

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA À GESTÃO PÚBLICA

Tiago Cardoso Dal Molin¹
Fabiano Augusto Miotto da Costa²

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a utilização e os impactos das tecnologias da informação aplicadas à gestão pública e a sociedade. Neste sentido, a tecnologia consiste na forma do saber fazer, através de conhecimentos científicos e mecanismos originados por experiências desenvolvidas durante a realização de atividades na produção de bens, produtos ou insumos e na prestação de serviços aos cidadãos. A tecnologia da Informação na gestão pública tem modificado a forma com que o governo interage com a população. Ferramentas avançadas de gerenciamento auxiliam e permitem maior agilidade, rapidez, transparência e eficiência aos processos dos setores, aprimorando a utilização de recursos públicos e facilitando as atividades desenvolvidas por gestores e servidores públicos.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Pública. Tecnologia da Informação. Agilidade. Transparência. Servidor Público

ABSTRACT

The present work aims to analyze the use and impacts of information technology applied to public management and society. In this sense, technology consists in the form of know-how, through scientific knowledge and mechanisms originated by experiences developed during the performance of activities in the production of goods, products or inputs and in the provision of services to citizens. Information technology in public management has changed the way government interacts with the population. Advanced management tools help and enable greater agility, speed and efficiency in the processes of the sectors, improving the use of public resources and facilitating the activities carried out by public managers and civil servants.

KEYWORDS: Public administration. Information Technology. Agility. Transparency. Public server

INTRODUÇÃO

Atualmente, devido a globalização e ao desenvolvimento das mais variadas tecnologias, o ambiente de trabalho tem passado por várias transformações, sejam elas no serviço público ou privado. Devido a isso, as mais variadas tecnologias desenvolvidas são fundamentais para que haja maior eficiência na prestação de serviços ou no desenvolvimento de produtos.

No Brasil contemporâneo a Administração Pública vem sendo desenvolvida e sendo aprimorado o modelo de gestão burocrático, estruturas e sistemas organizacionais. Sendo instrumentos utilizados para alavancar, modernizar e auxiliar no desenvolvimento econômico e social de todo o país, as tecnologias abrangem todos os aspectos da vida humana e provocam grandes mudanças nas estruturas de

¹ Discente do curso de pós-graduação lato sensu – Administração do Setor Público.

² Docente do curso de Bacharelado em Administração – Faculdade Futura de Votuporanga -SP

empresas, gestão de pessoas, e não só em ambientes tecnológicos. De acordo com Manuel Castells (1999) a “quebra de paradigma” é chamada de “revolução da informação”, cuja parte central das transformações são as tecnologias da informação, processamento e comunicação.

Neste caso os entes federativos, a União, os Estados o Distrito Federal e os Municípios brasileiros vêm buscando maior eficiência, eficácia e efetividade no desenvolvimento de suas tecnologias para ofertar produtos ou serviços de melhor qualidade para a população. Pois, as demandas crescentes de produtos e serviços exigem ferramentas e tecnologias compatíveis com o desenvolvimento da sociedade para que as necessidades populacionais sejam supridas.

Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo principal a análise da utilização e os impactos das tecnologias da informação aplicadas à gestão pública buscando identificar ferramentas de trabalho que possam proporcionar benefícios como a redução de custos das operações e o aumento de produtividade; a facilidade e a rapidez no desenvolvimento de atividades burocráticas; o auxílio no controle de atividades descentralizadas em diversos níveis hierárquicos. Apesar de Albertin e Albertin (2008) afirmem que “os benefícios do uso de TI podem ser definidos como custo, produtividade, flexibilidade, qualidade e inovação”.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública, em sentido amplo, abrange os órgãos governamentais que exercem suas funções estritamente políticas, ou seja, de direção, comando, fixação de orientações e criação de planos de ação; e os órgãos e pessoas jurídicas que exercem as funções administrativas, isto é, são responsáveis por executar as decisões e os planos de governo. Para Maria Di Pietro, a Administração Pública em sentido amplo possui um aspecto subjetivo e outro objetivo:¹

- De forma subjetiva e de sentido amplo a Administração Pública engloba os órgãos supremos, os de governo, os previstos na Constituição Federal, os quais tem o dever de desenvolver planejamentos de ações, dirigir e comandar: como também os órgãos administrativos subordinados que têm a responsabilidade da execução dos planos governamentais.
- De forma objetiva e em sentido amplo a Administração Pública abrange a função política e a função administrativa.

