



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO  
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO DO CAMPO  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

**FLÁVIO DE SOUSA ALMEIDA**

**A UTILIZAÇÃO DAS NOVAS TI's NAS ATIVIDADES PRODUTIVAS DO  
SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SUMÉ-PB**

**SUMÉ – PB  
2015**

**FLÁVIO DE SOUSA ALMEIDA**

**A UTILIZAÇÃO DAS NOVAS TI's NAS ATIVIDADES PRODUTIVAS DO  
SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SUMÉ-PB**

**Artigo científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Unidade Acadêmica de Educação do Campo do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria da Conceição Gomes de Miranda.**

**SUMÉ – PB  
2015**

A447u	<p>Almeida, Flávio de Sousa</p> <p>A utilização das novas TI's nas atividades produtivas do setor de tributos da prefeitura municipal de Sumé - PB. / Almeida, Flávio de Sousa. - Sumé: [s.n], 2015. 45p.</p> <p>Orientadora: Doutora Maria da Conceição Gomes de Miranda.</p> <p>Monografia - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso de Tecnologia Superior em Gestão Pública.</p> <p>1. Gestão pública. 2. Tecnologia da Informação - Sistemas. 3. Capacitação pessoal. I. Maria da Conceição Gomes de Miranda. II. Título</p> <p style="text-align: right;">CDU 35(043.3)</p>
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**FLÁVIO DE SOUSA ALMEIDA**

**A UTILIZAÇÃO DAS NOVAS TI'S NAS ATIVIDADES PRODUTIVAS DO  
SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SUMÉ-PB**

Artigo científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Unidade Acadêmica de Educação do Campo do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido como requisito para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Professora Dr<sup>a</sup>. Maria da Conceição Gomes de Miranda.**  
**UAEDUC/CDSA/UFCG**  
**Orientadora**

---

**Professor Me. Alex Bruno do Nascimento.**  
**UAEDUC/CDSA/UFCG**  
**Examinador 1**

---

**Professora Ma. Patrícia Trindade Caldas.**  
**UFCG**  
**Examinadora 2**

**Média Final: (\_\_\_\_,\_\_\_\_)**

**Aprovado em Sumé – PB, \_\_\_\_ de Fevereiro de 2015.**

## RESUMO

A tecnologia da Informação (TI) surge com a finalidade de dar celeridade às ações dentro das organizações e execução das atividades de forma eficiente. Para a boa execução dessas atividades, é necessário que se tenha pessoas capacitadas para o uso desta ferramenta. Sendo assim, este artigo tem como objetivo analisar a utilização das novas TI's nas atividades produtivas do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB. Metodologicamente, a pesquisa está classificada como estudo de caso, de natureza descritiva e exploratória, com análise quali-quantitativa. Os dados da pesquisa foram coletados por meio de entrevista com 04 funcionários do Setor de Tributos que correspondem a 100% do pessoal e questionário aplicado com 40 usuários dos serviços deste Setor, o qual contemplou informações pertinentes ao estudo em questão e serviram de subsídio para interpretação para obtenção dos resultados. Os resultados encontrados apontam que o Setor proporciona capacitação para o pessoal, dispõe de ferramentas como as de TI, porém um dos sistemas utilizados é falho e nem todos os serviços são pautados nesta ferramenta. Conclui-se, portanto que, o Setor de Tributos necessita de sistemas mais adequados, atualizados e que todos os serviços prestados sejam pautados nas ferramentas de TI para que haja maior eficiência.

**Palavras Chaves:** Tecnologia da Informação. Capacitação de Pessoal. Sistemas.

## ABSTRACT

The information technology (IT) arises in order to expedite the actions within organizations and implementation of efficient activities. For the proper implementation of these activities, it is necessary to have people trained to use this tool. Therefore, this article aims to analyze the use of new IT's in the productive activities of the Tax Division of the Municipality of Sumé-PB. Methodologically, the research is classified as a case study, descriptive and exploratory, with qualitative and quantitative analysis. The survey data were collected through interviews with 04 officials Taxes industry to match 100% of the staff and questionnaire with 40 users of the services of this sector, which included relevant information to the study in question and served allowance for interpretation to obtain the results. The results show that the industry provides training for staff, offers tools such as IT, but one of those used is flawed and not all services are guided in this tool. It can be concluded therefore that the Taxes industry needs more adequate systems, updated and that all services are guided in IT tools for greater efficiency.

**Key Words:** Information Technology. Personnel training. Systems.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
2.1	OBJETIVO GERAL.....	6
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
<b>3</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>7</b>
3.1	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	7
3.2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E SUA EFICIÊNCIA.....	8
3.3	CAPACITAÇÃO DE PESSOAL NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS.....	9
3.4	CONTRIBUIÇÃO DA TI PARA A GESTÃO DE PESSOAS E DE COMPETÊNCIAS.....	10
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>11</b>
4.1	TIPO DE ESTUDO.....	11
4.2	LOCAL DE ESTUDO E SUJEITOS DA PESQUISA.....	12
4.3	INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	13
<b>5</b>	<b>ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS – A ENTREVISTA.....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E SUA EFICIÊNCIA.....</b>	<b>22</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>33</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>34</b>
	<b>ANEXO A – ROTEIRO DE ENTREVISTA FUNCIONÁRIOS.....</b>	<b>38</b>
	<b>ANEXO B – ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO USUÁRIOS.....</b>	<b>41</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Devido aos constantes avanços tecnológicos, com o crescimento da população e consequentemente a procura pelos serviços públicos, cobranças por uma maior eficácia e transparência na prestação dos mesmos, precisa-se acompanhar a tendência da tecnologia dentro das Organizações, pois na medida em que é informado sobre seus direitos, o cidadão vêm tornando-se mais exigente na qualidade dos serviços que lhes estão sendo prestados, o que faz com que os Órgãos Públicos passem a utilizar ferramentas para acompanhar a sociedade. Neste contexto surge a Tecnologia da Informação (TI), que através de seus sistemas e a capacitação do pessoal para a boa execução dos mesmos permite uma maior eficiência na prestação deste serviço, proporcionando maior velocidade no atendimento, na troca de informações e utilização de informações em tempo real.

É fundamental existir nas Organizações Públicas uma infra-estrutura adequada para a manipulação da massa de dados. Segundo Gouveia *et al* (2004) é importante conhecer os conceitos essenciais sobre o funcionamento dos Sistemas de Informação e as suas aplicações para que a gestão da TI no serviço público possa avançar com desenvoltura frente ao avanço das leis.

De acordo com Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005, *apud* SOUSA, 2013), existem diversas formas de conhecer e utilizar as tecnologias e os sistemas de informação que podem aumentar o conhecimento e facilitar o trabalho do funcionário público. Tais instrumentos permitem trabalhar com qualidade, eficiência e inteligência, modificando o modo como são estruturados e administrados os processos nos serviços públicos. Os autores destacam alguns serviços fundamentais dentro da gestão pública, tais como: o governo eletrônico, leis de transparência bem como, as influenciadas decisões que podem afetar a TI, juntamente com os problemas que a falta de conhecimento tecnológico gera na administração pública, por isso a necessidade de se utilizar TI e de proporcionar treinamento de pessoal, objetivando eficiência quanto à utilização da nova tecnologia.

Neste sentido, a capacitação do pessoal torna-se fundamental em cada Organização, pois, apenas a utilização da TI não é o suficiente para a perfeita prestação do serviço, configurando-se, então, a necessidade de capacitação voltada para os profissionais, para que estejam aptos a manusear bem tais ferramentas e assim possam aperfeiçoar o exercício das funções que lhes são atribuídas. Diante disto consideramos como problema **como são utilizadas as novas TIs nas atividades produtivas do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB?**

Como usuário dos serviços oferecidos pelo Setor de Tributos da respectiva prefeitura, tendo em vista as dificuldades aparentes e as necessidades de melhoria, iniciou-se o interesse pelo tema estudado, buscando entender melhor de que forma se dá a prestação destes serviços, pelos funcionários que compõem o quadro de pessoal do referido setor e a utilização dos mesmos pela sociedade. Enquanto acadêmico acredito que este trabalho poderá ser visto como referência e pode despertar interesse de outros acadêmicos para estudos posteriores, dando continuidade a esta linha de pesquisa, não só na cidade de Sumé-PB mas na região em que está situada.

Além disso, poderá também contribuir para que os Gestores de Organizações Públicas, observando a realidade predominante no quadro de pessoal da própria prefeitura de Sumé-PB, estejam atentos à necessidade de realização de investimentos em Tecnologia da informação e também na capacitação para utilização da mesma, objetivando melhorias na prestação de serviços para a sociedade.

O trabalho está dividido em: introdução, objetivos (geral e específicos), fundamentação teórica, procedimentos metodológicos, análise e discussão dos resultados, considerações finais e referências bibliográficas.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar o uso das novas TIs no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB na perspectiva dos servidores e usuários.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Neste estudo foram traçados objetivos que tendem a colaborar para atingir o objetivo geral, decorrem como identificados objetivos específicos:

- ✓ Observar quais as ferramentas de Tecnologia da Informação que são utilizadas no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB;
- ✓ Descrever as atividades do Setor de Tributos;
- ✓ Identificar as dificuldades existentes, bem como os benefícios adquiridos com a utilização da Tecnologia da Informação na perspectiva dos servidores e dos usuários.



### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Objetiva-se nesta parte do projeto embasar teoricamente a pesquisa bem como as demais etapas desdobradas.

#### 3.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) surgiu como resposta para as necessidades crescentes de distribuição e gerenciamento, e também como forma de facilitar a gestão de um número cada vez maior de informações em uma economia altamente competitiva e instável. Segundo Rezende e Abreu (2001, p.78), “Tecnologia da Informação são recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”. Para Vieira (2007, p.3) “TI é uma coleção de sistema de computação utilizada por uma Organização”. Esses sistemas são utilizados em computadores com a finalidade de armazenar grandes quantidades de informações e aumentar a velocidade na prestação de serviços.

Com os avanços tecnológicos a TI vem ganhado muito espaço em todas as áreas organizacionais, sejam elas públicas ou privadas. Segundo Vieira (2007, p. 5):

Todas as Organizações com fins lucrativos, sem fins lucrativos, setor privado, setor público – no século XXI operam na economia digital, que é uma economia baseada em Tecnologias digitais, incluindo redes de comunicações digitais (a Internet, intranets, redes de valor agregado privadas ou VANs e extranets), computadores, software e outras Tecnologias de Informação relacionadas.

A TI pode potencializar os processos de trabalho em que os assistentes sociais estão inseridos adicionando novas possibilidades para a condução do trabalho. Com isso, TI é uma das ferramentas disponíveis para que os gerentes e gestores possam lidar com as mudanças. (LAUDON e LAUDON, 199).

O uso da TI auxilia no desenvolvimento de competências e habilidades na busca, organização e armazenamento de dados, já que o importante, em qualquer Repartição (pública ou privada) não é apenas dispor de grande quantidade de informações, mas sim fazer com que estas sejam armazenadas e organizadas de forma que o maior número possível de pessoas tenha acesso, em um curto espaço de tempo e independentemente da distância entre elas; proporcionando assim, além da integração entre profissionais, maior eficiência na prestação de serviços.

### 3.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E SUA EFICIÊNCIA

Dentro da perspectiva de tecnologia, uma das mais crescentes e utilizadas pelas organizações é a Tecnologia de Informação (TI). Segundo Albertin, Moura (2007, p. 14) “a TI tornou-se imprescindível para os objetivos e aplicações de uma organização e conseqüentemente como forma de atuação e vantagens”, pois tem se configurado como uma ferramenta que proporciona maior eficiência na prestação de serviço nas Organizações.

