



**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**



**UBIRATAM MESSIAS BISPO**

**INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NO SETOR PÚBLICO: O CASO DA**  
**PREFEITURA DE SANTANA DE PARNAÍBA**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**PATO BRANCO**

**2013**

**UBIRATAM MESSIAS BISPO**



**INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NO SETOR PÚBLICO: O CASO DA  
PREFEITURA DE SANTANA DE PARNAÍBA**

**EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Campus Pato Branco*.

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Liliane Canopf



**PATO BRANCO**

**2013**

---

**TERMO DE APROVAÇÃO**

Inovação Tecnológica no setor público: O caso da Prefeitura de Santana de  
Parnaíba

Por

**Ubiratam Messias Bispo**

Esta monografia foi apresentada às \_\_\_h do dia \_\_\_ de **Janeiro de 2.014**, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Campus* Pato Branco. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho \_\_\_\_\_.

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Liliane Canopf  
UTFPR – *Campus* Pato Branco  
(orientadora)

---

Prof .Dr<sup>o</sup>. \_\_\_\_\_  
UTFPR – *Campus* Pato Branco

---

Prof. M.Sc. \_\_\_\_\_  
UTFPR – *Campus* Pato Branco

Dedico esta monografia a meus pais, os quais me incentivaram a investir na aprendizagem desta fantástica e fascinante aventura chamada vida!

## AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida, pela fé e perseverança para vencer os obstáculos.

Aos meus pais, pela orientação, dedicação e incentivo nessa fase do curso de pós-graduação e durante toda minha vida.

À minha orientadora professora Doutora Liliane Canopf, que me orientou, pela sua disponibilidade, interesse e receptividade com que me recebeu e pela dedicação a com que me ajudou.

Agradeço aos pesquisadores e professores do curso de Especialização em Gestão Pública, professores da UTFPR, *Campus* Pato Branco.

Agradeço aos tutores presenciais e a distância que nos auxiliaram no decorrer da pós-graduação.

A todos colaboradores da divisão de ISSQN e contribuintes da prefeitura municipal de Santana de Parnaíba.

Enfim, sou grato a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para realização desta monografia.

A Coisa mais indispensável a um homem é reconhecer o uso que deve fazer do seu próprio conhecimento.

(Platão)

## RESUMO

UBIRATAM, Messias Bispo. Inovação Tecnológica: O caso da Prefeitura de Santana de Parnaíba, 2.013, quarenta folhas. Monografia (Especialização em Gestão Pública). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2013.

Este trabalho teve como temática a transparência na execução de tarefas no setor público, tendo como local o setor de ISSQN/IPTU, onde a modernização se fez presente na disponibilização de serviços online, onde os colaboradores, das mais diversas regiões do Brasil, conseguem através da disponibilização de uma senha, acessar informações imprescindíveis para a elaboração de faturamentos e também pagamentos de impostos junto à prefeitura local, de uma forma segura indicando transparência nas informações prestadas, bem como sigilo.

Emissões de certidões e pesquisas, além de guias de débitos.

**Palavras-chave: Inovação. Tecnologia. Informação. Globalização**

## **ABSTRACT**

UBIRATAM, Messias Bispo. Inovação Tecnológica: O caso da Prefeitura de Santana de Parnaíba, 2013. Quarenta folhas. Monografia (Especialização em Gestão Pública). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2013.

This work has as its theme transparency in the execution of tasks in the public sector, and the sector as a place of ISSQN/property tax, where modernization was present in the provision of online services, where employees from different regions of Brazil, through the provision of a password, accessing essential information for the preparation of billing and also tax payments by the local government, in a safe manner indicating transparency of the information provided, as well as confidentiality. Emissions certificates and surveys, and debts guides.

**Keywords: Securely. Indicating. Information. Transparency.**



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – A abordagem estatística na pesquisa quantitativa.....	10
Figura 2–Mapa da cidade de Santana de Parnaíba .....	18
Figura 3 –Quadro contendo quantidade de funcionários da Secretaria de Planejamento, da Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba.....	21
Figura 4 – Gráfico de acompanhamento das respostas.....	29

## LISTA DE GRÁFICOS ( em forma de pizza)

Gráfico01–Seleção do sexo.....	21
Gráfico02–Faixa etária.....	22
Gráfico03–Grau de escolaridade.....	22
Gráfico04–Renda Mensal .....	23
Gráfico05–Seleção de município.....	23
Gráfico06–Situação profissional.....	24
Gráfico07–Utilização de serviços on-line.....	25
Gráfico08–Nota pela disponibilização de serviços on-line.....	25
Gráfico09–Nível de satisfação.....	26
Gráfico10–Expectativas quanto à importância de ser. On-line.....	27
Gráfico11–Serviços on-line denotam transparência.....	27
Gráfico12–Quanto à importância da transparência nos serv. públicos.....	28

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
2.1 CATEGORIAS DE INOVAÇÃO: UMA PROPOSIÇÃO.....	13
2.2 GESTÃO DEMOCRÁTICA:.....	13
2.3 DESCENTRALIZAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	15
2.4 INCORPORAÇÃO DOS EXCLUÍDOS (MAIORIAS) E MINORIAS.....	15
2.2.3 VALORES PARA TRÁS:.....	16
2.2.3 VALORES PARA FRENTE:.....	16
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA.....	17
3.1 LOCAL DA PESQUISA OU LOCAL DE ESTUDO .....	18
3.2 TIPO DE PESQUISA E TÉCNICAS DA PESQUISA .....	19
3.3 COLETA DOS DADOS .....	20
3.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	21
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	29
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÃO.....	31
6. CONCLUSÃO .....	35

## 1 INTRODUÇÃO

O município em questão oferece através da Lei Municipal, redução na base de cálculo do imposto ISSQN e também incentivos fiscais, os quais atraem empresas de diversos estados do país, o que enseja a prestação de serviços rápidos e eficazes, modalidade online, pois vai de encontro com a disponibilização de serviços pela internet.