De outra forma, em sentido estrito, a Administração Pública abrange os órgãos e entes administrativos, pessoas jurídicas, que tem a responsabilidade de executar a função administrativa, sendo excluídos os órgãos de governo, que exercem a função política. Logo, a Administração Pública representa os conjuntos de entes vinculados ao Estado, sendo este o responsável por atuar de forma imparcial e impessoal buscando cumprir os interesses públicos nas esferas federal, estadual, distrital e municipal.

Nas organizações públicas não há liberdade de escolha pessoal das decisões que serão tomadas, sendo permitido somente realizar o que a lei autoriza, enquanto que para os particulares é permitido fazer tudo que a lei não proíbe. Conforme a Constituição Federal de 1988, foram definidos os princípios constitucionais que regem as atividades da Administração Pública: “A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” (BRASIL, 1988). Os referidos princípios são a base de orientação para as atividades desenvolvidas pelos agentes públicos e abaixo segue o significado de cada um:

- Legalidade: A Administração só pode agir segundo a lei.
- Impessoalidade: Os atos devem ser praticados tendo em vista o interesse público, e não os interesses pessoais do agente ou de terceiros.
- Moralidade: Necessidade de atuação ética dos agentes públicos.
- Publicidade: A Administração deve dar transparência a seus atos.
- Eficiência: Atividade administrativa deve ser exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional, buscando-se maior produtividade e redução dos desperdícios de recursos.

Existem dois tipos de administração na Administração Pública, a direta e a indireta, ambas como a finalidade de atendimento ao interesse público conforme orientações normativas que regem o Poder Público.

A Administração direta constitui-se, âmbito federal, pelo conjunto de órgãos integrados na estrutura administrativa da Presidência da República, Ministérios e Órgãos Auxiliares. Em caráter Estadual, constitui os órgãos integrados na estrutura administrativa dos Estados e Secretarias Estaduais. E no que diz respeito aos municípios são dotados pelos órgãos integrantes da estrutura administrativa das

Prefeituras e Secretarias Municipais. Assim, a Administração direta não possui personalidade jurídica própria.

A Administração indireta é composta pelas entidades com personalidade jurídica própria, sendo entes personalizados que, vinculados ou supervisionados pela administração direta, realizam atividades de caráter público e são caracterizadas por realizarem atividades de governo de forma descentralizada, sendo elas: autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedade de economia mista.

Os princípios orientadores das ações de caráter público, buscam nortear o atendimento de demandas, necessidades e anseios da sociedade com maior qualidade. Assim, tanto a administração direta quanto a indireta precisam orientar-se pelos princípios constitucionais elencados acima.

A Administração pública brasileira, após a criação do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, criado no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, que nomeou Luiz Carlos Bresser-Pereira cujas reformas administrativas e políticas eram defendidas por ele, sofreu a transposição do modelo Burocrático para o modelo Gerencial de administração. Neste contexto o papel do Estado no modelo gerencial, contestando o modelo burocrático, seria o do Estado Social Liberal, ou melhor, protetor dos direitos sociais, promotor e não agente econômico do desenvolvimento, com a capacidade de realizar serviços sociais através de estruturas organizacionais mais flexíveis do que as do modelo burocrático. (JUNQUILHO, 2010, p.140).

