

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**IMPACTOS DA ADOÇÃO DE USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO
PROGRAMA DESENVOLVIMENTO SOLIDÁRIO**

Caroline Tomaz de Lima

**NATAL/RN
2004**

CAROLINE TOMAZ DE LIMA

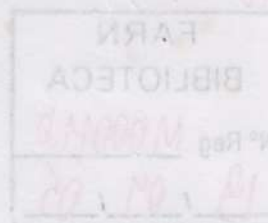
**IMPACTOS DA ADOÇÃO DE USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
NO PROGRAMA DESENVOLVIMENTO SOLIDÁRIO**

**Monografia apresentada à Coordenação
do curso de Administração da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do
Norte como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Administração**

Orientador:

**Luiz Augusto Machado Mendes Filho,
M.Sc.**

**NATAL/RN
2004**



Catalogação na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

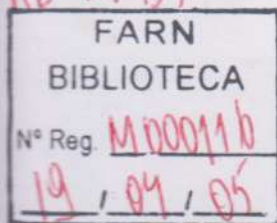
Lima, Caroline Tomaz de
Impactos da adoção de uso de tecnologias de informação no Programa Desenvolvimento Solidário/
Caroline Tomaz de Lima. – Natal: FARN, 2004.
39p.

Orientador: Luiz Augusto Machado Mendes Filho
Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do
Rio Grande do Norte.

1. Organizações Pública – monografia 2. Tecnologias de Informações – monografia I. Título

RN / FARN / BC

CDU 35:004



M
35:004
L697i
2004
C1101

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**IMPACTOS DA ADOÇÃO DE USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO
PROGRAMA DESENVOLVIMENTO SOLIDÁRIO**

Caroline Tomaz de Lima

**Monografia apresentada e aprovada em 11 de dezembro de 2004 pela banca
examinadora composta pelos seguintes membros:**

**Luiz Augusto Machado Mendes Filho
Orientador**

**João Viane Tenório
Membro Examinador**

**Brivaldo Marinho
Membro Examinador**

NATAL, 11 de dezembro de 2004.

A minha mãe dedico este trabalho, como resultado do meu esforço e de todo apoio dela recebido em qualquer projeto da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por está sempre presente em minha vida, me ajudando a ultrapassar os obstáculos e me dando força para prosseguir e alcançar com sucesso meus objetivos.

A minha mãe, por ensinar-me sempre a ter dignidade, a ter respeito pelas pessoas, por ter me dado a vida e está sempre ao meu lado em todo e qualquer momento.

A minha família, principalmente ao meu irmão, por todo apoio a mim dedicado no decorrer do curso.

A alguns dos meus colegas de classe principalmente a minha amiga Ana Rayonara, pelo incentivo e por acreditar na minha capacidade.

Aos meus colegas de trabalho, principalmente a Leia, Gléber e Andressa, pois sem a contribuição deles, não seria possível ter concluído este trabalho.

Ao meu namorado, por está ao meu lado, me dando força e enfrentando os momentos difíceis nesta reta final.

Ao meu orientador Luiz Augusto um agradecimento especial, por toda atenção dedicada, por ter confiado no meu potencial, por seu total interesse em ajudar, por ter estado sempre à disposição e nunca ter se negado a atender, sem ele não seria possível a realização desse trabalho.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.1. PROBLEMA DE PESQUISA	9
1.2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	9
1.3. OBJETIVOS	11
1.3.1 Objetivo Geral:	11
1.3.2 Objetivos Específicos:	11
1.4. JUSTIFICATIVA	11
2. REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1. Organizações Públicas	13
2.2. Sistemas	15
2.3. Sistema de Informação (SI)	17
2.4. Internet	18
2.5. Tecnologia de Informação (TI)	21
3. METODOLOGIA	23
3.1. Tipo de Pesquisa	23
3.2. Universo e Amostra	23
3.3. Plano de Coleta de Dados	24
4. ANÁLISE DE RESULTADOS	25
4.1. Dificuldades em aprender a utilizar o SMI	25
4.2. Opções mais utilizadas do SMI	25
4.3. SMI contribuindo para agilizar as atividades	28
4.4. SMI em fase de atualização	29
4.5. Problemas que possui o SMI	30
4.6. Necessidade do programa de equipamentos de informática	31
4.7. Internet contribuindo para agilidade das atividades	31
4.8. Site do Programa Desenvolvimento Solidário	32
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	39

LISTA DE SIGLAS

- CECI – Comissão Especial de Controle Interno.
- FUMAC – Fundo Municipal de Apoio Comunitário.
- IICA – Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura.
- PCPR – Projeto de Redução da Pobreza Rural.
- PDS – Programa Desenvolvimento Solidário.
- SETHAS – Secretaria de Estado do Trabalho Habitação e Assistência Social.
- SIDO – Subcoordenadoria de Informação e Documentação.
- SMI – Sistema Monitorado de Informação.
- SPOG – Subcoordenadoria de Planejamento, Operação e Gestão Social.
- SUFA – Subcoordenadoria de Gestão Financeira, Auditoria e Administração.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – SMI e os itens da opção documentação.....	26
Figura 2 – SMI e os itens da opção análise.....	27
Figura 3 – SMI e os itens da opção relatórios.....	27
Figura 4 – SMI e as opções dos itens relatórios especiais.....	28
Figura 5 – Página inicial do site do Programa Desenvolvimento Solidário.....	34

RESUMO

ABSTRACT

É amplamente percebido que atualmente vem ocorrendo uma constante modernização nos serviços. Deve-se isso em grande parte ao surgimento das Tecnologias de Informação, que só vem trazendo inúmeros benefícios para as organizações, tanto de cunho público como privadas. Nas organizações públicas, a adoção desses processos se dão de forma mais lenta, e muitas vezes comprometem o desenvolvimento das atividades. A tecnologia de informação, quando devidamente utilizada é marco principal da agilidade dos serviços em uma instituição. Esta pesquisa faz um estudo dos impactos ocorridos com a implantação de novas Tecnologias de Informação dentro de uma organização pública. De natureza qualitativa a metodologia utilizada foi de caráter descritivo, onde foi coletado dados dos próprios funcionários através de entrevistas abertas. O que ficou compreendido foi que, a implantação de um Sistema de Informação mais moderno, assim como outras tecnologias, só veio a contribuir para agilizar o desempenho das atividades da organização. Os responsáveis pela organização deverão melhor e mais precisamente utilizar os recursos tecnológicos, para isso terão que incentivar seus funcionários, mostrando aos mesmos os benefícios por eles trazidos.

Palavras-Chaves: Tecnologias de Informação, Organizações Públicas, Sistema de Informações, Programa Desenvolvimento Solidário.

1. INTRODUÇÃO

As organizações públicas apresentam uma maior dificuldade em adotar novas práticas de trabalho. Às vezes, para alguns funcionários, a posse de informações representa poder dentro de uma instituição, por outro lado muitos deles não se interessam em aprender, pois estar por dentro ou não das novas técnicas de trabalho não vão influenciar na sua posição dentro da organização. São conflitos assim que fazem a administração pública caminhar em passos lentos.

Obter informações sobre projetos ou qualquer atividade administrativa e financeira no Programa Desenvolvimento Solidário era uma tarefa um tanto complicada para os funcionários, tendo em vista que o sistema era ultrapassado e apenas duas pessoas sabiam operá-lo. Relatórios e convênios eram feitos à mão, no Word, ou na planilha do Excel.

Visando um aperfeiçoamento no processo organizacional foi necessário implantar uma mudança no sistema. Foi criado o SMI (Sistema Monitorado de Informação) que individualizou as atividades por setor e obrigou muitos funcionários a aprender a trabalhar com ele. Tal mudança veio acompanhada de diversos impactos, sejam eles nos níveis culturais ou organizacionais. Hoje em dia, através do SMI, obtem-se qualquer relatório, seja ele administrativo, financeiro ou gerencial, ajudando na tomada de decisões, não se limitando apenas a fornecer dados quantitativos ou qualitativos.

Para Laudon e Laudon (1999), os sistemas de informação transformam a informação em uma forma utilizável para a coordenação do fluxo de trabalho de uma empresa, ajudando empregados ou gerentes a tomar decisões, analisar e visualizar assuntos complexos ou até mesmo resolver outros tipos de problemas.

Portanto, um Sistema de Informação eficiente pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da empresa. Esses impactos podem beneficiar a empresa, os clientes e/ou usuários e qualquer indivíduo ou grupo que interagir com os Sistemas de Informação (STAIR, 1998).

A presente monografia teve como objetivo, analisar os impactos da adoção de uso das novas Tecnologias de Informação no Programa Desenvolvimento Solidário, através de pesquisas que esclareceram as dificuldades e os benefícios que esta mudança trouxe para o sistema operacional do Programa Desenvolvimento Solidário.

1.1. PROBLEMA DE PESQUISA

Qualquer implantação ou mudança em um SI (Sistema de Informação) acarreta modificações dentro de uma organização. Com o aperfeiçoamento do processo surge alterações nas atividades, tarefas, relacionamentos e práticas no trabalho de seus membros.

Segundo Rosseto (1999), é bastante comum quando se implanta um SI, a resistência à mudanças, a dificuldade em aprender ou aceitar os novos métodos estabelecidos e conflitos de autoridades. É importante quando se implantar qualquer processo que altere a forma de trabalho de uma organização, um conhecimento da cultura e do perfil dos seus funcionários.

É bastante conhecida nas organizações públicas, modelos organizacionais complexos com inúmeros níveis hierárquicos e faixas etárias bem diferenciadas. Além do mais, a administração pública é marcada por uma intensa descontinuidade de seus membros devido ao regime político que opera em seus setores.

