

# O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO NO MUNICÍPIO DA ILHA DE ITAMARACÁ

The Use of Information Technology in the Management of the Secretariat of Administration in the Municipality of Ilha de Itamaracá

**Maria Luiza Pereira dos Santos Costa**

mlpsc@discente.ifpe.edu.br

**Vilma Antonia Lima dos Santos Neta**

valsn@discente.ifpe.edu.br

**Luciano Fernandes Acioli Cabral e Silva (orientador)**

luciano.acioli@paulista.ifpe.edu.br

---

## RESUMO

Este estudo analisa o papel da Tecnologia da Informação (TI) na gestão da Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal da Ilha de Itamaracá, destacando sua importância como ferramenta estratégica para a modernização da administração pública. A pesquisa aborda a evolução da TI, sua aplicação no setor público e sua contribuição para a eficiência dos processos administrativos, transparência e melhoria na prestação de serviços à população. A metodologia adotada foi qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica e entrevistas realizadas com a gestora e servidores da secretaria. Os resultados evidenciam que a TI é amplamente utilizada em atividades como gestão de documentos, controle de processos e folha de pagamento, além de fortalecer a transparência por meio de ferramentas digitais. Observou-se uma divergência de percepção entre a gestão e os servidores quanto à suficiência dos sistemas utilizados, indicando a necessidade de modernização e maior integração tecnológica. Conclui-se que a TI é essencial para a eficiência e inovação na gestão pública municipal, sendo necessário investir continuamente em infraestrutura, capacitação profissional e atualização dos sistemas para garantir melhores resultados.

**PALAVRAS-CHAVE:** *administração municipal, inovação tecnológica, melhorias na gestão pública, modernização dos processos*

## ABSTRACT

*This study examines the role of Information Technology (IT) in the management of the Administration Secretariat of the Municipality of Ilha de Itamaracá, highlighting its importance as a strategic tool for the modernization of public administration. The research addresses the evolution of IT, its application in the public sector, and its contribution to improving administrative efficiency, transparency, and service delivery to citizens. The methodology adopted was qualitative, based on a bibliographic review and interviews conducted with the municipal manager and staff members. The results show that IT is widely used in administrative activities such as document management, process control, and payroll management, as well as in strengthening transparency through digital tools. A divergence in perception was identified between management and staff regarding the adequacy of the systems used, indicating the need for modernization and greater technological integration. It is concluded that IT is essential for efficiency and innovation in municipal public management, requiring continuous investment in infrastructure, professional training, and system updates to ensure better outcomes.*

**KEY WORDS:** municipal administration, technological innovation, improvements in public management, process modernization.

---

## 1.INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação. As aplicações de Tecnologia da Informação são muitas e estão ligadas às mais diversas áreas, e nenhuma consegue determiná-la por completo (Lemos, 2011).

Sendo assim, podemos dizer que a TI é qualquer recurso tecnológico que usamos para acessar, transmitir e processar dados e informações, simultaneamente, tornando a disponibilização destas, praticamente imediata.

Os benefícios proporcionados pela TI para as organizações são inúmeros, nos quais se destacam a possibilidade de maximizar a eficiência e dinamizar processos. O que antes era considerado suporte, hoje tornou-se essencial devido a

capacidade de fazer uma gestão mais assertiva e encontrar soluções inovadoras.

Segundo Paludo (2013), o processamento de informação é uma atividade de grande importância para todos os países. O avanço tecnológico trouxe consigo novas maneiras de organizar e comunicar institucionalmente. A evolução da TI pode ser facilmente identificada através de inovações tecnológicas que eliminaram os processos primordiais, onde os dados eram gerados e armazenados mediante operações extremamente complexas e lentas. Atualmente, as ferramentas estão com melhores capacidades de processamento, onde nem mesmo barreiras geográficas e a distância podem impedir o compartilhamento de informações. A tecnologia afetou nosso cotidiano, e as inovações já fazem parte da rotina de inúmeras sociedades.

Nesse contexto, cada vez mais as organizações têm aumentado os investimentos em TI, buscando explorar ao máximo os benefícios dessa tecnologia para conseguir vantagem competitiva e para gerir com maior eficiência e agilidade o processo de planejamento.