Diante das transformações administrativas e a transposição do modelo burocrático para o gerencial, diversas ações foram tomadas por meio de programas de governo. Desta forma é percebido que em toda a Administração Pública é fundamental e de grande importância a transparência das ações, buscando sempre a eficiência, a eficácia e a efetividade na prestação dos serviços públicos. Sendo assim, veremos que a tecnologia da informação tem sido desenvolvida e cada vez mais utilizada para atender as necessidades da população, através de órgãos públicos.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atualmente sabemos que as tecnologias da informação são ferramentas utilizadas para melhoria da modernização de qualquer organização, causando o

aumento de competitividade e apoio do desenvolvimento econômico e social de todos os setores da economia, sejam eles públicos ou privados. As tecnologias provocam uma vasta mudança em toda a estrutura da organização, aliadas aos sistemas de informação.

As tecnologias da informação e os sistemas de informação são utilizados em todos os níveis e grande quantidade nas organizações, sendo definidos como o conjunto de atividades e soluções desenvolvidas por recursos computacionais. Na verdade, as formas de aplicações de TI são tantas e ligadas as mais diversas áreas, que não há definição que possa ser designada por completo. Luciana Marins (2005), em seu estudo sobre TI, descreve as seguintes áreas: microeletrônica, software, redes de comunicação, multimídia, comunicação sem fio (wireless) e optoeletrônica.

O termo Tecnologia da Informação serve para definir o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para gerar, armazenar, processar a informação em suas mais variadas formas como: dados, voz e imagens. O processamento da informação, independente do tipo que for, é uma atividade de grande importância em todo país. O desenvolvimento de novas tecnologias modificou a forma de armazenamento das informações e possibilitou, com redução de custos, novas formas de organização e acesso aos dados armazenados. Facilitam e intensificam a comunicação institucional e pessoal, ao proporcionarem diversas opções como: aplicativos de texto, editores eletrônicos, bancos de dados, mensagens e arquivos via e-mail e outros aplicativos, e consultas das mais diversas através da internet.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de Informação englobam o estudo e o desenvolvimento de técnicas e ferramentas computacionais inter-relacionados utilizados para coletar, processar, armazenar e distribuir informação. Serve para auxiliar as pessoas, nas tomadas de decisões, e as organizações, no controle da organização, a utilizarem as informações de forma eficiente, transformando dados em informações úteis mediante entradas, processamento e saída.

Em um enfoque de constante evolução, os sistemas de informação são classificados em: “manuais, mecanizados, informatizados, automatizados, e sistemas de informação gerenciais e estratégicos”. Podendo, também, ser classificados os

sistemas de informação, quanto a sua utilização, em: operacionais, gerenciais e estratégicos. Denis Rezende (2007).

Os SI têm grande importância e estão intrinsecamente relacionados ao crescimento das TI, devido a essa ligação, o sucesso de um Sistema de Informação em uma entidade depende de uma Tecnologia de Informação apropriada, pessoas capacitadas que irão utilizá-la e da qualidade da informação que será produzida. Em um mundo em constante evolução e cada vez mais complexo, devido ao excesso de informação gerado a todo momento, as pessoas necessitam tomar vários tipos de decisões. Devido a isso, os Sistemas de Informações auxiliam nas transformações de dados em informações válidas, reduzindo assim as incertezas e ajudando nas decisões a serem tomadas.

Os objetivos dos sistemas de informações é proporcionar a informação em momentos tempestivos para o usuário, melhorando o desempenho das atividades desenvolvidas na organização, gerando maior eficiência nos processos organizacionais. Precisam ser planejados e capazes de alinhar as necessidades da organização para que produzam resultados eficazes realmente necessários, confiáveis, em tempo hábil e com custo condizente com as necessidades da entidade.

