



RELISE

**GESTÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO:  
DIGNÓSTICO NA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E BEM ESTAR  
SOCIAL DE BOA VISTA DAS MISSÕES – RS<sup>1</sup>**

*Geneci da Silva Ribeiro Rocha<sup>2</sup>*

*Patrício Duarte Rocha<sup>3</sup>*

*Simone Alves Pacheco de Campos<sup>4</sup>*

**RESUMO**

Este estudo teve como objetivo analisar a utilização de tecnologia da informação da Secretaria de Saúde e Bem Estar Social de Boa Vista das Missões - RS sugerindo possíveis melhorias. A fim de atingir o objetivo geral, considerou-se como princípios básicos tecnologia de informação do setor público. Quanto aos objetivos, a pesquisa foi exploratória e descritiva, com aplicação de formulário composto por 19 questões abertas e fechadas aplicadas a 13 servidores. A coleta de dados foi na unidade de saúde. A partir das análises dos dados identificou-se que os principais problemas se encontram na falta de uniformização dos sistemas operacionais que acaba por ocasionar a incompatibilidade entre a extensão dos arquivos, reduzindo assim, a eficácia na execução das tarefas rotineiras do dia-a-dia dos servidores da secretaria de saúde. Constatou-se também que há fatores como baixa capacitação dos recursos humanos envolvidos na área, os quais, apesar da grande maioria dos entrevistados possuírem cursos básicos de formação em informática, demonstraram dificuldades na execução de atividades práticas diárias relacionadas ao uso de computadores.

**Palavras-chave:** Gestão da tecnologia da informação; Setor público; Serviço público.

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the use of information technology from the Boa Vista das Missões Department of Health and Social Welfare, suggesting possible improvements. In order to achieve the general objective,

<sup>1</sup> Recebido em 15/11/2018.

<sup>2</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Sul. [geneci.6813.srr@gmail.com](mailto:geneci.6813.srr@gmail.com)

<sup>3</sup> Universidade Federal de Pelotas. [patricio.07201093.uab@gmail.com](mailto:patricio.07201093.uab@gmail.com)

<sup>4</sup> Universidade Federal de Santamaria. [simone.campos@ufsm.br](mailto:simone.campos@ufsm.br)

Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, v. 4, n. 4, p. 207-229, jul-ago, 2019

ISSN: 2448-2889



RELISE

208

public sector information technology was considered as basic principles. Regarding the objectives, the research was exploratory and descriptive, with application of a form composed of 19 open and closed questions applied to 13 servers. Data were collected at the health unit. From the analysis of the data it was identified that the main problems are in the lack of uniformity of the operating systems that end up causing the incompatibility between the extension of the files, thus reducing the efficiency in the execution of the daily tasks of the day to day of the secretariat of health. It was also found that there are factors such as low capacity of the human resources involved in the area, which despite the great majority of those interviewed have basic courses in computer training, have demonstrated difficulties in carrying out daily practical activities related to the use of computers.

**Keywords:** Information technology management; Public sector; Public service.

## INTRODUÇÃO

Grandes e pequenas organizações enfrentam períodos de transformações econômicas, políticas, sociais e culturais, e passam por reestruturação com novas práticas de gestão por meio de um processo contínuo de aprendizado e adequação às novas tecnologias de informações, a fim de proporcionar uma maior facilidade e agilidade aos serviços prestados, trazendo assim uma maior satisfação de seus colaboradores e usuários finais. A exploração de informação faz com que as empresas públicas e privadas busquem alternativas para o gerenciamento das informações. Visto que o grande desafio atual é organizar as informações de um modo que vise os processos internos facilitando assim a tomada de decisão. No que afirma Amaral *et al.* (2017), para se ter um gestão pública eficiente de recursos disponíveis com informações rápidas e precisas tem-se a necessidade de utilização das tecnologias de informação e comunicação pelos governos de todas as esferas, bem como os governos municipais.

Nos dias atuais é inconcebível que as empresas não estejam organizadas e informatizadas para atender as expectativas de seus dirigentes,



## RELISE

209

colaboradores e clientes. De acordo com Souza e Alves (2017), o papel da tecnologia de informação é importantíssimo para o desenvolvimento da comunicação dos mais variados contextos, desde o âmbito econômico, educacional, relativo à saúde até cultural. Contudo, de tal realidade muitas vezes é vivenciada no setor público, que devido ao excesso de burocracia, há necessidade de programas específicos, pode-se perceber dificuldades de utilização dessas ferramentas por parte dos colaboradores das organizações.

Com a chegada da nova lei de responsabilidade fiscal os estados e municípios passaram a ser cobrados no que diz respeito a suas responsabilidades em relação aos cidadãos e contribuintes. A influência da mídia e a pressão da sociedade em geral fez com que o setor público de natureza burocratizada se adequasse aos novos modelos de gestão para a otimização dos recursos e desempenho dos resultados. Sendo assim, a administração pública tem a tarefa de ajustar-se frente a um mundo globalizado e em constante mudança, o qual se exige maior eficiência e qualidade nos serviços públicos, além de maior controle social e garantia dos direitos individuais de cada cidadão.