Com o passar do tempo as Organizações Públicas necessitam cada vez mais se habituarem ao uso da TI visando atender ao aumento da demanda pela procura do serviço público; com isso “Um dos objetivos da TI é dar suporte às operações das organizações, sejam elas privadas ou públicas, e na maioria dos setores”. (VIEIRA, 2012, p. 3). Grande parte da população que depende deste serviço, ao cobrar uma maior eficiência na prestação dos mesmos, pode acabar de certa forma, impulsionando e direcionando as Organizações a se adequarem ao uso da TI, considerando-se que a utilização desta pode facilitar de forma significativa, o trabalho do funcionário público, bem como trazer melhorias à sociedade.

O acesso à informação veio à contribuir para melhorar o próprio dia a dia das instituições públicas, pois a partir das solicitações que recebe dos cidadãos, os Órgãos podem identificar necessidades de aprimoramento em sua gestão documental, em seus fluxos de trabalho, sistemas informatizados, entre outros aspectos que tornarão a gestão pública mais eficiente.

O uso da TI tem somado para melhoria do processo decisório dentro das Organizações: quando o governo precisa tomar uma decisão, por exemplo, se o assunto for aberto para a participação do público interessado e de especialistas nas questões que estão sendo definidas. Segundo o manual de Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios “Esses e outros benefícios devem ser considerados pelos agentes públicos para que o direito de acesso às informações públicas seja garantido e aperfeiçoado”. Para que o regime de acesso apresente a efetividade desejada é necessário o engajamento e a contribuição de todos, desde os formuladores de políticas públicas até os servidores que cotidianamente produzem e lidam com informações.

### 3.3 CAPACITAÇÃO DE PESSOAL NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Nas últimas décadas do século XX, alguns países iniciaram um movimento para discutir o modelo de gestão adotado pelos governos, tendo como propósito mudanças no gerenciamento do setor público, que poderiam tornar as organizações mais ágeis e eficientes, reduzir os custos e melhorar a satisfação no atendimento às necessidades da sociedade. No Brasil, as mudanças na forma de atuação do setor público iniciaram-se, a partir da década de 1990, com a criação do Plano Diretor da Reforma do Estado (MARCONI, 2005).

Considerando que muitas Instituições Públicas não estabelecem políticas voltadas para o Treinamento de Pessoal, o conhecimento dos servidores, em algumas situações é limitado, o que se reflete na realização de um trabalho inferior ao exigido, não correspondendo às necessidades atuais dos cidadãos. Essa situação demanda trabalho efetivo de modo a dar atenção especial à capacitação permanente dos servidores, por meio do treinamento.

Organizações são constituídas por espaço físico, tecnologia, capital e pessoas, sendo que, destes quatro recursos o homem é o grande diferencial. Segundo Silva (*et al*, 2010), “o homem é o idealizador e realizador de todas as atividades dentro de uma organização”. Investir no desenvolvimento de pessoas significa investir na qualidade de serviços que determinada organização oferece privilegiando todas as pessoas que a compõem. Pensando na importância da capacitação destas pessoas, os treinamentos devem tornar-se uma prática formal nas Organizações objetivando o aprimoramento das competências da mão de obra para o alcance dos objetivos Organizacionais e melhoria de desempenho.

A capacitação de pessoal é de fundamental importância, se fazendo necessário para que cada colaborador obtenha um desempenho satisfatório no que lhe é confiado na organização na qual atua, prestando serviços à sociedade, tendo portanto, este respaldo em lei no Brasil através do Decreto nº 5.707 de 23 de fevereiro de 2006 que “Institui a política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional [...]”.

Assim, entendemos que as capacitações não são apenas uma alternativa que pode, ou não existir em uma Organização, mas um direito garantido por lei visando o desenvolvimento das habilidades do profissional, possibilitando que acompanhe as exigências do cargo que exerce e contribua, de forma eficiente para a concretização das propostas e objetivos estabelecidos pela Instituição.

### 3.4 CONTRIBUIÇÃO DA TI PARA A GESTÃO DE PESSOAS E DE COMPETÊNCIAS

A Gestão de Pessoas surge como alternativa de substituição ao que anteriormente era chamado de Setor de Recursos Humanos (SRH) e assume um papel mais completo no que tange a mudança de conceito dentro das Organizações: o trabalhador já não é visto apenas como mero prestador de serviços, mas como colaborador da Organização. Segundo (GIL, 2010, p. 24):

A Gestão de Pessoas vem ganhando adeptos, já que muitas empresas anunciam a disposição para tratar seus empregados realmente como parceiros, incentivando sua participação nas decisões e utilizando ao máximo o talento das pessoas para a obtenção da sinergia necessária para seu desenvolvimento.

Esta nova concepção permite a realização de um planejamento das atividades a serem desenvolvidas nas organizações e a partir destas atividades e objetivos elaborados, direcionam-se então pessoas adequadas para cada função, ou seja, de acordo com as competências das pessoas é que são distribuídas as suas tarefas, resultando em uma maior organização e eficiência no desenvolvimento das atividades.

Neste sentido, pode-se afirmar que ferramentas como a de TI são fundamentais na identificação de habilidades do quadro pessoal dentro das organizações, ou seja, além de proporcionar que o usuário trabalhe com mais agilidade, também pode ser utilizada como mecanismo pela gestão de pessoas para que consiga perceber as habilidades dos colaboradores que atuam nas Organizações, fazer recrutamento, seleção e averiguar a necessidade de treinamento. Com isso Alho e Carvalho (2007, p. 45) afirmam que:

A publicação de informações sobre competências organizacionais e pessoais em *intranets* e portais corporativos oferece às organizações uma maneira simples de divulgar as competências requeridas e possibilita a definição de trilhas de aprendizagem, planejamento de desenvolvimento de competências e planos de auto-desenvolvimento para os funcionários.

As mudanças advindas com o conceito de Gestão de Pessoas se estendem também a concepção de treinamentos, olhando por um viés tradicional, o objetivo de “treinar” determinada pessoa é adequá-la a uma situação, prepará-la para um determinado cargo, focando nos objetivos da Organização. Atualmente, adota-se um novo modelo de treinamento, pautado neste conceito de gestão de pessoas e que Gil (2010, p. 121) destaca: “Hoje o que se

necessita é de processos capazes de desenvolver competências nas pessoas, para que se tornem mais produtivas e inovadoras para contribuir com a Organização.”

É necessário que as Organizações utilizem ferramentas para desenvolvimento do pessoal e consiga direcionar cada colaborador a uma função específica onde este irá desempenhar da melhor maneira o seu papel naquela função/ cargo de acordo com suas habilidades e com isso contribuir para o desenvolvimento da Organização.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos, para Lakatos (2010, p. 65) o “método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, conhecimentos válidos e verdadeiros – traçando assim o caminho a ser seguido”.

Para o desenvolvimento desta pesquisa, trabalhamos dentro dos postulados da Pesquisa Exploratória que, na visão de Moreira e Caleffe (2008, p.69) é desenvolvida “com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fenômeno”. Esse método permitiu a observação e análise do uso das novas TI's na perspectiva dos servidores e usuários do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB.

Segundo Lakatos (1992, p.44) “A pesquisa bibliográfica pode ser considerada também como o primeiro passo de toda pesquisa científica”. Assim, buscando a ampliação de conhecimentos acerca do tema em questão, como em todo e qualquer trabalho acadêmico, utilizamos a Pesquisa Bibliográfica, através da qual, recorremos a diversas fontes de informações tais como livros, revistas, artigos acadêmicos, e publicações disponibilizadas em sites da internet, buscando bagagem teórica adequada e suficiente sobre a temática abordada, para fundamentar nossa análise.

Com base nos conceitos e reflexões constantes nas fontes consultadas ao longo do levantamento bibliográfico, procuramos discutir de forma mais aprofundada o tema delimitado para este estudo, contemplando os objetivos propostos; com a análise dos dados coletados, objetivamos chegar a um resultado significativo, que possa contribuir para maiores reflexões sobre a importância do uso da Tecnologia da Informação e o diferencial que esta utilização pode fazer na prestação do Serviço Público.

##### **4.1 TIPO DE ESTUDO**

Trata-se de um estudo de caso, o qual, Segundo Yin (2001, *apud* GIL, 2002) é uma indagação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidências são utilizadas. Desta forma, realizou-se um estudo de caso sobre a Utilização das Novas TI's nas atividades produtivas do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, procurando-se observar as vantagens advindas com a utilização desta, bem como, se há capacitação dos funcionários atuantes para utilizá-la. O desenvolvimento deste estudo, bem como o processo de coleta de dados analisados ao longo do mesmo, se deu a partir de uma pesquisa de campo, a qual na visão de Gil (2008, p.55), é caracterizada pela:

Interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados.

Desta forma, pelo contato com os funcionários e também com alguns usuários dos serviços prestados no setor de Tributos da referida prefeitura, objetivamos conhecer a realidade ali existente, observando não apenas a forma como se dá a prestação destes serviços á sociedade, mas também o grau de eficiência e as possíveis limitações.

#### 4.2 LOCAL DE ESTUDO E SUJEITOS DA PESQUISA

Nosso estudo foi realizado no Setor de Tributos, da Prefeitura Municipal de Sumé-PB e para tanto, inicialmente observamos o trabalho dos funcionários do setor de tributos da referida Prefeitura, considerando aspectos como: sistemas utilizados, a demanda de serviços prestados diariamente, a quantidade de funcionários atuantes, bem como as horas trabalhadas por cada um, sempre focando uma análise sobre o papel da utilização da TI, no referido setor o qual Entrevistamos os 04 (quatro) funcionários responsáveis pelo respectivo Setor que correspondem a 100% e aplicamos 40 (quarenta) questionários com usuários dos serviços prestados no Setor de maneira aleatória na própria Organização.

#### 4.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para realização deste trabalho, utilizamos a técnica da Observação Direta, também conhecida como observação estruturada ou sistemática, pois permitiu o planejamento e a observação *in loco* dos dados pesquisados e, posteriormente analisados, concretizando a proposta apresentada anteriormente nos objetivos, buscando a comprovação das hipóteses. Segundo Oliveira (2007, p. 80), através da observação direta “é possível observar os atos em seu contexto e circunstâncias reais”.

Assim, através de visitas ao Setor de Tributos da PM de Sumé-PB, observamos de perto, os serviços prestados pelos funcionários atuantes, obtendo então uma visão geral da estrutura e funcionamento do referido Setor, no que se refere a eficiência na prestação de serviços a sociedade.

Utilizamos como instrumento para coleta de dados, no presente trabalho, a aplicação de Entrevista junto aos funcionários que compõem o quadro de pessoal do Setor de Tributos da PM de Sumé/PB e aplicação de questionários com a população a qual usa os serviços deste Setor, objetivando obter um panorama da realidade predominante no cotidiano destes profissionais. Com as respostas obtidas e a observação do trabalho realizado por estes, chegamos a conclusões relevantes a respeito do impacto da utilização da TI na referida Organização.

## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS – A ENTREVISTA**

Nesta seção apresentaremos os resultados referentes a coleta de dados realizada a partir da técnica de entrevista, destacando as variáveis que compõem o perfil dos sujeitos entrevistados do Setor de Tributos da Prefeitura de Sumé-PB. Em seguida, analisaremos as questões pertinentes ao funcionamento do referido setor e a utilização de TI para o melhor atendimento dos usuários.

Para tanto, as variáveis utilizadas na construção do perfil dos entrevistados foram: O sexo, faixa etária, nível de escolaridade, tempo de trabalho no Setor e regime de trabalho de atuação (concursado ou prestador de serviço). Para o segundo momento da entrevista, consideramos: Contribuições de TI, Capacitação para uso de TI, Adequação dos softwares, Softwares para execução de serviços, Serviços ofertados a população, Dificuldades enfrentadas, Investimentos em TI, Mudança ou atualização de sistema de TI, Aquisição de Sistemas de TI, Quantidade de atendimentos mensal, Pessoal x Demanda de serviço, Serviços oferecidos x uso de TI, Cobranças x TI e por fim, Eficiência na prestação de serviços.