A ANÁLISE DA INFORMAÇÃO E DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

Sendo o desenvolvimento de uma sociedade moderna, na qual as pessoas sejam capazes de criar e utilizar informações de modo cada vez mais eficiente e com melhores resultados, um dos grandes desafios da humanidade, as ações necessárias estão fortemente ligadas às tecnologias da informação e do conhecimento. Pois, o progresso da Tecnologia da Informação vem mudando a maneira como as pessoas utilizam e se relacionam com a informação.

De acordo com Lévy (1998, p. 36) a informática é o ponto de articulação em uma cultura, tendo a prerrogativa de saber inédito que pode ser aplicado principalmente aos registros formalizados e à gestão racional do conhecimento, gerando e aumentando a propulsão da evolução social, ou seja, a administração dos homens e dos bens necessários ao desenvolvimento social.

No contexto da administração pública, Vaz (2002, p.14) declara que são três os fatores principais que estão relacionados à tecnologia da informação capazes de afetar a Administração Pública e a governança eletrônica, sendo elas: a disseminação da tecnologia da informação, o aumento da conectividade e a convergência dos diversos tipos de tecnologia.

Com a redução dos custos relacionados à tecnologia, a sua disseminação e a popularização têm aumentado o número de usuários com maior capacidade operacional para as atividades rotineiras. Nesse contexto, o aumento crescente da informatização tem aumentado de tal forma que a tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais necessária para as atividades relacionadas a Administração Pública.

O aumento da conectividade tem transformado as práticas de atividades nas entidades públicas através de ferramentas de trabalho que possibilitam a integração de sistemas interligados em redes. A utilização de processos em ambientes digitais vem transformando o funcionamento de processos antigos, até então por meios físicos, e na forma de atendimento aos usuários.

A convergência tecnológica é um caminho originado da expansão da capacidade tecnológica e recursos digitais, fazendo com que a informatização e as comunicações (transmissão, recebimento de informações, dados, textos, voz, etc.), tenham suas funções parecidas uma com as outras. Assim, são aumentadas as variadas formas de intercomunicação e a interoperabilidade entre os usuários, levando-se em consideração a redução de custos operacionais e de tempo.

Além disso, o conjunto dessas condicionantes gera cenários propensos a aumentos de demandas da sociedade, sendo que estes devem estar aliados às crescentes condições para o melhor desenvolvimento da eficiência, eficácia e, conseqüentemente, efetividade das atividades desenvolvidas pelo Estado.

Desta forma, diversos tipos de serviços públicos para o atendimento do cidadão têm sido criados através do uso das tecnologias da informação, como: emissão de certidões; Guias de Recolhimento tributários, impostos entre outros; consulta de informações individuais ou coletivas; transferência de processos intraórgão e interórgãos, agendamento para atendimento, etc. Logo, nota-se que as TI são importantes instrumentos de apoio à Administração Pública em geral.

GOVERNO ELETRÔNICO

O termo Governo Eletrônico começou a ser utilizado por volta dos anos 1980, sempre associado às Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC. Sem o avanço da tecnologia “não seria possível estar se postulando a ideia básica de Governo Eletrônico e nem de sua face ampliada”. No contexto do Governo Eletrônico “a internet surge como facilitadora da participação da sociedade no Governo e do exercício do controle social” (José Pinho, 2008).

Governo Eletrônico é o nome que foi dado ao conjunto de projetos e atividades governamentais, que consistiria de iniciativas derivadas de políticas públicas sobre a ótica das seguintes perspectivas:

- Perspectiva do Cidadão: objetiva oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão;
- Perspectiva de Processos: objetiva disseminar e maximizar os processos existentes em todas as esferas do Governo;
- Perspectiva da Cooperação: visa integrar órgãos governamentais entre si, e estes com outras organizações, de maneira que as transações possam ser efetivadas com qualidade, e também evitar a fragmentação e redundâncias de informações;
- Perspectiva da Gestão do Conhecimento: visa consentir ao Governo a criação, gerenciamento e disponibilização em meios adequados de arquivo, o conhecimento gerado e armazenado em seus órgãos. (LENK E TRAUNMÜLLER apud GARCIA, 2005).

