

Tecnologia da informação e seu impacto no desempenho organizacional no setor de compras de uma universidade pública

Ana Paula Lindner (UTFPR – Câmpus Pato Branco) analindner@utfpr.edu.br
Gilson Ditzel Santos (UTFPR – Câmpus Pato Branco) ditzel@utfpr.edu.br
Sandro César Bortoluzzi (UTFPR – Câmpus Pato Branco) sandro@utfpr.edu.br

Resumo:

Com o advento da tecnologia da informação, por meio da utilização de equipamentos, tais como computadores e o surgimento da internet, fez com que as organizações privadas sofressem transformações significativas. A partir disso, as instituições públicas tiveram que evoluir, por meio da tecnologia da informação e demonstrar maior transparência nas suas ações, por meio do governo eletrônico. Os autores Delone e McLean desenvolveram o modelo D&M de sucesso de SI, o qual será abordado neste estudo. O modelo foi utilizado para a categorização do roteiro de entrevista. Foi realizado um estudo de caso na Divisão de Compras de uma Universidade Pública Federal. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com dois servidores da Divisão, com o objetivo de analisar como a tecnologia da informação utilizada pela Divisão impacta no desempenho organizacional da mesma. Foi possível identificar a partir das respostas dos entrevistados que são utilizados três sistemas para realização das tarefas, sendo repetido em suas falas que deveria ocorrer uma interligação entre os sistemas, visto que sucede muito retrabalho, pois dependendo da situação os dados deverão ser lançados em dois ou três sistemas. Mas mesmo assim, os sistemas são imprescindíveis, devem ser aprimorados, sendo que a tecnologia da informação impacta positivamente no desempenho da Divisão.

Palavras chave: Tecnologia da informação, Sistemas de informação, Desempenho organizacional.

Information technology and its impact of on organizational performance in the Purchasing Division of a public university

Abstract:

With the advent of information technology, through the use of equipment such as computers and the emergence of the internet has meant that private organizations experienced significant transformations. From this, public institutions had to evolve through information technology and demonstrate greater transparency in their actions, through the e-government. The authors Delone and McLean developed the model D & SI successful M, which will be addressed in this study. The model was used for the categorization of the interview. a case study was carried out in the Purchasing Division of Public Federal University. Semi-structured interviews were conducted with two servers Division, in order to analyze how information technology used by the Division impacts on organizational performance thereof. Could be identified from the answers of respondents who are used three systems to carry out the tasks being repeated in his speech that should occur interconnection between systems, as happens very rework, because depending on the situation the data will be released in two or three systems. But even so, the systems are should be improved, and information technology positively impacts the performance of the Division.

Key-words: Information technology, Information systems, Organizational performance

1. Introdução

A tecnologia da informação é importante para qualquer organização, seja pública ou privada, que busca alcançar os objetivos organizacionais de maneira eficaz e atender aos anseios dos cidadãos e clientes. A tecnologia por si só não tem razão de existir, mas é fundamental quando utilizada pelas pessoas de uma organização, sendo relevante a maneira como as mesmas as percebem, assimilam e utilizam o que está disponível.

Outro fator importante às organizações é o desempenho organizacional, sendo que as pessoas envolvidas que fazem parte deste processo são imprescindíveis, visto que frequentemente se deparam com os acontecimentos do mundo empresarial e são desafiadas a utilizar as informações de maneira eficaz, mas depende de como as pessoas as percebem (MARCHAND e KETTINGER, 2002).

Sendo que a tecnologia da informação no setor público Brasileiro despontou na década de 70, sendo que as Administrações experimentaram várias tecnologias e alguns modelos de gestão da informação, no decorrer dos tempos (DINIZ, 2005).

Como a tecnologia da informação é primordial, o estudo foi realizado na Divisão de Compras da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Pato Branco. Dessa maneira surgiu o problema de pesquisa: Quais são os impactos da tecnologia da informação no desempenho organizacional da Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco?

Para responder o problema de pesquisa, têm-se como objetivos: (i) Identificar os sistemas de informações utilizados pela Divisão de Compras do Câmpus; (ii) analisar a percepção dos Servidores que atuam na referida Divisão, a respeito dos sistemas de informações utilizados e (iii) analisar as relações existentes entre os sistemas de informação e o desempenho organizacional.

