

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

WILLIAM BARBOSA DO MONTE SILVA

EFICIÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA  
GESTÃO PÚBLICA DE VITÓRIA DO SANTO ANTÃO - PE

VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

2022

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

WILLIAM BARBOSA DO MONTE SILVA

EFICIÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA  
GESTÃO PÚBLICA DE VITÓRIA DO SANTO ANTÃO - PE

Pré-projeto apresentado no curso de especialização em gestão pública municipal pela Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE, orientado pela mestrandia Yascara Priscilla Dantas Costa.

VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

2022

Dados Internacionais de Catalogação na  
Publicação Universidade Federal Rural de  
Pernambuco Sistema Integrado de Bibliotecas  
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a)  
autor(a)

---

S586e Silva, William Barbosa do Monte  
EFICIÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA GESTÃO PÚBLICA DE  
VITÓRIA DO SANTO ANTÃO - PE / William Barbosa do Monte Silva. - 2022.  
20 f.

Orientadora: Yascara Priscilla Dantas  
Costa. Inclui referências.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Universidade Federal Rural de  
Pernambuco, Especialização em Gestão Pública Municipal, Recife, 2022.

1. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. 2. GESTÃO PÚBLICA. 3. ATENDIMENTO PÚBLICO. I.  
Costa, Yascara Priscilla Dantas, orient. II. Título

CDD 350

---

# **FOLHA DE APROVAÇÃO**

William Barbosa do  
Monte Silva

## **EFICIÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA GESTÃO PÚBLICA DE VITÓRIA DO SANTO ANTÃO - PE**

Monografia apresentada junto à Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia – UAEADTec/UFRPE como requisito parcial para conclusão da Especialização em Gestão Pública Municipal.

**Aprovada em 07/11/2022.**

### **Banca Examinadora:**

**Yascara Pryscilla Dantas Costa**  
Presidente e Orientador

**Alessandra Carla Ceolin**  
Examinadora

**Juliana Regueira Basto Diniz**  
Examinadora

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha professora Yaskara Pryscilla Dantas Costa por ter me ajudado e incentivado a realizar meu trabalho de conclusão de curso.

Aos meus pais que sempre me foram muito solícitos e prezaram pela educação, minha irmã que foi sempre presente e também a minha namorada que ajudou na construção do trabalho, é importante sermos gratos e sabermos que sem eles não conseguiria ter o mesmo desempenho.

Quero agradecer também aos meus amigos da pós-graduação que tiveram comigo nos momentos difíceis, superando cada obstáculo até o momento de finalizar mais um ciclo na minha vida.

A todos, meu muito obrigado!

## RESUMO

Ao longo dos anos, a tecnologia vem possuindo uma grande relevância para o desenvolvimento da qualidade de vida dos seres humanos. E paralelamente a isso, surgem os sistemas de informação, que manipulam ou geram dados organizados visando auxiliar o ser humano, as organizações e a sociedade na totalidade. Assim, o objetivo desse estudo foi analisar a utilização da tecnologia para melhorar a eficácia da gestão do município de Vitória do Santo Antão- Pernambuco. Os procedimentos metodológicos adotados foram de caráter descritiva, quantitativa, o instrumento de intervenção desenvolvido foi utilizado na forma de um questionário para as pessoas que frequentam a prefeitura de Vitória de Santão Antão através do Google Formulário. Os dados obtidos indicaram que a tecnologia que as tecnologias de informações possuem um grande potencial para desenvolver qualquer área da cidade em que elas estejam inseridas, eles nas áreas de saúde, educação e atendimento na prefeitura, a tecnologia da informação mostra meios que visam facilitar a vida do próximo, isso se dá de diversas maneiras, sejam com sites, aplicativos para auxiliar no atendimento ao público, personalização deste atendimento, interligação de informações em diferentes setores, até um processo de digitalização de documentos antigos. Porém, se faz necessário o aprofundamento desse estudo.

Palavras-chave: desenvolvimento; gestão Pública; Tecnologia da Informação.

## **ABSTRACT**

Over the years, technology has had great relevance for the development of the quality of life of human beings. At the same time, information systems emerge, which manipulate or generate organized data in order to help human beings, organizations and society as a whole. Thus, the objective of this study was to analyze the use of technology to improve the effectiveness of the management of the municipality of Vitória do Santo Antão - Pernambuco. The methodological procedures adopted were of a quantitative explanatory character, the intervention instrument developed was used in the form of a questionnaire for people who attend the city hall of Vitória de Santo Antão through Google Forms. The data obtained indicated that the technology that the information technologies have a great potential to develop any area of the city in which they are inserted, being they in the areas of health, education and attendance in the city hall, the information technology shows means that aim to facilitate this happens in many ways, whether with websites, applications to assist in customer service, personalization of this service, interconnection of information in different sectors, even a process of digitizing old documents. However, it is necessary to deepen this study.

