Acesso em 07 de outubro de 2020.

COSTA, Tatiana Ribeiro. e-RH: O impacto da Tecnologia para Gestão Competitiva de Recursos Humanos, 2002. Disponível em: http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/Artigo_Tatiana%20Co sta.pdf. Acesso em 10 mar. de 2020.

ESTEVES, Daniel Faria; FRANCO, Elisângela Carvalho; APONTES, Famir; ORTIZ, Iza Reis Gomes; CANDÉA, Janaina Ferri; FELIPPE, Mara. Comunicação, Instituição e Sociedade. 1ª. Ed. São Paulo: Baraúnas, 2017.

FRANÇOSO, David José; PIUBELLO, Carlos Antônio Lopes; Silva, Robson Fernandes. Gestão da Tecnologia da Informação: teoria e prática. 1ª. Ed. São Paulo: Edipro, 2016.

GATES, Bill. A empresa na Velocidade do Pensamento: Como um sistema nervoso digital. 1ª. Ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

IPLANRIO. Empresa Municipal de Informática. Disponível em: <https://www.rio.rj.gov.br/web/iplanrio>. Acesso em 17 de mar. de 2020.

JACOBSEN, Alessandra de Linhares. Gestão por Resultados, Produtividade e Inovação. Florianópolis, UFSC, 2009.

MARIANO, Alex Fernando; CARREIRA, Márcio Luis. A Relação da Tecnologia de Informação com a Gestão do Conhecimento: definindo os papéis para uma gestão estratégica. Revista de Ciências Gerenciais, São Paulo, v: 14, n. 20, 2012.

MARTININGHI, Raiane. O site da Prefeitura de São Marcos como canal de comunicação com a população local. Dissertação de Mestrado. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RJ, 2019.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo. Sistemas de Informação: Um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico. 1ª. Ed. São Paulo: Érica, 2000.

PAGLIUSO, Antônio Tadeu; CARDOSO, Rodolfo; SPIEGEL, Thaís. Gestão Organizacional: O desafio da construção do modelo. São Paulo: Saraiva, 2012.

PIURCOSKY, Fabricio Pelloso; OLIVEIRA, Felipe Flausino; SILVA, Sheldon Willian; PORTUGAL, Pedro dos Santos Jr. Ensaios Contemporâneos: Gestão Tecnologia e Educação Aplicada ao Desenvolvimento da Sociedade. 1ª. Ed. Curitiba: Appris, 2018.

SANTIAGO, José Renato Sátiro Jr. Gestão do Conhecimento: A chave para o sucesso empresarial. São Paulo: Novatec Editora, 2004.

VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em Serviços de Informação. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.