Nesse contexto, os sistemas de informações, passaram a ocupar um papel de destaque no que diz respeito a sua capacidade de suporte à gestão. Neste sentido, observa-se a importância da tecnologia da informação aplicada no setor público, principalmente no que se refere a possibilitar uma gestão mais efetiva e com maior eficiência nas atividades, dando mais agilidade aos serviços prestados aos cidadãos. Visto que a informação leva a tomada decisão de melhor qualidade no momento adequado, reduzindo assim, o grau de incertezas. Marchan *et al.* (2004) afirmam que as práticas de TI melhoram o desempenho empresarial e colaboram de forma eficaz no fornecimento de aplicação e infraestrutura das empresas.



RELISE

210

Com o sistema de tecnologia em funcionamento, o profissional terá maior confiança, facilidade e agilidade para tratar com os processos de informações. Visto que o mesmo disponibilizará aos profissionais desta unidade de saúde um maior acesso às informações, como, prontuários eletrônicos de seus pacientes. Nascimento, Freire e Dias (2012) afirmam que a utilização da TI estabelece um importante instrumento de apoio à Administração Pública, ao permitir um maior alcance na oferta de serviços aos cidadãos.

Como ocorre no âmbito das empresas privadas, o uso da tecnologia de informação deve ocorrer de maneira profissional, para que sua utilização traga mais ganhos do que prejuízos para os profissionais ou gestores públicos, gerando assim um melhor atendimento aos municípios. Visto que as crescentes habilidades de comunicação e troca de informação têm acrescido a liberdade de escolha em relação a estrutura e modo de atuação dessas organizações, muitas vezes isso tem aumentando a capacidade das mesmas prestarem serviços de melhor qualidade (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012). Uma vez que a interação com novas tecnologias é fundamental para uma melhor gestão de serviços públicos, Silva, Ribeiro e Rodrigues(2005) afirmam que há variadas formas de distinguir e empregar as tecnologias e os sistemas de informação que podem acrescentar um maior conhecimento e facilidade no trabalho do funcionário público, já que essas fermentas consentem trabalhar com mais qualidade e eficiência transformando assim, a maneira como são estruturados e administrados os processos nos serviços públicos. Na seção seguinte é apresentada a fundamentação teórica com os principais eixos teóricos que nortearão esta pesquisa.

Diante do exposto, esse trabalho visa analisar a utilização dos dispositivos de Tecnologia de Informações na Secretaria de Saúde e Bem Estar Social de Boa Vista das Missões-RS. Para tanto torna-se necessário



RELISE

211

compreender os principais problemas e dificuldades, propondo ações que possam fortalecer e qualificar os serviços prestados à sociedade. Assim emerge o seguinte questionamento: “Como é utilizado o Sistema de Tecnologia da Informação na Secretaria de Saúde e Bem Estar Social de Boa Vista das Missões-RS”.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção são apresentados os principais eixos teóricos que nortearam este estudo, será abordada gestão da tecnologia da informação na administração pública, o papel da informação e das tecnologias da informação e do conhecimento, e a importância da tecnologia de informação nas organizações públicas.

### *Gestão da informação e da tecnologia da informação na administração pública*

As organizações, sejam públicas ou privadas, utilizam-se de alguma forma de tecnologia para executar suas operações e realizar suas tarefas. Já que todas as organizações dependem de um tipo de tecnologia ou de uma matriz de diferentes tecnologias para poderem funcionar e alcançar seus objetivos (CHIAVENATO, 2006). Segundo o mesmo autor, a tecnologia constituiu-se de uma combinação de conhecimentos (know-how), equipamentos (hardware) e métodos de trabalho (software) utilizados para transformar insumos de recursos em resultados organizacionais. Visto que é a maneira pelas quais as tarefas são executadas, usando ferramentas, equipamentos, técnicas e conhecimentos.

Hoje, com a diminuição dos custos das tecnologias, principalmente do computador, ascendeu sua disseminação e popularização, ocasionando o aumento no número de usuários. Com isso, a tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais necessária ao funcionamento da sociedade e da



RELISE

212

administração pública (NACIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012). Segundo os mesmos autores, o aumento da conectividade tem modificado as práticas de trabalho nas instituições públicas.

De acordo com Chiavenato (2006, p. 324), “a ligação com a internet e a adoção da internet e redes internas de comunicação intensificam a globalização da economia por meio da globalização da informação”. Portanto, a TI consentiu que as organizações fizessem a gestão de suas informações eficazes e eficientes, pois com os avanços expressivos na tecnologia da informação tornou-se possível obter, administrar e utilizar quantidades enormes de informação a um custo relativamente baixo (GORDON; GORDON, 2006).

Segundo Bravo (2005), na administração pública um sistema de informação gerencial deve ser, sobretudo planejado para atender às necessidades de uma organização. O desenvolvimento do projeto inicia com análise das operações da organização, logo após são avaliados os custos e benefícios, no qual devem ser considerados os custos referentes à aquisição e manutenção do sistema.

