

FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA A GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Gabriel Viana Carlos¹, Eduardo Alves da Silva¹, Thamara Evangelista Lima², José Eustáquio C. Leal³

¹Graduando em Agronegócio – IFTO *Campus* Palmas. e-mail: <gabriel.vianafn@gmail.com, eduardoalves.go@gmail.com>

²Graduanda em Administração de Empresas – UFT *Campus* Palmas. e-mail: <thamaragospel@gmail.com>

³Professor de Administração e Gestão Pública – IFTO *Campus* Palmas. e-mail: <eustaquio@ifto.edu.br>

Resumo: Toda organização, seja ela pública ou privada, precisa investir em tecnologia não só para se manter no mercado ou sanar problemas da população, mas também para minimizar os custos e despesas e, conseqüentemente, entregar aos seus consumidores produtos e serviços eficientes e de qualidades. Com a globalização e os avanços tecnológicos o ambiente de trabalho teve que evoluir, cada vez mais as empresas em busca do lucro, produtividade, economia e mais responsabilidade com os recursos cada vez mais escassos. Este trabalho foi desenvolvido a partir de pesquisas bibliográficas, leitura e análise documental tendo como objetivo abordar os conceitos da gestão contemporânea junto ao uso das tecnologias identificando os avanços e apontando melhorias.

Palavras-chave: administração pública e privada, gestão, produtividade, tecnologia, SEI

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos as organizações vêm utilizando a tecnologia para administrar além da produção, diversas áreas internas, como o Financeiro e também a Gestão de Pessoas. As organizações mais prósperas e sucedidas investem em soluções de ponta que cuidam de todos os processos, incluindo os mais extensos e complexos. Toda organização precisa investir em tecnologia não só para se manter no mercado, mas também para minimizar os custos e despesas e, conseqüentemente, entregar aos seus consumidores produtos e serviços mais eficientes e com qualidade.

As empresas públicas e privadas encaram grandes dificuldades na aplicação de soluções que atendam a grande demanda por economia e eficiência em seus processos de produção e serviços. A Gestão Contemporânea passou a ter visão em adaptar os gestores com mais dinamismo e prudência, na busca incessante pela produtividade, diminuindo o enfoque na administração burocrática, competência gerida com foco na excelência, preocupação com a gestão social etc, As mudanças no mundo gerencial são constantes e para entendermos precisamos abordar resumidamente alguns momentos históricos sobre a evolução. Foi com intuito de melhorar os processos de produção e serviços que surgiram as teorias, modelos e ferramentas de gestão. Surgiram projetos de qualidade, visando melhor controle e organização.

Para Lima (2007), o propósito de implantar projetos e programas de qualidade torna-os mais eficientes na administração dos recursos e mais voltados para o atendimento às demandas da sociedade do que para os seus processos burocráticos internos. O primeiro é o “Programa de Qualidade e Produtividade na Administração Pública – PQPAP”, que foi criado em 1990 com o objetivo de

modificar a gestão nos órgãos públicos, dando prioridade ao cidadão, ou seja, o propósito é que a administração pública valorize o cidadão em seu processo de trabalho, visando a excelência da prática, somente se esse atendimento for contabilizado e de maneira mais que satisfatória. Seis anos mais tarde (1996) o programa se atualizou para “Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública – PQPAP”, com a finalidade para a alteração de costumes internos para práticas gerenciais, sendo de extrema importância a condecoração das habilidades dos servidores públicos nos trâmites do processo.

Lima destaca (2009), que o GesPública é uma política pública, formulada para a gestão, alicerçada em um modelo de excelência que trata do sistema de gestão das organizações como um todo, contemplando as dimensões técnicas tradicionais, como as pessoas, o planejamento, o orçamento e as finanças, entre outras, e, também, as dimensões sociais da gestão, como participação e controle social, orientação para os cidadãos, interação organização sociedade e, principalmente, a produção de resultados que agreguem valor à sociedade.

A qualidade do atendimento para o cidadão ficou cada vez mais inerente aos processos, evitando que se perdesse na parte burocrática, por volta do ano (2000) o “Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP” se especializou nos níveis para a gestão pública alcançar o seu patamar mais alto. A gestão por resultados, voltada para o cidadão - GesPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.

O objetivo deste trabalho foi abordar os conceitos da gestão contemporânea junto ao uso de algumas tecnologias identificando os avanços e apontando melhorias.