**Keywords:** Development; Public administration; Information Technology

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	9
2 OBJETIVOS .....	10
2.1 Objetivo Geral.....	10
2.2 Objetivos Específicos .....	10
3 REFERENCIAL TEÓRICO .....	11
3.1 Gestão Pública .....	11
3.2 Tecnologia Da Informação.....	12
3.3 Tecnologia Da Informação na Gestão Pública.....	13
4 METODOLOGIA.....	16
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....	17
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
7 REFERENCIAS .....	21



## 1 INTRODUÇÃO

A tecnologia sempre foi de suma importância para o desenvolvimento da qualidade de vida dos seres humanos desde os primórdios e ao longo dos anos ela vem impulsionando saltos de melhorias identificadas na história (BOFF; FERREIRA, 2016).

O Governo brasileiro vem demonstrando interesse na tecnologia, pois está considerando o crescimento gradativo de conhecimento e por consequência, o nível de crítica e exigência da gestão pública, mostrando a necessidade de cada vez mais transparência, prestação de contas, aumento da eficiência, eficácia nas ações do governo, colaborando para um novo modelo de administração pública (Willker, 2016).

Tendo em vista que a tecnologia permite reduzir gastos e ainda, sim, aumentar a capacidade de atendimento e tomada de decisões, criando uma imagem de excelência para o governo e o aumento do contato com o público.

A cidade de Vitória de Santo Antão é um município brasileiro do estado de Pernambuco, região nordeste do país, distante 46 quilômetros da capital estadual Recife, com uma população estimada. Segundo os dados de 2021 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, essa cidade possui cerca de 140.000 habitantes. Conforme o censo de 2010 a população era de 129.000 habitantes, tal crescimento é justificado pela chegada de algumas empresas de grande porte como Mondelez, BRF- Brasil Foods S.A e Pitú, o que fez com que equilibra-se a principal fonte de economia da cidade passando de maioria da fonte rural para um equilíbrio com o setor industrial.

Com o crescimento da população de Vitória de Santo Antão e a demanda sempre crescente por atendimento público foi necessário desenvolver meios para otimizar estes atendimentos, tendo em vista um crescimento de demanda exponencial, não só deve ser considerado a quantidade de atendimento mas também a qualidade deste atendimento para ter uma aceitação do público-alvo. Desse modo, investirem novas alternativas tecnológicas é a opção mais viável, porque trata melhorias a médio/longo prazo, pois terá o resultado após um tempo de experiência e erros enfrentados devido às demandas diferentes.

A partir disso, quais os impactos da tecnologia da informação para no atendimento aos cidadãos de uma cidade do interior de Pernambuco? Nessa

perspectiva, este trabalho visa contribuir com novas alternativas de comunicações entre toda a cadeia de atendimento, tendo também a diminuição de custos desnecessários, otimizando processos burocráticos.

Além disso, esta pesquisa teve como principal objetivo analisar a eficiência da tecnologia da informação utilizada na gestão pública da cidade de Vitória de Santo Antão, Pernambuco, visando conceder uma melhoria no atendimento direto à população da cidade, com interligações de informações dos processos de atendimento passando por todos os órgãos e entidades.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Analisar a utilização da tecnologia para melhorar a eficácia do atendimento ao público no município de Vitória do Santo Antão- Pernambuco.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Discutir como utilizar a tecnologia para melhorar o controle e a eficácia da gestão pública;
- Apontar quais as vantagens do uso de tecnologias para a gestão pública.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesse referencial teórico serão abordados alguns temas importantes que defendem a ideia proposta neste estudo: eficiência Tecnologia da Informação: Uma Análise da Gestão Pública de Vitória de Santo Antão – PE. Baseado nisso, alguns tópicos foram criados para aprofundar o conhecimento científico referente ao tema, os quais são: Gestão Pública e Tecnologia da informação.

#### **3.1 GESTÃO PÚBLICA**

A gestão pública tem como principais responsabilidades gerenciar, organizar, liderar e executar da melhor maneira possível a prestação de serviços públicos municipais. O serviço público é definido como qualquer atividade típica do estado em presta em benefício para a comunidade, e por consequência para ele mesmo. A gestão pública se refere a aplicação de conhecimento técnico, planejamento estratégico e estrutura organizacional para desempenho, produtividade e responsabilidade. Além disso, a administração pública faz contribuições transformadoras para o mundo do governo, como, por exemplo, reconhece o papel crítico do governo e permite que os governos operem na era digital.

O mundo está mudando a um ritmo vertiginoso e os governos estão se adaptando para acompanhar. O setor público pode desempenhar um papel fundamental para garantir que o mundo ao nosso redor se torne um lugar mais próspero, sustentável e equitativo. Revisitar os fundamentos da governança pode ajudar os governos a se tornarem mais eficientes, eficazes e responsáveis. Governos e departamentos são frequentemente vistos como um fardo, e não como uma fonte de informação (NASCIMENTO,2017).