A importância de uma boa gestão dos sistemas de informações nas organizações públicas não se trata de ganho de competitividade, mas de ganho de eficiência e eficácia dos serviços prestados. Isso significa que além de melhorias no ambiente interno da organização e pelo aumento da eficácia organizacional, traz também agilização nos processos da estrutura, da comunicação e alimentação da burocracia. O uso estratégico da tecnologia e administração dos recursos de informática busca o melhoramento do atendimento à população e nos serviços prestados (BRAVO, 2005).

Para isso é fundamental o uso de técnicas de gestão do conhecimento que transformam o conhecimento em novas tecnologias, produtos e relacionamentos. Em outras palavras, à medida que as organizações cultivam o conhecimento e aprendem mais rápido, tornaram-se mais flexíveis,



RELISE

213

adaptáveis e ao mesmo tempo mais competitivas que os seus concorrentes, visto que o objetivo básico da gestão do conhecimento é criar, compartilhar e disseminar o conhecimento para melhor enfrentar as forças que o ambiente exerce sobre o sistema organização.

### *O papel da informação e das tecnologias da informação e do conhecimento*

O desenvolvimento tecnológico está gerando profundas transformações, com isso a sociedade da informação e do conhecimento são impulsionadas por esses avanços nas áreas de informática e telecomunicações que influenciaram grandemente a economia mundial e a sociedade em geral. Sendo que a diversificação, a ampliação da aplicação e o uso das novas tecnologias da informação e das comunicações; a rapidez de suas mudanças decorrentes da intensificação do seu processo de evolução de inovação e atualização. Visto que se inserem ferramentas essenciais para a sociedade, como computador, internet, aparelhos e equipamentos de telecomunicações, os quais têm um papel fundamental nas transformações da sociedade (AMARAL; MARQUES; DUFLOTH, 2017).

Segundo Nascimento, Freire e Dias (2012), um dos grandes desafios que as nações modernas encontram hoje na construção de uma sociedade, é que todos os indivíduos sejam capazes de criar, utilizar e acessar a informação e conhecimento de maneira eficiente, já que o progresso da tecnologia da informação e do conhecimento está mudando a forma de como a sociedade usa e se relaciona com ela. De acordo com Rossetti e Morales (2007, p. 124),

A tecnologia da informação (TI), que é gerada e explicitada devido ao conhecimento das pessoas, tem sido, ao longo do tempo, cada vez mais intensamente empregada como instrumento para os mais diversos fins. É utilizada por indivíduo e organizações, para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos; como suporte à análises de mercados; para tornar ágil e eficaz a interação com mercados, com clientes e até com competidores. E usada como fermenta de comunicação e gestão empresarial, de modo que organizações e pessoas se mantenham competitivas nos mercados



## RELISE

214

em que atuam. Em face disso, além de sua rápida evolução, é cada vez mais intensa a percepção de que a tecnologia de informação e comunicação não pode ser dissociada de qualquer atividade, como importante instrumento de apoio à incorporação do conhecimento como o principal agregador de valor aos produtos, processos e serviços entregues pelas organizações aos seus clientes.

No que afirmam Costa *et al.* (2017), a chegada da internet como parte da evolução tecnológica e sua presença no dia-a-dia dos usuários tem aumentado a agilidade na troca de dados e na qual adquirem conhecimento. Hoje, a rede é vitrine para diversos negócios tanto na empresa privada quanto na pública, formando assim uma rede de relacionamento entre empresas e clientes e entre clientes e empresas.

No que afirmam Angeloni *et al* (2008), na gestão do conhecimento, e em concordância com as características das redes, a Internet surge servindo, por um lado como base para diferentes programas e ambientes que propiciam a capacitação, o armazenamento e, principalmente, a difusão do conhecimento.

Segundo os mesmos autores, a adoção universal da internet tem oportunizado organizações a estabelecer redes de conhecimento estratégico para alcançar objetivos reciprocamente úteis. Na qual as redes colaborativas estão evoluindo em todos os setores econômicos, nos mercados consumidor e organizacional, e na interatividade entre governo, cidadão e organizações.

A tecnologia da informação tem modificado fortemente o trabalho dentro das organizações e fora delas, visto que hoje a informação vem se tornando a principal fonte de energia da organização, tornando assim o principal combustível e mais importante recurso. Por meio destes recursos que é possível alcançar uma adequada gestão de serviço ao cidadão, uma vez que o acesso a informação em tempo real torna-se primordial para os gestores tomarem decisões que são importantíssimas para a economia e a sociedade, já



RELISE

que a informação direciona todos os esforços e assinala os rumos a adotar nas organizações (CHIAVENATO, 2006).

### *A importância do uso da tecnologia de informação nas organizações públicas*

As organizações vêm enfrentando uma nova realidade provocada pelos novos paradigmas introduzidos pela sociedade da informação, as quais estão se reorganizando e aderindo ao novo contexto da tecnologia da informação, já que a denominada Era da Sociedade e a Era do Conhecimento ou da Informação constitui um momento de ruptura, que levou a mudança de paradigma (JUNQUEIRA; VIANNA, 1999). De acordo com Silva (2003), a tecnologia da informação é considerada como um marco de um novo paradigma tecnológico possibilitando assim o surgimento de novas formas de organização e novos modelos de soluções de problemas. Ainda segundo Silva (2003 p.2), a “TI proporcionou condições para a criação de redes integradas para troca de insumos, produtos e serviços, comunicação à distância, armazenamento e processamento da informação, individualização coordenada do trabalho e concentração e descentralização simultâneas do processo decisório”.