Dessa maneira, o modelo D&M de sucesso dos autores Delone e McLean foi utilizado, para o embasamento teórico e como categorias para a realização do roteiro das entrevistas, as quais foram realizadas com dois Servidores da Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco.

O trabalho foi dividido em três partes, na primeira parte será apresentada a revisão de literatura sobre avaliação da tecnologia da informação, tecnologia da informação na Administração Pública e desempenho organizacional. Na sequência é apresentada a metodologia de pesquisa e na terceira parte, são apresentados os resultados da pesquisa, por meio da análise de conteúdo das entrevistas realizadas, com os Servidores.

2. Referencial teórico

No referencial teórico será realizada a revisão de literatura sobre os temas, avaliação da tecnologia da informação, tecnologia da informação na Administração Pública e desempenho organizacional que servirão como base para realização deste estudo sobre os impactos da tecnologia da informação no desempenho organizacional da Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco.

2.1. Avaliação da tecnologia da informação

Com o advento da tecnologia, principalmente a tecnologia da informação, as organizações sofreram transformações significativas, visto a utilização de equipamentos, tais como computadores, o surgimento da Internet, interligando através de redes, computadores do mundo inteiro, sendo possível processar informações com maior facilidade e rapidez.

Para Kling (1987, p 311) a tecnologia da informação pode ser “conceituada como uma peça específica do equipamento, aplicação ou técnica que fornece capacidades de processamento de informações especificáveis.”

Mas o que as pessoas fazem com as informações, visto que a tecnologia da informação é imprescindível, mas escassamente melhora o processo de uso do conhecimento, visto que por meio do computador é possível transformar os dados, mas não explica o que deverá ser feito com as informações, ou seja, a maneira de utilizá-las (MARCHAND e KETTINGER, 2002)

Por isso, outro fator importante além da tecnologia são as pessoas, visto que informações por si só não fazem sentido, mas precisam do fator humano nas organizações para interpretar e realizar a gestão da informação para que a mesma seja utilizada de maneira eficaz.

Então, as organizações e os seus líderes visualizaram o potencial dos sistemas de informações para auxiliar no alcance dos objetivos organizacionais, sendo imprescindível que os SIs estejam alinhados com os objetivos organizacionais. (PETTER *et al*, 2012)

Em 1992 os autores Delone e McLean, realizaram pesquisas, e desenvolveram o modelo D&M de sucesso de sistemas de informação, com o intuito de disponibilizar conhecimento e também para ser um estudo norteador para estudos futuros o qual é apresentado, por meio da figura abaixo (DELONE e MCLEAN, 1992).

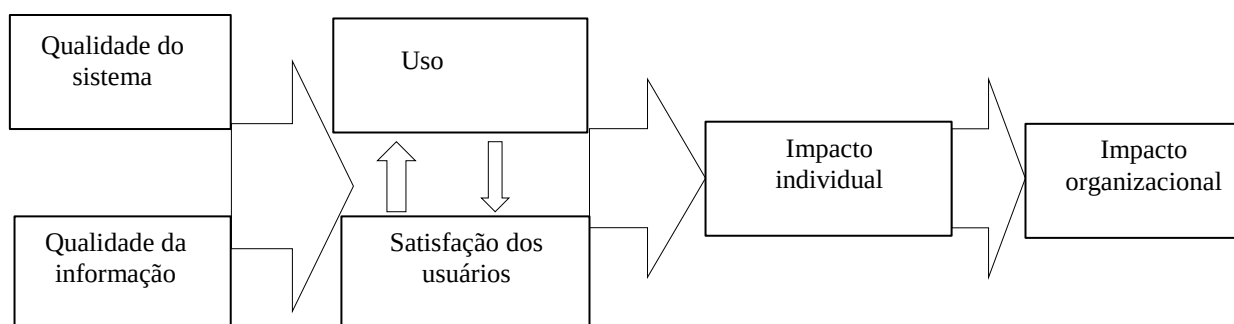


Fig. 1 Modelo D&M de Sucesso de SI

O desenvolvimento do modelo D&M de sucesso de sistemas de informação foi necessário para compreender o processo dos SIs e os impactos causados. O modelo é composto por três partes: a criação de um sistema, o uso do sistema e as consequências de utilizá-lo (DELONE e MCLEAN, 2003).