Da mesma forma, na administração pública brasileira, a TI tem ganhado cada vez mais espaço, alterando os padrões de relacionamento entre os governos e os cidadãos. A população tem buscado por respostas e soluções que facilitem e correspondam às suas necessidades, principalmente em relação aos serviços de direito básicos, buscando até mesmo uma comunicação com a própria administração pública para acesso a informações, de forma a fazer valer a exigência legal determinada pela Lei nº 12.527/11, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI. Na qual foi sancionada para garantir que os cidadãos possam exercer plenamente o direito previsto na Constituição Federal, estabelecendo os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública. (Brasil, 2011; Visentini, 2019).

Para atender essa necessidade de interação e tornar os processos administrativos cada vez mais modernos, os governos estão utilizando a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como alavanca de modernização, aumentando

a qualidade na gestão diante do dever de prestar melhores serviços. Toda essa transformação das relações internas e externas do setor público por meio da TIC que servem para facilitar, otimizar processos e aproximar os cidadãos dos órgãos governamentais é conhecida como Governo Eletrônico.

No Brasil, o advento da internet e as iniciativas de reforma administrativa criaram condições para que os governos brasileiros começassem a ofertar serviços públicos eletrônicos aos cidadãos. Desde o ano 2000 há um investimento intensivo para implementação das TICs de forma estratégica pelos governos em seus processos internos e na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade (Brasil, 2023).

Diante desse cenário, é possível compreender a relevância do estudo sobre a gestão de TI nas instituições públicas. Isto posto, o objetivo desse trabalho é avaliar o papel desempenhado pela tecnologia da informação na gestão das atividades administrativas no âmbito da Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal da Ilha de Itamaracá. Ao longo do estudo, serão abordados assuntos como os objetivos da utilização da TI, suas contribuições, problemas enfrentados na usabilidade de sistemas, especialização dos profissionais e colaboradores da área, e os desafios na implantação de novas tecnologias para a gestão interna do serviço público em contexto municipal.

## **2.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1.A evolução da TI e a importância de sua utilização**

A ascensão da inovação tecnológica acarretou uma série de transformações sociais e a emergência de uma nova era, onde a informação é gerada e disseminada em uma velocidade sem igual na história. As mudanças provocadas pela evolução da tecnologia não se limitam somente aos campos da informação e comunicação. Na verdade, atingem diversas áreas do conhecimento e do cotidiano das pessoas, promovendo uma clara mudança no estilo de vida da sociedade. Esse processo evolutivo pode ser fragmentado e estudado a partir de quatro fases: a Era

do Mainframe, caracterizada pelo uso de computadores de grande porte e processamento centralizado; a Era da Microcomputação, marcada pela introdução dos microprocessadores e pela popularização dos computadores pessoais; a Era da Internet, definida pela expansão das redes de comunicação e pela interconexão global de informações; e a atual Era Digital da Computação em Nuvem, caracterizada pela oferta de armazenamento, processamento e serviços digitais acessados remotamente por meio da internet, promovendo maior mobilidade, integração e escalabilidade tecnológica (Tigre; Noronha, 2013).

A TI sofre constantemente com processos de modificações conforme as necessidades da época. E visto que a Tecnologia da Informação oferece às organizações a oportunidade de melhorar a qualidade e disponibilidade das informações e dados sobre o universo em que atua, elas precisam se adaptar às ferramentas de acordo com tal dinâmica evolutiva. Sobretudo em um mundo globalizado, onde há uma precisão crescente de troca rápida de informações e atualizações sobre novas tecnologias, e a exigência de ações públicas ou privadas no processamento, armazenamento e distribuição de informações para apoiar a tomada de decisão, coordenação e controle das atividades (Vinhas *et al.*, 2022).

A habilidade de processar um enorme volume de dados e informações, ao mesmo tempo, possibilitando a disponibilização destas praticamente instantaneamente, é de grande importância para as organizações, e um entre os diversos benefícios proporcionado pela tecnologia de informação aos sistemas de informação, com a finalidade de ocasionar melhorias nos processos internos e serviços prestados a seus clientes e fornecedores. E as organizações públicas não ficaram de fora diante do grande potencial de transformação com a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação nas funcionalidades do Estado.

A informação certamente é um recurso de grande valor para a administração pública e a identificação de sua significância ocasiona na exigência de seu gerenciamento, de maneira a promover seu alcance, compreensão e utilização de forma eficaz. A TI tornou-se uma forte aliada da gestão pública e ao longo dos anos vem alterando padrões de relacionamento dos governos com os cidadãos (Balbe, 2010).