Com as novas exigências de mercado o processo de planejamento estratégico de sistemas de informação está sendo demandado com emergência o alinhamento estratégico entre negócio e TI, visto que a tecnologia da informação permite trabalhar com cenário e análise das possibilidades futuras. Portanto, percebe-se que a utilização da TI constitui-se como um importante instrumento de apoio a Administração Pública ao permitir um maior alcance na oferta de serviços prestado aos cidadãos (NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012).

Deste modo, pode-se destacar a utilização da informação e das tecnologias da informação e comunicação - TIC como alternativas estratégicas



RELISE

216

relativas à governança tem ampliado assim a capacidade de comunicação e troca de informações, expandido a liberdade de escolha em relação à estrutura e o modo de atuação das organizações, muitas vezes aumentando a capacidade delas de prestarem seus serviços. Mendonça *et al.* (2013) afirmam que a TI pode contribuir expressivamente para que as organizações públicas alcançassem seus objetivos. Entretanto, é preciso tornar a governança de TI mais fácil e clara em sua implantação, além de ficar clara como são tomadas as decisões e quem as toma. Espera-se que as diversas transformações no modo de gerir a coisa pública levem a uma utilização em escala cada vez maior dos recursos de tecnologia e técnicas de informação. Mas, apesar da grande quantidade de sistemas automatizados que procuram melhorar as informações, ainda se percebe determinadas dificuldades por parte dos membros das organizações principalmente das públicas em utilizar essas ferramentas.

Contudo, para se ter uma gestão pública mais eficiente na tomada de decisões e prestação de contas das ações do governo deve haver recursos disponíveis com informações velozes e precisas. Reforça assim, a necessidade do uso das tecnologias de informação pelos governos de todas as esferas principalmente, pelos governos locais. No próximo capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados na investigação do problema de pesquisa e da obtenção de dados.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A fim de alcançar o objetivo do estudo de analisar a utilização de tecnologia da informação na Secretaria de Saúde e Bem Estar Social de Boa Vista das Missões - RS. O presente capítulo objetiva apresentar os procedimentos metodológicos que serão utilizados na investigação do problema de pesquisa e da obtenção de dados.



RELISE

217

No que tange os objetivos, a pesquisa é considerada exploratória e descritiva, a partir da necessidade de se conhecer com maior profundidade os conceitos da temática. Para Malhotra (2010), a pesquisa descritiva significa delinear alguma coisa, características ou funções, é pré-planejada, estruturada e fundamenta-se em amostras grandes e representativas. Estudos descritivos procuram descrever com que frequência as coisas acontecem, por isso, os temas abordados precisam ser registrados para que posteriormente sejam analisados.

Quanto à estratégia de realização da pesquisa, compreende um estudo de caso, de acordo com o proposto por Yin (2005), baseado em uma investigação empírica que compreende fenômenos sociais complexos contemporâneos, é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Onde pode ser caracterizado como um estudo bem definido. Quais estudos habitam a utilizar várias fontes de informações, buscam retratar a realidade da mais completa possível objetivando a descoberta. Com a finalidade de auxiliar na tomada de decisão de determinado assunto que propõe uma ação transformadora.

Os dados foram coletados através de um formulário em forma de entrevista estruturada a fim de obter informações e percepções sobre as práticas de utilização da tecnologia de informação, bem como identificar possíveis deficiências no uso dos sistemas. Marcone e Lakatos (2003) definem formulário como o contato face a face entre pesquisador e o respondente. O qual foi preparado de acordo com a necessidade de se conseguir respostas aos objetivos sugeridos pela pesquisa e para solução dos problemas abordados.

Os instrumentos de coleta de dados foram desenvolvidos, como parte de um projeto de pesquisa, para assegurar que todos os respondentes respondam as mesmas perguntas na mesma ordem, geralmente são pré-



RELISE

218

testadas para a confiabilidade da pesquisa (SCHIFFMAN; KANUK, 2009). Os sujeitos pesquisados foram definidos por conveniência, método em que o pesquisador usa procedimentos subjetivos, bem como a experiência pessoal, convivência e conhecimento (HAIR *et al.*, 2005).

O universo presente neste estudo consiste na população de servidores públicos da secretaria de saúde do município de Boa Vista das Missões-RS. Justifica-se a delimitação desta amostra com apenas servidores da secretaria deste município, sendo esse público alvo da pesquisa 13 servidores públicos dos 31 que trabalham na unidade de saúde

A pesquisa de campo foi realizada no mês de abril de 2018. Em seguida, foi realizada análise dos dados de forma descritiva por meio de conteúdo na qual se procurou apresentar as características da população de servidores públicos da secretaria de saúde de Boa Vista das Missões e a utilização do sistemas de tecnologia de informação. Na próxima seção serão apresentados os resultados do estudo.