No Programa Desenvolvimento Solidário existe uma parte considerável de funcionários, ocupando cargos de importância para o programa, mas que não estão suficientemente capacitados, ou ainda não se adequaram a trabalharem utilizando o Sistema de Informação ou até mesmo qualquer outro recurso da Tecnologia de Informação.

Portanto, levanta-se o seguinte questionamento: quais os impactos que o uso de Tecnologia de Informação tem trazido para o Programa Desenvolvimento Solidário?

1.2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Em 18 de junho de 1997, o Banco Mundial e o governo do estado do Rio Grande do Norte, sob o aval do governo federal, firmaram um Acordo de Empréstimo, no valor de US\$ 24.000.000,00 (vinte e quatro milhões de dólares), para o financiamento parcial do Projeto de Redução da Pobreza Rural do Rio Grande do Norte – PCPR/RN. Com a mudança de governo ocorrida em 2003, o PCPR passou a se chamar Programa Desenvolvimento Solidário – PDS.

O PDS é um programa do governo do estado do Rio Grande do Norte, desenvolvido pela SETHAS (Secretaria de Estado do Trabalho, Habitação e Assistência Social) e financiado em sua maior parte pelo Banco Mundial, que entra com 75% dos recursos, sendo 15% do estado e 10% do município, tendo como meta contribuir para a redução da pobreza no

meio rural do estado, favorecendo para o processo de fortalecimento da organização social e promoção do desenvolvimento das comunidades.

O Programa tem como público alvo as comunidades mais pobres do meio rural, constituídas por pequenos produtores rurais, assalariados, parceiros, arrendatários, posseiros, artesãos ou outros grupos, desde que estejam organizados por interesses comuns e representado por Organizações ou Associações Comunitárias legalmente constituídas. Tais organizações devem estar localizadas em agrupamentos humanos, vivendo em sedes municipais com menos de 7.500 habitantes e/ou vilas, povoados e aglomerados rurais.

O objetivo geral desse programa é apoiar a formulação e a implementação de ações capazes de contribuir para a promoção do desenvolvimento local sustentável, com a participação ativa das organizações representativas dos atores sociais e das comunidades, com vista a aumentar o seu acesso às atividades de geração de emprego e renda e a provisão de serviços sociais básicos de infra-estrutura, como meios para a redução da pobreza no Rio Grande do Norte.

Os conselhos do FUMAC (Fundo Municipal de Apoio Comunitário) farão o levantamento de todas as comunidades rurais em suas respectivas áreas de jurisdição, listando-as em ordem decrescente de pobreza e/ou carência, e serão encorajados a conceder prioridade máxima às demandas apresentadas pelas comunidades consideradas mais pobres.

Por princípio, a cada comunidade deverá corresponder uma associação que represente os seus interesses ou, dependendo do seu tamanho ou de interesses específicos, poderá haver mais de uma, desde que cada uma represente um grupo específico e que não haja múltipla participação, ou seja, membros participando de mais de uma ou várias associações em um mesmo período de tempo.

Após a aprovação dos subprojetos, a Coordenadoria Técnica do programa apresentará ao Banco do Nordeste através do SMI (Sistema Monitorado de Informação), as associações que tenham obtido sucesso na execução de subprojetos produtivos, incluindo os dados sobre as associações e os indicadores de desempenho dos subprojetos, para que sejam disponibilizadas linhas de crédito às associações, se for do interesse delas.

Atualmente o Programa atende a um total de 25.260 (vinte cinco mil, duzentas e sessenta) famílias em 135 municípios do estado, num total investido de aproximadamente US\$ 5.560.000,00 (cinco milhões, quinhentos e sessenta mil dólares). Do ponto de vista quantitativo, o programa pretende, em um prazo de quatro anos, atingir uma meta de 83.000

(oitenta e três mil) famílias beneficiadas em 155 municípios, num volume total a ser aplicado de US\$ 30.000.000 (trinta milhões de dólares).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral:

Analisar os impactos da adoção de uso de tecnologias de informação no Programa Desenvolvimento Solidário.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Identificar os benefícios trazidos para a instituição com a modernização do Sistema de Informação;
- Verificar os problemas existentes na utilização do sistema;
- Analisar as funcionalidades que o SMI fornece aos seus usuários;
- Descrever as modificações e mudanças que o novo Sistema de Informação trouxe após a sua adoção.

1.4. JUSTIFICATIVA

Até recentemente, a informação por si só não era considerado um recurso importante para uma firma. O processo de administração era considerado uma arte pessoal, cara a cara, e não um extenso processo de coordenação global. Hoje em dia, é amplamente notório que a compreensão dos Sistemas de Informação é essencial para os gerentes ou quase todos os membros de uma organização, pois a maioria deles necessita do Sistema de Informação para sobreviver e prosperar (LAUDON; LAUDON, 2001).

Nos setores públicos ainda se nota um razoável índice de desinteresse em aprender a trabalhar utilizando a TI (Tecnologia de Informação). Muitos funcionários não valorizam os benefícios trazidos pela mesma, atrasando ainda mais o serviço e sobrecarregando seus colegas, tendo em vista que o serviço público por si só já é um tanto burocratizado.

Um estudo sobre a utilização da TI no Programa Desenvolvimento Solidário é de suma importância, tendo em vista que, esta organização necessita muito de um bom Sistema de Informação e de profissionais bem capacitados para operá-lo, desenvolvendo o serviço de forma mais rápida e estando a par de todas as informações necessárias para o trabalho interno, e, principalmente, para passá-las ao público beneficiado. Além disso, o público beneficiado é formado de pessoas carentes e pouco esclarecidas, necessitando de uma melhor forma de atendimento e de informações precisas que não gerem nenhum tipo de dúvida ou conflito.

Por esse motivo, seria necessário fazer uma política de incentivo ao funcionário público, oferecendo, ao mesmo, treinamento e capacitação quase que obrigatória, forçando-os a aprender a trabalhar de uma forma mais rápida e dinâmica, utilizando, assim, os benefícios trazidos pela Tecnologia de Informação.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Organizações Públicas

As organizações públicas basicamente apresentam as mesmas características das demais organizações, possuindo é claro, algumas diferenças. São estas diferenças que são importantes na hora de definir novos processos internos ou mudanças organizacionais.

O que é notado claramente é que as organizações públicas apresentam uma maior dificuldade em adotar novas técnicas de trabalho. Sua estrutura organizacional é bastante complexa, além de ser formada por diferentes faixas etárias. O poder político é quem impera dentro das suas instituições, fazendo com que elas estejam em um constante processo de descontinuidade.

Dessa forma, muitos funcionários públicos que ocupam cargos importantes dentro de uma organização, não estão devidamente capacitados para exercê-los, alguns estão sempre alheios a informações importantes, outros nem se interessam em aprender novas técnicas de trabalho, pois acreditam que certas funções são para subalternos, e até sentem-se desestimulados, pois independente de aprender ou não a trabalhar de uma forma mais rápida e moderna, não vai alterar o seu salário e muito menos na posição que ocupa dentro da organização.

As organizações públicas, são classificadas por Pimenta apud Oliveira (1999), como um aparato administrativo desarticulado, incapaz de atender as demandas, em função das descontinuidades advindas das mudanças político-administrativa, da falta de liderança ativamente engajada na formação de uma doutrina, em sua implementação e na execução dos seus objetivos; da falta de condições de bem desenvolver um programa inovador voltado para o objetivo organizacional; da não autonomia administrativa orçamentária; da falta de clareza na definição dos objetivos.

Seibel apud Rossetto (1999) coloca que a cultura político-administrativa vigente pode ser caracterizada como predominantemente oligárquica-patrimonialista e burocrática-corporativa.

Segundo Oliveira (1999), em si tratando da cultura no serviço público, invariavelmente é vista como ineficiente, não somente pelo público externo, mas pelos seus próprios servidores que acreditam não “pertencer a ninguém” aquilo que, na verdade, pertence a todos.

De acordo com Johnson et al apud Rossetto (1999), o fato de a propriedade ser pública torna delicados, complexos e morosos vários processos que podem se apresentar muito simples e dinâmico na empresa privada, cujo objetivos são mais claros e o foco do controle externo é uma pequena fração daquele exercido sobre uma empresa financiada pela sociedade.

Conforme Martelane apud Rossetto (1999), um ponto fundamental ao planejamento e a gestão pública, é a presença de dois corpos funcionais com características nitidamente distintas: um permanente e outro não permanente. O corpo permanente é formado pelos funcionários de carreira, cujos objetivos e cultura foram formados no seio da organização, e o não permanente é formado por administradores políticos que seguem objetivos externos e mais amplos aos da organização.

Para Schall apud Rossetto (1999), a descontinuidade administrativa é um dos pontos que mais diferencia a organização pública, conferindo a esta característica específica, que também pode ser aplicada a realidade brasileira, como:

- Projetos de curto prazo – cada governo só privilegia projetos que possa concluir em seu mandato, para ter retorno político;
- Duplicação de projetos – cada governo inicia novos projetos, muitas vezes quase idênticos, reivindicando a autoria para si;
- Conflitos entre os objetivos do corpo permanente e o do não permanente o que pode gerar pouco empenho em relação aos procedimentos que vão contra interesses corporativos – ciência de que a chefia logo será substituída;
- Administração feita por pessoas com pouco conhecimento da história e da cultura da organização, e muitas vezes sem o preparo técnico necessário – predomínio de critérios políticos em detrimento da capacidade técnica ou administrativa dos nomeados.