Corroborando com a ideia de como a administração pública é governada, esse fato indica que ela está preocupada em governar o setor público. Governança implica tomar as decisões certas de forma consistente, eficiente e eficaz, esse ato pode ser compreendida em quatro dimensões principais: organizacional, estratégica, operacional e jurídica. As organizações são definidas pelas pessoas e pelo seu trabalho. O processo de planejamento estratégico envolve a criação e implementação de planos de curto prazo. O planejamento operacional envolve organizar e implementar as operações do dia-a-dia. O processo legal está preocupado com a legislação, regularização e conformidade. Apesar do fato de que cada uma dessas

dimensões pode não ser necessária para todos os programas administrados pelo governo, todas elas são importantes (OLIVEIRA,2017).

A governança pública é um método de organização e administração de uma empresa que enfatiza a transparência, a responsabilidade e o envolvimento das partes interessadas com a finalidade de criar uma organização mais responsável e transparente, mais amigável ao cliente, estratégica e eficiente. A governança pública é um método de organizar e administrar um negócio que enfatiza a transparência, a contabilidade e o compromisso de todas as partes envolvidas, então, criar uma organização mais responsável e transparente, mais amigável ao cliente, estratégica e eficiente (SANTOS; 2019).

Partindo dessa premissa, é importante enfatizar que o mundo está se tornando cada vez mais interconectado com as fronteiras nacionais nas operações diárias das empresas. Com o surgimento de negócios globais, a necessidade de gerenciar operações transfronteiriças cresceu em importância e em resposta a esses desafios, surgiu o campo da gestão pública.

A gestão pública é um campo que trata da aplicação dos princípios de gestão às organizações do setor público. No entanto, aplicar princípios de gestão a uma organização do setor público não é suficiente. Por outro lado, a administração pública necessita de planejamento estratégico e implementação de práticas de gestão para uma determinada organização ou sistema social.

O setor público está preocupado com a governança, projetos organizacionais, gestão, liderança e operações em uma instituição pública. A administração pública é um campo de batalha (RIFKIN, 2021).

### **3.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A TI – Tecnologia da informação, é reconhecida como um fator crítico na capacitação, principalmente através do uso de telecomunicações, que permite a remoção de barreiras impostas pela localização e tempo nas atividades de coordenação, serviço e colaboração. Como resultado, a mudança se acelerou em quase todas as áreas de negócios e tecnologia. A transformação e aplicação das ferramentas de TI – tecnologia da informação, tornaram - se globais e as distinções entre computador e comunicação desapareceram, alterando drasticamente o cenário dos negócios. Em uma empresa, um computador tornou - se uma peça indispensável de tecnologia (FERNANDES; SOUZA, 2020).

Vivemos um momento em que a única constante é a certeza da mudança, e as inovações advindas com a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm papel preponderante neste cenário. Mas as principais mudanças não ocorrem em função de tecnologias específicas, mas antes, da forma como estamos nos relacionando com elas, tanto como indivíduos, como grupos ou organizações (FLORES; RIBEIRO; ECHEVERRIA, 2017).

Paralelamente ao uso dessas tecnologias, surgem os sistemas de informação, que manipulam ou geram dados organizados visando auxiliar o ser humano, as organizações e a sociedade na totalidade. Podem ser constituídos por recursos emergentes de TI (Tecnologia da informação) ou simples softwares especializados, que podem gerar informação atempada e/ou conhecimento personalizado com valor acrescentado. A disseminação de informações relevantes e úteis, “criadas” por pessoas e/ou recursos computacionais, e “transformadas” em conhecimento compreensível e utilizável por todos os membros da organização, auxilia na aquisição de vantagens competitivas e na aquisição de inteligência corporativa. Nesse caminho para o conhecimento, uma TI, pode desempenhar um importante papel coadjuvante na gestão das operações de uma empresa (SENGER; BRITO, 2022).

Além disso, a tecnologia trouxe destaques para várias áreas na qual ela foi inserida, com a diminuição do crescimento econômico e o aumento populacional, tornou-se cada vez mais difícil os sistemas de saúde, recorrido à tecnologia para suprir as demandas e as crescentes expectativas da população (SILVA JUNIOR; NORO 2019).

No século XXI, houve avanços significativos na digitalização da sociedade e na adoção da tecnologia da informação em diversos setores econômicos. Esses progressos facilitaram o uso de aplicativos de TI em vários campos, incluindo governo, educação, saúde, finanças e finanças em geral. Com isso, a digitalização dos serviços governamentais e o uso da tecnologia na administração pública se aceleraram ainda mais. (SCHWAB,2019).