## **APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

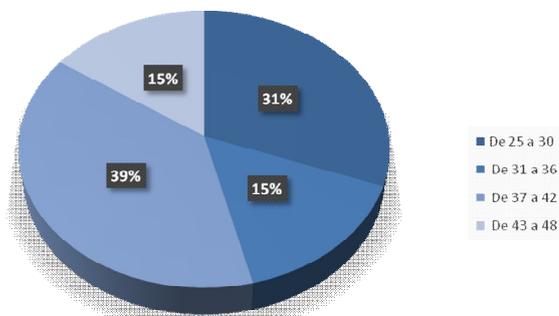
Nesta etapa serão apresentadas questões referentes à pesquisa, sobre gestão da tecnologia de informação, realizada com servidores da Secretaria Municipal de Saúde e Bem Estar Social de Boa Vista das Missões, conforme estabelecido pela metodologia desta pesquisa.

### *Caracterizações dos servidores entrevistados*

Nesta análise será estudada a descrição dos entrevistados por meio das variáveis como idade, escolaridade, setor de trabalho, cargo, tempo de função. Em um primeiro momento foram avaliados dados referentes à faixa etária dos servidores entrevistados, que podem ser visualizado no (Gráfico 1).



RELISE

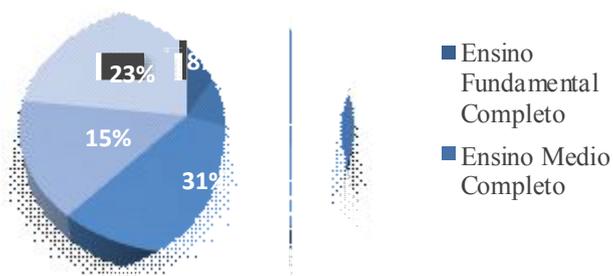


**Gráfico 1 - Faixa etária dos entrevistados**

Fonte: Elaborado pelos autores.

A partir do exposto no Gráfico 1, pode-se perceber que a maioria dos entrevistados encontra-se na faixa etária entre 37 a 42 e 25 a 30 anos que equivale a 70% dos entrevistados, enquanto a minoria, 30% está com idade entre 31 a 36 anos e 43 a 48 anos, que demonstrou um quadro de servidores extremamente jovem.

Uma condição frequentemente discutida, especialmente quando se trata de servidores, é o seu grau de escolaridade. Essa escolaridade, por sua vez, está relacionada, dentre outros fatores, com a idade do indivíduo uma vez que no passado o acesso à escola formal era menor. Por meio do Gráfico 2, pode ser constatado o grau de escolaridade servidores entrevistados, podendo ser considerado relativamente alto.



**Gráfico 2 - Grau de escolaridade servidores entrevistados**

Fonte: Elaborado pelos autores



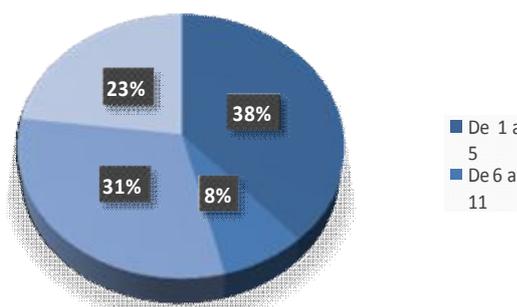
RELISE

220

No caso em estudo identificou-se que 31% possuem ensino superior completo, 23% pós-graduação incompleta, 15% ensino médio completo, 23% pós-graduação completa e apenas 8% possuem ensino fundamental completo. Pode-se perceber que os servidores têm um nível alto de escolaridade, sendo que a grande maioria dos entrevistados possui ensino superior e pós-graduação, o que demonstra que os servidores estão buscando se qualificar em suas áreas de atuação.

Baseado no formulário aplicado, os profissionais entrevistados atuam diretamente na secretaria de saúde do município em diversos setores como: farmácia, ambulatório, assistência social, recepção, fiscalização sanitária, consultório odontológico, consultório médico, setor de vacinas e administrativo. No qual foram entrevistados, ocupantes de vários cargos como: Farmacêuticos, Dentistas, Auxiliar Odontológico, Assistente Social, Enfermeiras, Atendente de Saúde, Técnico Enfermagem, Fiscal Sanitário, Médicos e Secretário.

Na pesquisa pode-se identificar o tempo de função dos entrevistados, que pode ser visualizado no Gráfico 3.



**Gráfico 3-Tempo de função dos entrevistados**

Fonte: Elaborado pelos autores

Com relação ao tempo de função, pode-se perceber que 38% dos servidores trabalham de 1 a 5 anos, 31% de 12 a 17 anos, 23% de 18 a 23 e



RELISE

221

8% trabalham de 6 a 11anos. Podendo ser afirmado que são servidores que atuam há pouco tempo. No qual foi possível perceber que não há desvio de função entre os funcionários. Na próxima seção será exposta a utilização do sistema de tecnologia de informação.