Alguns problemas de ajuste do corpo funcional permanente são atribuídos por Pereira apud Rossetto (1999), à estabilidade funcional, que é responsável pela baixa produtividade, pouca qualidade e difícil controle dos serviços. Outro ponto fundamental gerado por ela é o aumento dos custos públicos, que impedem a adequação dos quadros de funcionários às reais necessidades do serviço, tanto em termos de qualidade quanto de especialização técnica. Ao mesmo tempo, inviabiliza a implantação de um sistema de administração eficiente, baseado em incentivos e punições.

Shepherd e Valencia apud Rossetto (1999) colocam que os problemas genéricos que tornam difícil a administração pública são:

- A administração pública oferece, principalmente, serviços dos quais ela detém o monopólio, o que propicia que se produza de maneira ineficiente;
- O controle dos eleitores sobre os políticos é normalmente imperfeito, sendo que instituições políticas destinadas a representar os eleitores dificilmente trabalham sem atrito;
- A dificuldade dos políticos em controlarem os funcionários públicos, e definirem e medirem com exatidão os resultados da administração pública.

Elementos como cultura, interferências políticas, descontinuidade de processos, estabilidade funcional, procedimentos altamente burocratizados e sujeito a legislação, muitas vezes são desconsiderados quando do planejamento da adoção de sistemas de informação, e podem ser o ponto decisivo entre o sucesso e o fracasso da implantação.

2.2. Sistemas

Existem várias formas de identificar um sistema, pois ele está sempre visando produzir algo. Se não for este o seu objetivo, ele não é um sistema, mesmo que seja um grupo de pessoas ou coisas organizadas. Uma organização ou uma empresa em si já é um bom exemplo de sistema, onde os funcionários estão interligados, trabalhando juntos rumo a uma meta, seja ela vender um produto, um serviço, ou produzir um resultado qualquer.

Melo (1999) argumenta que um sistema já existe na natureza ou é criado pelo ser humano, em função de determinada finalidade, para satisfazer uma necessidade que é a razão da sua existência. Já para Chiavenato (1999), Sistema é um todo organizado ou complexo; um conjunto ou combinação de coisas ou partes, formando um todo complexo e unitário.

De acordo com O'Brien (2001), sistema é um grupo de componentes inter-relacionados que trabalham juntos rumo a uma meta comum, recebendo insumos e produzindo resultados em um processo organizado de informações.

Como definido por Stair (1998), sistema é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para se atingir objetivos. Os próprios elementos e as relações entre eles determinam como o sistema trabalha. Enquanto que, para Chiavenato (2000), um sistema pode ser definido como um conjunto integrado de partes, íntima e dinamicamente relacionadas, que desenvolve uma atividade ou função e é destinado a atingir um objetivo específico.

Conforme Melo (1999) todo sistema faz parte de um sistema maior, com o qual mantém relações, numa contribuição para seu funcionamento, assim como dele recebendo elementos para a excurção de suas próprias funções.

Para Bio (1996), um sistema pode compor-se, sucessivamente, de subsistemas que se relacionam entre si, compondo o Sistema maior. Analogicamente, pode-se abordar um sistema de informação como um subsistema do “sistema empresa”. Da mesma forma, todo conjunto inter-relacionado de prédios, máquinas, pontes, rolantes, equipamentos de suprimentos de utilidades pode ser considerados como parte componentes do “subsistema tecnológico” de uma indústria.

Para Maximiniano (2000), sistema é um todo complexo ou organizado; é um conjunto de partes ou elementos que formam um todo unitário ou complexo. Um todo que funciona como um todo, devido a interdependência de suas partes, é um sistema. Os sistema são feitos de dois tipos de componentes ou partes:

- Físicos ou concretos, ou itens materiais, como equipamentos, máquinas, peças, instalações e ate mesmo pessoas. Este é o hardware dos sistemas.
- Conceituais ou abstratos, como conceitos, idéias, símbolos, procedimentos, regras, hipóteses e manifestações do comportamento intelectual ou emocional. Este é o software do sistema.

Segundo Faria (2002), os sistemas são caracterizados por seus parâmetros, e estes são constantes arbitrárias, caracterizadas por suas propriedades. Os parâmetros são:

- Entrada ou insumos (input);
- Processamento (throughput);
- Saída ou resultado (output);
- Retroação ou retroalimentação (feedback);
- Ambiente.

Todo sistema é cercado por um ambiente. É do ambiente que se originam os recursos que o sistema utiliza e é para o ambiente que se destina os resultados que o sistema produz, para realizar alguma espécie de objetivo. Partindo deste principio, pode-se representar qualquer sistema como um conjunto de elementos interdependentes, que se organizam em três partes: entradas, processo e saída (MAXIMIANO, 1995).

2.3. Sistema de Informação (SI)

Um dos principais objetivos de um Sistema de informação dentro de uma organização é auxiliar no processo de tomada de decisão. Um SI é caracterizado pelo grande volume de dados e informações que possui, pela complexidade de processamentos, por ter vários usuários envolvidos, por ter um contexto abrangente, mutável e dinâmico, pela interligação de diversas técnicas e tecnologias, pelo suporte à tomada de decisões organizacionais e pelo auxílio na qualidade, produtividade e competitividade organizacional.

Um SI eficiente pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da organização, beneficiando os seus usuários e qualquer indivíduo ou grupo que utilizá-lo. Entre os vários benefícios que se pode citar, estão: mais segurança nas informações, menos erros, mais precisão, melhor controle de operações e carga de trabalho reduzida.

Para Rezende e Abreu (2001), as características atuais do SI apresentam-se principalmente da seguinte maneira:

- Grande volume de dados e informações;
- Complexidade de processamentos;
- Muitos clientes e/ou funcionários envolvidos;
- Contexto abrangente, mutável e dinâmico;
- Interligação de diversas técnicas e tecnologia;
- Suporte a tomada de decisões empresariais;
- Auxílio na qualidade, produtividade e competitividade organizacional;

Conforme Laudon e Laudon (1999), as três atividades básicas de um Sistema de Informação, são: entrada, processamento e saída de dados; através dessas atividades, dados originais são transformados em informação útil.

Segundo Stair (1998), SI é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam, manipulam e armazenam os dados e informações, fornecendo um mecanismo de feedback.

De acordo com Laudon e Laudon (2001), um SI pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informação para dar suporte a tomada de decisão e ao controle da organização. Além de apoiar, coordenar e controlar a tomada de decisão, os Sistemas de Informação também podem ajudar os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Como definido por Rezende e Abreu (2001), SI é o processo de transformação de dados em informação que são utilizados na estrutura decisória da empresa e que proporcionam a sustentação administrativa, visando à otimização dos resultados esperados.

O'Brien (2001) argumenta que os SI também ajudam aos gerentes de loja a tomarem melhores decisões na tentativa de obter vantagens competitivas estratégica.

Os Sistemas de Informação, independentemente de seu nível ou classificação, têm como maior objetivo, auxiliar os processos de tomada de decisões na empresa. Se os SI não se propuserem a atender a esses objetivos, sua existência não será significativa para a empresa (RESENDE; ABREU, 2001).

Melo (1999) diz que o Sistema de Informação é todo sistema que tem informações como entrada visando gerar informações de saída. A expectativa de se obter tais informações, para satisfazer determinadas necessidades, corresponde ao objetivo geral do Sistema de Informação.

De acordo com Tait e Pacheco (1999), os sistemas de informação evoluíram ao longo do tempo, procurando encampar as tecnologias que possibilitam o desenvolvimento de novas aplicações, e as diferentes maneiras de tratar informações nas organizações, acrescentando em cada etapa aspectos relevantes ao uso dos SI, com ênfase na necessidade de seu planejamento; na integração com a tecnologia de informação e no envolvimento no ambiente organizacional.

De modo geral, a implantação do sistema de informação, pode ser considerada como um processo desencadeador de inovação gerencial e mudança organizacional, altamente dependente do contexto, havendo a necessidade de se estabelecer um equilíbrio entre organizações e tecnologias. Para alcançar este equilíbrio é preciso que haja adaptações e ajustes individuais, grupais e organizacionais, como um tipo de "reação em cadeia" a mudança, criando uma interdependência dentro da estrutura organizacional, onde a tecnologia da informação pode desempenhar um papel aglutinador (CHAMPION; MALHOTRA; ABREU apud ROSSETTO, 1999)

2.4. Internet

A Internet conquista a cada dia, um número maior de usuários, espalhados por todo mundo, interligando culturas, formando novas atitudes, novas políticas, facilitando a comunicação e a prestação de serviço nas mais diversas áreas das organizações socioeconômicas globais.

Não há um limite preciso e claro para seu desenvolvimento futuro. Já é possível utilizar serviços telefônicos, receber imagens de TV, ouvir rádio, executar serviços bancários, etc.

A rede internacional é muito mais que um conjunto de dados sob forma de texto, imagens, informações, serviços, correio eletrônico, etc. A internet é uma rede sem regras definidas, limitada apenas pelos recursos tecnológicos disponíveis.

O'Brien (2001) argumenta que o crescimento explosivo da Internet é um fenômeno revolucionário em computação e telecomunicações. A Internet se converteu hoje na maior e mais importante rede de redes e está evoluindo para a supervia de informações de amanhã.

Segundo Gascoyne e Ozcubucku apud Soares e Hoppen (1998), a Internet é a mais global, sem fronteiras, eficiente em termos de custos e aberta aplicação para negócios e infraestrutura de comunicação. A abertura e independência de plataforma torna a Internet o mais eficiente ambiente de desenvolvimento de aplicações atualmente disponível.