Para Delone e McLean (2003, p. 10) “no modelo de D & M de sucesso de SI, qualidade de sistemas mede o sucesso técnico; qualidade de informações mede o sucesso semântico; e uso, satisfação do usuário, impactos individuais, e impactos organizacionais medem o sucesso de eficácia”.

Com relação a qualidade do sistema para Seddon (1997, p. 246) " refere-se a existência de bugs no sistema, a consistência da interface do usuário, facilidade de uso, qualidade da documentação e, por vezes, qualidade e capacidade de manutenção do código de programa".

No que se refere a qualidade da informação, a mesma “pode ser descrita em termos de resultados que são úteis para usuários de negócios, relevantes para a tomada de decisão, e fácil de entender, bem como saídas que satisfaçam os usuário” (GORLA *et al*, 2010, p. 207).

Enquanto que “uso do sistema pode ser entendido como a frequência de uso, tempo de uso, número de acessos, padrão de uso e de dependência e impactos individuais pode ser entendido

como desempenho no trabalho e desempenho de tomada de decisão” conforme (DELONE e MCLEAN, 2003, p. 10).

Assim sendo, para realização deste estudo, será utilizado o modelo D&M de sucesso de SI, onde será possível identificar os impactos organizacionais, por meio da utilização da tecnologia da informação.

2.2. Tecnologia da informação na administração pública

Com as transformações ocorridas nas últimas décadas em termos de tecnologia da informação, com o surgimento da internet, expansão e utilização do e-commerce, no segmento de empresas do setor privado, forçaram a administração pública a repensar os modelos burocráticos, visto que os cidadãos se deparam com os novos modelos de e-business disponibilizados por empresas privadas, estimulando as organizações governamentais a também disponibilizarem informações e os seus serviços por meio destas ferramentas (NDOU, 2004).

Assim sendo, as ferramentas que servem tanto para servir o Governo como a sociedade, são frutos da evolução da tecnologia, que pode ser chamado de Governo Eletrônico, ou e-Government que “é a aplicação de ferramentas e técnicas de e-commerce para o trabalho do governo” (HOWARD, 2001, p. 6).

No Brasil, o programa do governo eletrônico surgiu nos anos 2000, quando foi criado um grupo interministerial com o intuito de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação (PORTAL DO GOVERNO ELETRÔNICO).

O Governo Eletrônico constituiu novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade e vice-versa, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença física (PORTAL DO GOVERNO ELETRÔNICO).

O Governo eletrônico ou e-Government auxiliou o processo de transparência da tomada de decisão dos Governos, visto que os cidadãos podem acompanhar os acontecimentos e opinar, por meio de comunidades on-line (NDOU, 2004, p. 9)

O Governo Brasileiro disponibilizou por meio do Portal de Compras do Governo Federal, Compras Governamentais, um sistema de compras que mantém as informações sobre licitações, para a realização de compras eletrônicas e informação com as características da licitação, data, hora, local, entre outros, por meio da disponibilização do edital. Também é possível realizar o cadastro de fornecedores que pretendem participar das licitações.

Em julho de 2005, foi publicado o Decreto nº 5.450 que regulamenta as compras governamentais, tornando obrigatório na Administração Pública Federal o uso do pregão nas compras de bens e serviços comuns e determinando que a forma eletrônica devesse ser preferencialmente adotada.

Desde que o fornecedor esteja cadastrado no Portal de Compras do Governo Federal, possua um login e uma senha, possa por meio de um terminal de computador participar de licitações em qualquer lugar do Brasil, sem sair de casa, podendo ofertar lances, e permitindo ampla competição.

Dessa forma, o governo brasileiro, implantou ferramentas de TI e disponibilizou o sistema eletrônico de Compras Governamentais para facilitar, agilizar e tornar o processo de compras mais transparente, possibilitando a participação de fornecedores de qualquer lugar do país nas licitações, por meio de um terminal de computador.

2.3. Desempenho organizacional

As organizações sofreram modificações com o passar dos anos, exigindo cada vez mais competitividade e, devido à globalização ocorre à necessidade de disputa de mercados com empresas do mundo inteiro. Também as organizações públicas foram se modificando, sendo necessária maior transparência à sociedade nas ações, exigindo instrumentos de gestão de acordo com as características de cada organização (ENSSLIN et al, 2007).