Além de possibilitar mudanças que constituíram gradativamente a substituição dos mecanismos tradicionais da política *offline*, as ferramentas relacionadas às TICs podem fortalecer a relação Estado-sociedade. À medida que as necessidades humanas cresceram e as tecnologias evoluíram, novas formas de ordenar, processar, distribuir e utilizar as informações passaram a ser aplicadas, refletindo de maneira positiva em vários setores governamentais, inclusive na área de comunicação, que ampliou e diversificou os serviços oferecidos, se aproximando mais da sociedade e evidenciando um processo mais amplo de transformação e reforma do aparelho do Estado, no qual as TICs atuam como ferramentas fundamentais.

Rezende e Leite (2017) ainda afirmam que as TICs representam um caminho para a melhoria do desempenho administrativo do governo. Efetivamente a utilização das ferramentas ligadas a Tecnologia da Informação na atualidade da administração pública sinaliza um progresso expressivo na implementação e gerenciamento das operações governamentais. Esta é a principal base para o desenvolvimento de serviços públicos que atendam às necessidades da população, para que ainda mais informações possam ser processadas com mais rapidez e precisão, e alcançar um grupo maior.

## **2.2. Governo Eletrônico nas organizações públicas brasileira**

É justamente nesse cenário, devido ao desenvolvimento da tecnologia e da sociedade da informação, que surge o conceito de governo eletrônico (E-gov). Não há consenso na literatura quanto à definição de governo eletrônico, mas as pesquisas feitas sobre o assunto geralmente tratam da aplicação das TIC na administração pública, e sua ideia está diretamente relacionada à modernização da administração pública, uma vez que envolve a aplicação das TIC nas diferentes fases em que a tecnologia afeta o setor público, seja através da digitalização de documentos e processos ou alterações na organização interna, envolvendo os *stakeholders* e direcionando as políticas públicas (Coelho *et al.*, 2020).

Introduzido no início da década de 1990, durante o movimento de reforma

administrativa, o governo eletrônico rapidamente entrou na agenda de governos ao redor do mundo, estabelecendo novos conceitos e práticas voltados à modernização do setor público (Leite; Rezende, 2015). Inicialmente limitado a sites informativos, o E-gov contemporâneo vai além do uso automatizado da tecnologia, buscando aprimorar processos, aumentar a eficiência, melhorar a gestão e facilitar o planejamento e monitoramento de políticas públicas. Ele inclui a prestação de serviços e informações aos cidadãos, a atualização das rotinas internas da administração e a criação de canais de comunicação que incentivem a participação e a transparência (Silva, 2019).

O governo eletrônico não se limita ao cidadão, envolvendo também relações com servidores públicos, empresas e outros órgãos governamentais. As interações incluem troca de informações entre governos e órgãos, suporte a servidores, transações eletrônicas com empresas privadas e prestação de serviços aos cidadãos, com mecanismos de *feedback*.

No Brasil, o E-gov começou a se difundir em 1996, visando reduzir gastos, modernizar a administração e aprimorar a governança. A Política de Governo Eletrônico foi formalizada em 2000, com a criação do Grupo de Trabalho Interministerial para estabelecer diretrizes e padrões de interação eletrônica. Entre 2016 e 2019, o E-gov evoluiu para governo digital, promovendo a transformação digital dos serviços públicos, modernizando processos, utilizando dados para melhorar os serviços e reduzir a burocracia, além de fortalecer a participação cidadã.

Atualmente, o governo digital brasileiro busca transformar as relações com cidadãos, empresas e entidades públicas, melhorar a qualidade dos serviços, promover comunicação efetiva e aumentar a transparência. As ações concentram-se no atendimento ao cidadão, na melhoria da gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores, seguindo tendências internacionais de modernização administrativa (Brasil, 2023).

### **2.3.A Tecnologia da informação no Setor Público Municipal**

Desde o início da globalização, cidades de todo o mundo começaram a enfrentar profundas mudanças nos campos social, econômico, político e ambiental. E agora, o desenvolvimento avançado da tecnologia é uma ferramenta fundamental na operacionalização dos serviços oferecidos à população. Atualmente, vive-se em um período em que a única certeza é a constante transformação e as inovações da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), as quais assumem um papel muito importante nesse cenário. A tecnologia da informação e comunicação representa um novo desafio e pode oferecer vantagens na comunicação entre administração pública e sociedade, tornando essa relação mais imediata e efetiva, permitindo o comprometimento de todas as partes envolvidas no processo, o que aumenta a transparência e responsabilidade por todos os atos e decisões da administração pública.