Como definido por Laudon e Laudon (1999), a Internet é sem dúvida uma das maiores redes de computadores do mundo. Ela é atualmente uma rede global, de total integração, de centena de milhares de outras redes locais, regionais e nacionais.

A Internet e seus serviços básicos têm criado um novo espaço para a realização de negócios. Esse novo ambiente tem fornecido para os agentes econômicos – tanto para as empresas como indivíduos – canais alternativos para trocar informações, comunicar, distribuir diferentes tipos de produtos e serviços e iniciar transações comerciais (AMARAL; e NIQUE, 2000).

De acordo com Cronin apud Soares e Hoppen (1998) a Internet pode ser conceituada, de forma geral, como uma coleção de redes conectadas umas com as outras através da utilização da tecnologia TCP/IP. É a maior rede de computadores do mundo.

Segundo O'Brien (2001) há uma grande mudança na tecnologia da informação cuja importância os executivos, acadêmicos e tecnólogos concordam com unanimidade. É crescimento explosivo da internet e das tecnologias e aplicativos afins e seu impacto nos negócios, sociedade e sobre a própria tecnologia de informação. A internet está mudando o modo como as empresas são operadas e as pessoas trabalham e como a tecnologia de informação apóia as operações empresariais e as atividades de trabalho do usuário final.

A internet é valorizada porque permite que as pessoas se comuniquem de modo fácil, rápido e barato com outras pessoas em quase todos os lugares do mundo – ela praticamente elimina todas as barreiras de tempo e espaço (LAUDON, e LAUDON, 1999).

De acordo com Santos (2000) pode-se desenvolver na internet as mais variadas atividades, tais como:

- trocar correspondências com usuários da rede espalhados por todo mundo;
- discutir assuntos específicos com grupos de pessoas;
- obter programas e arquivos de textos, imagens, fotos, sons, animação;
- utilizar, à distancia, recursos de outros computadores e outras organizações;
- acessar bancos de dados, notícias de jornais, dados financeiros, de pesquisas, meteorológicos e outros;
- fazer pesquisas bibliográficas;
- navegar folheando paginas com informações pessoais ou de empresas;
- estabelecer comunicação ágil entre empregados de empresas;
- promover ou gerenciar atividades de empresa em diversas partes do mundo;
- disponibilizar serviços, vendas e atendimento ao cliente;
- conectar clientes e fornecedores;
- exibir vitrines de produtos de empresas;
- promover políticas de interiorização de empresas;
- fazer compras ou solicitar serviços;
- conversar ao vivo por meio de videoconferência;
- diverti-se em sites de entretenimento;
- bater papo com familiares e amigos;

Fazendo parte da utilização da internet nas organizações públicas, encontra-se o Governo Eletrônico. De acordo com Souza (2002) Governo Eletrônico visa melhorar o funcionamento entre empresas e governo através de transações eletrônicas ou seja prestações de informações e serviços.

Os atores institucionais envolvidos nos serviços governamentais são o próprio **Governo** ("G", de *Government*), **Instituições Externas** ("B", de *Business*), e o **Cidadão** ("C", de *Citizen*), que podem interagir. Segundo Souza (2002) há cinco tipos de relações entre esses atores em aplicações governamentais:

• **G2G** ("Government to Government")

Corresponde a funções que integram ações do **Governo** horizontalmente (exemplo: no nível Federal, ou dentro do Executivo) ou verticalmente (exemplo: entre o **Governo** Federal e um

Governo Estadual).

• **G2B e B2G** (“*Government to Business*” ou “*Business to Government*”)

Corresponde a ações do **Governo** que envolvem interação com entidades externas. O exemplo mais concreto deste tipo é a condução de **compras**, contratações, licitações etc., via meios eletrônicos.

• **G2C e C2G** (“*Government to Citizen*” ou “*Citizen to Government*”)

Corresponde a ações do **Governo** de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via meios eletrônicos. O exemplo mais comum deste tipo é a veiculação de informações em um *website* de um órgão do **governo**, aberto a quaisquer interessados.

2.5. Tecnologia de Informação (TI)

Não se deve atribuir o sucesso de um Sistema de Informação apenas pelo fato de ele ser eficiente no que se trata de minimizar os custos e economizar o tempo e uso das informações. Tal sucesso deve também ser atribuído a eficácia da Tecnologia da Informação no apoio as estratégias de uma organização.

Está se vivendo uma época de transformações e também desafios. Aspectos como a evolução da Tecnologia de Informação, a crescente utilização da internet nos mais variados segmentos da sociedade, são vistos como marco das transformações em curso.

A Tecnologia de Informação vem se consolidando como um elemento chave destas transformações e vem sofrendo mudança no seu posicionamento ao longo das últimas décadas. Antes considerada um componente instrumental, que buscava eficiência e controle, passou a ocupar um lugar de destaque dentro das organizações.

Tecnologia da Informação pode ser todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade de tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada ao processo (CRUZ apud ANDRADE, 2000).

Segundo Rezende e Abreu (2001), pode-se conceituar Tecnologia de Informação como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação. A mesma esta fundamentada nos seguintes componentes:

- Hardware e seus dispositivos e periféricos;
- Software e seus recursos;
- Sistema de telecomunicações;
- Gestão de dados e informações;

Atuando como agentes de mudança, os avanços da Tecnologia de Informação trarão produtos cada vez mais revolucionários, poderosos e de baixo custo (RODRIGUES; FERRANTE, 1995).

De acordo com O'Brien (2001) a Tecnologia de Informação esta redefinindo os fundamentos dos negócios. Atendimento ao cliente, operações, estratégias de produtos e de marketing e distribuição dependem muito, ou às vezes até totalmente dos Sistemas de Informação. A tecnologia da informação e seus custos passaram a fazer parte integrante do dia-a-dia das empresas.

Rodrigues e Ferrante (1995) argumentam que a melhoria da competitividade global, principalmente em áreas não diretamente relacionadas à informação, ocorrerá com o uso correto de modernas Tecnologias de Informação.

A tecnologia da informação está presente em todos os processos administrativos e produtivos. Movimentar contas no banco, fazer o planejamento das compras de uma unidade industrial ou controlar a fabricação de peças são tarefas que não precisam mais de intervenção humana direta. A tecnologia de informação facilita a tomada de decisão e o desempenho de todas as tarefas de comunicação. Muitas atividades gerenciais foram alteradas pela tecnologia de informação (MAXIMIANO, 2000).

Para obter os dados para análise deste estudo, foi realizada uma pesquisa de campo, na qual observou-se os impactos ocorridos dentro da instituição com a utilização do sistema. Oliveira (1998) diz que a pesquisa de campo é a observação dos fatos tal como realmente acontecem, na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises. Realizou-se também uma pesquisa bibliográfica, para se conhecer as conceções importantes referentes a Sistemas, Tecnologia da Informação e Organização Pública. A pesquisa bibliográfica tem a finalidade de conhecer as diferentes formas de contribuição científica que foram realizadas sobre determinado assunto de interesse (OLIVEIRA, 1998).

1.2. Objetivo e Justificativa

No total foram concebidos dois eixos de atuação e cinco funcionalidades, sendo dois de gestão e três de apoio, que formam o Programa Desenvolvimento Solidário (PDS) (Subsecretaria de Informação e Documentação, SIUF - Subsecretaria de Gestão).

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Pesquisa

Foi realizada através de análise, na presente monografia, um estudo sobre os impactos da adoção de novas Tecnologias de Informação adotadas no Programa Desenvolvimento Solidário. Portanto, esta pesquisa será caracterizada como do tipo: descritiva-exploratória, pois teve como meta descrever o sistema atual de trabalho do Programa Desenvolvimento Solidário e dar ênfase a seus problemas. De acordo com Lakatos (1999), as pesquisas descritivas descrevem um fenômeno ou situação, mediante a um estudo realizado em um determinado espaço-tempo, as exploratórias, enfatizam a descoberta de idéias e discernimento.

Este trabalho é considerado um estudo de caso, pois é um circunscrito a uma ou poucas unidades e tem caráter de profundidade e detalhamento no Programa Desenvolvimento Solidário (VERGARA 2000). A abordagem é do tipo qualitativa, pois é feita análise de informações relacionados ao SMI, com base nas respostas dos entrevistados. Segundo Oliveira (1998), a pesquisa qualitativa apresenta-se de forma adequada para poder entender a relação de causa e efeito do fenômeno e conseqüentemente chegar a sua verdade razão.

Para obter os dados para análise deste estudo, foi realizada uma pesquisa de campo, porque observou os impactos ocorridos dentro da instituição com a utilização do sistema. Oliveira (1998) diz que a pesquisa de campo é a observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises. Realizou-se também uma pesquisa bibliográfica, para se conhecer os conceitos importantes referentes a Sistemas, Tecnologia de Informação e Organizações Públicas. A pesquisa bibliográfica tem a finalidade de conhecer as diferentes formas de contribuição científica que foram realizadas sobre determinado assunto ou fenômeno (OLIVEIRA, 1998).

3.2. Universo e Amostra

No total foram entrevistados doze do setenta e cinco funcionários, sendo dois de cada um dos seis setores que formam o Programa Desenvolvimento Solidário: SIDO (Subcordenadoria de Informação e Documentação), SUFA (Subcordenadoria de Gestão,

Financeira, Auditoria e Administrativa), SPOG (Subcoordenação de Planejamento, Operação e Gestão Social), CECI (Comissão Especial de Controle Interno), Administração, e IICA (Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura), que trabalham utilizando o Sistema de Informação do Programa Desenvolvimento Solidário.