Realidade apresentada em nosso século de inovações globalizadas, pois a modernização dos sistemas e métodos se faz mister, pois futuramente há de se buscar a certificação da qualidade dos serviços disponibilizados.

Quais os benefícios à inovação tecnológica disponibilizará aos órgãos públicos?

Identificar na Prefeitura de Santana de Parnaíba a ocorrência de planejamento e controle com transparência que visam a excelência no atendimento dos munícipes.

Verificar a otimização, e profissionalização da mão de obra alocada na Prefeitura de Santana de Parnaíba com a finalidade de evitar o retrabalho e proporcionar satisfação aos colaboradores e usuários, implantando métodos e processos de trabalho com eficiência e eficácia além de transparência.

Propiciando o aprimoramento da mão de obra local, viabilizando o acesso aos departamentos através de concursos públicos, pois a postura de servidores concursados é voltada para a continuidade de execução de tarefas, as quais viabilizam a transparência no fluxo de tarefas, dando maior satisfação e credibilidade aos munícipes e empreendedores locais e os demais.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Schumpeter,(1984, p.98) o desenvolvimento do setor público no Brasil, onde a busca de inovação tecnológica tende a acompanhar a grande rede de informações e inovações impostas pela globalização da oferta de bens e serviços.

Tais inovações,explicita novos processos de forma empírica e não teórica, porém Shumpeter vê o capitalismo como um “processo evolutivo”, onde a palavra “novo” tem um significado estratégico no pensamento schumpeteriano, onde o impulso do capitalismo “decorre dos novos bens de consumo, dos novos métodos de produção ou transporte, dos novos mercados, das novas formas de organização industrial em que a empresa capitalista cria” (SCHUMPETER, 1984, p. 112).

O avanço tecnológico ocorrido ao longo da história da humanidade principalmente nos últimos dois séculos, pós Revolução Industrial, leva ao que Shumpeter chama de “destruição criativa”, que para ele se define como Capitalismo.

A concorrência desta centra-se na inovação e esta provoca um processo de destruição criativa nas quais velhas estruturas são substituídas por novas conduzindo a economia a níveis mais elevados de renda e presumivelmente de bem-estar social.

Justamente dentro deste arcabouço se situa a estratégia de governo público municipal em busca de sustentabilidade, para oferecer serviços rápidos assertivos e de qualidade aos munícipes, pois não podemos vislumbrar a oferta de tais serviços como monopólio,pois a inovação tecnológica e a globalização desmistifica tal concepção, pois sabemos que são criadas novas profissões e processos, os quais são aplicados em ambientes virtuais, onde o prestador de serviço pode se encontrar em qualquer campo físico, não obrigando a estar propriamente junto ao domicílio fiscal.

Seria muita pretensão mencionar uma concorrência perfeita em um cenário o qual se atualiza constantemente devido a constantes inovações tecnológicas, porém vale ressaltar que a busca pela qualidade e excelência no atendimento fazem certamente a diferença, pois a profissionalização de funcionários e melhora de sistemas vem de encontro a quebra do equilíbrio advinda do capitalismo o qual quebra a ideia da concorrência perfeita. Assim também é visto o sistema político.

A introdução de inovações por parte de uma administração pública provoca desequilíbrios no sistema político, forçando outras administrações a adotarem a mesma inovação ou a procurarem outras no sentido de criar uma diferenciação. No regime da concorrência perfeita não haveria estímulos à inovação não se imprimiria o “modelo de eficiência” (SHUMPETER, 1984, p.141).

Na concepção Schumpeteriana existem três estágios no processo de mudança: invenção, inovação e difusão. Invenção nos remete à geração de novas ideias e seu desenvolvimento, no qual as dificuldades conceituais e práticas de sua implantação já se superam.

A inovação ocorre quando o empresário acredita que partidos de esquerda ou oposição governamental objetivam mostrar mudanças radicais, muitas inovações explicitam “inversão de prioridades”; já em um segundo plano essas experiências inovadoras bem sucedidas representariam um passaporte para propósitos governamentais mais arrojados, tais como governos estaduais ou a Presidência da República. Assim a inovação assume um caráter fundamental no sentido de criar uma diferenciação competitiva para a manutenção do poder público municipal.

Tal objetivo da inovação certamente se aplica a gestão pública não de forma direta, porém através de um sistema de gestão mais arrojado e popular.

## 2.1 CATEGORIAS DE INOVAÇÃO: UMA PROPOSIÇÃO

Levando-se em consideração que o Programa de Gestão Pública e Cidadania visam fundamentalmente incentivar experiências inovadoras na Gestão Pública, nota-se que a definição de inovação pode assumir diferentes significados; a citar:

## 2.2 GESTÃO DEMOCRÁTICA

A gestão democrática pode ser vista sob vários ângulos, comportando diferentes definições e qualificações, pode-se dizer na concepção atual trata-se do modelo mais assertivo, pois instaura nos colaboradores uma responsabilidade mútua na execução das tarefas.

Consideramos a gestão democrática, como uma gestão participativa, comunitária, sem paternalismo, combatendo o clientelismo. Admitindo, ela própria, uma escala de gradação de valores, tornando possíveis decisões delegadas ao movimento organizado ampliando tal conceito para híper- democrática.

A gestão democrática pode ser vista também como a deliberação de políticas públicas, facilitando o acesso de bens normalmente direcionados a uma elite, uma minoria.

Ao se contrapor ao paternalismo e autoritarismo tradicionais, a gestão democrática se expressa pela construção de uma nova cultura de relacionamento entre Estado e sociedade civil.