O uso público de recursos públicos na administração governamental apresenta uma série de vantagens que o tornam uma ferramenta útil na prestação de serviços públicos. Esses benefícios incluem velocidade, acessibilidade, custos reduzidos e transparência. No entanto, o uso da tecnologia da informação na administração do governo apresenta desafios como privacidade e segurança de dados, eficiência em tecnologia da informação (ITE) e mudança cultural. (BRAGA, 2019)

De acordo com Santos (2018) a história da informática na gestão pública brasileira seguiu a mesma trajetória que a sua inserção no setor privado. Teve início, na década de 70, fundamentado na gestão das receitas e despesas e prosseguiu até as experiências mais recentes, com foco na entrega de serviços ao cidadão. Nos estudos de Schuhmacher e colaboradores (2017) afirmam haver o entendimento de que o uso dos recursos das Tecnologias da Informação e Comunicação tem grande importância para a economia atual, permeia todas as áreas do conhecimento e se tornou um dos focos de atenção de gestores públicos e privados.

Massa e colaboradores (2018) também afirmam que tem sido importante o destaque para a questão do valor do acesso à informação como diferencial competitivo e como variável fundamental para administração, não só na dimensão privada como também na pública.

Corroborando com a ideia, Gonçalves (2019) constatou que os governos investem em estratégias para melhorar a governança e a eficácia da gestão e, cada vez mais, o uso de recursos de tecnologia da informação é a força motriz por trás da melhoria da acessibilidade à informação e da prestação de serviços públicos.

Quando a tecnologia da informação é usada corretamente, ela tem o potencial de melhorar significativamente a prestação de serviços públicos em uma cidade, pois pode ser usada para personalizar o atendimento ao cliente, reduzir os tempos de resposta e muito mais. Além disso, pode evitar o desperdício de dinheiro e recursos humanos, como quando os membros do pessoal não o utilizam eficazmente ou quando não existe um sistema de informação instalado. (AGNOLIN, 2019).

Então, o uso da tecnologia da informação (TI) na administração pública apresenta inúmeros desafios que as organizações devem superar. Esses obstáculos se devem principalmente à falta de conscientização sobre a importância de uma gestão tecnológica eficaz e seu impacto positivo no desempenho organizacional. Como resultado, é necessário implantar um TMS - sistema de gestão de tecnologia em uma organização de serviços para melhorar o desempenho organizacional. Este documento discute a importância de um TMS eficiente e seu valor para uma organização. Também competirá nos vários desafios que uma organização enfrentaria ao gerenciar tecnologia na administração governamental (SILVA, 2017).

Corroborando com este pensamento, a tecnologia da informação vai além, pois, os serviços essenciais estão interligados, utilizando energia limpa, reciclando água,

tratando esgoto, compartilhando bens, serviços e espaços, além de circular com facilidade e utilizar serviços públicos de qualidade (LUCAS, 2019).

PETI (Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação) é um processo de dados integrados e interativos para estruturar estratégica, tática e operacionalmente como recursos de informação organizacional, a TI (e seus: hardware, software, sistemas de telecomunicação, gesto de gestão e informação) A diferença essencial está no planejamento das informações necessárias à gestão de todos os negócios, o que inclui considerar o perfil profissional de todos os recursos humanos envolvidos. O PETI deve estar alinhado com o negócio (FALSARELLA; JANNUZI, 2017).

### **3.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA**

O desafio permanente do Estado é agilizar a prestação de serviços públicos e elevar o padrão de atendimento. O fato da administração pública se organizar em torno de uma gama tão ampla de temas, ela implica em uma estrutura burocrática para a implementação das políticas públicas. Promover a tecnologia da informação sobre a atividade governamental na perspectiva e na necessidade cotidiana dos cidadãos é uma capacidade ainda em desenvolvimento que exige uma prioridade permanente. (GONÇALVES; 2016)

Segundo RAMAZOTTI e colaboradores (2020) afirmam que o avanço da tecnologia da informação tem auxiliado na prestação de serviços públicos municipais, possibilitando maior participação do cidadão no processo e agilizando a entrega dos serviços solicitados. Aumentando assim também o seu nível de satisfação da gestão pública.

Com isso, a tecnologia da informação inclui não apenas o uso da tecnologia em si, mas também a gestão da informação, a gestão de pessoas, a administração e a organização na totalidade. Com esse conhecimento e os recursos tecnológicos empregados, eles produzem fatores cruciais para o sucesso da gestão pública na implementação da tecnologia (SILVA, 2019).

#### 4 METODOLOGIA

Visando identificar os conceitos e benefícios da tecnologia da informação no que tange sistemas de informação aplicada na gestão pública de cidade de Vitória de Santo Antão do interior de Pernambuco e adotou-se para o trabalho científico o método de pesquisa bibliográfica e também foi utilizado revisão de literatura e pesquisa documental.