No que se refere ao perfil dos entrevistados conforme **Quadro 01**, temos 04 (quatro) sujeitos que participaram da entrevista, sendo (02) dois homens e (02) duas mulheres, os primeiros estão na faixa etária entre 25 e 59 anos, e as mulheres têm idade entre 18 e 24 anos.

**Quadro 01 – Perfil dos Entrevistados**

<b>PERFIL</b>	<b>Entrevistado 01</b>	<b>Entrevistado 02</b>	<b>Entrevistado 03</b>	<b>Entrevistado 04 – chefe do setor</b>
<b>Gênero</b>	Feminino	Feminino	Masculino	Masculino
<b>Faixa Etária</b>	18 - 24	18 – 24	25 - 59	25 – 59
<b>Nível de Escolaridade</b>	Médio	Superior	Fundamental	Superior
<b>Tempo de Trabalho</b>	Até 05 anos	Até 05 anos	Mais de 15 anos	Até 05 anos
<b>Concursado/ Contratado</b>	Contratado	Contratado	Concursado	Contratado

**Fonte:** Dados da Pesquisa 2014.

No tocante ao nível de escolaridade, temos 02 (01 homem e 01 mulher) que tem formação em nível superior, 01 (mulher) com nível médio e 01 (homem) com nível fundamental completo. Sendo 03 (três) funcionários do setor, atuando em media há 05 (cinco) anos e 01 (um) com mais de 15 (quinze) anos de serviço. Por fim, quanto a forma de contratação temos 03 (três) na condição de prestadores de serviço e 01 (um) na qualidade de concursado que exerce o cargo de técnico administrativo.

Na segunda fase da entrevista tivemos como foco, analisar as dimensões referentes ao funcionamento do setor de tributos e o uso de TI e treinamento para melhor atendimento aos usuários. Inicialmente buscamos conhecer as contribuições de TI para o setor de tributos, uma vez que este deve funcionar buscando eficiência na prestação de seus serviços a comunidade em geral.

Os entrevistados 01 (um) e 02 (dois) ao serem perguntados sobre as contribuições oferecidas pela TI, assim se posicionaram: “Ela contribui na praticidade do atendimento para atender o contribuinte”. A partir deste posicionamento de ambos, entendemos que a praticidade tem se tornado um diferencial, no que se refere ao atendimento no Setor de Tributos, pois a utilização de um sistema contribui diretamente para o êxito dos serviços prestados ao mesmo tempo em que contempla a satisfação das necessidades dos contribuintes.



Já, o entrevistado 03 (três) afirma que “contribuiu para uma maior eficiência no recolhimento dos tributos emitidos, e o entrevistado 04 (quatro), chefe do Setor diz que:

A TI contribui de forma muito importante onde ela permite que se tenha uma ligação entre o Setor de Tributos e a Tesouraria da Prefeitura, onde sempre que é emitida uma guia no Setor de tributos automaticamente a Tesouraria já está apta a recepcionar o pagamento desta e ao mesmo tempo em que o pagamento é realizado o mesmo sai a pendência do Setor de Tributos. (ENTREVISTADO 04, 2014)

As contribuições de TI, de acordo com as falas dos entrevistados, perpassam duas importantes concepções no âmbito da gestão pública que se referem a eficiência e qualidade no atendimento. Para Chiavenato (1994, *apud* CASTRO, 2006), a eficiência “é uma relação entre custos e benefícios. Assim, a eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos), a fim de que os recursos sejam aplicados da forma mais racional possível”.

Neste sentido, percebe-se que todos os entrevistados concordam que a TI contribui de forma significativa para o bom desempenho das atividades realizadas no Setor de Tributos, onde destacam a importância da mesma para que haja maior eficiência nos serviços prestados.

Pautados na visão de Chiavenato (1994), entendemos que é através do conceito de eficiência que se pode analisar a melhor maneira de se desenvolver um determinado trabalho, os métodos mais precisos e a maneira de aplicação destes. No que trata de recursos disponíveis (sistemas), é importante ressaltar que, que para a boa execução de serviços é necessário que se tenha pessoal capacitado para utilizá-los de forma racional e prática, objetivando sempre um resultado satisfatório para a população que depende destes.

Quanto a capacitação de pessoal para o uso de TI, os entrevistados 01 (um) e 03 (três) responderam que “o próprio pessoal que fornece o sistema enviam equipes para fazerem treinamentos com os usuários do programa algo que ocorre internamente dentro do Setor”. O entrevistado 02 (dois) afirma que “esses treinamentos ocorrem externamente, onde o quadro de pessoal precisa se deslocar para outra cidade para fazerem esses treinamentos. Segundo o entrevistado 04 (quatro):

Estes treinamentos sempre são proporcionados ao quadro de pessoal ressaltando ainda que sempre que o Município de Sumé formaliza um contrato com algum prestador de serviço ou uma Empresa que venha e coloque algum sistema, eles já vêm se terão a disposição um suporte para treinar as pessoas que iram trabalhar com estes sistemas. (ENTREVISTADO 04, 2014)

De acordo com as respostas dos entrevistados, pode-se observar que existe capacitação de pessoal para utilização das ferramentas de TI, o que tem lhes auxiliado quanto ao uso das mesmas no respectivo setor. É importante considerar que, para que uma Organização seja percebida como ética, honesta e respeitosa é necessário que se tenha um processo de capacitação justo, que contenha regras e critérios claros.

Conforme o Decreto Nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, capacitação é “um processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais”. (BRASIL, 2006, p. 1). Desta forma, é fundamental que as organizações invistam na capacitação de seus colaboradores, pois o bom funcionamento e desempenho de atividades, depende da atuação destes e é necessário que se estimule o desenvolvimento das competências de cada um.

Para que o uso das ferramentas de TI possa contribuir com uma prestação de serviços mais eficiente, por exemplo, é de fundamental importância que haja capacitações para os usuários, pois devido aos avanços tecnológicos, se faz necessário a realização de treinamentos práticos, sejam eles internos ou externos, desde que o usuário consiga acompanhar as evoluções dos sistemas e compreender de que forma funcionam, para que estejam aptos a uma boa prestação dos serviços que necessitam do seu uso.

Quanto à adequação dos Softwares utilizados para os serviços executados dentro do Setor, todos os entrevistados de forma unânime responderam que “o sistema é adequado, pois o mesmo dispõe das ferramentas necessárias para a execução dos serviços deste Setor”. (ENTREVISTADOS, 2014).

Os entrevistados deixam claro que o sistema possui a configuração necessária para o bom desempenho das funções executadas no Setor, ou seja, está adequado para a realização de todas as atividades que necessitem ser desenvolvidas.

Quanto aos Softwares utilizados no Setor, também de forma unânime falaram que “utilizam um sistema chamado Elmar Tecnologia<sup>1</sup> e o pacote Office que dispõe do Word, Excel e Power Point”. (ENTREVISTADOS, 2014).

Vale salientar que o pacote Office, é necessário em qualquer organização, seja ela pública ou privada, pois se constitui como uma das ferramentas que proporciona aos usuários

---

<sup>1</sup> A referida Empresa foi contratada pela Prefeitura Municipal de Sumé-PB com a finalidade de fornecer o Sistema utilizado e tem a função de dar o suporte necessário aos funcionários em todos os serviços executados pelo Setor de Tributos de uma prefeitura. A Elmar Tecnologia desenvolve soluções corporativas que otimizam a produtividade, reduzem custos e integram informações das diferentes áreas da Gestão Pública. (DISPONÍVEL EM: [http://www.elmarinformatica.com.br/index/?page\\_id=239](http://www.elmarinformatica.com.br/index/?page_id=239)).

maior facilidade no trabalho auxiliando na criação de planilhas, digitação e impressão de documentos, apresentação de informações em slides, entre outras.

Quanto aos serviços oferecidos e os mais procurados no Setor de Tributos, os entrevistados 01, 02, 03 e 04 responderam:

Arrecadação de (IPTU) Imposto Predial Territorial Urbano, (ITBI) Imposto de Transmissão de Bem Imóveis, (ISS) Imposto Sobre Serviço, Habite-se, Emissão de Alvarás de Funcionamento e de Construção, Emissão de Certidões Negativas e Positivas de Débitos e Mapeamento do Município, sendo que o mais procurado é a Emissão de Guias de IPTU. (ENTREVISTADOS, 2014).

Fica claro que os entrevistados são unânimes também quando se referem aos serviços disponíveis no Setor de Tributos, destacando-se que a maior demanda de busca é pela regularização e recolhimento do IPTU. Segundo Afonso, Araújo e Nóbrega (2014, p.14)

É um tributo tipicamente local, que onera os proprietários de imóveis localizados na área urbana do município. Sua base de cálculo é o valor venal do imóvel, que é o resultado do somatório do valor do terreno com o valor atribuído à edificação. Para determinação dessa base, o administrador municipal estima o preço provável do imóvel nas condições de mercado, tendo em vista os atributos registrados no cadastro imobiliário da prefeitura. O montante devido do imposto é apurado mediante a aplicação de uma alíquota ao valor venal do imóvel.

No caso da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, segundo o chefe do Setor de tributos desta, é do IPTU que se tem a “maior fonte de arrecadação própria do Município”. (ENTREVISTADO 04, 2014). Com isso, é perceptível a importância da arrecadação deste imposto regularmente e como este pode contribuir para o desenvolvimento municipal, considerando-se que os valores arrecadados são investidos em obras.

Neste sentido é importante ressaltar a importância do uso da TI não apenas para auxiliar na emissão das guias de recolhimento, mas também como esta pode proporcionar maior eficácia e eficiência no cálculo e arrecadação dos Tributos Municipais.

No que diz respeito às maiores dificuldades enfrentadas, no referido Setor o entrevistado 01 (um) respondeu que hoje “a infraestrutura está boa e em termos de equipamentos vem melhorando, porém mesmo assim não está bom o suficiente”, enquanto que o entrevistado 02 (dois), diferentemente do entrevistado 01 (um), fala que a infraestrutura do Setor continua com problemas e impede o bom funcionamento dos serviços prestados.

Para o entrevistado 03 (três) “existe uma falta de reconhecimento” do trabalho que eles executam e enfrentam ainda problemas na estrutura física do setor; e o entrevistado 04 (quatro) chefe do setor também afirma que a estrutura física do setor tem deixado a desejar, pois eles precisam de um prédio próprio para o melhor funcionamento deste e de salas que sejam mais bem aparelhadas tanto na questão física quanto nos próprios sistemas que são utilizados.

Observamos assim que os entrevistados 02, 03 e 04 fazem críticas acerca da infraestrutura do Setor, enquanto que o entrevistado 01 (um) contradiz este posicionamento afirmando que a infraestrutura do Setor está boa e a parte de equipamentos como os de TI (Computadores, sistemas, impressoras, internet) vêm melhorando, porém não está boa o suficiente, o que interfere diretamente na prestação dos serviços no referido Setor.

O entrevistado 03 afirma ainda que “existe uma falta de reconhecimento quanto aos serviços prestados por parte da Prefeitura, mas, destaca a importância que há em reconhecer o trabalho desenvolvido por todos os funcionários do Setor.

Quanto aos Investimentos em TI por parte do Município para o referido Setor, todos os entrevistados responderam que “Possui investimentos, pois todos os sistemas utilizados no setor fazem parte de um investimento feito pelo município”. (ENTREVISTADOS, 2014).