3.3. Plano de Coleta de Dados

Foi utilizada nesta monografia, como fonte de coleta de dados, entrevistas através de roteiros abertos, onde o próprio pesquisador se encarregou de entrevistar cada um dos funcionários escolhidos, buscando assim, identificar os impactos apresentados pela adoção das novas Tecnologias de Informação no Programa Desenvolvimento Solidário.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1. Dificuldades em aprender a utilizar o SMI

De acordo com os entrevistados o SMI não apresentou muita dificuldade no aprendizado de sua utilização, todos os funcionários que trabalham utilizando o sistema já faziam seus trabalhos antes utilizando alguns programas do computador ou até mesmo o sistema antigo. Cada setor utiliza o SMI de uma forma diferente, em alguns setores a maneira de utilização é mais complexa, bastante detalhada, exigindo maior atenção e paciência por parte dos funcionários que não pode de maneira nenhuma alimentá-lo com uma informação errada, pois caso aconteça poderá comprometer o andamento das atividades dos outros setores. Já em outros setores o manejo é bem mais simples e rápido, permitindo assim a execução do trabalho com maior rapidez e com menos riscos de erro. O sistema em si não é difícil de ser manuseado.

4.2. Opções mais utilizadas do SMI

Segundo os entrevistados, todas as opções são muito utilizadas e cada setor trabalha com diferentes opções do SMI. O setor que trabalha com documentos e informação (SIDO) utiliza todas as opções do item documentação, sendo que com maior frequência as opções, *relatório de subprojeto sintético e entrada de subprojeto*, como mostra a figura 1. O setor de análise (SPOG) utiliza os itens da opção análise, principalmente, análise de subprojetos, dados específicos de subprojetos, supervisão de subprojetos e parecer técnico de subprojetos, observado na figura 2. No setor financeiro (SUFA) do item financeiro são utilizados frequentemente as opções *movimentação e emissões*. No setor de controle de prestações de contas (CECI), o SMI foi implantado há pouco tempo, ainda não é utilizado, mas a eles pertencem o item controle interno. O setor administrativo utiliza principalmente as opções *funcionários e veículos*, contidas no item administração. O IICA setor ligado ao Banco Mundial e responsável pelo desenvolvimento da agricultura no RN utiliza frequentemente todas as opções sem exceção dos itens relatórios e relatórios especiais, entre elas estão, *relatório de subprojetos aprovados, relatório do subprojeto aprovado e conveniado, relatório dos subprojetos liberados* e outros, de acordo com as figuras 3 e 4.

Não há muito que ser descartado, pelo contrário o SMI encontra-se carente de mais opções que possibilitem mais agilidades nas suas atividades.