Este estudo foi desenvolvido por procedimentos metodológicos tendo como base estudo de caso de natureza descritiva, com fontes primarias por pesquisa de campo, e fontes secundarias por livros, artigos, revistas para dar embasamento na fundamentação teórica. A pesquisa de caráter quantitativa visando transformar os resultados da pesquisa em números para mostrar a solução do nível de satisfação no atendimento ao público.

O instrumento de intervenção desenvolvido foi utilizado na forma de um questionário contendo 10 questões fechadas para as pessoas que frequentam a prefeitura de Vitória de Santo Antão, onde é oferecido diversas de serviços tais como emissão de impostos e taxas, marcações para assistência social, serviços de saúde, educação entre outros., através do Google Formulário, onde foi apresentado ao setor de TI da prefeitura, com fins de coletar dados, aplicado a quem estiver disposto a participar da pesquisa para obtenção de dados e propor uma condição de melhora no setor da cidade, com espaço amostral aleatório, respondido num prazo de 45 dias alcançando um pouco mais de 100 respostas. Foi escolhido este local da prefeitura da cidade por ser o público que utiliza dos serviços prestados pela gestão, implicando diretamente no público-alvo do estudo e assim obter as respostas desejadas para solucionar o problema.

A pesquisa bibliográfica terá por objetivo fornecer os conceitos e benefícios acerca do que diz respeito à tecnologia da informação, sistemas de informação, gestão pública, sistemas de informação integrados para dar embasamento à pesquisa bibliográfica acerca do uso da tecnologia da informação pela gestão pública municipal.

Com a intenção de agilizar a coleta de dados foi obtida através de um formulário do Google Formulário deixado na área de TI da prefeitura da cidade num período de 45 dias, atingindo 102 respostas, e os resultados será usado a estatística descritiva, será utilizada uma planilha de Excel para poder analisar os dados, para obter a média de respostas dessa amostra e transpor para a população da cidade de Vitória de Santo Antão e saber se foi alcançado os objetivos propostos.



## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para atender os objetivos foi necessário realizar uma pesquisa de campo através de uma Google forms com 10 questões, do município de Vitória de Santo Antão sobre o nível de satisfação do atendimento ao público da cidade, em meados de agosto de 2022, para verificar se o atendimento ao público da cidade pode ser melhorado com o uso da tecnologia e serão apresentados da seguinte forma.

**Tabela1 – Perfil dos entrevistados**

Variável	Tipo	Quantidade	(%)
Sexo	Masculino	52	51%
	Feminino	50	49%
Faixa Etária	Até 20 anos	2	2%
	21 a 30 anos	58	57%
	31 a 40 anos	25	25%
	Acima de 40 anos	17	17%
Escolaridade	Fundamental	5	5%
	Médio completo	16	16%
	Superior completo	35	34%
	Superior incompleto	43	42%
	Pós-graduação	3	3%
Dispõe de Internet em casa	sim	92	90%
	não	10	10%

**Fonte:** Dados coletados pelo autor agosto 2022.

Conforme a tabela 1, verificou-se que a maioria dos entrevistados é do sexo Masculino, onde mais de 50% tem entre 21 e 30 anos, apresentando 76% entre cursando ensino superior ou superior completo e com a maioria esmagadora dispondo de internet em sua residência. Onde os mais idosos ou por não saber sobre o tema, ou não querer participar do questionário, acabou dificultando um pouco no núm. de respostas obtidas. Diante do exposto ficou claro que se trata de um grupo de perfil jovem, com maior facilidade para se adaptar as TI e se adaptar a possíveis mudanças. Esses resultados podem ser observados nos estudos de Ramazotti e colaboradores (2020) que ao realizarem em uma pesquisa sobre a satisfação dos usuários do pronto atendimento ao cidadão (Pró-Cidadão), pontos de atendimento da prefeitura de

Londrina, verificaram que a maioria dos entrevistados também corresponde ao sexo masculino e de escolaridade cursando ou superior completo.

**Tabela2 – Nível de satisfação no atendimento ao público**

Variável	Nível	Quantidade	(%)
Nível do Atendimento	Ótimo	8	8%
	Bom	31	30%
	Regular	44	43%
	Ruim	16	16%
	Muito Ruim	3	3%

**Fonte:** Dados coletados pelo autor agosto 2022

Conforme tabela 2, em relação ao nível de atendimento ao público da cidade de Vitória de Santo Antão, foi constatado que cerca de 62% dos entrevistados consideram o nível do atendimento regular ou abaixo disso. Tal resultado evidencia problemas como demora no atendimento, qualidade no atendimento dentre outros, em contrapartida, Junior e Noro (2019), em sua pesquisa sobre satisfação de usuários e acompanhantes com o atendimento hospitalar público brasileiro, constataram que apesar de haver aspectos negativos citados pelos usuários e acompanhantes no estudo, ainda apresentam um nível de satisfação elevado quanto ao serviço do SUS, mas ambos concordam haver espaço para melhorias. Já nos estudos de Casagrande e Pontel (2020) afirmam que o cuidado adequado deixou de ser visto como um diferencial, pois se tornou uma obrigação para as organizações que buscam o sucesso, na qual o investimento em tecnologia é essencial para um bom atendimento.