Fica claro, quanto à contrapartida da Prefeitura, no que diz respeito aos investimentos realizados no Setor de Tributos, especialmente em TI, que a mesma tem o conhecimento da necessidade deste Setor em adquirir ferramentas que auxiliem na execução dos serviços prestados a população sumeense. Portanto se há investimentos, acredita-se que há uma preocupação dos gestores municipais em trazer melhorias não apenas para a população, mas para os colaboradores (funcionários) que atuam no setor e dependem da aquisição destas ferramentas para uma melhor prestação de serviços.

Segundo Affeldt e Vanti (2009, *apud* MENDONÇA *et al* 2013, p.4) “O aumento da importância da TI acarreta a reflexão e uma maior atenção em questões vinculadas ao crescimento de investimentos em TI, valor que a TI agrega à Organização e a seus produtos e serviços”. Com isso, é perceptível a necessidade de investimentos por parte do município no tocante a TI, para que se tenha um Setor hábil e eficiente para atendimento aos usuários do mesmo.

Quanto ao tempo para uso ou atualização dos sistemas de TI, de maneira unânime, todos os participantes responderam que “não têm um tempo determinado para se mudar ou atualizar os sistemas, pois as mudanças são feitas de acordo com as necessidades de aprimoramento do setor”. (ENTREVISTADOS, 2014).

Com base nestas afirmações, observa-se que os sistemas utilizados no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, são atualizados apenas quando ocorre renovação de contratos ou se houverem alterações de alguma informação na prefeitura; porém é necessário que os sistemas de TI sejam constantemente atualizados para que haja o bom funcionamento dos mesmos.

Quanto à forma de aquisição dos Sistemas de TI, os entrevistados 01, 03 e 04 responderam que: “todos os investimentos que são feitos passam por um processo licitatório, e este é um deles”. (ENTREVISTADOS, 2014). Já o entrevistado 02 responde que: “Esses sistemas são adquiridos por meio de contratos”. (ENTREVISTADO 02, 2014). Embora haja uma pequena contradição nas respostas atribuídas a este questionamento, ambas são formas de se adquirir algum tipo de produto ou serviço para Organizações públicas.

No que diz respeito ao processo Licitatório, segundo o Tribunal de Contas da União (TCU), este tem por objetivo:

garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, de maneira a assegurar oportunidade igual a todos os interessados e possibilitar o comparecimento ao certame do maior número possível de concorrentes. (DISPONÍVEL EM: [http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/licitacoes\\_contratos/2%20Licita%C3%A7%C3%B5es-Conceitos%20e%20Princ%C3%ADpios.pdf](http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/licitacoes_contratos/2%20Licita%C3%A7%C3%B5es-Conceitos%20e%20Princ%C3%ADpios.pdf))

Já o contrato administrativo para Latif (2014) “é todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares em que há um acordo de vontade para a formação de vínculo e a estipulação de obrigações recíprocas”.

(DISPONÍVEL EM: [http://www.ambito-Juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=1828](http://www.ambito-Juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1828)).

Com isso, percebemos a importância tanto das Licitações quanto dos Contratos Administrativos nas Organizações Públicas, as quais representam formas legais adotadas para aquisição de produtos e serviços como as ferramentas de Ti e prestadores de serviços de Empresas ou Pessoas da área.

No que se refere a quantidade de pessoas atendidas mensalmente no Setor, os sujeitos 01 e 02, responderam que: “são atendidos uma média de 600 pessoas”. (ENTREVISTADOS 01 e 02, 2014). Já os entrevistados 03 e 04, responderam que:

É difícil mensurar a quantidade de pessoas que são atendidas, pois possuem demandas pouco pontuais, tais como, a época de lançamento de IPTU, que é no final de cada ano, pois existe nesse período uma quantidade maior de pessoas que estão

reformando suas casas e conseqüentemente, a quantidade de Alvarás de construções emitidos aumentam. (ENTREVISTADOS, 2014)

Pressupõe-se, então, que o sistema utilizado não é totalmente eficiente e com base nas afirmações acima, ficou evidente uma de suas lacunas: não há uma ferramenta que possa auxiliar no controle de atendimentos de pessoal, que possa fornecer ao seu usuário, sempre que este precisar, informações precisas acerca da quantidade de atendimentos que são realizados em um determinado período.

Quanto ao pessoal disponível para atender a demanda de serviços deste Setor, todos os entrevistados responderam que “não é o suficiente, pois o Setor necessita de mais pessoas para atender a demanda dos serviços procurados”. (ENTREVISTADOS, 2014). O entrevistado 04 (quatro) reforça ainda que: “Isso ocorre por conta do crescimento da cidade e acredita que isso é uma preocupação por parte da Administração do Município e que logo breve terão disponíveis mais pessoas para realizarem estes atendimentos”. (ENTREVISTADO 04, 2014).

Percebe-se então que o Setor não dispõe de um número de pessoas suficiente para atender a demanda de serviços solicitados diariamente no mesmo. De acordo com Lima e Carneiro (2014) “há o entendimento de que sem as pessoas, torna-se impossível oferecer serviços de qualidade”. Mesmo com a utilização de ferramentas como as de TI, precisa-se de pessoal disponível e capacitado para utilizar as mesmas, para que haja maior agilidade na prestação de Serviços nas Organizações Públicas e Privadas, e que os serviços solicitados pela população (independentemente da quantidade) possam ser realizados dentro do menor tempo possível e nenhum cidadão seja prejudicado.

Quanto aos Serviços x uso de TI, de forma unânime, os entrevistados responderam que “não são todos os serviços que são feitos com o uso de TI”. (ENTREVISTADOS, 2014). O entrevistado 01 (um) afirma que “é por conta do Mapeamento que é realizado no município e não existe um sistema adequado para se fazer o mesmo” (ENTREVISTADO 01, 2014); o entrevistado 02 (dois) responde que “em certos casos é impossível deixar de considerar questões burocráticas onde requer o uso do papel, por isso nem todos os serviços são pautados no uso de TI”. (ENTREVISTADO 02, 2014); segundo o entrevistado 03 (três), “apenas os serviços internos, impressão de tributos e notificações em geral é feito nos sistemas, os demais serviços são realizados manualmente utilizando papel” (ENTREVISTADO 03, 2014); O entrevistado 04 (quatro) fala que:

Possuem uma necessidade imensa de utilizarem o papel por conta de documentos que atendem uma burocracia que ainda existe, então não tem como considerar somente a parte de sistemas e que acredita que iram passar um bom tempo utilizando o papel para realização de algumas atividades no Setor” (ENTREVISTADO 04, 2014).

Fica claro que o respectivo Setor não realiza todos os serviços com o auxilio de TI, embora acreditamos que o uso da mesma poderia contribuir significativamente para que os funcionários trabalhassem com maior agilidade e confiabilidade nos serviços que prestam.

Para Ortolani (2014), o uso da TI nas Organizações além de melhorar o ambiente interno, aumentar a eficácia organizacional (agilizando processos, da estrutura, da comunicação e a eliminação da burocracia), o uso estratégico da TI e a administração dos recursos de informática podem (e deve) melhorar o atendimento da população e os serviços prestados ao cidadão.

É inegável a importância da utilização de TI em qualquer repartição, seja ela pública ou privada e como pode contribuir para que as Organizações prestem serviços de forma mais eficiente e ágil, proporcionando resultados satisfatórios tanto aos colaboradores, quanto a população.

No tocante as cobranças mais frequentes feitas pela população que depende de TI para o atendimento dos serviços, os entrevistados 01, 02 e 03 responderam que: “Precisa-se ter maior eficiência na impressão da guia do IPTU, pois existem falhas no sistema e as pessoas percebem e cobram maior precisão quanto à emissão desta guia”. (ENTREVISTADOS 2014). Já o sujeito 04 responde que: “A população tem cobrado maior agilidade nos serviços prestados, eficiência e transparência”. (ENTREVISTADO 04, 2014).

Neste sentido, é perceptível que a população é conhecedora dos tipos de serviços que devem ser executados no Setor de Tributos e têm cobrado eficiência e transparência na prestação destes.

Sendo, portanto, eficiência e transparência princípios da Administração Pública, a primeira “orienta a atividade administrativa no sentido de conseguir os melhores resultados com os meios escassos de que se dispõe e a menor custo. Rege-se, pois, pela regra de consecução do maior benefício com o menor custo possível”. (SERESUELA, 2002). No tocante ao segundo principio da Administração Pública que é a Transparência (Publicidade) das informações, Seresuela (2002) afirma ainda que: “o Poder Público, por seu público, deve agir com a maior transparência possível, a fim de que os administrados tenham, a toda hora, conhecimento do que os administradores estão fazendo”.

É fundamental que nas organizações públicas tenha-se Eficiência e Transparência quanto aos serviços prestados e é inevitável o uso das ferramentas de TI para auxiliar nessas tarefas, sendo que a mesma irá ajudar não apenas divulgando aquilo que é realizado no Setor, mas auxiliando na prestação dos serviços disponíveis no mesmo, tornando-os mais eficientes.

Ao serem questionados sobre o que pode ser feito para que haja maior eficiência na prestação dos serviços que envolvem o uso de TI, o entrevistado 01 (um) responde que “precisam de uma melhor internet disponível para que possam prestar os serviços de forma mais eficiente”. (ENTREVISTADO 01, 2014); O entrevistado 02 (dois) além de questionar a internet, fala que “precisa melhorar os equipamentos técnicos de Informática também”. (ENTREVISTADO 02, 2014); O entrevistado 03 (três) diz que “necessitam de mais treinamento prático para o uso dos sistemas”. (ENTREVISTADO 03, 2014); O entrevistado 04 (quatro) chefe do Setor diz que: “Isso é um trabalho que já vem sendo feito, com treinamentos e com o suporte da empresa que disponibiliza o sistema”. (ENTREVISTADO 04, 2014).

Através das respostas atribuídas a este questionamento, é perceptível que todos os funcionários fazem críticas a Internet utilizada no setor e que, o Treinamento existente não têm contribuído para melhor prestação dos serviços disponíveis; tem-se então dois problemas a serem resolvidos: a instalação de um serviço de internet mais eficiente e melhorias na realização de treinamentos com os funcionários, capacitando-os da melhor forma possível para utilização dos sistemas. Ambos são imprescindíveis para o bom uso da TI, o que pode, sem dúvidas, contribuir para melhor desempenho dos usuários na realização dos serviços.

A seguir apresentaremos os resultados que foram obtidos através dos questionários aplicados com os usuários dos serviços deste Setor, na perspectiva de saber de que maneira eles vêem a prestação destes serviços, o uso da TI e a contribuição desta ferramenta para o Setor.

## **6 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E SUA EFICIÊNCIA – QUESTIONÁRIO COM OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE TRIBUTOS**

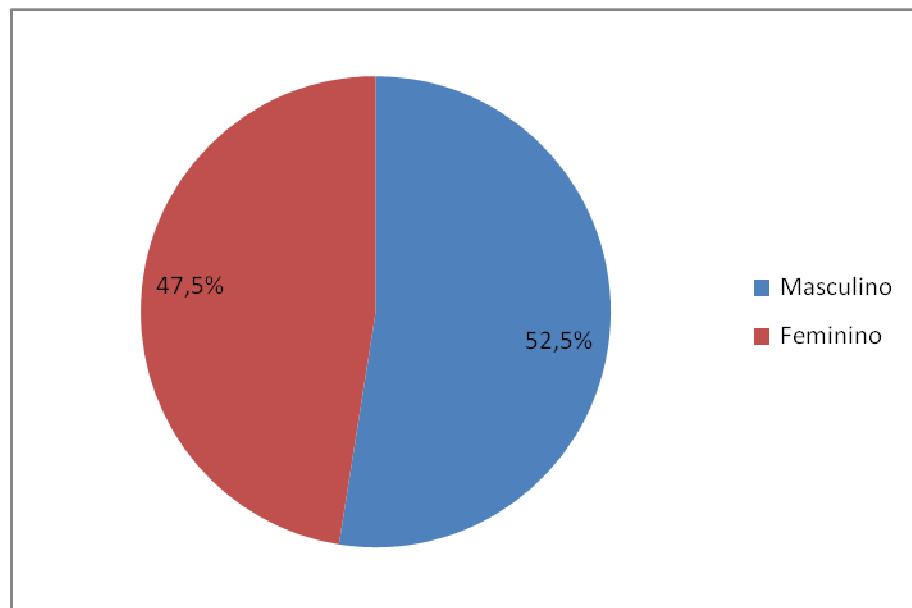
Nesta seção apresentaremos os resultados referentes à segunda etapa da pesquisa de campo, que consistiu na aplicação de questionários com 40 (quarenta) usuários dos serviços do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB. Inicialmente consideramos as seguintes variáveis: Gênero, faixa etária e escolaridade. No segundo momento buscamos



entender qual a percepção dos usuários em relação ao Setor nas seguintes questões: Qualidade no atendimento, Infraestrutura do Setor, demanda dos serviços e uso da Tecnologia da Informação (TI).