2 METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido a partir de pesquisa exploratória descritiva e bibliográfica. Foi feita uma revisão de literatura sobre a administração pública. e tecnologias onde propiciou compreender a evolução da tecnologia na gestão pública.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Administração e Gestão

Ao longo de toda história da civilização humana, a administração foi se desenvolvendo como ciência, desde as primeiras organizações e divisões do Egito antigo. Segundo Chiavenato (1999), é

citado uma passagem bíblica onde Moisés e seu sogro Jetro conversam sobre a situação em que Moisés o único responsável pelas decisões do povo Hebreu. Jetro, então, sugere a Moisés a divisão das responsabilidades, surge então a divisão de funções o que hoje em toda a empresa possui, conhecido como: organograma.

A administração foi aprimorada a partir das diversas influências que obteve no decorrer dos anos adaptando-se as necessidades de cada momento da história até os dias atuais. A administração é a utilização racional de recursos para a realização de fins determinados (Paro, 2000). Mesmo com todas as ferramentas e recurso, precisa-se de pessoas com conhecimento para conduzir o trabalho. Portanto, podemos afirmar que as atividades administrativas dependem do esforço humano, ainda que tenhamos tecnologias, modelos mais avançados, tudo advém de uma ação humana.

Segundo Martins (2012), gestão pública é o termo que designa um campo de conhecimento e de trabalho relacionados às organizações, cuja missão seja de interesse público ou afete este. Abrange áreas como Recursos Humanos, Finanças Públicas e Políticas Públicas, entre outras.

Para Bergues (2010), a gestão pública é também o esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas, em conformidade com os ditames constitucionais e legais, observadas as necessidades e condições do ambiente em que se inserem.

O gestor ou gerente é o responsável por planejar, assessorar processos deliberativos, coordenar ações e avaliar programas e políticas públicas em organizações estatais e não estatais, nacionais ou internacionais. Sua atuação é vista em todos os níveis (CARVALHO, 2014)

3.2 Tecnologia na Administração

Longo (1984) define tecnologia como o conjunto de conhecimentos necessários para se conceber, produzir e distribuir bens e serviços de forma competitiva”.

Bateman e Snell (2009) destacam a tecnologia como: “Aplicação sistemática de conhecimento científico a um novo produto, processo ou serviço.”.

Para Rodrigues (2017), a tecnologia revolucionou o mercado com a introdução e venda de produtos, bens e serviços, através dos canais de informação, além de ter proporcionado uma conexão com o mundo real através das realidades virtuais. Neste contexto, a tecnologia trouxe as pessoas um novo jeito de se administrar os recursos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A tecnologia está presente em todas as áreas da gestão, há praticamente métodos e ferramentas para quase todos os problemas ou simplesmente, otimização de alguma tarefa, recurso e ação comum. A relação entre organizações e tecnologias tem sido alvo de grande atenção, uma vez que as recentes inovações trazem mudanças radicais nas organizações, já que são capazes de alterar a forma de administrar a empresa ou até mesmo o local de realização do trabalho.

Por isso o advento da tecnologia na gestão das organizações é relevante na busca da excelência (alcance de resultados). Os aspectos contemporâneos que compõe a excelência em gestão, segundo Lima (2007) se subdividem em sete, sendo eles: 1) O enfoque sistêmico; 2) a gestão participativa; 3) a gestão baseada em processos e informações; 4) a valorização das pessoas; 5) a visão do futuro; 6) o aprendizado organizacional; e 7) o foco em resultados.

Em geral, os gestores públicos investem em novas ferramentas de tecnologia para administração, porque isso permite realizar suas operações mais rapidamente e dependendo da atividade, já no início a um custo mais baixo; utilizam para objetivos estratégicos e para planejar e alcançar um ou mais dos três objetivos operacionais independentes:

- a) **umentar a continuidade** (integração funcional, automação intensificada, resposta rápida);
- b) **melhorar o controle** (precisão, acuidade, previsibilidade, consistência, certeza);
- c) **proporcionar maior compreensão das funções produtivas** (visibilidade, análise, síntese).

Dentro da administração pública há muitas ferramentas inovadoras, entre elas, o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) que é uma ferramenta de produção, edição e assinatura de documentos e trâmite de processos eletrônicos dentro do próprio sistema. Compreende uma plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa, com interface amigável e novas práticas de trabalho.