Segundo Souza (2011), “às prefeituras e órgãos públicos podem revigorar a administração pública e substituir os métodos antigos de trabalho por um modelo de gestão mais eficiente e de qualidade.”

A afirmação ressalta a importância da modernização e inovação na administração pública, reconhecendo que a incorporação de avanços tecnológicos e a adoção das melhores práticas de gestão têm o potencial de gerar benefícios expressivos em termos de eficiência e qualidade na prestação de serviços. Ao adotar abordagens mais atualizadas, as entidades públicas têm a oportunidade de otimizar processos, aprimorar a tomada de decisões, promover a transparência e a participação cidadã, e, conseqüentemente, oferecer um melhor atendimento às necessidades da população. A busca pela eficiência e qualidade na gestão pública é essencial para garantir o progresso e o bem-estar da sociedade como um todo.

Nesse sentido, abordamos a questão da administração pública dos municípios e a necessidade geral de investimento em estruturas de TIC que facilitem a gestão dos processos internos e externos do governo municipal, direcionando a administração pública para aumentar a comunicação com a sociedade, possibilitando assim sua atuação de forma mais flexível, responsável, democrática e transparente. (Ribeiro, Pereira, Benedicto, 2013.)

A princípio, é preciso entender como é a organização da estrutura

administrativa de uma prefeitura. Em conformidade com Zmitrowicz, Biscaro e Marins (2012), a estrutura administrativa de uma prefeitura municipal é fincada em órgãos que compõem a administração municipal, os quais podem ser classificadas como Órgãos Meio que fornecem às secretárias condições para suas operações, além de planejar, preparar e definir as ações a serem realizadas; e Órgãos Fim que executam as ações propriamente ditas. Ainda segundo os autores, são considerados órgãos do meio comum na administração municipal as seguintes secretarias: Secretaria de Governo; Secretaria de Administração; Secretaria de Planejamento e Secretaria de Finanças. Nos mesmos moldes, as seguintes secretarias são consideradas Órgãos Fim existentes na administração municipal: Secretaria de Transportes; Secretaria de Saúde; Secretaria de Infraestrutura e Obras; Secretaria de Desenvolvimento Urbano; Secretaria de Educação; Secretaria de Cultura; Secretaria de Habitação; Secretaria de Meio Ambiente; e Secretaria de Assistência Social (ZMitrowicz, Biscaro E Marins, 2012).

Em algumas cidades, podem ser notadas subdivisões dentro de secretarias variadas das mencionadas acima, também pode ter a existência de secretarias auxiliares e de coordenadorias para tratamento de temas específicos, como esportes, turismos, desenvolvimento entre outras. As denominações e atribuições correspondentes também podem variar de cidade para cidade, uma vez que os municípios têm autonomia para configurar suas estruturas organizacionais e fazem-no de acordo com as suas necessidades, tendo em conta os seus próprios interesses.

Diante do exposto, é imprescindível salientar que embora o planejamento da utilização de ferramentas de TICs esteja essencialmente sob a responsabilidade dos órgãos meio, devido a suas atribuições para execução dos projetos estabelecidos no Plano de Governo Municipal, é indispensável que se tenha uma gestão conjunta entre a administração e todas as secretarias.

Para Rezende (2016), “O Planejamento Estratégico Municipal (PEM) é um processo dinâmico e interativo para determinação dos objetivos, estratégias e ações do Município.” O PEM foi desenvolvido com diferentes e complementares técnicas de gerenciamento, envolvendo ativamente diversos atores sociais do trabalho. A

formulação de políticas federais é formal no nível do Estado e Município para produzir resultados positivos para a garantia de qualidade de vida dos seus cidadãos.

Em adição, segundo Rezende e Ultramari (2007), os fundamentos e as premissas para elaborar o planejamento e os planos municipais propostos devem estar diretamente relacionados com temas como: a disponibilidade de informações, conhecimentos específicos do Município e de sua estrutura de gestão, possíveis ações estratégicas, postura estratégica dos gestores locais, empreendedorismo e desejo de inovação.