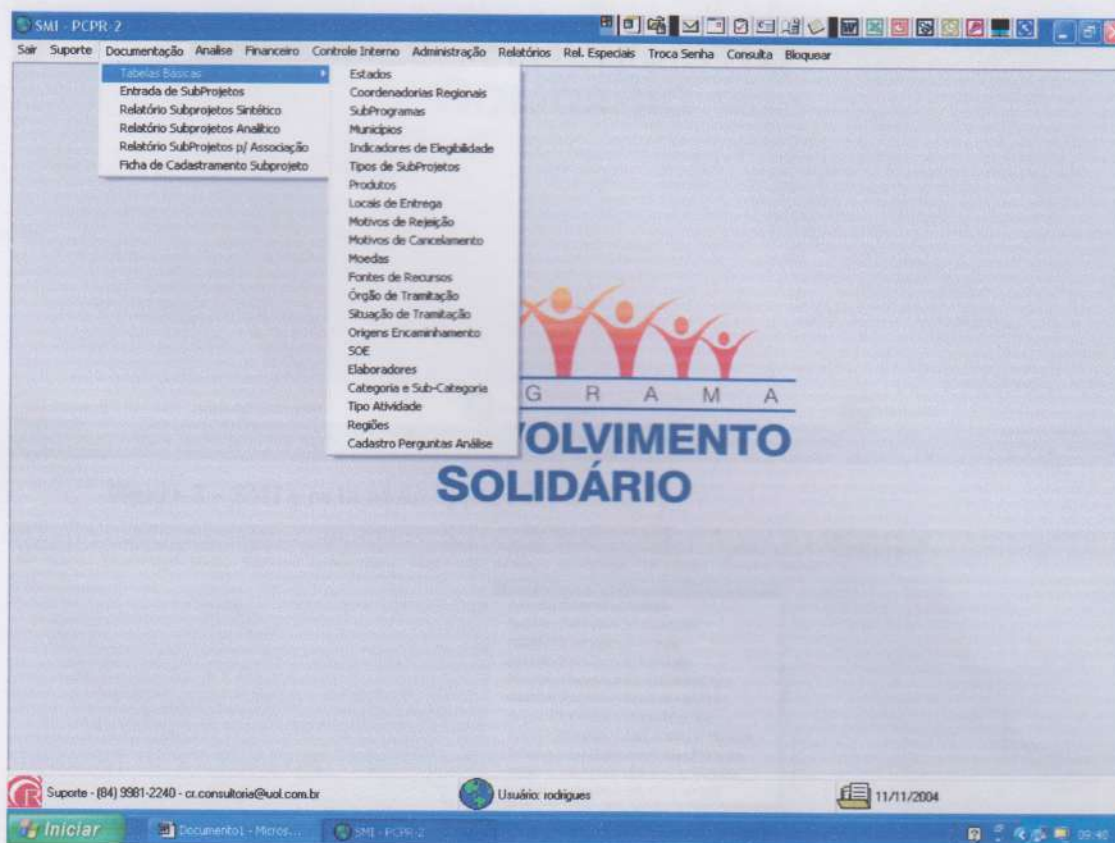


Figura 1 – SMI e os itens da opção documentação

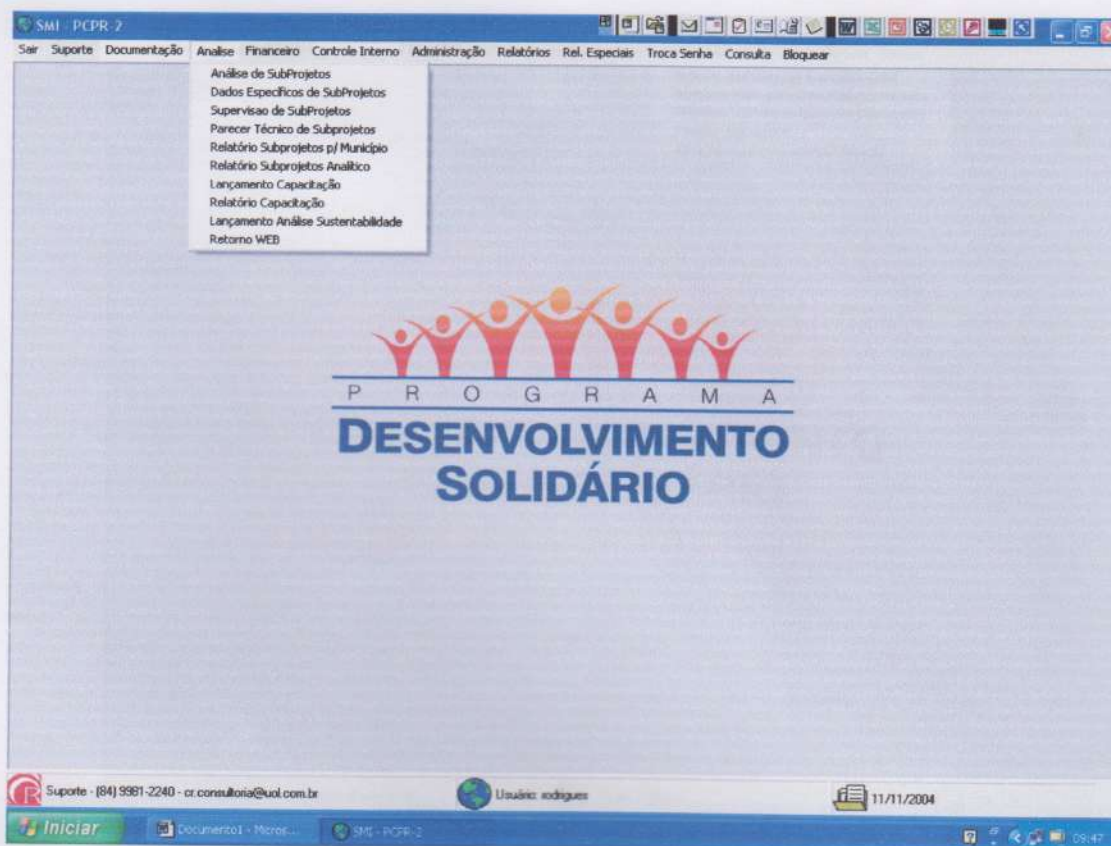


Figura 2 – SMI e os itens da opção análise

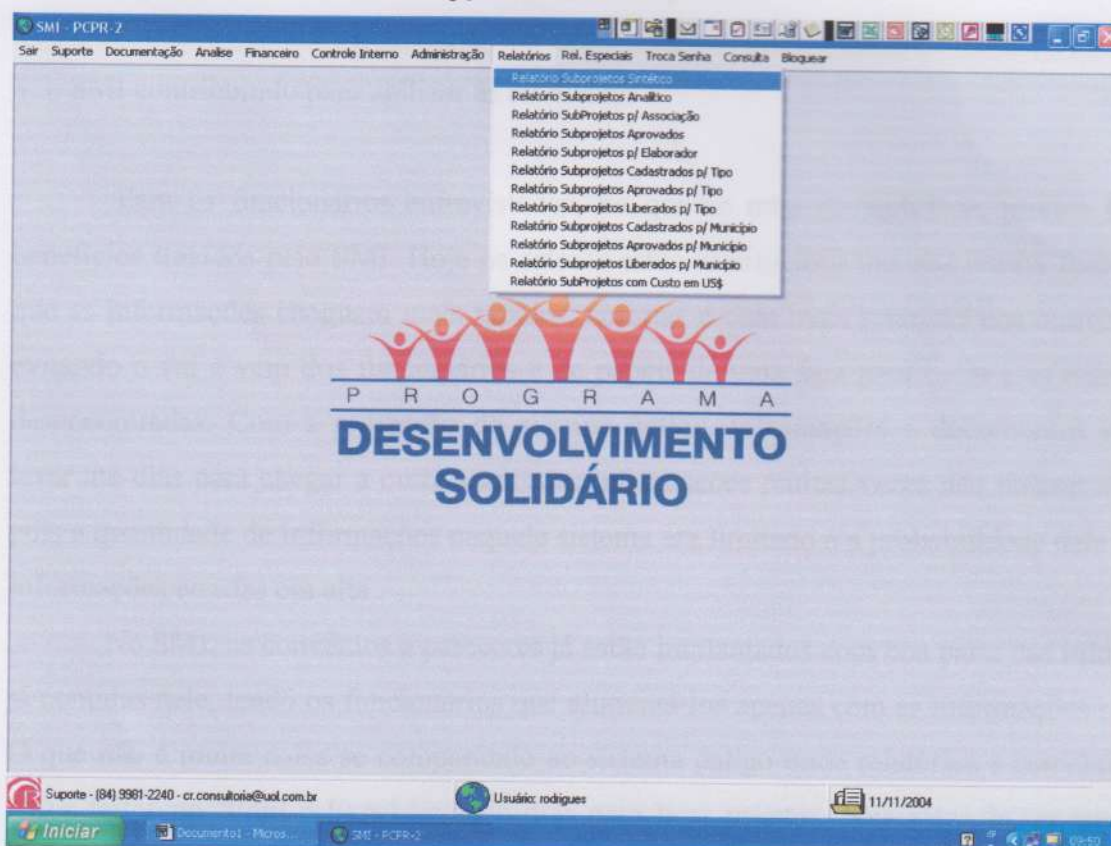


Figura 3 – SMI e os itens da opção relatórios

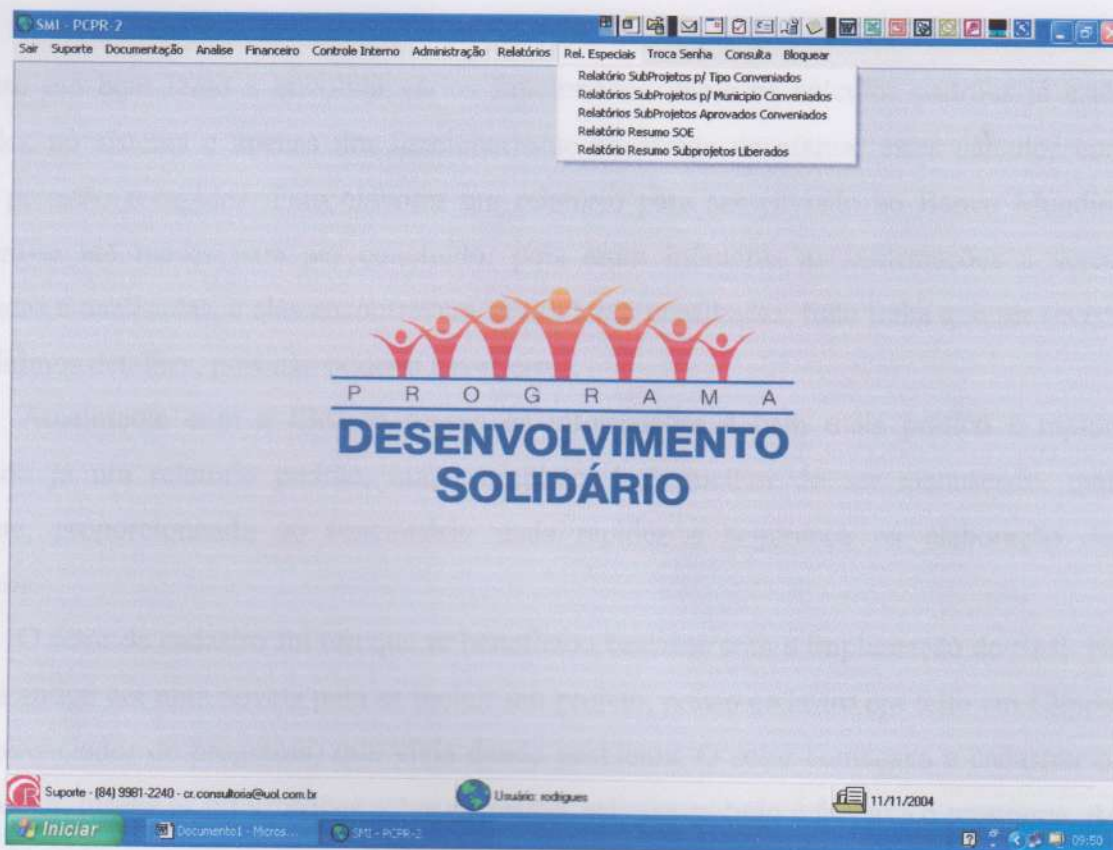


Figura 4 – SMI e as opções dos itens relatórios especiais

4.3. SMI contribuindo para agilizar as atividades

Para os funcionários entrevistados, no que se trata de agilidade, muitos foram os benefícios trazidos pelo SMI. Hoje os setores estão interligados uns aos outros fazendo com que as informações cheguem mais rápidas, corretas e com mais precisão nos outros setores, evitando o vai e vem dos funcionários e de papéis de uma sala para outra e as informações desencontradas. Com a utilização do sistema antigo, informações e documentos poderiam levar até dias para chegar a outro setor e as informações muitas vezes não tinham sincronia, pois a quantidade de informações naquele sistema era limitado e a probabilidade dele repassar informações erradas era alta.

No SMI, os convênios e pareceres já estão implantados com boa parte das informações já contidas nele, tendo os funcionários que alimentá-los apenas com as informações restantes. O que não é muita coisa se comparando ao sistema antigo onde relatórios e convênios eram todos feitos no Word e Excel levando dias para ficar prontos, pois além de ser um serviço lento, existiam poucos computadores.

O setor financeiro utilizava o Excel para fazer quase todos os seus cálculos, o processo era bem lento e envolvia vários funcionários. Hoje os cálculos padrões já estão inseridos no sistema e apenas um funcionário se encarrega de efetuar estes cálculos com maior precisão e rapidez. Para elaborar um relatório para ser enviado ao Banco Mundial, levavam-se até meses para ser concluído, pois eram inúmeras as informações a serem recolhidas e analisadas, e elas encontravam-se um tanto espalhadas, tudo tinha que ser revisto nos mínimos detalhes, pois não poderia haver erros.

Atualmente com o SMI, o acesso as informações é bem mais prático e rápido, existindo já um relatório padrão, mais completo, bem melhor de ser manuseado, mais eficiente, proporcionando ao funcionário mais rapidez e segurança na elaboração dos trabalhos.

O setor de cadastro foi um que se beneficiou bastante com a implantação do SMI. No sistema antigo era uma novela para se incluir um projeto, pois o cadastro era feito em Clipper (um gerenciador de programa) que vivia dando problema. O setor começava a cadastrar os projetos e a inserir as informações sobre o mesmo, salvava-se tudo e fechava o programa. Ao abri-lo novamente, encontravam-se informações de um projeto em outro.

Isto acontecia freqüentemente com números e valores o que gerava uma verdadeira confusão. Além do mais, este sistema foi trazido de Fortaleza, e o técnico que dava suporte a ele também era de lá e o trabalho atrasava bastante, além de sair bem caro para o governo, pois ele tinha que cobrir todas as despesas do técnico enquanto ele estivesse em Natal trabalhando com este sistema. Com o SMI é tudo bem diferente, os técnicos que o elaboraram são prestadores de serviço da instituição e lá estão presentes todos os dias, possibilitando o esclarecimento de dúvidas e a manutenção, mas eficiente do SMI. O serviço de cadastro ficou bem mais eficiente e rápido.

4.4. SMI em fase de atualização

Conforme foi citado nas entrevistas, logo que o SMI foi implantado ele ainda não realizava todas as atividades necessárias dentro dos setores, era um sistema um tanto arcaico, pois foi copiado de um modelo do sistema do PCPR de Fortaleza. Com o passar dos dias, o SMI foi se modernizando e até hoje vem passando por reformas, conforme as necessidades do programa, mas ainda é notável a carência de alguns setores no que se trata de opções ou serviços que ele ainda não exerce.

O setor financeiro é um dos que sofrem com a ausência de funções principalmente na parte de prestações de contas. O serviço é quase todo feito manualmente, ocupando várias pessoas, levando um enorme tempo e dificultando o acesso às informações. Para se obter informações sobre elas na maioria das vezes se faz necessário utilizar os arquivos, um amontoado de caixas mal organizadas, levando a uma grande perda de tempo e saúde, pois são papéis muito velhos e empoeirados, um verdadeiro caos numa época onde as tecnologias de informação estão cada dia mais avançadas.