#### *A utilização dos sistemas de tecnologia de informação*

Com relação ao conhecimento de software, a grande maioria dos entrevistados respondeu que possuem regular para bom conhecimento de Word, Excel básico, Power Point e internet. Quando questionados se possuem algum curso, 58% dos entrevistados afirmaram que já fizeram algum curso, 42% responderam não possuir nenhum tipo de curso. Em se tratando da importância, complexidade e responsabilidade do trabalho dos servidores, visto que os mesmos lidam diretamente com o público e com sistema de saúde, no qual tem que ter um controle rigoroso dos prontuários dos pacientes, o índice dos que não tem nem um curso é considerado alto.

Ao serem questionados sobre a principal importância e função do computador no ambiente de trabalho e nas atividades desenvolvidas na unidade de saúde, as respostas foram unânimes, afirmaram que o computador é de extrema importância devido à facilidade e agilidade nos processos, na procura das informações dos pacientes, como os prontuários. E também na busca e troca de informações como por exemplo com o Sistema SUS, estudo, comunicação, preparo de material para realização de palestras, ajuda no controle de saídas e entradas de medicamentos na farmácia, agendamentos de vacinas emissão de relatórios dentre outros. Questionados sobre a utilização de software, 92% dos entrevistados afirmaram usar algum tipo de software específico para a realização de suas atividades diárias, como SEPIN programa para dispensação de medicamentos, bem como dar entrada dos medicamentos no estoques e SISFAD que serve para armazenar e enviar



RELISE

222

dados à coordenadoria de saúde, também o E-SUS que é utilizado para facilitar o acesso ao prontuário dos pacientes no qual é feita a evolução histórica dos mesmos e editores de texto (Word) usado para digitação de documentos e planilhas eletrônicas (Excel), entre outros.

Quando questionados se possuem computador exclusivo para seu uso, 54% responderam que sim, enquanto que 46% responderam que não dispõem de computador para seu uso no local de trabalho. Considerando a importância do computador nos dias de hoje, o percentual dos que não tem é considerado alto, pois é através dele que o funcionário vai desenvolver suas atividades com mais eficiência e rapidez. Amaral, Marques e Dufloth (2017) afirmam que para se ter uma gestão pública mais eficiente e com informações rápidas e precisas para a tomada de decisões a mesma deve se utilizar das tecnologias de informações e comunicação.

Quando questionados se receberam algum tipo de treinamento específico para o uso dos programas utilizados, 77% dos entrevistados responderam que sim, receberam algum treinamento, citando como exemplo os cursos de capacitação do E-SUS, e por meio de treinamento de capacitação municipal e estadual e 23% afirmaram que não receberam nem um tipo de treinamento.

Questionados sobre como aprenderam a utilizar os programas, os mesmos responderam que foi por meio de curso de capacitação municipal e estadual, e por uma equipe chamada telesaúde, através de instrução de colegas, praticando durante o dia a dia, palestras e vídeo conferência, e treinamento fornecido pela 15ª. Coordenadoria de Saúde. Questionados se têm acesso a manuais tutoriais, 62% dos entrevistados responderam que sim, e 38% afirmaram que não tem acesso.

Com relação às críticas ou sugestões de melhoria aos sistemas de informações utilizados nesta unidade de saúde, seria a falta de um eficiente



RELISE

223

sistema de internet, que causa demora no atendimento ao público, a incompatibilidade de programas, falta de treinamento e reciclagem para desenvolvimento do trabalho em geral. Já nas sugestões de melhoramento das atividades todos os entrevistados citam que seria muito importante a informatização da unidade de saúde com o um todo, visto que agilizaria todo o processo desde a recepção dos pacientes até a entrega do medicamento, também citaram que o sistema de dispensação de medicamento deveria ser interligado ao sistema nacional, e que a informação seria em tempo real, assim evitaria que a mesma informação seja inserida no sistema várias vezes.

Quando questionados se os mesmos consideram necessária a utilização de Sistemas de TI dentro de um ambiente de trabalho, 77% dos respondentes afirmaram que sim, e 23% citaram que não é necessária. Ademais, pode se perceber que os entrevistados estão cientes da importância do papel das tecnologias de informação no desenvolvimento de suas atividades no dia a dia. Já que existem diferentes formas de conhecer e utilizar os sistemas de informações, o qual pode aumentar o conhecimento e facilitar o trabalho do funcionário público (SILVA; RIBEIRO; RODRIGUES, 2005).

Ao serem questionados quanto ao estado de conservação dos computadores e dispositivos de mídia no ambiente de trabalho, 92% dos entrevistados afirmaram estar satisfeitos, já 8% afirmaram estar muito satisfeito. Pode-se perceber por meio das respostas dos entrevistados que os dispositivos e computadores estão em boas condições de uso. Visto que, para se ter uma gestão pública de qualidade requer investimentos em equipamentos, serviços específicos, estrutura, pessoal qualificado e treinamentos.