Logo, é possível inferir que o desenvolvimento e crescimento das cidades está intrinsecamente ligados a um bom Plano Estratégico Municipal. Para tal fim, na realidade atual onde a necessidade de implementação de processos que sejam eficientes na geração de melhorias na qualidade dos serviços públicos é indiscutível, a adoção de sistemas informatizados é um instrumento central para organizações públicas. Com as novas legislações que favorecem esse cenário de investimento em TI, estamos presenciando melhores processos, desburocratização, serviços mais alinhados à realidade dos cidadãos e até mais transparência.

#### **2.4.Desafios contemporâneos de uma gestão pública municipal**

A sociedade vem exigindo do poder público uma atuação voltada mais para os resultados e que além da eficiência tenham como palavra de ordem, a eficácia e a efetividade. (Pantoja, 2010)

Com isso, percebe-se que, com o acesso à informação de forma mais fácil, a sociedade tem procurado por resultados satisfatórios e com qualidade. Em situações em que os serviços oferecidos pela gestão pública não atingem as expectativas do seu público, é comum que a insatisfação chegue a níveis de indignação .

No cenário vivenciado a gestão pública municipal vem passando por diversos desafios como, por exemplo, a falta de transparência nos processos públicos, na quais são passadas as informações de forma mínima e incompreensíveis trazendo

assim uma insegurança e incertezas nas pessoas em relação à atuação. E isso ainda ocorre mesmo com a vigência da lei Nº 12.527/2011 que garante acesso à informação nos Artigos 1º e 5º e que traz a seguinte colocação:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. (Brasil, 2011)

No que se refere à publicização dos dados, entre as três esferas públicas, os municípios têm se revelado como os mais frágeis, indicando que a imposição legal pode encontrar outros tipos de barreiras para seu cumprimento, sejam de ordem técnica, financeira ou de recursos humanos. (Dias, 2019)

Outro problema encontrado na realidade observada nesta pesquisa é a falta de investimentos nas ferramentas tecnológicas... Verificou-se que a falta de treinamento para sua execução também é uma barreira para a realização. É importante que haja *softwares* que ajudem no processamento dos dados de forma rápida e eficaz e que haja uma garantia segura na proteção dessas informações.

Tendo em vista que atualmente o uso da nuvem tem sido algo seguro e mais econômico, onde não há a necessidade da compra de *hardwares* para guardar documentos importantes na qual automaticamente pode ser levado à nuvem e ficar lá sem preocupação da perda do arquivo. Em dezembro de 2022 o Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos criou diretrizes para contratação de serviços de computação em nuvem, relatando:

“Considerando os avanços tecnológicos, a computação em nuvem se tornou uma realidade plenamente acessível às organizações, sendo mundialmente adotada por empresas e órgãos de governo. Dentre os benefícios da adoção deste modelo, destacam-se: redução de custos, elasticidade, redução da ociosidade dos recursos, agilidade na implantação de novos serviços, foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de TI.” (Brasil, 2022)

Vemos a relevância do quanto a computação em nuvem é importante e que seu investimento na gestão municipal é de extrema importância para o andamento

dos processos e gerenciamento dos dados. Com a certeza que as informações estarão sempre guardadas de forma segura.

### **3.METODOLOGIA**

O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, em virtude do enfoque voltado à compreensão profunda e significativa dos fenômenos estudados.

Inicialmente, conduziu-se uma pesquisa bibliográfica, que consistiu na análise criteriosa e reflexiva de diversas fontes documentais, tais como livros, artigos acadêmicos e relatórios técnicos. Essa abordagem permitiu uma revisão da literatura existente sobre o tema em questão, fornecendo uma base sólida para a construção da pesquisa. Para a coleta de dados, foram aplicados na secretaria administrativa da Prefeitura Municipal dois roteiros de entrevista, adaptados do estudo de referência de Dias Junior (2019), intitulados "Roteiro de Entrevista - Gestores municipais" e "Roteiro de Entrevista - Colaboradores de Tecnologia da Informação". A aplicação destes roteiros foi realizada por meio digital e de forma assíncrona, com os participantes devolvendo as respostas preenchidas. Ambos roteiros foram previamente validados. No entanto, devido às especificidades do contexto e dos objetivos desta pesquisa, algumas modificações como o recorte de perguntas originais foram realizadas para garantir a adequação do instrumento aos funcionários e ao propósito deste estudo.