**Tabela3 – Nível de conhecimento sobre TI**

Variável	Nível	Quantidade	(%)
Nível de conhecimento TI	Ótimo	20	20%
	Bom	52	51%
	Regular	25	25%
	Ruim	5	5%
	Muito Ruim	0	0%

**Fonte:** Dados coletados pelo autor agosto 2022.

Conforme tabela 3, quando perguntado sobre o nível de conhecimento sobre tecnologia de informação dos entrevistados foi constatado que 71% considera seu conhecimento sobre o tema questionado como bom ou ótimo, implicando em dizer que os mesmos entendiam sobre o que estavam falando, reforçando está informação foi observado que para Braga (2019), em sua pesquisa sobre o uso da tecnologia da informação e comunicação: estudo de caso do curso de ciências contábeis em demonstra que mais da metade dos entrevistados indicaram ter bom conhecimento sobre tecnologia da informação. Corroborando com isso, Rezende e Ribeiro (2018) afirma que em um ambiente globalizado e informacional em que existem as grandes cidades, um dos desafios é atender a demanda de seus cidadãos na mesma proporção em que os recursos de tecnologia da informação estão se desenvolvendo.

**Tabela4 – Uso da TI nos serviços prestados ao público.**

Variável	Nível	Quantidade	(%)
Uso da TI nos serviços	Muito Satisfeito	4	4%
	Satisfeito	40	39%
	Indiferente	24	24%
	Insatisfeito	32	31%
	Muito Insatisfeito	2	2%

**Fonte:** Dados coletados pelo autor agosto 2022.

Solicitou-se que o usuário entrevistado avaliasse de muito satisfeito a muito insatisfeito o uso da TI nos serviços prestados, e 58% dos pesquisados avaliou de forma indiferente ou insatisfeito o uso de ferramentas do TI, enquanto 42% avaliam o uso da TI como satisfeito ou acima disso. Com base na análise de dados é possível notar que a maioria dos entrevistados se mostra insatisfeito com o uso da TI, mesmo demonstrado conhecimento sobre o assunto como citado na tabela 3, fica claro que é necessário mais investimento na área para poder melhorar o nível do atendimento da cidade, como foi proposto no objetivo do presente estudo.

Conforme relatado por Gonçalves, (2016) a tecnologia deve ser adotada construindo-se uma nova lógica na prestação do serviço, para assegurar o aumento de eficiência desejado com a automação. A não utilização da mesma acaba gerando dificuldades. Esses relatos, também, vão ao encontro com os estudos de Almeida e colaboradores (2021), na qual afirmam que a gestão de cidades sugere reflexões sobre dinâmicas territoriais, projetos sociais, qualidade de vida dos cidadãos e

políticas públicas, incluindo-se em espaços formais e informais em que se produz e se reproduz informações e conhecimentos. A produção do conhecimento contribui nas mudanças da sociedade como todo.

**Tabela5 – TI melhora o atendimento ao público**

<b>Variável</b>	<b>Nível</b>	<b>Quantidade</b>	<b>(%)</b>
TI melhora o atendimento?	Concordo plenamente	22	22%
	Concordo	47	46%
	Nem concordo, nem discordo	16	16%
	Discordo	17	17%
	Discordo Plenamente	0	0%

**Fonte:** Dados coletados pelo autor agosto 2022.

Observa-se que na tabela 5 que 68% concorda ou concorda plenamente que o uso da TI melhora o atendimento ao público e apenas 32% ou é indiferente ou discorda desta questão, com base nos resultados podemos relacionar o nível de conhecimento dos entrevistados que utilizar mais a TI nos serviços prestados a prefeitura será benéfico para ambos os lados, tanto em satisfação ao atendimento quanto ao nível de aprovação da gestão municipal da cidade em questão. Corroborando com esta afirmativa, Silva (2019) o uso da tecnologia da informação pelos gestores públicos vem agregando mais qualidade ao serviço prestado, gerando comodidade e agilidade ao cidadão.

Também de acordo com este pensamento, Agnolin (2018) afirma que quando a tecnologia da informação é usada corretamente, ela tem o potencial de melhorar significativamente a prestação de serviços públicos em uma cidade, pois pode ser usada para personalizar o atendimento ao cliente, reduzir os tempos de resposta e muito mais. Além disso, pode evitar o desperdício de dinheiro e recursos humanos, como quando os membros do pessoal não o utilizam eficazmente ou quando não existe um sistema de informação instalado.