Pouco a pouco este problema vem sendo resolvido, pois o SMI foi adaptado e instalado onde fica o setor de prestação de contas, onde antes a mínima informação que se quisesse sobre elas só se teria acesso em outro setor, na SIDO, onde se dá entrada em prestações de conta, mas é um processo que ainda se faz muito lento, apesar do setor já ter acesso ao SMI e poder utilizá-lo para realizar suas atividades. Pelo menos por enquanto ainda nenhum funcionário sabe manuseá-lo, seja por falta de treinamento ou até mesmo falta de interesse por parte dos funcionários, que às vezes preferem fazer o mais difícil do que aprender algo novo e que exija um pouco mais de atenção além da que já estão habituados. Além disso é bem mais cômodo para alguns funcionários mandar as pessoas que vem em busca de informação procurar outro setor, com a desculpa de dizer que só ele tem acesso a tal tipo de informações.

Mas no que se trata de aprimoramento do sistema, ele vem sendo feito com sucesso, o funcionário percebe a necessidade de alguma função nova e conversa com os operadores, dentro de suas possibilidades o sistema é alterado para melhor servi-lo.

4.5. Problemas que possui o SMI

Segundo os entrevistados, o SMI em si não apresenta nenhum problema que prejudique a realização de suas atividades, ou pelo menos algo que os técnicos não resolvam de imediato. O problema que realmente incomoda na utilização do SMI é a rede de energia. O prédio onde o PDS funciona é muito antigo, a rede é bem deficiente transformando a agilização do trabalho em um verdadeiro caos, principalmente em épocas de reuniões para aprovação de projetos.

Muita gente utiliza o SMI ao mesmo tempo, evidentemente todos os computadores do programa se encontram ligados, isso sem falar das potentes impressoras e da máquina de xérox que não para de trabalhar em nenhum momento. Além disso, nas outras instalações do

prédio funcionam departamentos que também utilizam muita energia. Em épocas de muito trabalho no programa, o SMI que deveria ajudar na agilidade do serviço se transforma na maior confusão, o sistema sai do ar várias vezes, e na maioria delas os funcionários perdem informações, atrasando o serviço. Às vezes o sistema demora muito para entrar de novo no ar outra vez, o que deveria servir de instrumento de agilidade e rapidez se transforma numa verdadeira confusão e atraso.

O problema já está sendo solucionado, pois a sede do PDS está de mudança para outras instalações, cuja rede elétrica tem potência suficiente para comportar todas as atividades necessárias para o programa.

4.6. Necessidade do programa de equipamentos de informática

Conforme os entrevistados a organização está bem servida de equipamentos de informática, o que se mais se utiliza para a realização das atividades são computadores e potentes impressoras.

Antes do SMI tinha poucos computadores existentes no programa, além do mais, bastante arcaicos. Depois da implantação do SMI foi se percebendo a necessidade de máquinas mais potentes. Então os antigos computadores foram substituídos por computadores bem mais modernos e junto a eles vieram as impressoras. Contudo as instalações do programa são bem servidas de equipamentos de informática e tem tudo para utilizar a tecnologia de informação com maior precisão. Com pouco mais de boa vontade e interesse por parte dos funcionários, acarretaria em agilidade nas atividades e em um trabalho realizado com maior eficiência que beneficiaria o público beneficiado, os funcionários internos e todos que trabalham envolvidos nos projetos do Programa Desenvolvimento Solidário.

4.7. Internet contribuindo para agilidade das atividades

Todos foram unânimes em relação às utilidades e benefícios da Internet para o PDS. Segundo os entrevistados a Internet é de suma importância para as atividades do programa tanto nos trabalhos internos como externos. Nas atividades internas são utilizados freqüentemente os sites do governo e o da Receita Federal possibilitando o acesso à informações e consultas a documentos indispensáveis na realização das atividades. No início deste ano foi elaborado uma página do programa na Internet que está em fase de teste e

aperfeiçoamento de acordo com as necessidades do programa e do público beneficiado por ele. Para os entrevistados, este site vai agilizar bastante as atividades.

Quando o site estiver totalmente concluído e for divulgado ao público beneficiado com o programa, as pessoas vão se deslocar com menor frequência do interior do estado, pois muitas informações que só eram obtidas na sede do programa, vão estar disponíveis no site, dando a ele uma melhor oportunidade de estar a par de tudo que se passa com o andamento dos projetos da sua comunidade. Evitando o mesmo de fazer inúmeras ligações interurbanas para a sede do programa que muitas vezes não resultam em nada, pois alguns dos funcionários que os atendem não sabem repassar com clareza a informação desejada, tendo em vista que tal público é formado por pessoas pouco esclarecidas e que por isso exigem um pouco mais de atenção e paciência ou até mesmo viagens que muitas vezes são inúteis até a capital do estado.

Os supervisores técnicos são os funcionários mais beneficiados com o site do PDS, pois trabalham quase que diretamente no interior do estado e tem que se manter em contato com a sede do programa, utilizando o telefone diversas vezes para se obter informações só lá disponíveis, muitas vezes sem sucesso pois novamente as informações chegam distorcidas, fazendo com que ele tenha que fazer mais de uma viagem ao mesmo local.

Mesmo os supervisores realizando quase todos os seus trabalhos em áreas rurais, onde muitas vezes não se tem nem energia, e também sendo delas todo público beneficiado pelo programa. O mesmo tem apoio da Prefeitura Municipal, onde sempre vai ter um computador disponível para realização de consultas, ou até mesmo, mas raramente nas sedes do FUMAC de alguns municípios que já possuem computadores com acesso à internet.

4.8. Site do Programa Desenvolvimento Solidário

Em maio deste ano foi disponibilizado na Internet a página do Programa Desenvolvimento Solidário, cujo endereço eletrônico é o www.prodesenvolvimento.rn.gov.br, tendo como objetivo geral, facilitar o acesso às informações tanto para o público beneficiado pelo programa, quanto para os funcionários da instituição que realizam seu trabalho técnico no interior do estado.

A idéia surgiu há algum tempo, logo após a implantação do SMI, mas por motivos burocráticos e até mesmo políticos, só pode ser concretizada no decorrer deste ano. A página não está concluída, ela se encontra em fase de construção e aperfeiçoamento, mas aos poucos vem alcançando seus objetivos e atendendo suas expectativas.

No site está disponível todos os manuais e cartilhas do Programa Desenvolvimento Solidário, que servem para divulgar o programa e ainda contém todas as informações necessárias sobre o mesmo, informações essas que ensinam como fazer para cadastrar o município ou a comunidade, o que é necessário para se beneficiado e até mesmo como elaborar um subprojeto ou uma prestação de contas.

O principal objetivo do site e que inclusive já está sendo estudado, é conseguir que ele faça todo o trabalho do SMI na web. Pretende-se que nele estejam disponíveis todos os relatórios necessários para realização dos trabalhos, pois no momento só os relatórios financeiros estão a disposição, pois só assim os supervisores técnicos conseguirão realizar o seu trabalho no interior do estado com mais eficiência e perdendo menos tempo com tantas viagens.

Pretende-se também disponibilizar relatórios onde os beneficiados possam saber em que situação seu projeto se encontra, se foi aprovado, se falta documento, se foi liberado parcela e até mesmo se prestou contas com a instituição. No momento, ainda em fase de aperfeiçoamento, foi disponibilizado um relatório onde o pessoal dos municípios pode falar sobre o desenvolvimento dos projetos daquela região, se está sendo bem desenvolvido, se os assistentes técnicos estão desempenhando bem o seu trabalho, se os recursos atenderam bem os objetivos desejados, enfim se a atividade está sendo desenvolvida de maneira correta ou não.

Todas as informações contidas no site (figura 5) hoje, estão abertas para qualquer pessoa que acessá-lo, mas a medida que se for alimentando ele com informações mais restritas e sigilosas, que só desrespeitem aos funcionários do programa, vai se instituir uma política de senhas restritas apenas a alguns funcionários.

No site está em fase de construção um caderno de notícias, uma espécie de jornal do programa, cujo seu principal objetivo é divulgar o trabalho do governo no interior, ele fala mais ou menos em como o programa vem contribuindo para o desenvolvimento sustentável nos municípios.