Nos anos 90, o conceito de desempenho surge com força, sendo correlacionado com qualidade e excelência e surgem os indicadores de desempenho com a finalidade de diminuir custos (BITTENCOURT, 2010)

O desempenho organizacional depende das pessoas que compõem a organização, porque são partes integrantes e atuantes, são as pessoas que realizam o planejamento e executam as tarefas, para que o desempenho da organização como um todo seja satisfatório, dessa maneira, “o comportamento organizacional é profundamente influenciado pelo desempenho individual, grupal e das equipes de trabalho” (CHIAVENATO, 2014, p. 27).

Sendo assim, foram necessárias as organizações, evoluir ainda mais e avaliar o desempenho de sua empresa, podendo ser entendida como o processo de gestão utilizado para construir, fixar e disseminar conhecimentos, por meio da identificação, organização, mensuração e integração dos aspectos de um determinado contexto, julgados relevantes para medir e gerenciar o desempenho dos objetivos estratégicos da organização (ENSSLIN e ENSSLIN, 2009).

Para que o desempenho organizacional aconteça é necessário que as pessoas da organização estejam comprometidas e, para verificar se o desempenho está realmente sendo alcançado é necessário se utilizar da avaliação, para que ocorra uma mensuração, por meio de indicadores.

3. Metodologia

O objeto deste estudo é a Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Pato Branco, visto que Pato Branco estava entre as cinco unidades implantadas, do então Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, no interior do Estado, por meio do Programa de Expansão e Melhoria do Ensino Técnico, realizado no ano de 1990 pelo Governo Federal que posteriormente no ano de 2005, transformou-se em Universidade Tecnológica Federal do Paraná, a primeira do país. (SITE DA UTFPR – CÂMPUS PATO BRANCO).

Sendo que a Divisão a ser estudada será a Divisão de Compras, pois compete à mesma a aquisição dos materiais, obras e serviços necessários ao funcionamento do Câmpus, e por manter o cadastro de fornecedores, nos sistemas internos e governamentais, (ART. 89 DO REGIMENTO INTERNO DOS CAMPI DA UTFPR)

Primeiramente foi realizada a busca em materiais já escritos para realizar o embasamento teórico sobre o assunto que, segundo Cauchick (2012, p. 54) “a construção da realidade objetiva da pesquisa ocorre pela perspectiva do pesquisador, fundamentada na revisão bibliográfica e pela realidade subjetiva dos indivíduos capturada de múltiplas fontes de evidências no ambiente natural da pesquisa”.

Quanto a abordagem que será utilizada na realização da pesquisa é a qualitativa, que para Cauchick (2012, p. 52) é “a realidade subjetiva dos indivíduos envolvidos na pesquisa é considerada relevante e contribui para o desenvolvimento da pesquisa.”.

Será realizado um estudo de caso, visto que o objeto de estudo é a Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco, que para Yin (2001, p. 19) o estudo de caso é “quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.”.

Foram realizadas entrevistas com dois Servidores da Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco, um deles com mais experiência e tempo de trabalho na Divisão e outro com menos experiência, para poder identificar quais são os sistemas de informações utilizados pelos Servidores da Divisão, analisar a percepção dos mesmos quanto aos SIs utilizados e analisar as relações existentes entre os SIs e o desempenho organizacional.

Dessa maneira, entrevista pode ser definida:

“como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. [...] é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação” (GIL, 2008, p. 109).

Dessa maneira, foram efetuadas entrevistas semiestruturadas com dois Servidores da Divisão, visto que as mesmas possibilitam discussões relevantes que surjam no decorrer da entrevista, para esclarecer fatos, tendo como alvo o tema da pesquisa.

Após a realização das entrevistas, as mesmas foram transcritas na íntegra, e na sequência foi realizada a análise do conteúdo das entrevistas, que para Bardin (1977, p. 38) é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

As categorias que serão analisadas, por meio da realização das entrevistas, foram definidas considerando a bibliografia existente, o modelo D&M de Sucesso de SI dos autores Delone e McLean.

Segundo Bardin (1977, p. 117) “as categorias, são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão dos caracteres comuns destes elementos”.

No quadro 1, serão apresentadas as categorias e subcategorias que serão analisadas, neste estudo e que serão consideradas para realização da entrevista, com os dois Servidores da Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco.