No que diz respeito à superação do paternalismo, este se consubstancia em empréstimos a pequenos e microempresários, empréstimos feitos com critérios de mercado ou ainda na implantação de um programa de qualificação de mão-de-obra e colocação desta no mercado perseguindo o objetivo da autonomização dos colaboradores.

Quanto a participação, a gestão democrática abrange um universo amplo de experiências, pois entendemos que a participação pode se dar em várias esferas: na concepção, no planejamento, nas decisões, na logística.

A gestão democrática na sua plenitude seria aquela que contemplasse todas as fases descritas. No caso do material empírico trabalhado, observamos participação em uma ou outra dessas fases, não em todas. Ou seja, em muitos casos a concepção, principalmente, ainda é única e exclusivamente tarefa de "Estado". A participação pode ser apontada como um expediente democrático ao criar responsabilidade e envolvimento da comunidade, formando assim, uma associação com o Estado para enfrentamento de problemas.

A gestão democrática também se expressa pela consulta à comunidade que seria uma participação indireta ou implícita. Isto quer dizer, os prováveis futuros beneficiários participam as vezes mesmo sem saber que estão participando. Visto de outro ângulo, o Estado toma a decisão ouvindo a comunidade e não decidindo sozinho.

Entendemos assim a gestão democrática como aquela que busca a participação de uma maneira mais ampla, mas também localizada. Este seria o caso de uma participação mais operacional, na operação política.

A gestão democrática também se expressa pelo preenchimento de cargos técnicos do Estado através do procedimento de eleições, aumentando, portanto o grau de legitimidade e credibilidade dos ocupantes dos cargos.

Em outros termos, diminuindo o caráter de indicações políticas para esses cargos expressando um procedimento democrático.

Trata-se evidentemente de uma simplificação da realidade, uma vez que a burocracia não é um modelo de administração, mas um sistema de dominação. Como um sistema de dominação, a burocracia, sob qualquer modelo de gestão, continua presente. Em outras palavras, não há como a sociedade contemporânea desfazer-se do sistema racional-legal – expressão usada por Weber para designar burocracia moderna.

Significa um sistema cuja racionalidade está definida em leis, normas, regulamentos, regimentos, regras, e não na vontade de uma autoridade tradicional (monarca, absolutista, senhor feudal) ou de um líder carismático (Weber, 1964:735/6).

## **2.3 DESCENTRALIZAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Esta seção liga-se à anterior, pois se torna inviável separar a gestão democrática da desburocratização das tarefas, pois não que se omitam etapas dos processos mas podemos aperfeiçoar o tempo agrupando rotinas de tarefas e disponibilizando serviços online.

As experiências nessa categoria cobrem um vasto aspecto; simplificação de documentos, desburocratização e descomplexificação de concessões de parcelamentos de débitos e devoluções de valores recebidos indevidamente.

Documentações para abertura e encerramento de inscrições municipais.

## **2.4 INCORPORAÇÕES DOS EXCLUÍDOS (MAIORIAS) E MINORIAS**

Esta categoria possui ainda um caráter aparentemente paradoxal; se volta tanto para o atendimento das maiorias como de minorias.

A questão da exclusão social crescente, falta de oportunidade e má distribuição de Renda, propõem ao Município em questão Santana de Parnaíba, uma estratégia na qual adote um tratamento especial para as Empresas de significativa arrecadação, adotando políticas de incentivo fiscal diferenciado, bem como ao contribuinte de baixa renda, ofertando serviços em contra ponto com a arrecadação local.



## **2.5 VALORES PARA TRÁS**

Utilização de projetos básicos os quais possuam embasamento político social com finalidades de instaurar cidadania, disciplina, senso comunitário, colaboração mútuo, zelo pelo patrimônio público, respeito ao patrimônio cultural e preservação de memórias históricas.

Devido à falta de continuidade, por fatores eleitorais e partidários, muitos projetos perdem sua força e vigor ao longo do desfecho de gestões, muitos os quais nem chegam a criar frutos mostrando sua viabilidade.

## **2.6 VALORES PARA FRENTE**

Valores que não existiam até o presente momento e que começam a serem cultivados no presente como resultado de uma configuração econômica, social e política.

São valores da contemporaneidade e que estão presentes não só na gestão municipal, como também a nível estadual.

Podemos citar a real necessidade de documentação de aberturas e encerramentos com a digitalização de documentos da Junta Comercial, endereços eletrônicos, banco de dados, dentre outros.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

A pesquisa a ser realizada seguirá a modalidade quantitativa e qualitativa. Partirá de apenas uma única etapa aplicada por meio de um questionário presencial de caráter quantitativo, mesclando questões abertas e fechadas, na modalidade estudo de caso.

Utilizou-se da definição de que é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida (MANZATO, SANTOS, 2012).

Para a elaboração do questionário, obedeceu-se ao seguinte organograma de Manzato e Santos:

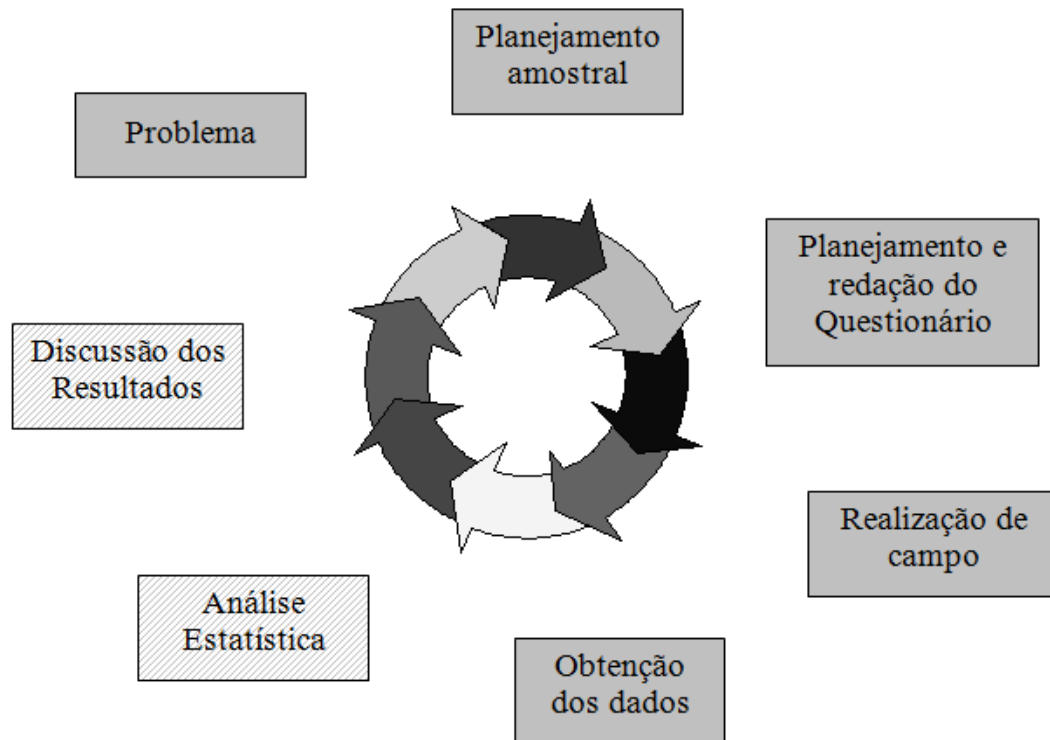


Figura 1: a abordagem estatística na pesquisa quantitativa.  
Fonte: Manzato; Santos (2012).

### 3.1 LOCAL DA PESQUISA E ESTUDO

A pesquisa será realizada na Secretaria Municipal de Finanças, departamento de ISSQN/IPTU, junto a Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba, situada na Região Metropolitana da capital paulista, microrregião de Osasco.

A população estimada em 2009 era de 114.321 habitantes e a área é de 184 Km, o que resulta numa densidade demográfica de 467,73 Km<sup>2</sup>.



Figura 2: Mapa da cidade de Santana de Parnaíba.

### 3.2 TIPO DE PESQUISA OU TÉCNICAS DE PESQUISA

Além do método de observação, a partir de um roteiro de observação, o qual se faz necessário por tratar-se de uma experiência *in loco*, a aplicação de um questionário também será utilizada para proporcionar dados qualitativos e quantitativos, para buscar informações sobre a rotina de processo do departamento, bem como do perfil dos usuários. (disponibilizando pela internet google Drive).

Durante cinco (05) anos atuando como auditor fiscal municipal, junto à prefeitura municipal de Santana de Parnaíba, foi-me possível observar e vivenciar ,diversas defasagens no trabalho desempenhado para os munícipes, os quais se apresentavam desde a falta de equipamentos de informática, até mesmo a quantidade de funcionários para atender a demanda local, aproximadamente 12.000 empresas cadastradas, fora os profissionais liberais, os quais atraídos por uma política de redução fiscal, escolhiam o município como domicílio fiscal.

Tendo como parâmetro a qualidade no atendimento, agilidade e segurança, requisitos imprescindíveis à globalização de informações, fator inerente do século XXI, sugeri um questionário básico, onde pedi notas pelos serviços ofertados, bem como sugestões para futuras melhoras.

### 3.3 COLETA DOS DADOS

Após observação da rotina de trabalho, junto ao departamento de ISSQN, lotado na Secretaria Municipal de Planejamento da prefeitura municipal de Santana de Parnaíba a qual não possuía sistematização dos processos, sugeriu-se a aplicação de um questionário, com a finalidade de agrupar sugestões para aperfeiçoar rotinas do tempo e melhorar as informações junto aos colaboradores, para ampliar o escopo das informações.

Foram entrevistados 50 colaboradores do departamento de cadastro mobiliários, ISSQN.

Existem na prefeitura 5.600 (cinco mil e seiscentos funcionários, com 200 alocados na Secretaria de Planejamento, com departamentos de IPTU, ISSQN, PLANEJAMENTO e MEIO AMBIENTE;

Departamentos	Quantidade de colaboradores
Cadastro mobiliários (ISSQN)	50 colaboradores
Cadastro Imobiliários(IPTU)	50 colaboradores
Planejamento	50 colaboradores
Meio Ambiente	50 colaboradores

Figura 3: Quadro com o número de funcionários da Secretaria de Planejamento da Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba no ano de 2012.

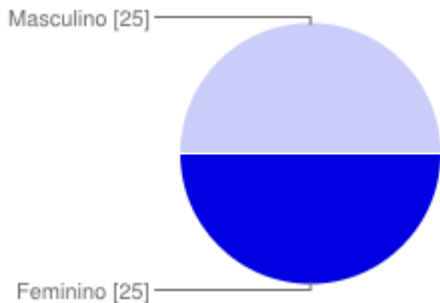
### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

As questões de 01 a 07 possuem um caráter sócio cultural, os quais não foram impostas a identificação do entrevistado, somente se perguntou sobre, sexualidade, faixa etária, escolaridade, renda mensal, domicílio e situação profissional, bem como a utilização de serviços online. Questões estas de caráter obrigatório, levando o colaborador a passar para a etapa seguinte apenas após as respostas de todas.

Na segunda etapa as questões de 08 a 12, possuíam um caráter mais investigativo, quanto à adaptação ao uso e possível nota dos serviços disponibilizados, bem como a real importância da inclusão digital nos meios de comunicação no setor público, presentes no cotidiano contemporâneo.