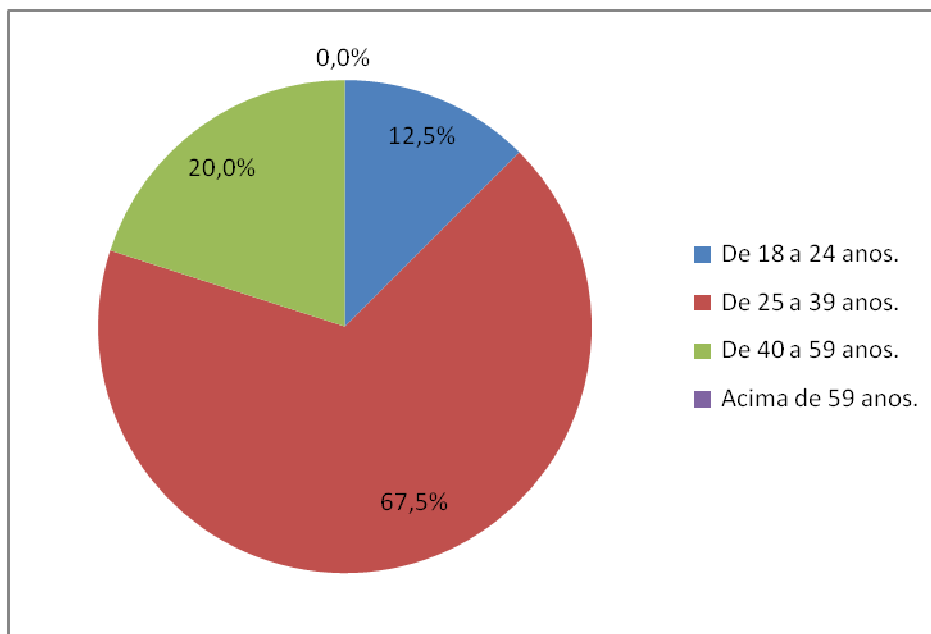
No que se refere ao perfil das pessoas que responderam ao questionário: 52,5 % são do sexo masculino que correspondem a 21 pessoas e 47,5% do sexo feminino correspondendo a 19 pessoas conforme **Gráfico 01**.

**Gráfico 01 – Gênero dos Usuários**



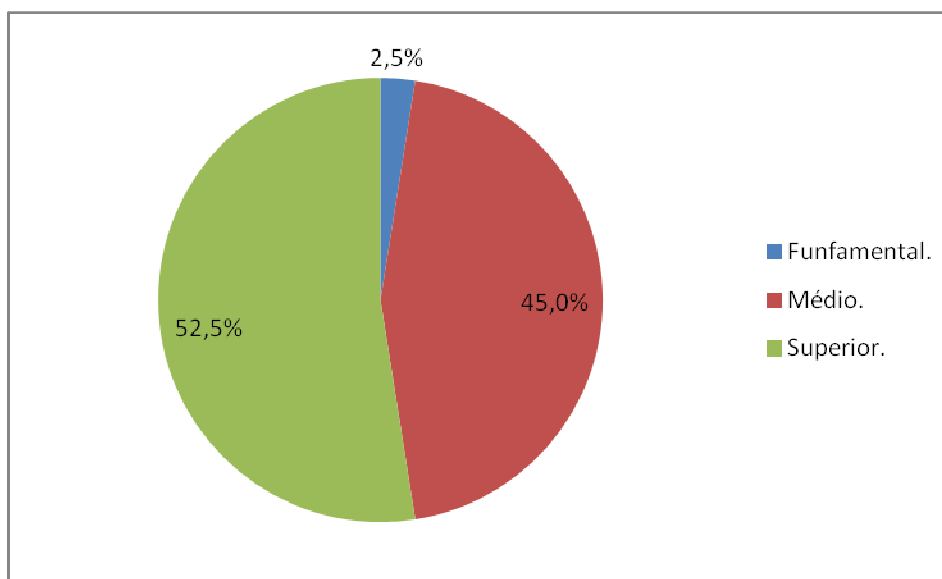
**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014).

Quanto a faixa etária da população usuária destes serviços 12,5% possuem idade entre 18 e 24 anos, representado por um número de 5 (cinco) pessoas. 67,5% tem idade entre 25 e 39 anos, sendo esse percentual representado por 27 (vinte e sete) pessoas; e 20% possuem idade entre 40 e 59, percentual este correspondente a 8 (oito) pessoas, conforme **Gráfico 02**.

**Gráfico 02 – Faixa Etária**

**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014).

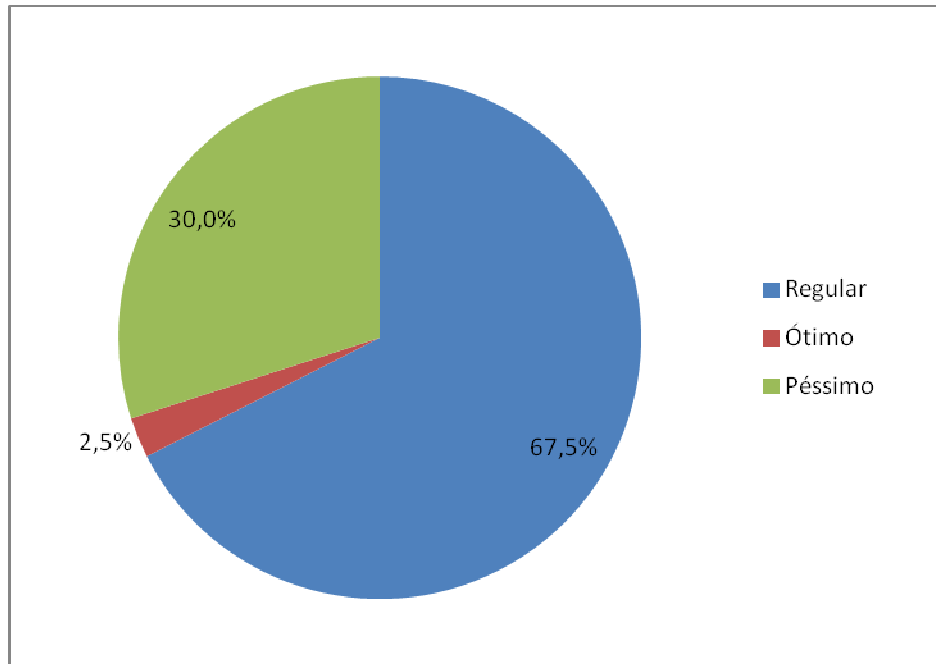
No tocante ao nível de escolaridade dos usuários destes serviços, 2,5 % corresponde aos usuários que possuem o ensino fundamental, percentual representado por apenas 1 (um) indivíduo; 45% possuem o ensino médio completo, percentual este correspondente a 18 (dezoito) pessoas; e 52,5% possuem o ensino superior, percentual este que corresponde a 21 (vinte e uma) pessoas conforme **Gráfico 03**.

**Gráfico 03 – Nível de Escolaridade**

**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014).

No segundo momento do questionário trabalhamos com perguntas correspondentes ao Setor e aos colaboradores. Conforme apresenta o **Gráfico 04** que trata sobre a qualidade na prestação de serviços, obtivemos os seguintes dados:

**Gráfico 04** – Quanto a qualidade na prestação de Serviços



**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014)

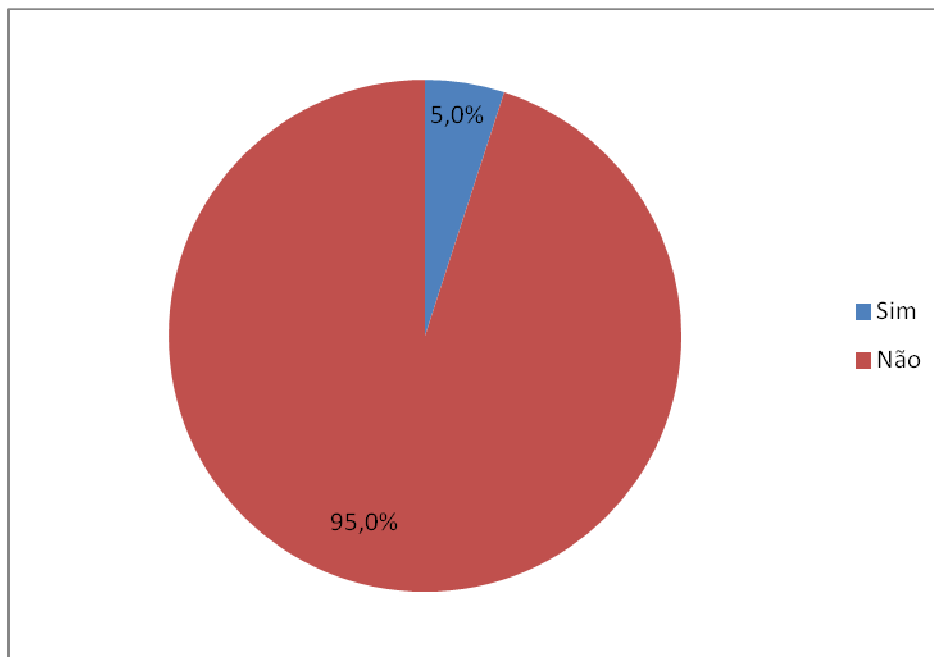
A partir dos dados obtidos, observamos que 67,5% consideram regular a qualidade prestação de serviços do Setor de Tributos, percentual este representado por 27 (vinte e sete) pessoas. 2,5% respondeu que a prestação dos serviços é ótima, percentual representado por 1 (um) indivíduo; e 30% respondeu que a prestação de serviços é péssima, percentual representado por 12 (doze) pessoas, conforme o **Gráfico 04**.

É perceptível que a maioria dos usuários dos serviços deste Setor considera regular a qualidade da prestação dos serviços por parte dos colaboradores. De acordo com Casas (1999, p. 20/21 *apud* Araújo, 2004) “qualidade em serviços é uma situação na qual uma organização fornece qualidade e serviços superiores a seus clientes, proprietários e funcionários”. Fica evidente que para ter serviços de qualidade, é necessário que os mesmos sejam prestados da melhor forma possível, visando a substituição do conceito “regular” por um resultado ótimo, satisfatório.

No tocante as Tecnologias utilizadas (atualização e eficiência), 95% das pessoas responderam que se a Prefeitura Municipal de Sumé-PB investisse em tecnologias mais modernas, facilitaria o trabalho dos funcionários e a prestação de serviços seria mais eficiente

e satisfatória para o usuário, esse percentual corresponde a 38 (trinta e oito) pessoas e apenas 5% responderam que a prestação de serviços no setor de tributos é eficiente e não deixa a desejar em muitos aspectos, percentual correspondente a 02 (duas) pessoas, conforme o **Gráfico 05**.