Categorias	Subcategorias
Qualidade do sistema	Adaptabilidade Disponibilidade Confiabilidade Tempo de resposta
Qualidade da informação	Integralidade Facilidade de entendimento Relevância Segurança
Satisfação dos usuários	Satisfação
Impacto individual	Desempenho de tomada de decisão Eficácia de trabalho
Impacto organizacional	Impacto da TI sobre o impacto organizacional

Fonte: Elaborada pelos autores, de acordo com o modelo D&M de sucesso de SI de Delone & McLean

Quadro 1 – Definição das categorias e subcategorias

Foi desenvolvido um roteiro para realização das entrevistas, para que todas as categorias sejam abrangidas, mas também possibilita, caso seja necessário a formulação de novas questões, no decorrer da entrevista, para atingir os objetivos da mesma.

4. Apresentação e discussão dos resultados

Após a realização das entrevistas com dois Servidores da Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco foi possível identificar, pela resposta dos entrevistados, que basicamente são utilizados três sistemas para desenvolvimento das tarefas diárias, sendo eles: Siorg, Compras Governamentais e HOD.

O Siorg é o sistema interno da UTFPR, sendo possível acessar todos os sistemas internos, sejam eles, Orçamento e Gestão, Almoxarifado, Patrimônio, Protocolo, Avaliação Institucional, entre outros. Por meio do orçamento e gestão são lançados, os processos licitatórios, as dispensas de licitação, realização de cadastro de fornecedores e realizadas as solicitações de empenho.

Quanto aos sistemas Compras Governamentais e o HOD são sistemas do Governo Federal, sendo que o Compras governamentais é o portal de compras do Governo Federal, no qual os possíveis fornecedores consultam as licitações disponíveis, inserem as propostas de preços no sistema e também é o local onde os pregoeiros, no caso do pregão eletrônico, utilizando um login e uma senha, cadastram as licitações e operacionalizam as mesmas.

Enquanto que o HOD é um sistema de consulta a itens tais como, materiais e serviços, é o local onde se realizam as publicações dos resultados das licitações e também realizam a inserção de termos aditivos a contratos e envio de extratos dos aditivos para publicação no Diário Oficial da União.

No quesito qualidade do sistema, os dois entrevistados responderam que deveria haver uma interligação entre os sistemas, onde fosse possível realizar todo o trabalho em um único sistema, visto que muitas informações devem ser lançadas no sistema interno da UTFPR e também no portal de compras do Governo Federal, ocasionando retrabalho, mas em termos de transparência, o entrevistado dois afirma que são sistemas interessantes, conforme trecho transcrito a seguir:

São interessantes pra questão de transparência das compras públicas, que tem que evoluir muito, então tem vários sistemas, que no meu entendimento, com as tecnologias, acho que deveriam ser interligados (E2)

Com relação ao retrabalho e ao lançamento de informações em mais de um sistema, segue um trecho da fala do entrevistado um:

Poderia existir isso, uma forma pra gente não ter que repetir o trabalho, porque muitas vezes a gente lança um processo todo no sistema interno da UTFPR e daí lança todos os itens no sistema interno do governo, o sistema do governo não disponibiliza, que você, por exemplo, publique um resultado duma licitação, daí você tem que utilizar o HOD, então falta esta qualidade [...] o desenvolvimento, a tecnologia hoje, ela tá muito mais evoluída que isso [...].(E1)

Pelo trecho descrito acima é possível concluir que falta por parte do Portal de Compras Governamentais, a publicação do resultado das licitações, as quais depois de finalizadas as licitações devem ser lançadas no sistema HOD, visto que em licitações com 200 ou 300 itens, o tempo gasto para lançar as informações no sistema, as quais já estão prontas no Compras Governamentais, mas falta o agrupamento das informações para publicação, por meio de um botão, publicar resultado da licitação, e como o entrevistado um disse houve muita evolução em termos de tecnologia, a qual deveria ser aproveitada para otimizar os processos.

No que se refere a interface dos sistemas, o entrevistado um falou que a interface do Compras Governamentais é fácil, já o entrevistado dois acredita que para quem ingressa no serviço público e começa a trabalhar com os sistemas é complexo, pois a divisão de Compras, assim como as Instituições públicas como um todo, seguem normativas, e ocorre a necessidade do

sistema ser alterado, por causa dessas legislações. E novamente o entrevistado cita a utilização de três sistemas diferentes para realizar as tarefas.