Em termos de feedback (retorno), 77% dos respondentes citaram estar satisfeitos, 15% pouco satisfeitos e 8% são indiferentes. Quanto à agilidade no serviço, 69% dos entrevistados afirmam estar satisfeitos e 31% estão muito



RELISE

224

satisfeitos. Já com relação ao custo x benefício percebido, 54% dos respondentes responderam estar satisfeitos, 31% citam estar muito satisfeitos, já 15% afirmaram estar pouco satisfeitos. Questionados sobre como se sentem quando utilizam o Sistema de TI em seu ambiente de trabalho, 70% afirmaram estar satisfeito, 15% muito satisfeito e 15% pouco satisfeitos.

Ao concluir esta análise das informações, evidenciou-se que os servidores têm um nível alto de escolaridade, sendo que a grande maioria dos entrevistados possui ensino superior e pós-graduação, o que demonstra que os servidores estão buscando se qualificar em suas áreas de atuação. Mas em relação ao conhecimento de software, a grande maioria dos entrevistados possui regular para bom conhecimento de Word, Excel básico, Power Point e internet. Além disso, somente 58% dos entrevistados afirmaram que já fizeram algum curso, 42% responderam não possuir nenhum tipo de curso. Em se tratando da importância, complexidade e responsabilidade do trabalho dos servidores, o índice dos que não tem nem um curso é considerado alto, levando em consideração o elevado grau de escolaridade dos servidores da secretaria de saúde. Além do mais o funcionário público precisa estar cada vez mais qualificado para desempenhar suas tarefas, uma vez que a interação com as novas tecnologias é de suma importância para melhorar a gestão do serviço público. Logo em seguida serão expostas as considerações finais.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante das análises dos dados coletados e das informações obtidas pode-se concluir que os objetivos propostos nesta pesquisa foram alcançados. A metodologia utilizada propiciou a identificação dos desafios e dificuldades encontradas com mais frequência na Secretaria Municipal de Saúde quanto à gestão de sistemas de informações.



RELISE

225

Por meio do estudo, identificou-se que os principais problemas se encontram na falta de uniformização dos sistemas operacionais que acaba por ocasionar a incompatibilidade entre a extensão dos arquivos, reduzindo assim, a eficácia na execução das tarefas rotineiras do dia-a-dia dos servidores da secretaria de saúde.

Constatou-se também que há fatores como baixa capacitação dos recursos humanos envolvidos na área, os quais apesar da grande maioria dos entrevistados possuírem cursos básicos de formação em informática, demonstraram dificuldades na execução de atividades práticas diárias relacionadas ao uso de computadores.

De acordo com o secretário de saúde, a falta de relatórios customizados que permitam conferir de forma atualizada dados como número de consultas de exames, despesas e demonstrativos financeiros da Secretaria, faz com que tenha uma atuação reduzida ao nível operacional, impossibilitando assim uma gestão plena visando ações estratégicas bem como busca de recursos, em maior participação em cursos de atualização ou ainda interação com programas governamentais e integração com órgãos regulamentadores, como a coordenadoria de saúde entre outros.

Outro fator que impossibilita um controle mais efetivo por parte do secretário e controle logístico dos veículos da Secretaria de Saúde, já que é realizado manualmente por meio de cadernetas individuais por veículos e posteriormente é digitado pela secretaria a cada 30 dias. O que demonstra a possibilidade de aplicação de tecnologia de informação no qual pode se implantar sistemas para o gerenciamento e controle dos veículos.

As pesquisas por mais que sejam concretizadas de maneira eficiente para busca de consolidações dos resultados, acabam passando por limitações. Nesta pesquisa, foi encontrada, entre outras, a disposição de prazos, já que devido ao tempo não foi possível abordar um número maior de servidores



RELISE

226

públicos. Outra limitação foi com a aplicação dos formulários, sendo que os que foram aplicados na própria secretaria de saúde, houve dificuldade em relação ao tempo, por parte de alguns entrevistados em responder o formulário, sendo que parte dele contava com questões abertas, em que levava o entrevistado a pensar mais e com isso demoravam mais tempo para responder, o que causou atraso na coleta de dados. Outra limitação do trabalho são alguns pontos de estruturalismo que não foram abordados, como conflitos de governança existente entre as esferas governamentais (municipal, estadual, e federal), o qual se reflete na diversidade e pouca integração dos sistemas utilizados.

Contudo, vale ressaltar a importância do devido estudo, salientando a relevância de semelhantes pesquisas no assunto. Sugerindo a realização de trabalhos futuros no sentido de viabilizar a elaboração de um plano de gestão de tecnologia de informação, a fim de auxiliar em visão futura dos investimentos na área, além de estabelecer diretrizes básicas que poderiam garantir sua continuidade no decorrer das diferentes gestões municipais.

Por fim, deseja-se que os resultados deste estudo tenham utilidade para posteriores pesquisas e que auxiliem na construção do conhecimento. Visto que, o uso de tecnologia de informação na saúde constitui-se em um campo com potencialidades ainda imensuráveis. Já que as inovações tecnológicas como prontuários eletrônicos e tele medicina ainda não atingiram o cotidiano das organizações públicas, confirmando, portanto a premência de estudos que explorem este enfoque, uma vez que, para avançar neste campo tão desafiador é preciso melhorar a gestão de TI na administração pública por meio de melhores práticas de governança.

## REFERÊNCIAS

ANGELONI, T. M.; et al. **Organização o conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.