No Brasil, existe uma política de Governo Eletrônico que segue um conjunto de diretrizes a serem seguidas para estruturar as estratégias e orientar as ações da Administração Pública. Esse conjunto consta com uma estrutura integrada de políticas, sistemas e normas a serem utilizados como base de orientação para suas ações e leva em consideração a gestão do conhecimento como uma ferramenta estratégica capaz de garantir as habilidades de criação, organização, transferência e compartilhamento de conhecimento determinantes para as tomadas de decisões e para a gestão das políticas públicas voltadas ao atendimento dos cidadãos e às demandas sociais.

As atividades desenvolvidas no ambiente digital permitem que a interação entre usuário e governo ocorra de forma mais eficiente. Logo, a mudança de

comportamento, no que se refere ao atendimento ao usuário, exige um remodelamento de processos para que as necessidades sejam atendidas. Dessa forma, a TI “abre portas” para que os governos estimulem mudanças, como a forma de controle e maior participação social, nas ações governamentais visando a melhoria na forma de governar.

Estas transformações são grandes desafios que estão atrelados às atividades dos gestores públicos e a mudança de cultura nas organizações. Um dos principais desafios dos gestores é a mensuração do investimento necessário e adequado em TI, considerando que a tecnologia é uma ferramenta complementar importante para o desenvolvimento das atividades e não uma substituição de informações e pessoas. Assim, há uma exigência aos gestores públicos em relação as tecnologias, custos relacionados, benefícios proporcionados e a eficácia das tecnologias implementadas.

INFERÊNCIAS À GOVERNANÇA ELETRÔNICA

Em referência ao exercício da democracia, Lévy (1999) clarifica que a democracia eletrônica implica em encorajar os cidadãos a participarem de deliberações através de grupos diretamente afetados pelas decisões, a auto-organização de comunidades locais, a elaboração das demandas necessárias dos municípios e a transparência de políticas públicas e avaliação pelos cidadãos.

Nesse sentido, Vaz (2002) menciona três estratégias a serem utilizadas para alcançar esses propósitos:

- Garantia da impessoalidade no acesso aos serviços públicos: não há transparência quando os recursos públicos são destinados para fins de interesse privado. A utilização de recursos de TI, além de facilitar as ações desenvolvidas, garante a impessoalidade.
- Informações que permitem o controle social e ações governamentais: A governança é constituída a partir da interação entre governo e sociedade. A internet destaca-se por ser uma ferramenta de divulgação de informações úteis à sociedade e à transparência governamental.
- Reversão da exclusão originada pelas dificuldades culturais e econômicas de acesso à informação: Para a efetiva consolidação das propostas do Governo Eletrônico é necessário que os usuários dos serviços tenham acesso e conhecimento para utilizarem os serviços disponíveis, além de opinarem em questões que lhes interessam.

Várias discussões têm surgido em relação à tentativa de superar os desafios da exclusão digital para que qualquer cidadão brasileiro esteja capacitado a participar de novas dimensões do regime democrática a partir do acesso às novidades de tecnologias da informação. Para isso, deve ser difundido o acesso de modo que os indivíduos possam se beneficiar coletivamente dos recursos disponíveis.

Em relação à governança eletrônica, é percebida a insuficiência na tentativa de soluções concretas para o problema, disponibilizando apenas recursos informacionais. A priori, se faz necessário considerar a exclusão digital sem esquecer a exclusão informacional. Na Declaração de Governo Aberto (OGP, 2011) os países integrantes reconhecem que “o aumento do acesso à tecnologia exige fomentar a capacidade dos governos e dos cidadãos para usá-la.”. Isso inclui as garantias de acesso às tecnologias e aos princípios fundamentais dos saberes necessários a utilização das ferramentas.