Ainda corroborando com este pensamento, nas pesquisas de Lucas (2019) a tecnologia da informação vai além, pois, os serviços essenciais estão interligados, utilizando energia limpa, reciclando água, tratando esgoto, compartilhando bens, serviços e espaços, além de circular com facilidade e utilizar serviços públicos de qualidade.

De modo geral a maioria dos pesquisados apresentou-se de maneira insatisfeita com os serviços prestados na cidade, conforme relatado no referencial teórico, a qualidade da prestação de serviços públicos mostra-se cada vez mais difícil de ser atingido, pois alguns dos serviços prestados à população da cidade, foi observado que o nível de investimento na infraestrutura destes não são suficientes para quantidade de pessoas solicitando o mesmo, a gestão municipal deve buscar aprimoramentos na qualidade de prestações de serviços, por meios de estudos específicos em cada área, para assim atingir a satisfação dos usuários.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa apresentou uma pesquisa denominada: eficiência da tecnologia da informação: uma análise da gestão pública de Vitória de Santo Antão – PE. cujo objetivo principal foi analisar a utilização da tecnologia para melhorar a eficácia da gestão do município de Vitória do Santo Antão- Pernambuco. Neste sentido, a amostra demonstrou que a maioria do público que utiliza os serviços prestados pela prefeitura considera o atendimento regular ou ruim com o que é oferecido.

Em seguida, para podermos analisar qual a relação entre tecnologia e gestão pública foi questionado sobre o uso da tecnologia no serviço ao público segundo os cidadãos os resultados demonstram que menos da metade consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o nível de uso do TI, demonstrando ser preciso o investimento na área para alcançar uma aceitação maior do público.

Já no que compete a como utilizar a tecnologia para melhorar o controle e a eficácia da gestão pública, a maioria mostrou-se favorável a utilização da tecnologia da informação para melhorar os serviços públicos. Diante de todo exposto foi constatado que, diversas falhas na eficiência no uso da TI(tecnologia da informação) no atendimento ao público de Vitória de Santo Antão, torna-se imprescindível reconhecer que o uso da tecnologia da informação no atendimento ao público traz diversas melhoras, não só para a população mas também para a gestão pública, pois visa melhorar diversos aspectos do atendimento ao público, seja ele o tempo de espera através de aplicativos, personalização do atendimento com informações de várias áreas de serviços prestados e também diminuição de custos, aumento da produtividade, inovação.

Desta forma, como proposta para futuras pesquisas relacionadas a eficiência da tecnologia da informação nos serviços prestados ao público, pode se destacar o investimento em capacitação para funcionários, investimento em infraestrutura dos serviços prestados e campanhas de conhecimento para população, tendo em vista que a falta de utilização da TI, está prejudicando diretamente no atendimento e a falta vontade da população para responder o questionário.

Por fim, podem ser pensadas eventuais considerações: apresentar e identificar melhorias para o uso da TI no atendimento ao público, bem como reunir novas propostas a serem colocadas em prática por meio desta pesquisa.

## 7 REFERÊNCIAS

AGNOLIN, Tatiane Daniela. A importância da tecnologia da informação na contabilidade: um estudo em uma empresa de prestação de serviços contábeis em Caxias do Sul-RS. TCC (Graduação) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade de Caxias do Sul. Rio Grande do Sul , Caxias do Sul, 2018.

BRAGA, P.D. C; PETERS, M.R.S. Uso da tecnologia da informação e comunicação: estudo de caso no curso de ciências contábeis. **Revista conhecimento online**, v. 1, n.11, p. 16-37, 2019.

BOFF, Salete Oro; FERREIRA, Natasha Alves, Análise dos benefícios sociais da bitcoin como moeda. **Biblioteca jurídica virtual**, Vol. 16, p.499-523, 2016.

CASAGRANDE, Carolina, PONTEL, Gabrielle. Estudo da fidelização de clientes conforme a condição de atendimento em óticas na cidade de Americana, 2020. Trabalho de conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial) - Faculdade de Tecnologia de Americana, Americana, 2020.

ALMEIDA, Giovana Goretti Feijó; REZENDE, Denis Alcides. Cidade digital estratégica. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 21, n. 230, p. 287-298, 2021.

DE AZEVEDO, Ana Letícia Padeski Ferreira. Projeto de pesquisa: uma possibilidade de elaboração. **Revista de Educação da Unina**, v. 2, n. 4, 2021.

FALSARELLA, Orandi Mina; JANNUZZI, Celeste Aída Sirotheau Corrêa. Planejamento Estratégico Empresarial e Planejamento de Tecnologia de Informação e Comunicação: uma abordagem utilizando projetos. **Gestão & Produção**, v. 24, p. 610-621, 2017.