**Gráfico 05** – Atualização e Eficiência das Tecnologias utilizadas no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB.

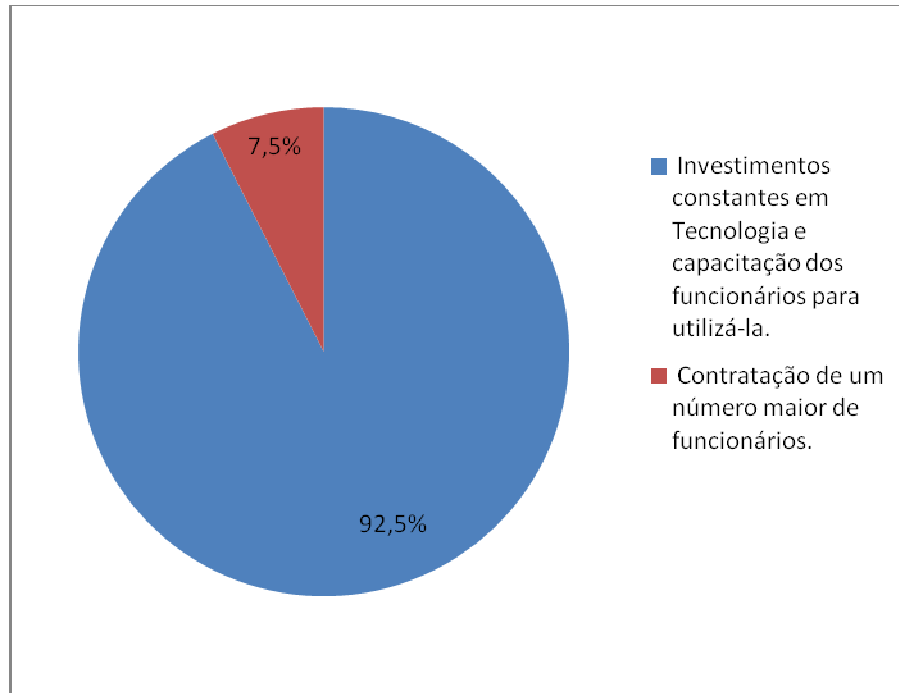


**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014).

De acordo com o que os usuários destes serviços apontaram, o respectivo Setor não dispõe de tecnologias atualizadas e eficiência na prestação dos serviços. Com base no que já se discutiu acerca de TI, ao longo desta pesquisa, sabemos que é fundamental que os sistemas sejam atualizados para que haja maior precisão quanto a sua funcionalidade e desempenho, pois todo sistema depende dessas atualizações para o funcionamento mais perfeito possível.

No tocante a opinião dos usuários acerca das melhorias consideradas essenciais para que os mesmos estejam satisfeitos com os serviços oferecidos, conforme o **Gráfico 06**, 92,5% responderam que o Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB precisa de investimentos constantes em tecnologia e capacitação dos funcionários para utilizá-la, percentual correspondente a 37 (trinta e sete) pessoas, e 7,5% responderam que é necessária a contratação de um número maior de funcionários, percentual que corresponde a 3 (três) pessoas.

**Gráfico 06** – Melhorias consideradas essenciais no Setor de Tributos

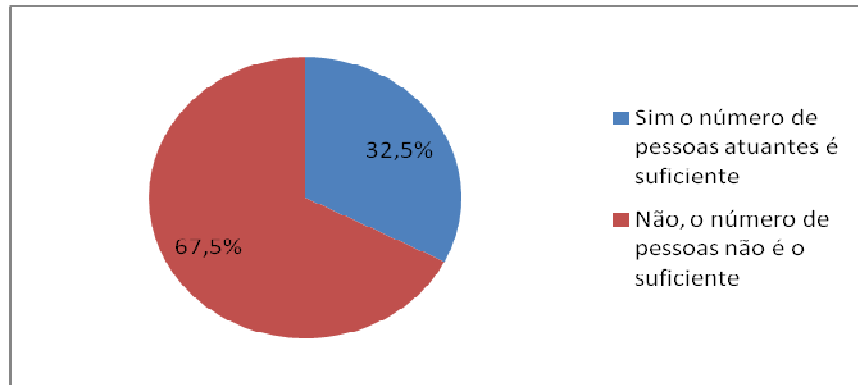


**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014).

Fica evidente a percepção dos usuários em relação a importância da Tecnologia da Informação para o Setor de Tributos, onde a maioria destaca que uma das melhorias essenciais para o respectivo Setor é o Investimento constante em tecnologia e a capacitação do pessoal para utilizá-la.

É perceptível que investimentos em TI são de fundamental importância para as organizações públicas e privadas, uma vez que a TI “pode contribuir significativamente para que as organizações públicas e privadas alcancem seus objetivos”. (MENDONÇA, *et al*, 2013).

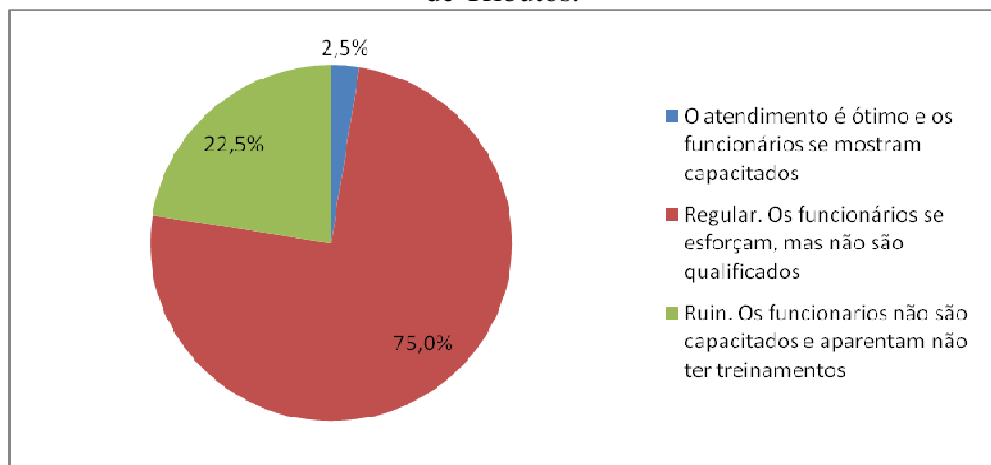
Quanto ao número de funcionários para atender a demanda de serviços diários conforme apresenta o **Gráfico 07**, 32,5% dos usuários responderam que o número de pessoas atuantes no setor é suficiente, percentual que representa 13 (treze) pessoas e 67,5% dos usuários dizem que o número de pessoas que atuam no respectivo setor não é suficiente para atender a demanda de serviços diários, percentual que representa 27 (vinte e sete) pessoas.

**Gráfico 07 – Número de funcionário x demanda de serviços**

**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014).

Os dados expressos no gráfico acima evidenciam que a maioria dos usuários dos serviços do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, entende que é necessário que se tenha mais funcionários colaborando na prestação dos serviços deste, pois o atual quadro de pessoal é insuficiente para dar conta da demanda dos serviços solicitados diariamente no Setor.

Quanto à avaliação do atendimento e capacitação dos funcionários atuantes no Setor de Tributos, conforme apresenta o **Gráfico 08**, 2,5% dos usuários responderam que o atendimento é ótimo e os funcionários se mostram capacitados, percentual representado por apenas 1 (um) usuário, 75% das pessoas responderam que acham o atendimento regular e que os funcionários se esforçam, porém não são qualificados, percentual representado por 30 (trinta) pessoas; e 22,5% das pessoas responderam que o atendimento é ruim, os funcionários não são capacitados e aparentemente não passam por treinamentos, percentual este representado por 9 (nove) pessoas.

**Gráfico 08 – Atendimento e pessoas capacitadas para exercerem as funções dentro do Setor de Tributos.**

**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014)

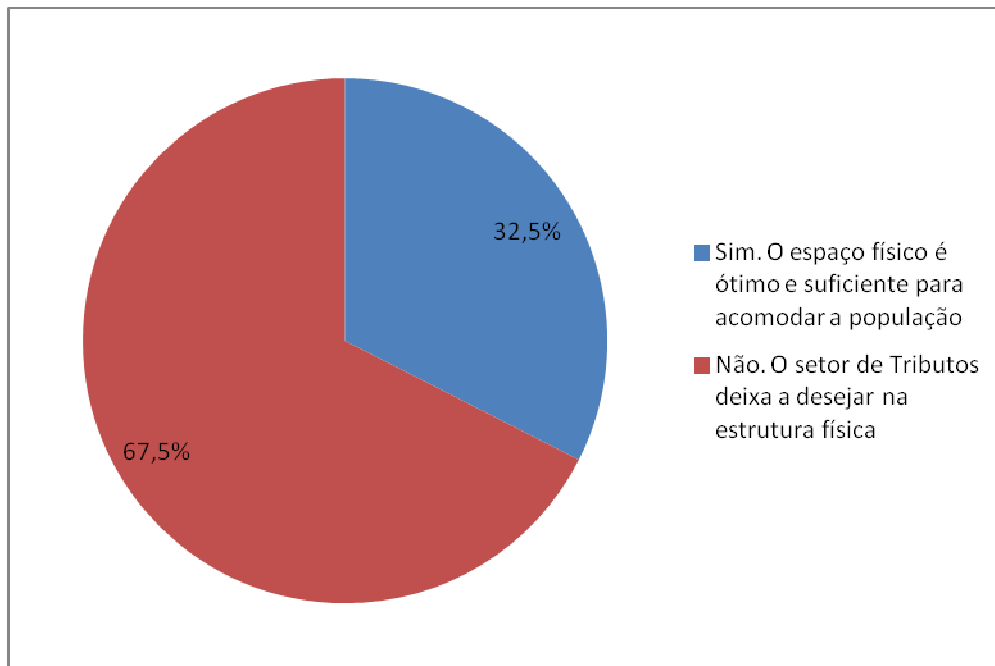
É perceptível que os usuários entrevistados, acreditam não haver treinamento para o quadro de pessoal deste Setor, pois a maioria atribuiu o conceito de regular aos serviços prestados, e provavelmente, os resultados não atingem o índice de satisfação esperado, por não haver treinamento para que os mesmos dominem bem as ferramentas de TI disponíveis neste Setor e consigam, portanto, realizar um trabalho mais eficiente.

O treinamento de pessoal é fundamental para que as Organizações públicas consigam atender a demanda do pessoal em seus respectivos setores. Para Tachizawa (2004, *apud* AMORIM; SILVA, 2012)

o treinamento é essencial na promoção de benefícios como: aperfeiçoamento do desempenho funcional, aumento da produtividade e aprimoramento das relações interpessoais, garantindo que as atividades-fim da Administração Pública sejam executadas adequadamente.

No que se refere a infra-estrutura do Setor, conforme o **Gráfico 09**, 32,5% dos usuários destes serviços afirmam que o espaço físico é ótimo e suficiente para acomodar a população, percentual representado por 13 (treze) pessoas e 67,5% das pessoas responderam que o Setor de Tributos deixa a desejar na estrutura física e não dispõe de espaço suficiente para proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários.