A terceira etapa consistiu na tabulação dos dados e respostas, onde se pode avaliar os resultados.

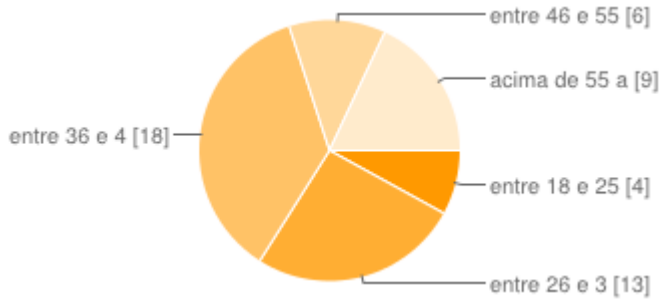
#### 01. Selecione seu Sexo



Feminino	<b>2</b>	<b>50</b>
	<b>5</b>	<b>%</b>
Masculino	<b>2</b>	<b>50</b>
	<b>5</b>	<b>%</b>

Cinquenta por cento dos entrevistados são do sexo masculino e cinquenta por cento feminino.

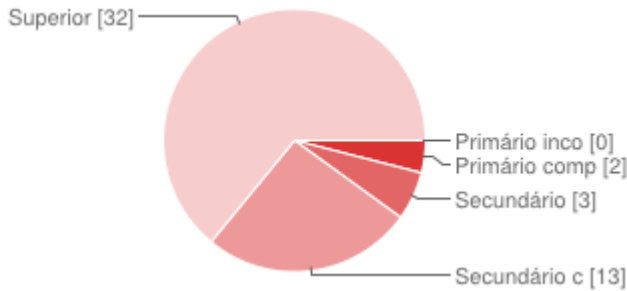
**02. Selecione sua Faixa Etária**



Entre 18 e 25 anos	<b>04</b> 8%
Entre 26 e 35 anos	<b>13</b> 26%
Entre 36 e 45 anos	<b>18</b> 36%
Entre 46 e 55 anos	<b>06</b> 12%
Acima de 55 anos	<b>09</b> 18%

Quanto à faixa etária dos entrevistados, destacou-se a faixa etária correspondente a trinta e seis por cento entre trinta e seis anos e quarenta e cinco anos.

**03. Nível de Escolaridade**



Primário incompleto	<b>0</b> 0%
Primário completo	<b>2</b> 4%
Secundário	<b>3</b> 6%
Secundário com formação técnica	<b>13</b> 26%
Superior	<b>32</b> 64%

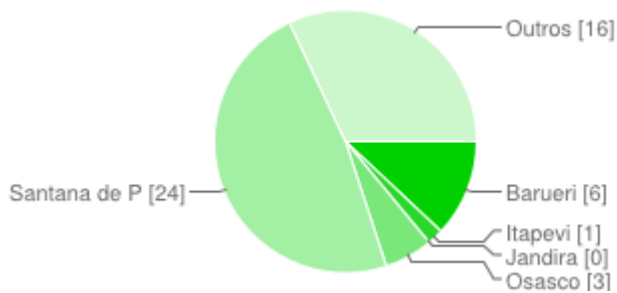
Sessenta e quatro por cento dos entrevistados possuem nível superior, o que denota mão de obra especializada.

#### 04. Renda Mensal (individual)

Um salário mínimo	<b>0</b>	0%
Dois salários mínimos	<b>13</b>	26%
Três salários mínimos	<b>13</b>	26%
Quatro salários mínimos	<b>8</b>	16%
Cinco salários mínimos ou mais	<b>16</b>	32%

Observou-se também que trinta e dois por cento dos entrevistados recebem cinco salários mínimos ou mais.

#### 05. Selecione seu Município

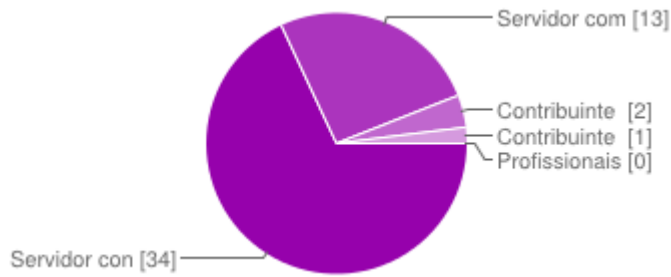


Barueri	<b>6</b>	12%
Itapevi	<b>1</b>	2%
Jandira	<b>0</b>	0%
Osasco	<b>3</b>	6%
Santana de Parnaíba	<b>24</b>	48%
Outros	<b>16</b>	32%

Podemos observar que; quarenta e oito por cento dos funcionários municipais alocados no referido departamento ISSQN/IPTU são de Santana de Parnaíba. (Parnaibanos).



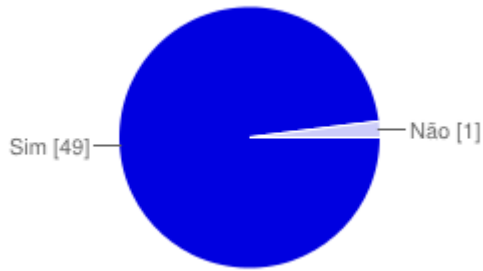
## 06. Situação Profissional



Servidor concursado	34	68
Servidor comissionado	13	26
Contribuinte empreendedor	2	4%
Contribuinte contratado	1	2%
Profissionais autônomos ou free-lances.	0	0%

Em um universo de cinquenta colaboradores, sessenta e oito por cento, são concursados.