Quanto ao tempo de resposta dos sistemas foi possível perceber por meio da entrevista que o Portal Compras Governamentais permanece em vários momentos indisponível aos usuários, principalmente quando é necessário lançar uma licitação com vários itens, o tempo dispendido é grande.

No que diz respeito ao sistema interno da UTFPR, o entrevistado um falou que também o sistema é lento, principalmente ao fazer requisições de compras, mas para consultar itens e requisições realizadas, o sistema não é lento.

Com relação a confiabilidade dos sistemas, segundo o entrevistado um, ambos os sistemas são confiáveis, que nunca foram perdidos dados e informações e que nunca teve dúvida, no que tange ao que foi apresentado pelos sistemas.

Quanto ao entrevistado dois, como os dados são alimentados no sistema, os mesmos são confiáveis, mas com relação ao sistema interno no final do ano, pelo curto período para finalizar os processos, visto aos prazos estipulado pelo Governo Federal, às vezes não é possível lançar todos os dados, dessa maneira, os relatórios emitidos não são 100% confiáveis, conforme transcrição a seguir:

Não é que é assim, você alimenta eles, você vai passando de tela a tela, então você vai alimentando ele com as informações então, as informações que são lançadas são informações confiáveis [...] Deixa de lançar algumas informações chega o final de ano, você tem que fazer [...], você acaba não lançando, então nem sempre ele fica um sistema confiável. (E2)

No que se refere à disponibilidade dos sistemas, quando eles ficam indisponíveis prejudicam e atrasam todo o processo, visto que atualmente os sistemas fazem parte da rotina, principalmente o sistema Compras Governamentais.

Com relação a segurança dos sistemas utilizados, ambos os entrevistados acreditam que os sistemas são seguros, visto que possivelmente exista uma política de TI realizada pelo Governo Federal quanto internamente nas instituições, o entrevistado dois nunca ouviu falar que o sistema interno ou o sistema de compras do Governo Federal tivesse sido invadido, mas segundo o entrevistado um não é impossível de acontecer, visto que outros sites do governo já foram invadidos.

Quanto aos dados e informações gerados pelo sistema, se os mesmos são de fácil entendimento, os usuários entrevistados falaram que não é difícil, o problema é encontrar as informações, tanto no sistema interno da UTFPR como no sistema do Governo Federal, abaixo segue um trecho da entrevista.

Eu não acho elas difíceis de entender, eu acho que o problema é você encontrar as informações, em muitos casos, de você tem que entra num lugar e gira o sistema inteiro, pra você conseguir todos os dados que você precisa, [...] no Siorg muitas vezes, você tem que entrar na requisição, na seleção de empenho [...] você não tem uma tela a respeito daquele processo, [...], se você quer um empenho tem, se você quer saber se já tá empenhado, tem que ir pra outro lugar, eu acho que é muita tela, que poderia ser mais simples (E1).

Quando questionados sobre a satisfação como usuários dos sistemas, o entrevistado um diz que está pouco satisfeito com os sistemas utilizados e o entrevistado dois falou que não está nem satisfeito nem insatisfeito.

No que tange a contribuição dos sistemas para otimização das tarefas, o entrevistado um falou que auxilia, visto que se não houvesse sistemas e tudo tivesse que ser realizado manualmente,

seria muito trabalhoso e exigiria um contingente maior de pessoas para desenvolver as tarefas, que o sistema contribui, mas também atrapalha o processo, principalmente ao ter que lançar a mesma informação em dois ou três sistemas, nesse ponto ele acaba sendo uma barreira e ocorre retrabalho.

Na sequência será apresentado um trecho da entrevista do segundo entrevistado a respeito da contribuição ou não dos sistemas na otimização das tarefas

Mas hoje [...] ele acaba virando tudo um retrabalho, [...]tendo esses vários sistemas, daí eu acredito que tenha muito retrabalho, e o resultado final é o mesmo, mas tu perde muito tempo nesse sentido. (E2).

Quando questionados sobre a influência dos sistemas na tomada de decisão, o entrevistado um falou que sempre auxiliam, mesmo que os dados sejam lançados pelo usuário no sistema, mas sempre que precisam das informações, as mesmas são consultadas nos sistemas para tomada de decisão.

Já o entrevistado dois ponderou que as decisões são tomadas pelo usuário, ou você cancela ou não cancela determinado item, o sistema não diz se aquela ação que está sendo executada é certa ou errada.