**Gráfico 09 – Infraestrutura do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB**

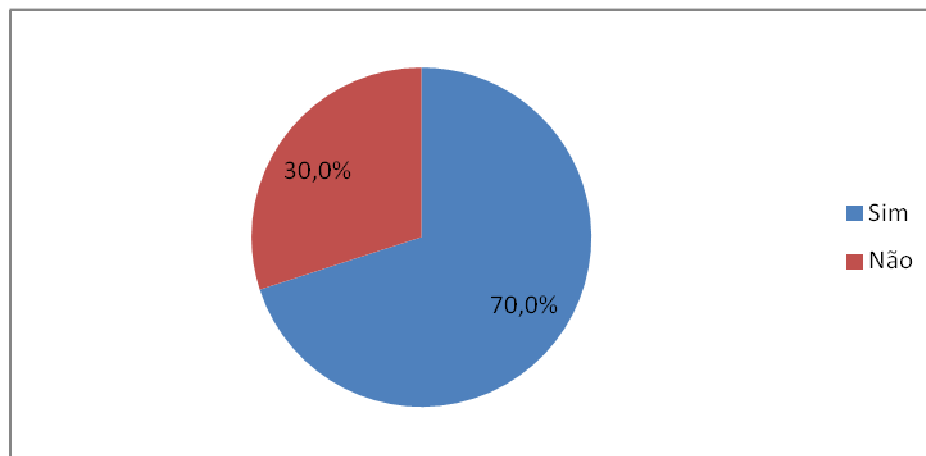


**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014)

Observamos a partir dos dados obtidos, que a maioria dos usuários dos serviços do Setor de Tributos destaca que o mesmo precisa de uma infraestrutura mais adequada para atender a demanda de serviços diários, comportar e proporcionar um melhor atendimento à população.

Sobre a contribuição da Tecnologia da Informação para o respectivo Setor, conforme o **Gráfico 10**, 70% dos entrevistados responderam que sim, a TI tem contribuído para maior eficiência nos serviços prestados, percentual representado por 28 (vinte e oito) pessoas e 30% acreditam que a TI não tem contribuído para um melhor desempenho dos funcionários nem para melhorias dos serviços realizados no Setor, percentual representado por 12 (doze) pessoas.

**Gráfico 10** – Contribuição da TI para a prestação de serviços do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB.



**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014)

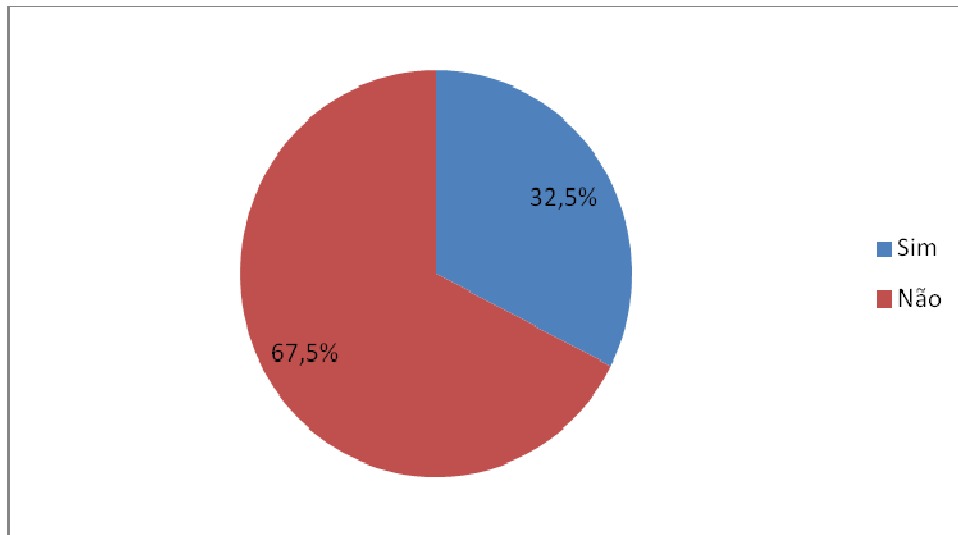
De acordo com a maioria dos usuários dos serviços do Setor de Tributos, a TI contribui de forma significativa para a eficiência na prestação dos serviços e com isso vê-se a importância do uso de tal ferramenta para a boa execução dos serviços por parte dos funcionários. Para Mendonça (*et al*, 2013) “a TI configura-se como um recurso capaz de suportar a atividade fim da organização, proporcionando agilidade, mobilidade e suporte a tomada de decisão” ou seja, a TI é fundamental para que as organizações públicas consigam prestar serviços de maneira mais eficiente.

Quanto à aptidão para a utilização de TI por parte dos funcionários do respectivo Setor, conforme o **Gráfico 11**, 32,5% responderam que sim, os funcionários encontram-se aptos a utilizarem as ferramentas de TI, percentual representado por 13 (treze) pessoas e



67,5% falaram que estes funcionários não são aptos a utilizarem as ferramentas de TI, percentual representado por 27 (vinte e sete) pessoas.

**Gráfico 11** – Aptidão dos funcionários do Setor de Tributos para utilizarem as ferramentas de TI disponíveis neste Setor.



**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014)

Fica evidente que boa parte dos usuários dos serviços deste Setor, que participaram da pesquisa, entendem que os funcionários não se encontram aptos à utilização das ferramentas de TI, sendo necessário o Treinamento e capacitação destes colaboradores para que o setor disponha de um quadro de pessoal devidamente capacitado às funções que desempenham e à realização de um trabalho eficiente.

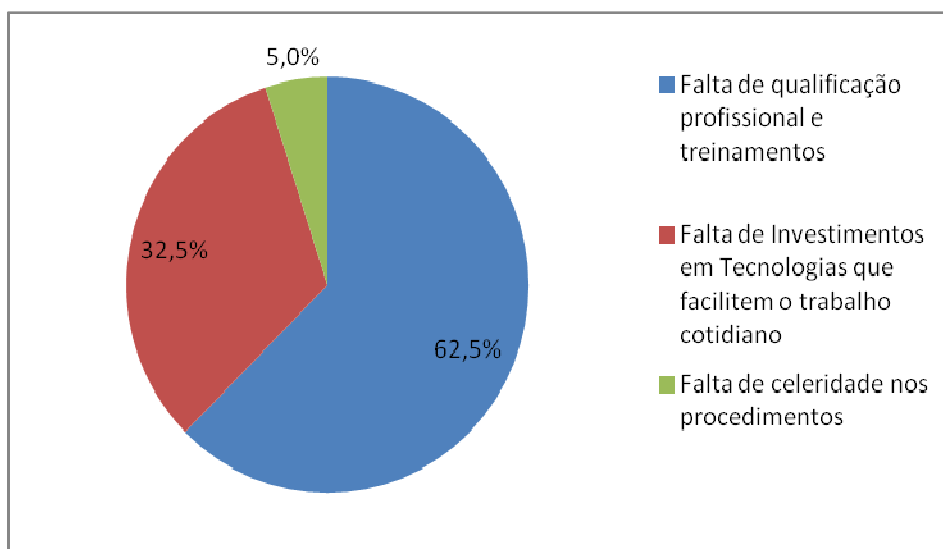
No que se refere aos critérios utilizados no cálculo dos tributos, 100% das pessoas responderam que não são informados sobre tais critérios, uma vez que recebem apenas as guias para pagamentos, mas não tem conhecimento a respeito de como são calculados os valores cobrados.

Diante do exposto, pode-se perceber que não há informação alguma por parte do Setor de Tributos acerca de como são feitos os cálculos de todos os tributos municipais, o que pode acarretar desconfiança por parte de quem está sendo cobrado, pois o usuário/devedor necessita saber de que maneira são calculados os valores de cada tributo, sendo esta uma forma de transparência em relação às contas públicas.

Por fim, quanto as maiores dificuldades enfrentadas diariamente pelos funcionários que atuam neste Setor, conforme o **Gráfico 12**, 62,5% dos usuários respondeu que a falta de qualificação profissional e treinamentos são uma das maiores dificuldades enfrentadas,

percentual correspondente a 25 (vinte e cinco) pessoas. 32,5% afirmaram que a falta de investimentos em tecnologias que facilitem o trabalho cotidiano contribuem para o aumento destas dificuldades enfrentadas no Setor, percentual representado por 13 (treze) pessoas; e 5% dos usuários falaram que a falta de celeridade nos procedimentos é um dos fatores que contribui para o aumento destas dificuldades, percentual este representado por apenas 2 (dois) usuários.

**Gráfico 12** – Maiores dificuldades enfrentadas diariamente por parte dos funcionários do Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB.



**Fonte:** dados da pesquisa de campo (2014)

Portanto, evidencia-se que a falta de qualificação e de treinamentos para o pessoal deste Setor tem se tornado algo crucial e colaborado de forma considerável para o baixo desempenho, pois este Setor, como qualquer outro, necessita da atuação de pessoas qualificadas. Principalmente por se tratar do serviço público e por trabalharem a maior parte do tempo com ferramentas de TI, as quais passam por processos diários de inovação, é necessário que haja acompanhamento, treinamentos voltados aos colaboradores, para que estes tenham domínio sobre estes sistemas e realizem uma boa execução e prestação de serviços a população.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da realização desta pesquisa observamos, inicialmente, que o Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, pode-se notar que os funcionários não têm qualificação na área em que trabalham mesmo havendo dois dos funcionários com nível superior, pois a área de suas formações não contribui para o Setor, e isso atrapalha o andamento do desempenho dos mesmos nas funções que lhe são atribuídas no Setor.

Notou-se que o setor dispõe de ferramentas de TI, tais como: A plataforma Windows que dispõe de Word, Excel e Power Point e também o Sistema de Tributos para a emissão de Guias para recolhimentos de tributos como IPTU, Alvará de Construção, Alvará de Licença, ITBI e Certidões Negativas e Positivas de Débitos Municipais.

Percebeu-se, ainda, que existem ferramentas de TI no Setor, a mesma tem contribuído para o setor, porém nem todos os serviços são pautados nestas ferramentas, o que iria demandar um menor tempo para realizar determinada atividade que ainda não está vinculada a esta ferramenta e menor gasto de papel, o que diminuiria também as despesas do Setor.

Os funcionários, mesmo passando por capacitações e treinamentos, ainda continuam com dificuldades em operacionalizar alguns sistemas, como exemplo: Alguns usuários reclamam por pagarem alguns tributos e quando precisam da emissão de uma Certidão Negativa de Débitos Municipais, são informados de que, no sistema, constam débitos em seu nome, mesmo quando o pagamento do tributo já foi efetuado; em casos como este, além da falha humana, existe também a falha do sistema, e as pessoas que trabalham no Setor devem identificar esse tipo de erro e contatar o suporte do sistema para solucioná-lo, antes que o usuário seja prejudicado.

Verificou-se também outras falhas que levam a crer que o sistema utilizado não é eficiente; uma delas é não possuir uma opção para saber a quantidade de pessoas que são atendidas diariamente, o que iria contribuir para o maior controle de serviços do local e para poderem se planejar melhor no que diz respeito aos serviços.

A maioria dos usuários dos serviços do Setor de Tributos destacou também que este precisa de um local maior, pois a infraestrutura não consegue comportar e acomodar a população usuária dos serviços ali prestados, sendo que muitos precisam ficar em pé esperando.

No que se refere a quantidade de funcionários disponíveis, percebeu-se que é insuficiente para atender a demanda de serviços diários, pois além do Setor não ter um controle com informações referente a quantidade de atendimentos, nos dias em que segundo

os entrevistados são de maiores movimentos, o número de pessoas é insuficiente para a prestação de todos os serviços solicitados.

Quanto as principais dificuldades enfrentadas pelo Setor, na visão dos usuários, destacaram-se a falta de qualificação profissional e de treinamento para os funcionários, o que tem como consequência o baixo nível de produção e a ineficiência no atendimento e nos serviços prestados.

Apesar das dificuldades existente no Setor de Tributos, os funcionários tem se dedicados, tem produzido positivamente dentro do Setor, porém precisa-se de maiores investimentos para que o mesmo possa desempenhar o seu papel de maneira eficiente a população sumeense.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, José Roberto R; ARAUJO, Erica Amorim; NÓBREGA, Marcos Antonio Rios. **IPTU no Brasil: Um diagnóstico abrangente**. São Paulo: FGV Projetos, v. 4, 2014. P. 19 – 21.