A escolha da cidade onde o estudo foi realizado foi baseada em critérios específicos relacionados às transformações recentes da implementação de Tecnologia da Informação (TI) nos processos administrativos, como a adoção de TI para melhorar a eficiência e a transparência na gestão pública. Outro ponto relevante é que, devido à cidade possuir uma população menor, totalizando 24.540 pessoas, torna-se mais viável a análise e compreensão do impacto da Tecnologia da Informação na administração municipal. Em cidades menores, é possível ter uma visão mais abrangente dos processos administrativos e identificar com mais clareza como a TI pode ser aplicada para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos. Em comparação, a cidade de Paulista possui uma população estimada em

303.400 habitantes, apresentando uma estrutura administrativa mais complexa e demandas ampliadas, o que evidencia diferenças importantes na forma de implementação e gestão das tecnologias no setor público.

Ademais, a Prefeitura Municipal da Ilha de Itamaracá se mostrou aberta à colaboração e ao compartilhamento de informações para fins de pesquisa. A disposição da administração municipal em participar do estudo foi um fator decisivo na escolha da cidade como objeto de análise.

## **4.RESULTADOS E ANÁLISES**

### **4.1.Contextualização da Secretaria de Administração de Itamaracá**

A Secretaria Municipal de Administração da Ilha de Itamaracá exerce um papel estratégico na estrutura organizacional da Prefeitura, sendo responsável por oferecer suporte direto ao Prefeito no desempenho de suas funções, além de coordenar e apoiar as atividades administrativas desenvolvidas no município.

Tradicionalmente, tais atividades eram realizadas de forma manual e burocrática, o que comprometia a agilidade e a eficiência dos processos. Atualmente, observa-se uma crescente dependência da TI para a execução dessas tarefas. O uso de ferramentas digitais possibilita maior controle administrativo, melhora a comunicação interna e externa, além de ampliar a transparência das ações públicas perante a sociedade.

Com o objetivo de compreender de forma mais aprofundada como essas mudanças vêm ocorrendo na prática e de que maneira a tecnologia tem sido incorporada à gestão municipal, foi realizada uma entrevista com a Secretária de Administração e colaboradores, apresentada no próximo subtópico.

### **4.2.Entrevista**

A presente entrevista teve como objetivo levantar percepções sobre o papel da Tecnologia da Informação (TI) no apoio às funções da Secretaria Municipal de Administração, bem como identificar os avanços obtidos com a modernização de

processos digitais e reconhecer os principais desafios enfrentados pela equipe. A partir das respostas, buscou-se compreender de que forma a TI tem sido incorporada à gestão administrativa do município e qual sua contribuição para a melhoria dos processos internos e para o relacionamento com a população.

A escolha da Secretária Municipal de Administração como respondente justifica-se pelo papel estratégico que exerce na condução das atividades administrativas da Prefeitura. Sua percepção permite avaliar de maneira abrangente como a tecnologia vem sendo utilizada para promover maior eficiência, transparência e aproximação entre governo e cidadãos.

#### **4.3. Resumo da entrevista**

A análise do uso da TI na Secretaria de Administração foi consolidada a partir da integração de duas perspectivas levantadas nas entrevistas. A primeira, de caráter estratégico e de planejamento, foi obtida com a Secretária Municipal. A segunda, focada na percepção operacional e na experiência prática com o uso diário das ferramentas de TI, foi coletada junto aos colaboradores.

Esta abordagem dupla enriquece a análise, permitindo contrastar a visão de gestão com a realidade da execução para identificar com precisão o papel da tecnologia, os resultados alcançados e os desafios enfrentados

##### ***4.3.1. Perspectiva sobre a TI em nível estratégico***

A entrevista realizada com a responsável pela área administrativa municipal, que possui formação em nível de pós-graduação, proporcionou uma visão estratégica acerca da utilização da Tecnologia da Informação na gestão pública. A gestora considera que a tecnologia desempenha um papel fundamental e relevante, sendo indispensável para assegurar a conformidade com as leis, a transparência nas ações administrativas e para aumentar a eficiência operacional. Ela ressaltou que a tecnologia faz parte do planejamento e da supervisão da administração. É usada para mapear os processos, definir diretrizes e acompanhar o desempenho

por meio de relatórios regulares dos sistemas de gestão.