A ferramenta busca fornecer diversas funções aos usuários, conforme algumas características levantadas na Figura 1.



Figura 1. Características e Funções do SEI.

Fonte: Polícia Rodoviária Federal (2016).

O SEI foi elaborado pelos servidores do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e permite a digitalização de processos e documentos que podem ser utilizados de forma simultânea por diversas unidades. (BERNARDO, 2017).

Com a variedade e funções que o sistema pode fornecer, muitas outras organizações públicas aderiram ao SEI. O seu processo de implementação envolveu um esforço inicial para a adaptação dos funcionários e para a transformação de documentos físicos em eletrônicos, que são auxiliados pelos sistemas de digitalização, conforme mencionado anteriormente. Todas as funções caracterizadas no sistema permitem grandes avanços de qualidade de serviço prestado pelos órgãos públicos, além do compartilhamento de conhecimento e informações em tempo real. O SEI é uma tecnologia de informação e comunicação inovadora que se utilizada adequadamente, pode fornecer ganhos positivos para os usuários, para a organização e para a sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente buscar novas formas de gestão que incluam as novas tecnologias é indispensável para otimizar e aperfeiçoar os processos do dia a dia, isso, para que a organização se torne ágil e possa aumentar sua produtividade, com o propósito final de oferecer produtos e serviços com maior qualidade, valor, benefícios, além de um ambiente interno mais inspirador para seus colaboradores.

Com a globalização e os avanços tecnológicos o ambiente de trabalho teve que evoluir, as empresas privadas sempre em busca do lucro, e no caso dos órgãos públicos, mais responsabilidade com os recursos cada vez mais escassos. Muitas ações tiveram de ser aprimoradas para reter os melhores colaboradores e fazer com que a empresa se mantenha em destaque neste mercado tão competitivo, é necessário estar sempre atualizado e buscar novas formas de gerenciamento que se adequem as necessidades atuais.

Diante do avanço das tecnologias, a maioria das organizações enfrenta desafios relacionados às contínuas transformações ocasionadas pela velocidade do conhecimentos. Por isso o(a) gestor(a) deve conhecer os fatores importantes na sua administração e implementação, enfocando sempre as tendências e as transformações provocadas pelo uso das tecnologias em geral. Sabemos que a combinação das opções tecnológicas é algo que deve ser considerado pelas organizações, em função da gestão da informação apresentar sempre novos desafios. Considerando as diferentes áreas administrativas, sugere-se que sejam realizados estudos de forma específica para cada atividade, afim de investigar e detectar a melhor ferramenta adequada de gestão.

REFERÊNCIAS

BATEMAN, T.S.; SNELL, S.A. Administração: novo cenário competitivo. São Paulo: Atlas, 2009.

BERGUE, S. T. Gestão de pessoas em organizações públicas. Caxias do Sul: Educs, 2010.

BERNARDO, N.M. Análise da usabilidade do sistema eletrônico de informações no setor público. 84f., il. Monografia (Bacharelado em Administração) Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/15929>> Acesso em 19 de maio 2019.

CARVALHO, J.A.A. Gestão de Serviços na Estação digital do bairro dos bancários em João Pessoa - Paraíba. 2014.

CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração – TGA. Rio de Janeiro, RJ: Campus, 1999.

DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal. Sistema Eletrônico de Informações. Disponível em: <<https://www.prf.gov.br/portal/processo-eletronico/sistema-eletronico-deinformacoes/o-que-e>>. Acesso em 27 abril de 2019.



LIMA, P.D.B. A Excelência em Gestão Pública: A Trajetória e a Estratégia do GesPública. Rio de Janeiro, Qualitymark. 2007

LONGO, W. P. Tecnologia e soberania nacional. 85p. São Paulo: Nobel, 1984.

MARTINS, M. O que é gestão pública? Disponível em: Acesso em 24 abril. 2019

RODRIGUES, J.O.B; VELASQUEZ, G.G. Turismo Pedagógico e Utilização de Tecnologia Como Suporte Metodológicos no Processo Ensino-Aprendizagem em Educação Artística. Ateliê do Turismo, v. 1, n. 1, 2017.

SILVA, J.C.T. Tecnologia: novas abordagens, conceitos, dimensões e gestão. Production Journal, v. 13, n. 1, p. 50-63, 2003. Acesso em: 24 abril de 2019.