RELISE

227

BRAVO, L.A.; **O papel dos sistemas de informação na modernização da gestão pública municipal no Brasil: estudo de caso na prefeitura de municipal de rio bonito- RJ.** Rio de Janeiro 2005. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão Pela Qualidade Total) Programa de Pós – Graduação da Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro. Disponível em: <[http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde\\_arquivos/14/TDE-2006-10-06T115043Z-455/Publico/Dissertacao%20Alfredo%20Bravo.pdf](http://www.bdttd.ndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2006-10-06T115043Z-455/Publico/Dissertacao%20Alfredo%20Bravo.pdf)> Acesso em 30 jan.2018.

COSTA, P. R. S et al. Sistema da informação como balizador no processo de tomada de decisão: análise da tomada de decisão com base no si em uma empresa da área petrolífera. XXVIII, Enangrad, Brasília- DF agosto, 2017. Disponível em: [http://www.enangrad.org.br/pdf/2017\\_ENANGRAD104.pdf](http://www.enangrad.org.br/pdf/2017_ENANGRAD104.pdf) Acesso em: 29 jan.2018.

CHAVENATO, I. **Administração geral e pública.** Rio de Janeiro. Elsevier, 2006.

DESLANDES, S. F. **A construção do projeto de pesquisa.** 23. ed. Rio de Janeiro.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico,** 2010. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: jul. 2018.

FREDERICO, A.; MARQUES. S.; DUFLOTH. **Comunicação e informática nos governos municipais: análise evolutiva do estado de Minas Gerais entre 2009 e 2014.** Faculdade de Tecnologia de Guaratinguetá 47 Revista v.8, n.1 – junho, 2017, Revista Científica On-line Tecnologia–Gestão – Humanismo. Disponível em: <<file:///C:/Users/User/Downloads/197-1203-1-PB.pdf>> Acesso 27 jan. 2018.

GORDON, S. R.; GORDON, J. R.; **Uma abordagem gerencial.** 3 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

JUNQUEIRA, L.C.; VIANNA, M.A.F. **Capital intelectual,** gestão do conhecimento e universidade corporativa. IN: BOOG, G.G. (Org). Manual de treinamento e desenvolvimento: ABTD- Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento. 3 ed. São Paulo: Makron Book, 1999.

KOTLER, P.; SHALOWIT Z, J.; STEVENSR. J; **Metodologia científica.** Porto Alegre: Bookman, 2008.



RELISE

228

MALHOTA, N.K. **Pesquisa de marketing: Uma orientação aplicada.** 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCHAND, D. A. et al. **Dominando a gestão da informação.** Tradução: Carlo Gabriel Porto Bellini e Carlos Alberto Silveira Netto Soares. Porto Alegre: Bookman, 2004.

MENDONÇA, C. M.C et al. **Governança de tecnologia da informação:** estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <[http://www.repositorio.ufrn.br:8080/jspui/bitstream/123456789/19188/1/Governan%C3%A7aTecnologiaInforma%C3%A7%C3%A3o\\_2013.pdf](http://www.repositorio.ufrn.br:8080/jspui/bitstream/123456789/19188/1/Governan%C3%A7aTecnologiaInforma%C3%A7%C3%A3o_2013.pdf)> Acesso em: 9 nov. 2017.

NASCIMENTO, S.G.V.; FREIRE, G.H.A.; DIAS, G.A. **A tecnologia da informação e Gestão pública.** MPMGOA, João Pessoa. 2012. Disponível em: <[file:///C:/Users/User/Downloads/15347-27221-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/15347-27221-1-PB%20(2).pdf)> Acesso em: 9 nov.2017.

Prefeitura de Boa Vista das Missões. Disponível em: <http://www.boavistadasmissoes.rs.gov.br/cidade> > Acesso em: 31 jul.2018.

RAMPAZZO, L.; **Metodologia científica.** 3. ed. São Paulo: Loyola, 2005.

SILVA, Á. L. A dinâmica da difusão da tecnologia da informação: um estudo comparativo em cooperativas, 2003. Dissertação (Mestrado em administração) -Lavras: UFLA.

ROSSETTI, G.A.; MORALES, T.A. **O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento.** Ci. Inf., Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a09v36n1.pdf>> Acesso em: 28jan. 2018.

SILVA, A; RIBEIRO, J, A; RODRIGUES.L.A. **Sistemas de Informações na Administração Pública:** Revan, 2005.

SOUZA, F.F, et al. Da responsabilidade estatal brasileira pela universalização do acesso à Internet no contexto da sociedade da informação: avanços do Marco Civil da Internet e da Emenda Constitucional n. 85/2015. **Revista de**



RELISE

229

**Artigos do 1º Simpósio sobre Constitucionalismo, Democracia e Estado de Direito**, [S.l.], jan. 2017. Disponível em: <http://revista.univem.edu.br/1simposioconst/article/view/1241> Acesso em: 29 jul.2018.

SCHIFFMAN, L. G.; KANUK, L. L. **Comportamento do consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Copyht, 2009.

YIM, R. K. **Estudo de Caso; Planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.