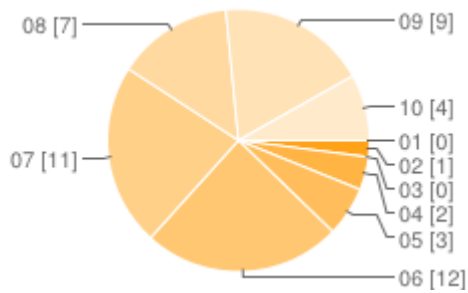
**07. Você já utilizou ou acessou algum serviço público pela Internet?**



Sim	<b>49</b> 98%
Não	<b>1</b> 2%

Em um universo de cinquenta colaboradores, noventa e oito por cento, utilizaram serviços online.

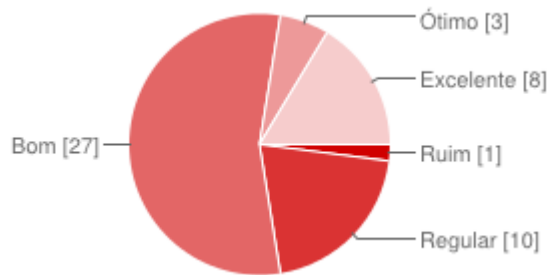
**08. Considerando uma escala de zero a dez, onde dez configura a nota máxima, que nota você atribuiria para a disponibilização de serviços públicos em seu município através da Internet (portais de Prefeituras ou Secretarias)?**



01	<b>0</b> 0%
02	<b>1</b> 2%
03	<b>0</b> 0%
04	<b>2</b> 4%
05	<b>3</b> 6%
06	<b>12</b> 24%
07	<b>11</b> 22%
08	<b>7</b> 14%
09	<b>9</b> 18%
10	<b>4</b> 8%

Em um universo de cinquenta colaboradores, vinte e quatro por cento atribuíram uma média seis para os serviços.

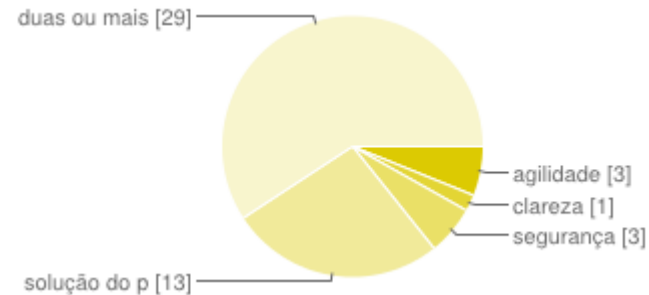
**09. Qual o seu nível de satisfação em relação à qualidade dos serviços públicos disponibilizados pela Internet em seu município?**



Ruim	<b>1</b>	2%
Regular	<b>10</b>	20%
Bom	<b>27</b>	55%
Ótimo	<b>3</b>	6%
Excelente	<b>8</b>	16%

Cinquenta e cinco por cento dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços disponibilizados, considerando “Bom” os serviços.

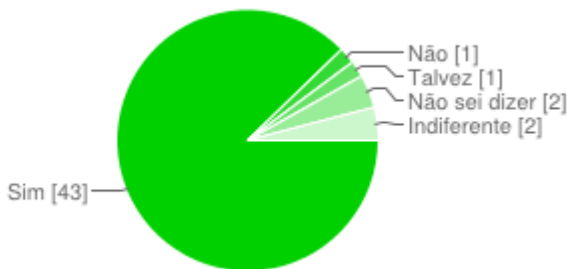
**10. Considerando suas expectativas quanto aos serviços públicos disponibilizados pela Internet, o que você considera mais importante?**



agilidade	<b>3</b>	6%
clareza	<b>1</b>	2%
segurança	<b>3</b>	6%
solução do problema (assertividade)	<b>13</b>	27%
duas ou mais dentre as opções anteriores	<b>29</b>	59%

Cinquenta e nove por cento dos entrevistados encontram mais de um adjetivo para os serviços disponibilizados.

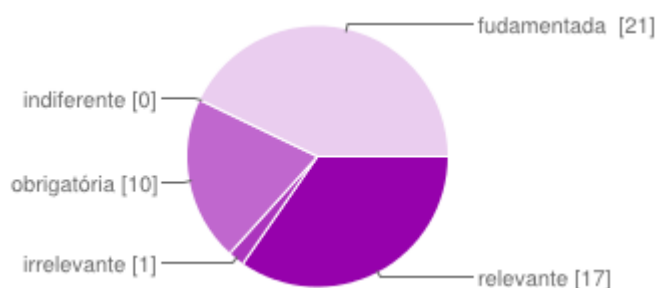
**11. Em sua opinião, a disponibilização de serviços online denota transparência na gestão pública?**



Sim	<b>43</b>	88%
Não	<b>1</b>	2%
Talvez	<b>1</b>	2%
Não sei dizer	<b>2</b>	4%
Indiferente	<b>2</b>	4%

Oitenta e oito por cento dos entrevistados concordam que a disponibilização de serviços online denota transparência na gestão pública.

## 12. Qual a sua opinião sobre a transparência no serviço público?



relevante	<b>17</b>	35%
irrelevante	<b>1</b>	2%
obrigatória	<b>10</b>	20%
indiferente	<b>0</b>	0%
Fundamentada, em lei	<b>21</b>	43%

Quarenta e cinco por cento dos entrevistados acreditam que a transparência no serviço público está fundamentada em lei.