Diversos fatores estão relacionados ao problema, como: social, educacional, econômico, etc. Consequentemente, grande parte da população brasileira não tem acesso efetivo à internet, fazendo com que sejam comprometidas parcialmente as iniciativas do Governo Eletrônico. Dessa forma, a exclusão digital, além de ser consequência da exclusão social, ajuda ao agravamento da situação.

A política do Governo Eletrônico no país é direcionada aos usuários como cidadão e não somente como clientes, considerando os direitos coletivos sob a ótica de cidadania. É necessário que se pense na inclusão digital através da ampliação de acesso às entidades da sociedade. Logicamente, isso não minimiza a preocupação em atender as necessidades individuais das pessoas, pelo contrário, vincula-se a universalidade, igualdade e equiparação na oferta de informação e serviços (Governo Digital).

Portanto, é imprescindível gerar mecanismos propulsores para o surgimento coletivo socialmente organizado para a utilização de TI, acarretando atuação ativa da cidadania, senão ocorrerá a retração da participação democrática dos cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Especialistas afirmam estarmos vivendo uma nova era de mudança de paradigmas, isso retoma a um ambiente futuro repleto de incertezas, porém, isso não significa que não haja formas de direcionar tendências em nosso cotidiano.

Entende-se claramente que nas sociedades modernas estão em grandes transformações decorrentes da chegada da Sociedade da Informação e da crescente popularização das Tecnologias da Informação e Comunicação, influenciando em todas as áreas do indivíduo e da sociedade e, também, nos últimos anos os governos dos países democráticos têm buscado interesse em melhorar os recursos tecnológicos das entidades públicas, fomentando o exercício da democracia.

Conseqüentemente, pode-se verificar as crescentes parcerias surgindo com o objetivo da utilização de ferramentas de TIC para facilitar a construção de ambientes digitais organizados, permitindo a sociedade participar mais efetivamente opinando e avaliando as ações governamentais. Isso exige capacidade estrutural da máquina administrativa e gestores cada vez mais capacitados para atender as demandas da sociedade.

Para que tais iniciativas sejam efetivamente alcançadas, o país se depara com o desafio de tornar possível aos cidadãos os meios de usufruírem dos serviços disponíveis. Isso está longe de ser solucionado, entretanto, pode-se verificar que a perspectiva da exclusão social e digital estão vinculadas, fazendo-nos crer que as recentes iniciativas têm grande potencial de serem efetivamente implementadas e transformar a sociedade e colaborar para o exercício da cidadania igualitária e da democracia.

REFERÊNCIAS

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

Albertin, A. L.; Albertin, R. M. M. Rev. Adm. Pública vol.42 no.2 Rio de Janeiro Mar./Apr. 2008

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 27ª Edição. São Paulo: Atlas, 2014.

JUNQUILHO, Gelson Silva Teorias da administração pública / Gelson Silva Junquilha. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988

REZENDE, Denis A. “Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônicos integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios.” In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, maio-jun. 2007.

LÉVY, Pierre. A máquina universo: criação, cognição e cultura informática. Tradução: Bruno Charles Magne. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

_____. Cibercultura. Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

VAZ, José Carlos. Administração Pública e Governança Eletrônica: possibilidades e desafios para a Tecnologia da Informação. In: Governo eletrônico: desafios da participação cidadã. Fortaleza, Anais... Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, Série Debates, nº24, dez 2002.

PINHO, José A.G. “Investigando portais de Governo Eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia.” In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, maio-jun.2008.

OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP (OGP). Declaração de Governo Aberto. Set. 2011. Disponível em: <<http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/notas-a-imprensa/2752declaracao-por-ocasio-do-lancamento-da-parceria-para-governo-aberto>>, Acesso em: 23 nov. 2018.

GOVERNO ELETRÔNICO - GOVERNO DIGITAL. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD/historico-1/historico>>, Acesso em 23 nov. 2018