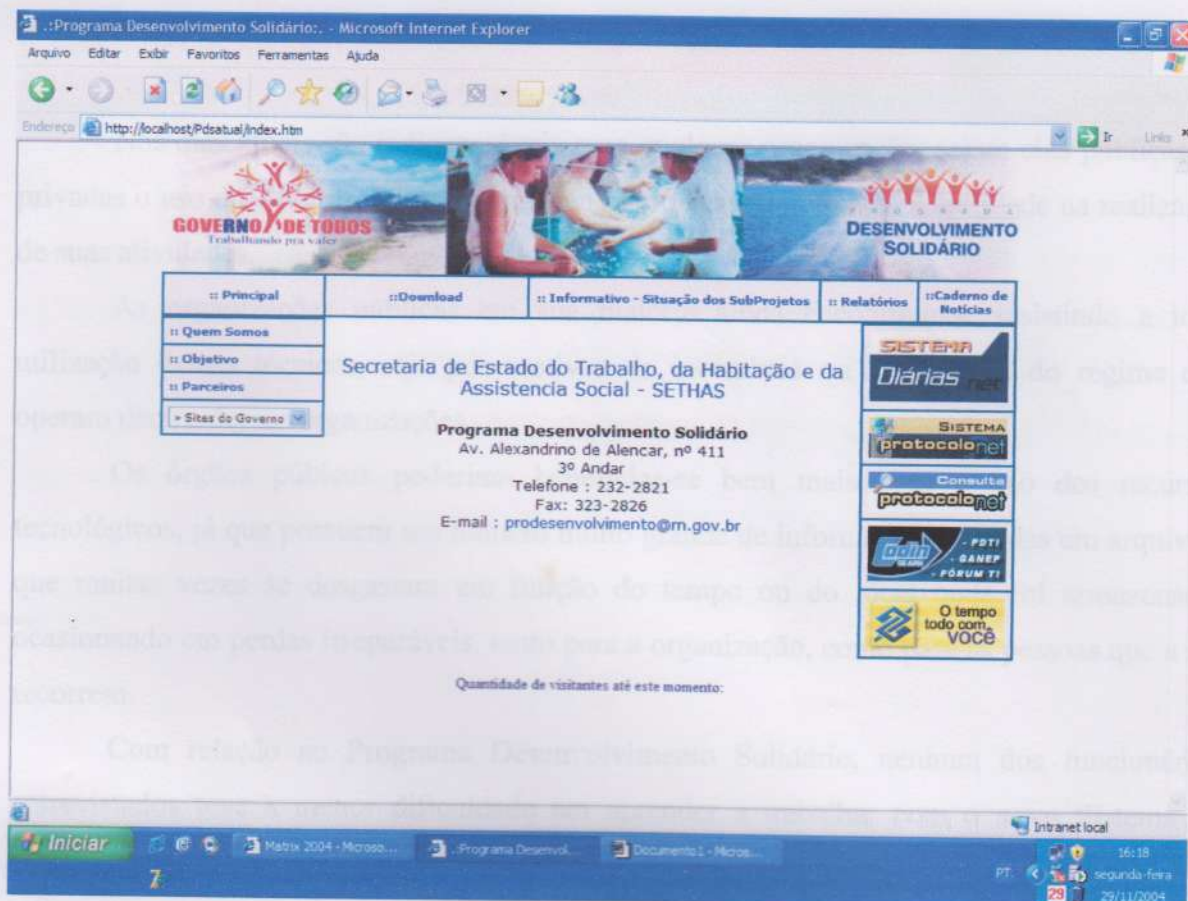


Figura 5 – Pagina inicial do site do Programa Desenvolvimento Solidário

Aqui estão alguns exemplos das opções disponíveis no site:

- Na opção *Caderno de Notícias*, podemos encontrar informativos falando do trabalho do governo do estado nos municípios.
- Na opção *relatórios*, encontram-se disponíveis alguns relatórios financeiros.
- Na opção *informativo de subprojeto*, está disponível um formulário de supervisão, onde pode ser preenchido com informações sobre o andamento dos subprojetos.
- O *Download*, disponibiliza manuais, cartilhas e apostilas referentes ao programa.
- Nas opções *quem somos*, *objetivos* e *parceiros* encontra-se um resumo, falando o que é o Programa Desenvolvimento solidário, seus objetivos e quem são seus parceiros.

5. CONCLUSÃO

Nos dias atuais são indispensáveis para qualquer organização, sejam elas públicas ou privadas o uso da Tecnologia de Informação como fonte de eficácia e agilidade na realização de suas atividades.

As organizações públicas em sua maioria ainda encontram-se resistindo a total utilização dessas técnicas, seja por motivos de incentivos ou até mesmo do regime que operam dentro dessas organizações.

Os órgãos públicos poderiam beneficiar-se bem mais com o uso dos recursos tecnológicos, já que possuem um número muito grande de informações contidas em arquivos, que muitas vezes se desgastam em função do tempo ou do local onde foi armazenado, ocasionando em perdas irreparáveis, tanto para a organização, como para as pessoas que a ela recorrem.

Com relação ao Programa Desenvolvimento Solidário, nenhum dos funcionários entrevistados teve a menor dificuldade em aprender a trabalhar com o novo Sistema de Informação. Os poucos que utilizam o SMI hoje, já realizavam antes suas atividades, utilizando outros programas do computador e para eles o SMI só veio a trazer benefícios, uma vez que os programas citados anteriormente eram ultrapassados.

No que se trata de agilidade no desempenho de tarefas, todos concordaram que com a utilização do SMI o serviço corre bem mais rápido, informações que levavam dias para ser recebida, hoje em dia se faz em questão de minutos, devendo-se isso ao fato do novo sistema ter interligado todos os setores do programa, e com muito mais precisão, o que não ocorria antes.

No que diz respeito a Internet, todos os funcionários entrevistados reconheceram sua importância para a organização, pois como grande parte dos trabalhos são feitos externamente, a Internet só irá contribuir no acesso de informações, tanto para os funcionários quanto para a população rural beneficiada pelo programa. A utilização da Internet diminuirá bastante os freqüentes deslocamentos do público do interior para a capital do estado, onde funciona a sede do programa, e também das freqüentes viagens da comissão técnica para o interior do estado.

Portanto, está em fase de construção uma página do Programa Desenvolvimento Solidário na Internet, que começou a ser disponibilizada este ano e vem passando por um intenso aperfeiçoamento visando melhor atender tanto seu público externo, quanto interno.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Um ponto bastante forte é o fato do SMI está sempre passando por atualizações conforme as necessidades da organização e dos funcionários. O que não deixa de ser um incentivo para alguns deles, pois facilita a realização de suas atividades, e motivo de aborrecimento de outros, pois se o seu setor ainda não utilizava o sistema, hoje de alguma forma ele vai ter que utilizar, pois foi interligado aos outros e pelo menos um funcionário vai se obrigado a aprender manuseá-lo.

Neste caso cabe ao PDS adotar uma política de trabalho que incentive todos os seus funcionários a trabalhar utilizando os recursos tecnológicos, em vez de monopolizar o serviço para apenas para um ou dois funcionários do setor, deixando-os sobrecarregados e ficando deles dependentes para se ter acesso a certas informações.

CHIAVENATO, Atilio. *Administração de empresas*. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Atilio. *Introdução à teoria geral da administração*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

FABRÁ, José Carlos. *Administração, teoria e aplicação*. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. *Gestão de sistemas de informação*. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. *Sistemas de informação*. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MARCONI, Marília de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

MAXIMIANO, Antônio Carlos Amorim. *Teoria geral de Administração: da escola clássica à contemporaneidade*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, Antônio Carlos Amorim. *Introdução à Administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MELO, Ivo Soares. *Administração de Sistemas de Informação*. São Paulo: Pioneira, 1994.

O'BRIEN, James A. *Sistemas de informações e as decisões gerenciais no era da Internet*. São Paulo: Saraiva, 2001.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMARAL, Berenice Lagranha; NIQUE, Walter. E-Commerce: atributos determinantes na utilização da internet como canal de compras. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS- GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24. , 2000, Florianópolis. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2000.
- ANDRADE, Jaqueline Amantino. Adoção de Novas Tecnologias da Informação e a Inovação Organizacional no Setor Público Brasileiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS- GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2000, Florianópolis. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2000.
- BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistema de Informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de novos tempo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- FARIA, José Carlos. **Administração: teorias e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.
- LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Gerenciamento de sistemas de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.
- LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- MARCONE, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução a Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- MELO, Ivo Soares. **Administração de Sistema de Informação**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- O'BRIEN, James A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2001.

OLIVEIRA, Francisco Marconi. **Planejamento e Participação no contexto de Gestão Pública Brasileira: o caso da 4ª região fiscal da Secretaria da Receita Federal**. Natal: UFRN, 1999. Monografia (Mestrado em Administração com concentração em Políticas Públicas) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 1999.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de Metodologia Científica**: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação**: aplicada a sistemas de informação empresariais. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RODRIGUES, Martins V.; FERRANTE, Agustín J. A. **Tecnologia de Informação e mudança organizacional**. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

ROSSETTO, Adriana Marques. Implicações entre Estrutura Organizacional Pública e inovações em Tecnologia de Informações. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 6., 1999, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 1999.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na Empresa**. São Paulo: Atlas, 2000.

SOARES, Rodrigo Oliveira; HOPPEN, Norberto. Aspectos do uso da Internet nos negócios pelas grandes empresas no Brasil: um estudo exploratório baseado em sites da web. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS- GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22. , 1998, Foz de Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 2. ed: 1998.

SOUZA, Auta Maria Pedroza. **Limitações e Perspectivas do uso da Internet nas Empresas Públicas: um estudo sobre o portal do governo do RN**. Natal: FARN, 2002. Monografia (Graduação em Bacharelado em Sistema de Informação) – Faculdade Natalense para Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, Natal, 2003.

TAIT, Tânia Fátima Calvi; PACHECO, Roberto Carlos dos Santos. Elementos para uma Arquitetura de Sistema de Informação: um estudo do núcleo de processamento de dados de uma universidade pública. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS- GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23., 1999, Foz de Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2002.

ANEXOS

Formulário da Entrevista

- 1- Qual é o setor que você trabalha dentro do PDS?
- 2- Há quanto tempo trabalha no PDS?
- 3- Teve dificuldades em aprender a utilizar o SMI? Quais?
- 4- Quais são as opções do SMI que você mais utiliza? O que você acha que poderia ser retirado do SMI?
- 5- Como o SMI contribuiu para agilizar as atividades do seu setor?
- 6- Você acha que deve ser acrescentado algum serviço no SMI, algo que ele ainda não faça? Algum relatório, tela nova, mais opções?
- 7- Na sua opinião, quais os problemas que o sistema possui? Em que aspectos você acha que ele pode melhorar?
- 8- Você se considera satisfeito com o sistema atual? Porque?
- 9- Você acha que o seu setor está precisando de mais computadores, impressoras ou outros equipamentos de informática?
- 10- Como a internet poderia ser útil para agilizar as atividades do PDS?