Quanto à faixa etária dos entrevistados, destacou-se a faixa etária correspondente a trinta e seis por cento entre trinta e seis anos e quarenta e cinco anos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Número de respostas diárias

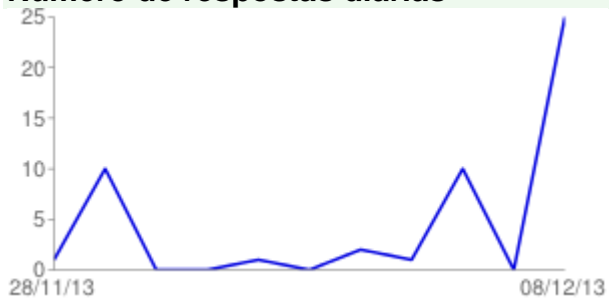


Figura 4: Gráfico de acompanhamento das respostas ao longo de 10 dias, prazo em que ficou o questionário disponibilizado no Google Drive.

Cinquenta por cento dos entrevistados são do sexo masculino e cinquenta por cento feminino.

Quanto à faixa etária dos entrevistados se destacou a faixa etária correspondente a trinta e seis por cento entre trinta e seis anos e quarenta e cinco anos.

Sessenta e quatro por cento dos entrevistados possuem nível superior, o que denota mão de obra especializada.

Observou-se também que trinta e dois por cento dos entrevistados recebem cinco salários mínimos ou mais.

Podemos observar que; quarenta e oito por cento dos funcionários municipais alocados no referido departamento ISSQN/IPTU são de Santana de Parnaíba (Parnaibanos).

Em um universo de cinquenta colaboradores, sessenta e oito por cento, são concursados.

Em um universo de cinquenta colaboradores, noventa e oito por cento, utilizaram serviços online.

Cinquenta e cinco por cento dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços disponibilizados, considerando os “Bons”, os serviços, porém sugerem que para melhorar o nível de atendimento, a prefeitura deva investir mais em tecnologia, disponibilizando um sistema integrado de informações, treinamento, contratação de novos colaboradores, pois as limitações apresentadas são justamente pela falta de investimento em tecnologia.

Oitenta e oito por cento dos entrevistados concordam que a disponibilização de serviços online denota transparência na gestão pública.

Quarenta e cinco por cento dos entrevistados acreditam que a transparência no serviço público está fundamentada em lei.

Quanto à faixa etária dos entrevistados, ficou em evidência o perfil entre trinta e seis anos e quarenta e cinco anos, (trinta e seis por cento).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÃO

A questão de transparência no serviço público, apresentado neste trabalho, no caso particular da Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba, se utilizou uma amostra de 50 servidores de um único departamento (ISSQN), inseridos na secretaria de planejamento, a qual possui 200 (duzentos), colaboradores, os quais vislumbram a concretização da implantação de uma central de atendimento municipal, o qual possa oferecer todos os serviços em um único local, otimizando assim tempo e espaço físico, pois poder-se-á utilizar um sistema integrado, onde cria-se uma linha de atendimento, todos os servidores e serviços disponibilizados, com o intuito de melhorar o nível de atendimento e serviços, fica como sugestão a implementação deste trabalho e sua aplicação em outros setores do município citado, para a real validação desta ideia.

Para se chegar aos objetivos da pesquisa, será utilizado questionário de auto aplicação, anexo ao final do trabalho, contendo duas partes.

O questionário visa analisar como as Tecnologias de Informação e comunicação, as quais interferem na rotina de trabalho e logística da informação, bem como observando a liderança e transparência nas informações e rotinas praticadas.

A partir dos dados coletados será feita uma análise descritiva de todos os itens, a fim de que se possam observar todas as variáveis envolvidas ao objetivo do questionário. Neste



momento, usar-se-á da perspectiva aderida pela biografia adotada para posicionar-se frente aos resultados e construir a pesquisa qualitativa.

Cinquenta por cento dos entrevistados são do sexo masculino e cinquenta por cento, feminino.

Quanto à faixa etária dos entrevistados destacou-se a faixa etária correspondente a trinta e seis por cento entre trinta e seis anos e quarenta e cinco anos.

Sessenta e quatro por cento dos entrevistados possuem nível superior, o que denota mão de obra especializada.

Observou-se também que trinta e dois por cento dos entrevistados recebem cinco salários mínimos ou mais.

Podemos observar que; quarenta e oito por cento dos funcionários municipais alocados no referido departamento ISSQN/IPTU são de Santana de Parnaíba. (Parnaibanos).

Num universo de cinquenta colaboradores, sessenta e oito por cento, são concursados.

Num universo de cinquenta colaboradores, noventa e oito por cento, utilizaram serviços online.

Cinquenta e cinco por cento dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços disponibilizados, considerando “Bom” os serviços.

Oitenta e oito por cento dos entrevistados concordam que a disponibilização de serviços online denota transparência na gestão pública.

Quarenta e cinco por cento dos entrevistados acreditam que a transparência no serviço público está fundamentada em lei.

Quanto à faixa etária dos entrevistados destacou-se a faixa etária correspondente a trinta e seis por cento entre trinta e seis anos e quarenta e cinco anos.

## 6 CONCLUSÃO

A falta de padronização e equipamentos, levou-me a buscar ferramentas para elucidar problemas de otimização de tempo e recursos, entretanto eu e mais três funcionários, do mesmo departamento, cursamos o curso de Especialização em Gestão Pública, com o intuito de, se não sanar, melhorar tais defasagens.

A inovação começou a surgir timidamente, com a aquisição de novos computadores, disponibilização de um programa de emissão e controle de notas fiscais eletrônicas, (tendência em todos os municípios), aquisição de um sistema de gerenciamento mais eficaz, bem como a disponibilização de serviços on-line.

A adoção de sistemas, normas e procedimentos no início causou muito problema, mas através de uma gestão democrática e transparente, foram ocorrendo mudanças significativas, pois hoje, somente funcionários concursados e com graduação atuam no departamento, o que elevou o nível de atendimento.