FERNANDES, Ronaldo Augusto Silva; SOUZA, Breno Almeida Nunes. Fatores críticos para o insucesso das metas relacionadas a sistemas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Departamento-Geral de Pessoal do Exército Brasileiro por meio de análise SWOT. **Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação**, v. 6, n. 2, p. 27-41, 2020.

FLORES, Álvaro Dall Molin; RIBEIRO, Luciano Maciel; ECHEVERRIA, Evandro Luiz. A tecnologia da informação e comunicação no ensino superior: um olhar sobre a prática docente. **Revista Espacios**. v. 38, n.5, p.17 2017.

GONÇALVES, E.S.P; RICCIARDI, A.T. Plataforma de Serviços Públicos. In: **Anais do IX Congresso Consad de gestão pública**, 2016.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades e Estados. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pe/vitoria-de-santo-antao.html>. Acesso em 09 de Novembro de 2022.

JÚNIOR, D.N.S; NORO, L.R.A. Satisfação de usuários e acompanhantes com o atendimento hospitalar público brasileiro. **Revista baiana de saúde pública**, v.43, n.2, p.390-409, 2019.

LUCAS, M.R., Sousa, K.A., Ramos, I.J., & Rego, C. (2019). Desenvolvimento Sustentável, Economia Circular e Educação Empreendedora. In Gilson Pôrto Jr.(org.), **pesquisaem inovação: múltiplos olhares rumo a uma convergência formativa (recurso eletrônico):pp.13-30**. Palmas-TO:EDUFT.

MASSA, Heloá Cristina Oliveira Del; DAMIAN, Ieda Pelogia Martins; VALENTIM, Marta Lígia Pomim, Competência em Informação no Apoio à Gestão do Conhecimento, **Informação e Sociedade**, v.28, n.1, p. 257-267, 2018.

NASCIMENTO, Edson Ronaldo. **Gestão pública**. Saraiva Educação SA, 2017.

OLIVEIRA, Clara Brando de; FONTES FILHO, Joaquim Rubens. Problemas de agência no setor público: o papel dos intermediadores da relação entre poder central e unidades executoras. **Revista de Administração Pública**, v. 51, n. 4, p. 596-615, 2017.

RAMAZOTTI, L.C; STEFANO, S.R; MOROZINI, J.F. Satisfação no atendimento e prestação de serviço do pró-cidadão do município de Londrina. **Administração de empresas em Revista**, v.1, n.19, p. 193-216, 2020.

REZENDE, Denis Alcides; RIBEIRO, Sergio Silva. Análise das estratégias, informações, serviços públicos municipais e tecnologias da informação e suas relações com projetos de cidade digital estratégica nas capitais da região centro-oeste do Brasil. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 14, n. 3, 2018.

RIFKIN, Jeremy. **A terceira revolução industrial: como o poder lateral está transformando a energia, a economia e o mundo**. M. Books, 2021.

SANTOS, Geane Fernandes dos. História da Informática na Educação brasileira. Universidade Federal do Maranhão – UFMA, 2018.

SANTOS, Rodolfo Rocha dos; ROVER, Suliani. Influência da governança pública na eficiência da alocação dos recursos públicos. **Revista de Administração Pública**, v. 53, p. 732-752, 2019.

SENGER, Igor; BRITO, MOZAR JOSÉ DE. Gestão de sistema de informação acadêmica: um estudo descritivo da satisfação dos usuários. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 6, p. 12-40, 2022.

SILVA, C.M; SCHUHLLI, D.C. Uso da Tecnologia nos Serviços do Detran PR, **Universidade Estadual do centro-oeste Unicentro/Paraná Curso de Gestão do Estado**, 2019.



SILVA JÚNIOR, D.N.; NORO, L.R.A. Satisfação de usuários e acompanhantes com o atendimento hospitalar público brasileiro. **Revista baiana de saúde pública**, v.43, n.2, p.390-409, 2019.

SILVA, Luiz Sérgio Plácido da. APSTI: uma abordagem para prestação de serviços de tecnologia da informação à administração pública federal por empresas brasileiras. 2017.

SCHUMACHER, Elcio. As barreiras da prática docente no uso das tecnologias de informação e comunicação. **Ciencia e Educação** (Bauru), v.23, n.3,p.563-576,2017.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Edipro, 2019.

MASSA, Heloá Cristina Oliveira Del; DAMIAN, Ieda Pelogia Martins; VALENTIM, Marta Lígia Pomim, Competência em Informação no Apoio à Gestão do Conhecimento, **Informação e Sociedade**, v.28, n.1, p. 257-267, 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 10. ed., São Paulo: Atlas, 2009.

WILKE, Marileia Muller, Os Benefícios do uso da tecnologia da informação e comunicação, no que tange sistemas de informação integrados E data mining, para a gestão municipal, **Fundação Fetulio Vargas**, 2010.