No que se refere às contribuições dos sistemas de informação utilizados, na Divisão, para que o seu trabalho seja executado de maneira mais eficiente, o entrevistado um falou que otimiza tempo, mas poderia ser melhor, se fosse um único sistema, visto que nos dias atuais, da maneira como está, se tornaria um sistema eficiente para auxiliar na realização das tarefas para que as mesmas fossem desenvolvidas de maneira mais eficiente.

O entrevistado dois também falou que poderia ser concentrado tudo em um único sistema, que poderia ser melhorado, que o sistema evoluiu muito nos últimos anos e a tendência é ser aprimorado, o que faz com que todo o processo seja mais transparente.

Quando questionados sobre o impacto da tecnologia da informação no desempenho da Divisão, os dois entrevistados disseram que impacta positivamente, conforme trecho transcrito abaixo.

[...] você conseguir ser rápido, ser ágil, ela influência, da qualidade das informações, ela influência em todos os sentidos. (E1)

No que se refere aos pontos fortes dos sistemas, o entrevistado um falou principalmente da qualidade das informações e o entrevistado dois da permanência de um arquivo online, para buscar as informações.

Quanto aos pontos fracos, os dois entrevistados falaram, o que já haviam citado anteriormente, que deveria haver uma integração entre os sistemas, porque ocorre o retrabalho, visto que dependendo da situação é necessário lançar a mesma informação em dois ou três sistemas.

Então é possível identificar pelas respostas dos entrevistados que os sistemas impactam positivamente no desempenho da Divisão e que deveria ocorrer uma integração entre os sistemas, para que não houvesse tanto retrabalho pela necessidade de lançar os dados em dois ou três sistemas.

5. Considerações finais

Com o advento da tecnologia da informação, o surgimento do computador e da internet, as empresas privadas tiveram que acompanhar as inovações e passar por transformações significativas.

Dessa maneira, também foram necessárias as instituições públicas se adequar e buscar novas ferramentas de gestão, para proporcionar mais transparência nas ações e desenvolver serviços mais eficazes à sociedade, por meio do governo eletrônico.

O governo brasileiro buscou essas inovações e desenvolveu um portal de compras, no qual os fornecedores podem se cadastrar, visualizar as licitações abertas e desde que esteja cadastrado e de acordo com as regras editalícias participar de pregões eletrônicos de qualquer lugar do país, por meio de um terminal de computador.

Dessa maneira foi realizado um estudo de caso para verificar os impactos da tecnologia da informação na Divisão de Compras da UTFPR – Câmpus Pato Branco e foram realizadas entrevistas semiestruturadas com dois Servidores, um com mais experiência e tempo de trabalho na divisão e o outro Servidor com menos experiência.

Para desenvolver as categorias e o roteiro de entrevista foi utilizado o modelo D&M de Sucesso de SI dos autores Delone e McLean, onde foi possível verificar a qualidade do sistema, a qualidade da informação, a satisfação dos usuários, impacto individual e organizacional.

Por meio da observação participante e da realização das entrevistas foi possível identificar que são três os sistemas utilizados na Divisão, o Siorq que é um sistema interno da UTFPR e o Portal Compras Governamentais e HOD que são sistemas do Governo Federal.

Os entrevistados repetiram em suas falas que deveria haver uma integração entre os sistemas, pois ocorre muito retrabalho, porque muitas vezes os dados tem que ser lançados em dois ou três sistemas.

Mas que em termos de transparência, os sistemas são interessantes, são vistos como seguros, que nunca ouviram falar em invasão tanto do sistema interno quanto dos dois sistemas utilizados pelo Governo Federal.

Também pelas respostas dos entrevistados foi possível perceber que os sistemas impactam positivamente no desempenho da Divisão, visto que na atualidade as tarefas a serem realizadas dependem dos sistemas, visto que seria muito trabalhoso fazer tudo manualmente e exigiria um número maior de Servidores.

Portanto, é possível concluir que ocorre a necessidade de haver a integração entre os sistemas, para diminuir o retrabalho e que o Portal de Compras do Governo Federal poderia implementar a função de publicação dos resultados das licitações, para não haver a necessidade das mesmas serem lançadas no sistema HOD.

Então, a tecnologia da informação e os sistemas de informação são importantes e necessários, mas neste estudo é possível perceber que os sistemas devem ser melhorados, para auxiliar os usuários na realização dos trabalhos de maneira mais eficiente.