A disponibilização de certidões pré-cadastrados, e consultas na internet, diminuiu o fluxo de atendimento no balcão, bem como garantiu mais tempo aos gestores, para elucidar outras defasagens. Por este motivo a nota não foi “ótima”, nem “excelente”, porque todos os entrevistados, esperam mais melhoras, com uma reestruturação da secretaria de planejamento, e ao mesmo tempo uma integração de secretarias, com a criação do “ganha Tempo”, onde serão disponibilizados todos os serviços municipais em um único lugar, melhorando assim a logística dos serviços e informações.

A falta de uma gestão pública transparente oriunda da profissionalização de funcionários concursados, com um plano de carreira o qual valorize e incentive sua formação, contribui de forma significativa para a busca de oportunidades de auto formação, inovação e imersão junto às novas tecnologias apresentadas atualmente, porém podemos descrever hoje os profissionais desta secretaria; como um profissional de idade mediana, escolarizado, investido

de um espírito de liderança, democrático, com um foco comum direcionado ao sucesso profissional.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADDISON E. E. A percepção ambiental da população do município de Florianópolis em relação à cidade. Florianópolis, 2003. 152 p. Dissertação de mestrado. – Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC,2003.

AMARAL, R. do. O que é uma cidade. Artigo disponível em <<http://www.aguaforte.com/antropologia/cidade.htm>> Acesso dia 19 de agosto 2005.

AMORIM FILHO, O. B. Topofilia, topofobia e topocídio em Minas Gerais. In: DEL RIO, V. e OLIVEIRA, L. de (orgs.). Percepção ambiental: a experiência brasileira. São Paulo: Studio Nobel; São Carlos, SP: Universidade Federal de São Carlos, 1996.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT), NBR-14724. Informação e documentação: formatação de trabalhos acadêmicos. Rio de Janeiro: Saraiva,2006

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS(ABNT),.NBR-6023.Informação e documentação: referências: elaboração. Rio de janeiro, 2002a. (Agosto/2002)

BANTI, M. de L. C.Hábito: Um Texto de Charles SandersPeirce. São Paulo, 1996. Dissertação de Mestrado – Mestrado em Filosofia da Pontifícia Universidade Católica – PUC/SP, 1996.

MINAYO, M. C. de S.O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 2. ed. São Paulo: Rio de Janeiro: Hucitec - Abrasco, 1993.

MUCELIN, C. A.Estudo ecológico de fragmentos ambientais urbanos: percepção significativa e pesquisa participante. Maringá, 2006. 413 p. Tese de Doutorado. – Doutorado em Ecologia da Universidade Estadual de Maringá – UEM, 2006.

SCHUMPETER JOSEPH ALOIS. A teoria do Desenvolvimento Econômico, Editora Abril Cultural, 1984.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. Normas para elaboração de trabalhos acadêmicos. Comissão de Normalização de Trabalhos Acadêmicos. Curitiba: UTFPR, 2008.

## APÊNDICE

### ANEXO

#### ANEXO A

##### MODELO DO QUESTIONÁRIO

Observação:- A aplicação deste questionário tem por finalidade elaborar uma sondagem dos serviços prestados pelo departamento de ISSQN/IPTU, junto a Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba, como trabalho de conclusão de curso de Especialização em Gestão Pública. (disponibilizado na internet, Google Drive, durante 10 (dez) dias.

A aplicação deste questionário tem por finalidade elaborar uma sondagem dos serviços prestados por departamentos ou secretarias municipais como Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Pública. Muito obrigado por sua participação. Ao final do questionário, clique em 'Enviar'. \*Pergunta Obrigatória

01. Selecione seu Sexo

- \*Feminino
- Masculino

02. Selecione sua Faixa Etária

- \*entre 18 e 25 anos
- entre 26 e 35 anos
- entre 36 e 45 anos
- entre 46 e 55 anos
- acima de 55 anos

03. Nível de Escolaridade

- \*Primário incompleto
- Primário completo
- Secundário
- Secundário com formação técnica
- Superior

04. Renda Mensal (individual)

- \*um salário mínimo
- dois salários mínimos

- três salários mínimos
- quatro salários mínimos
- cinco salários mínimos ou mais

05. Selecione seu Município

- \*Barueri
- Itapevi
- Jandira
- Osasco
- Santana de Parnaíba
- Outros

06. Situação Profissional

- \*Servidor concursado
- Servidor comissionado
- Contribuinte empreendedor
- Contribuinte contratado
- Profissionais autônomos
- ou free-lance

07. Você já utilizou ou acessou algum serviço público pela Internet? \*Leve em consideração Utilização de serviços públicos através da internet nos sites de Prefeituras, Secretarias Municipais ou Prestadores de serviços (como concessionárias de serviços de distribuição de água, energia, dentre outras).

- Sim
- Não

08. Considerando uma escala de zero a dez, onde dez configura a nota máxima, que nota você atribuiria para a disponibilização de serviços públicos em seu município através da Internet (portais de Prefeituras ou Secretarias)? \*NOTA (ZERO A DEZ)

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07
- 08
- 09
- 10

09. Qual o seu nível de satisfação em relação à qualidade dos serviços públicos disponibilizados pela Internet em seu município?

- \*Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo
- Excelente

10. Considerando suas expectativas quanto aos serviços públicos disponibilizados pela Internet, o que você considera mais importante?

- \*agilidade
- Clareza
- Segurança
- solução do problema (assertividade)
- duas ou mais dentre as opções anteriores

11. Em sua opinião, a disponibilização de serviços online denota transparência na gestão pública?

- \*Sim
- Não
- Talvez
- Não sei dizer
- Indiferente

12. Qual a sua opinião sobre a transparência no serviço público? \*relevante

- Irrelevante
- Obrigatória
- Indiferente
- fundamentada em lei

Agradecimento

Muito obrigado por sua participação, favor clique em 'Enviar'.