ALBERTIN, Alberto Luiz; MOURA, Rosa Maria. **Tecnologia de Informação**. São Paulo: Editora Atlas S. A, 2007.

ALBERTIN, Alberto Luiz Albertin. **Dimensões do uso de tecnologia da informação: Um instrumento de diagnóstico e análise**. Rio de Janeiro, vol. 46, Jan/ Fev. 2012.

ALHO, Marisa Rodrigues; CARVALHO, André Mattos de. **Tecnologia da Informação e os Novos Modelos de Gestão de Pessoas**. Brasília, 2007. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055726.PDF>>. Acesso em 19 de Setembro de 2014.

AMORIM, Tania Nobre Gonçalves Ferreira; SILVA, Ladjane de Barros. **Treinamento no Serviço Público: Uma abordagem com Servidores Técnico-Administrativos de Universidade**. Recife, UPE, 2012.

ARAÚJO, Marconi Pereira. **Gestão da Qualidade no Serviço Público: Desafio de Uma Nova Era.** João Pessoa, UEPB, 2004.

BARROS, Aidil de Jesus Paes. **Projeto de Pesquisa: propostas metodológicas.** Petrópolis: Editora Vozes, 2010.

BRASIL. Decreto nº 5.707, de 23 de Fevereiro de 2006.

CASTRO, Rodrigo Batista. **Eficácia, Eficiência e Efetividade na Administração Pública.** Salvador, 30º Encontro da ANPAD, 2006. P. 3. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-apsa-1840.pdf>. Acesso em 08 de Dezembro de 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas. Enfoque nos Papéis Profissionais.** São Paulo: Editora Atlas, 2010.

GORDON, Steven R; GORDON, Judith R. **Sistemas de Informação: Uma Abordagem Gerencial.** Rio de Janeiro: 3ª Edição, 2011.

LAKATOS, Maria Eva; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992

LATIF, Omar Aref Abdul. **Contrato Administrativo.** Rio Grande, 2014. Disponível em: [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=1828](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1828)

LAUDON, K.C.; LAUDON, J. P. **Gerenciamento de sistemas de informação.** 3ª Ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

LIMA, Ildevania Felix; CARNEIRO, Ângela Patrícia Linard. **Gestão de Pessoas na Administração Pública: Pessoas competentes, melhores resultados.** Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/recursos-humanos/Gestao-De-Pessoas-Na-Administracao-Publica-Pessoas-Competentes-Melhores-Resultados.htm>. Acesso em 08 de Dezembro de 2014.

MENDONÇA, Cláudio Márcio Campos, et al. **Governança de tecnologia da informação: Um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas.** Revista de Administração Pública. Vol. 47, Rio de Janeiro, 2013.

MOREIRA, Herivelton e CALEFFE, Luiz Gonzaga. Classificação da Pesquisa. In:\_\_\_\_ **Metodologia da Pesquisa para o Professor Pesquisador.** Rio de Janeiro: Lamparina, 2008, p. 69-95.

OLIVEIRA, Maria Marly de. Instrumento de Pesquisa. In:\_\_\_\_. Como Fazer Pesquisa Qualitativa. Petrópolis: Vozes, 2007. p. 78-90.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. **A Tecnologia da Informação na Administração Pública.** Disponível em: <http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1858>. Acesso em: 09/12/2014.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da Informação – Aplicada a Sistemas de Informação Empresarias.** São Paulo: Atlas 2001.

SANTOS, Welington José Rocha. **O alinhamento Estratégico da Tecnologia da Informação na Administração Pública: O caso Araraquara.** Araraquara – S. P, 2009.

SERESUELA, Nívea Carolina de Holanda. **Princípios Constitucionais da Administração Pública.** Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/3489/principios-constitucionais-da-administracao-publica>. Acesso em: 09/12/2014.

SILVA, Luiz Fernando Costa Pereira. **Gestão de Riscos em Tecnologia da Informação como fator crítico de sucesso na Gestão da Segurança da Informação dos órgãos da Administração Pública: Estudo de caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.** Brasília, 2010.

SOUSA, Evaldo Silva, **A Gestão da TI dentro do Serviço Público.** Rio de Janeiro, 2013.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação**. Rio de Janeiro: Revista da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2011.

**ANEXO A - ENTREVISTA COM FUNCIONÁRIOS E DIRETOR DO SETOR DE  
TRIBUTOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SUMÉ-PB**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTAVEL DO SEMIARIDO  
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO DO CAMPO  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

Esta é uma pesquisa desenvolvida pelo aluno Flávio de Sousa Almeida, no âmbito do Curso de Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande, sob orientação da Professora Dra. Maria da Conceição Gomes Miranda, tendo como título a “**UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL: Estudo Empírico no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB**”. Pretendemos com este trabalho de pesquisa Analisar de que forma o treinamento de pessoal impacta na prestação de serviços no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB e contamos com sua colaboração neste processo enquanto participante da pesquisa.

**PERFIL DOS ENTREVISTADOS**

1. Qual o sexo?

- Masculino.  
 Feminino.

2 Qual a faixa etária?

- De 18 a 24 anos.  
 De 25 a 39 anos.  
 De 40 a 59 anos.  
 Acima de 59 anos.

3 Quanto ao nível de escolaridade?

- Fundamental.  
 Médio.  
 Superior. Qual? \_\_\_\_\_



4 Há quanto tempo trabalha no Setor de Tributos da PM de Sumé-PB?

- Menos de 5 anos.  
 Entre 5 a 10 anos.  
 Mais de 10 anos.

5 É concursado (a) ?

- Sim.  
 Não.

### **INFORMAÇÕES ACERCA DO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SUMÉ-PB**

6 De que forma a Tecnologia da Informação contribui no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé? Explique.

7 Existe capacitação de pessoal para o uso da TI dentro do Setor?

- Sim.  Não . Em caso afirmativo, quais?

8 Os softwares utilizados são adequados para o tipo de serviço que é executado dentro do respectivo setor?

- Sim.  Não. Explique!

9 Quais os softwares utilizados para executar os serviços neste setor?

10 Quais os serviços que são oferecidos a população sumeense no referido setor e quais são os mais procurados?

11 Quais são as maiores dificuldades enfrentadas hoje no referido setor em termos de infraestrutura, equipamentos, sistemas adequados e internet para prestação de tais serviços?

12 Existem investimentos em TI por parte do município para o referido setor?

- Sim  Não. Explique

13 Existe um tempo determinado para mudar os sistemas de TI ou atualização?

- Sim  Não. Explique

14 De que forma são adquiridos esses sistemas de TI?

15 Qual a quantidade de pessoas que são atendidas mensalmente neste setor?

16 O pessoal disponível para esse atendimento é o suficiente para a demanda deste serviço?

Sim  Não. Explique

17 Todos os serviços oferecidos são pautados em uso de TI?

Sim  Não. Explique

18 Quais as cobranças mais frequentes feitas pela população que depende de TI para o atendimento dos serviços?

19 O que pode ser feito para que haja maior eficiência na prestação dos serviços que envolvem o uso de TI?

**ANEXO B - QUESTIONÁRIO COM A POPULAÇÃO (USUÁRIOS) DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA  
MUNICIPAL DE SUMÉ-PB**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTAVEL DO SEMIARIDO  
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO DO CAMPO  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

Esta é uma pesquisa desenvolvida pelo aluno Flávio de Sousa Almeida, no âmbito do Curso de Gestão Pública da Universidade Federal de Campina Grande, sob orientação da Professora Dra. Maria da Conceição Gomes Miranda, tendo como título a “**UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL: Estudo Empírico no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB**”. Pretendemos com este trabalho de pesquisa Analisar de que forma o treinamento de pessoal impacta na prestação de serviços no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB e contamos com sua colaboração neste processo enquanto participante da pesquisa.

**ANEXO B - QUESTIONÁRIO COM A POPULAÇÃO (USUÁRIOS) DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA  
MUNICIPAL DE SUMÉ-PB**

**1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS**

1.1 Sexo:

- ( ) Masculino.
- ( ) Feminino.

1.2 Qual a faixa etária?

- ( ) De 18 a 24 anos.
- ( ) De 25 a 39 anos.
- ( ) De 40 a 59 anos.
- ( ) Acima de 59 anos.

1.3 Qual o nível de escolaridade?

Fundamental.

Médio.

Superior. Qual? \_\_\_\_\_

## **2 SOBRE O SETOR DE TRIBUTOS DO MUNICÍPIO DE SUMÉ-PB**

2.1 De que forma você avalia a prestação dos serviços no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB?

Regular     Ótimo     Péssimo

2.2 Você acredita que as tecnologias utilizadas neste Setor, são suficientes e estão sendo atualizadas, para que haja uma prestação de serviços eficiente?

Sim, a prestação de serviços no setor de tributos é eficiente e não deixa a desejar em muitos aspectos.

Não, se a Prefeitura Municipal de Sumé-PB investisse em tecnologias mais modernas, facilitaria o trabalho dos funcionários e a prestação de serviços seria mais eficiente e satisfatória para o usuário.

2.3. Na sua opinião, quais as melhorias consideradas essenciais, para que os usuários deste setor estejam satisfeitos com os serviços que lhes são oferecidos?

Investimentos constantes em Tecnologia e capacitação dos funcionários para utilizá-la.

Contratação de um número maior de funcionários.

Não vejo necessidade de melhorias.

Outra sugestão. Qual?

2.4 Quanto ao número de funcionários atuantes neste setor, você considera suficiente para atender toda a demanda de serviços diários?

Sim. O número de funcionários que atuam no setor de tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB é suficiente para cumprir toda a demanda de serviços solicitados diariamente pela população sumeense.

Não. Há necessidade de mais pessoas trabalhando para que os serviços sejam prestados com agilidade e o tempo de espera pelo atendimento seja o mínimo possível.

2.5 Ao utilizar os serviços prestados pelo setor de tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, como você avalia o atendimento dos funcionários atuantes? Na sua opinião, eles estão capacitados para os cargos que exercem?

- O atendimento é ótimo e os funcionários se mostram capacitados.
- Regular. Os funcionários se esforçam, mas é perceptível que alguns não têm a qualificação exigida para o cargo que exercem.
- Ruim. Os funcionários não são capacitados na área em que atuam e, aparentemente, não passam por nenhum treinamento que possa contribuir para alguma melhoria no serviço que prestam.

2.6 O setor de tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB dispõe de infra-estrutura adequada para comportar o número de usuários, bem como para executar todos os serviços solicitados por estes?

- Sim. O espaço físico do Setor de Tributos é ótimo e tem capacidade suficiente para acomodar a população que depende dos seus serviços.
- Não. O Setor de Tributos deixa a desejar na estrutura física e não dispõe de espaço suficiente para proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários.

2.7 Você acredita que a utilização de Tecnologia da Informação no Setor de Tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, tem contribuído para uma maior eficiência nos serviços?

- Sim.
- Não.

2.8 Na sua Opinião. Os funcionários estão aptos à utilização desta tecnologia?

- Sim.
- Não.

2.9 Você tem conhecimento acerca dos critérios utilizados pelo Município, para calcular os valores correspondentes aos tributos cobrados a cada cidadão?

- Sim. Somos informados como são calculadas e de como decorrem as taxas e impostos que pagamos ao Município.
- Não. Recebemos as cobranças, mas não há nenhuma explicação clara sobre os valores cobrados.

3 Como usuário dos serviços prestados pelo setor de tributos da Prefeitura Municipal de Sumé-PB, em sua opinião, quais as maiores dificuldades enfrentadas diariamente, pelos funcionários que atuam neste setor quanto ao atendimento?

- ( ) Falta de qualificação profissional e treinamentos
- ( ) Falta de Investimentos em Tecnologias que facilitem o trabalho cotidiano
- ( ) falta de celeridade nos procedimentos
- ( ) Outros. Especifique.