Referências bibliográficas

BARDIN, L. Análise de Contéudo. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.

BITTENCOURT, R. J. A superlotação dos serviços de emergência hospitalar como evidência de baixa efetividade organizacional. 2010. 152 f. Tese (Doutorado em Ciências na área de Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública “Sérgio Arouca”, Fundação Osvaldo Cruz Rio de Janeiro, 2010.

CAUCHICK, P. A. Metodologia de pesquisa para Engenharia de Produção e Gestão de Operações [recurso eletrônico] / Miguel (organizador). – Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

CHIAVENATO, I. Comportamento Organizacional. A dinâmica do sucesso das organizações. 3ª ed. São Paulo: Manole, 2014.

- DELONE, W. H; MCLEAN E. R.** *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.* Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 4, pp. 9–30, Spring 2003
- DINIZ, V.** Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 20 05 A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP – Congresso de Informática Pública
- ENSSLIN, L; ENSSLIN, S. R.** Processo de construção de Indicadores para a Avaliação de Desempenho (Conferência). In: V Ciclo de Debates: Avaliação de Políticas Públicas . Secretaria de Planejamento (SEPLAN/SC), Florianópolis. 2009
- ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; DUTRA, A.; PETRI, S. M.; LIMA, M. V. A.; SCHEID, L. C. M.; VIANNA, W.; GALLON, A. V; ESPÍNDOLA, C. L. de; LYRIO, M. V. L.; RAUPP, T.** Avaliação de Desempenho: Objetivos e Dimensões. I Seminário de Avaliação de Desempenho do Setor Público. Dez. 2007.
- GIL, A. C.** Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6º ed. Atlas, São Paulo, 2008.
- GOVERNO ELETRÔNICO.** Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em 19 de maio de 2016.
- GORLA, N; SOMERS T. M; WONG B.** *Organizational impact of system quality, information quality, and service quality.* Journal of Strategic Information Systems 19 (2010) 207–228
- HOWARD, M. G.** *E-Government Across the Globe: How Will “e” Change Government?* Government Finance Review august 2001
- KLING, R..** *Defining the boundaries of computing across complex organizations.* Richard J. Boland Jr. and Rudy Hirschheim, ed. Critical Issues in Information Systems Research. John Wiley & Sons, New York, 307–362.
- MARCHAND, D. A.; KETTINGER W. J.** *Information Orientation (IO) How Effective Information Use Drives Business Performance.* Sistemas. P. 75-84.
- NDOU, V.** *E-government for developing countries: opportunities and challenges,* The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 18(1) 1-24, 2004.
- PETTER, S.; DELONE, W.; MCLEAN. E. R.** *The Past, Present, and Future of IS Success.* Journal of the Association for Information Systems Vol. 13, Issue 5, pp. 341-362, May 2012.
- PORTAL DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS** Disponível em: <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/arquivos/manuais/novo-manual-pregao-fornecedor_23012015-1.pdf>. Acesso em: 14 de abril de 2016
- PORTAL DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS.** Legislação. Decreto nº. 5450 de 31052005. Disponível em < http://www.comprasnet.gov.br/legislacao/decretos/de5450_2005.html> Acesso em 14 de abril de 2016.
- REGIMENTO DOS CAMPI DA UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ -** Deliberação COUNI nº 10/2009 de 25/09/2009. P. 27-28 Disponível em < http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/documentos-institucionais/estrutura-universitaria/couni/portarias/2009_deliberacoes/deliberacao-10-regimento-dos-campi/view>. Acesso em 14 de abril de 2016
- SEDDON, P.B.,** *A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success.* Information Systems Research 240, 240–253, 1997.
- SITE DA UTFPR – CÂMPUS PATO BRANCO.** Disponível em <<http://www.utfpr.edu.br/estrutura-universitaria/diretorias-de-gestao/dircom/noticias/clipping-1/26-10-2013/conheca-a-utfpr-a-primeira-universidade-tecnologica-do-pais-g1>> acesso em 31 de maio de 2016
- SITE DA UTFPR – CÂMPUS PATO BRANCO.** Disponível em <<http://www.utfpr.edu.br/patobranco/o-campus/historico>> acesso em 31 de maio de 2016
- YIN, R. K.** Estudo de caso: planejamento e métodos / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi - Ca2. Ed. - Porto Alegre: Bookman, 2001.