A supervisão também acontece através de avaliações externas feitas por instituições como o Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE), que fornece orientações sobre Governança e Gestão de TI. Um exemplo importante do uso de TI é o Portal da Transparência, que permite divulgar dados fiscais de forma contínua e em tempo real. Nesse contexto de comunicação com o público, o site do município foi reformulado para ter um design moderno e fácil de entender, ajudando a população de Itamaracá a navegar melhor. Além disso, plataformas como o e-SIC e a Ouvidoria online garantem que os cidadãos possam participar e solicitar informações a qualquer momento do dia.

Em relação aos recursos, a estrutura abrange computadores, redes e sistemas para a administração da folha de pagamento, contabilidade, aquisições e protocolos. No entanto, embora os sistemas em uso sejam elementares, não atendem plenamente às necessidades. Sendo assim, a administração está em um processo de melhoria contínua, e foi promovida uma licitação para a escolha de uma solução de *software* de gestão municipal integrada. Essa ação tem como objetivo corrigir deficiências, modernizar os sistemas atuais e digitalizar completamente os serviços disponíveis ao público.

Dentre os benefícios reconhecidos, a gestora mencionou a diminuição de falhas humanas, o atendimento às normas legais e a diminuição de despesas com materiais de escritório e armazenamento físico. Os principais obstáculos identificados têm caráter estratégico e institucional, sendo eles restrições orçamentárias, burocracia, desafios na contratação e retenção de profissionais de TI qualificados, e a resistência de alguns servidores mais antigos em adotar novas ferramentas.

A entrevista termina destacando o quanto a gestão de TI é considerada fundamental. Isso acontece porque ela ajuda a cumprir as leis do TCE-PE, melhora a eficiência do dia a dia e mantém os canais de transparência abertos. Mesmo enfrentando alguns desafios, a secretária reafirma seu compromisso com o avanço tecnológico.

#### **4.3.2. Perspectiva sobre a TI em nível operacional**

Os roteiros de entrevista realizados com os colaboradores tiveram como objetivo analisar o papel da tecnologia da informação (TI) na gestão administrativa da Prefeitura Municipal da Ilha de Itamaracá. As entrevistas abordaram aspectos relacionados à gestão, infraestrutura, planejamento, além dos benefícios e desafios do uso da TI no setor público.

Os participantes possuem formações que variam entre o ensino médio completo e o ensino superior, com média de idade de 35 anos, e todos exercem funções vinculadas à Secretaria Administrativa Municipal.

As respostas demonstraram que a TI é essencial para a administração municipal, sendo amplamente utilizada na organização e arquivamento de documentos, cadastro de servidores, controle de processos internos, gestão da folha de pagamento, entre outras atividades administrativas citadas nas entrevistas.

Entre os sistemas mencionados, destacam-se o Portal da Transparência, o e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) e o site institucional da Prefeitura. Os colaboradores relataram que os sistemas utilizados são adequados às necessidades da gestão e passam por manutenções periódicas mensais e anuais, o que garante a continuidade e eficiência das operações.

Constatou-se, ainda, que o uso da TI está presente também nos processos de planejamento e monitoramento das atividades administrativas. Os entrevistados afirmaram que as ferramentas tecnológicas facilitam a elaboração de relatórios, a análise de dados e o acompanhamento de metas e prazos, proporcionando maior controle e eficiência às ações de gestão pública.

Além disso, foi reconhecida a necessidade de constante atualização e aprimoramento dos sistemas, com o objetivo de fortalecer a integração entre setores e tornar os processos internos mais ágeis. A infraestrutura tecnológica da Secretaria é composta, em média, por oito a nove computadores destinados às atividades administrativas, cujo desempenho foi considerado satisfatório para atender às demandas diárias. A estrutura disponível é vista como adequada para garantir a transparência e o acesso público às informações.

As entrevistas também evidenciaram que a tecnologia da informação

desempenha um papel essencial no fortalecimento da transparência pública e na aproximação entre governo e sociedade. Ferramentas como as redes sociais, o site oficial da Prefeitura, a Ouvidoria Municipal Online e o e-SIC são utilizadas para divulgar informações, receber manifestações e facilitar o acesso do cidadão à administração pública. Há, ainda, a intenção de ampliar a participação popular por meio da criação de novos canais digitais, fortalecendo o controle social e a gestão participativa.

Entre os benefícios citados, destacam-se a agilidade e eficiência nos processos administrativos, a segurança e organização das informações, a melhoria da comunicação interna, o fortalecimento da transparência e o apoio à tomada de decisões. Por outro lado, os principais desafios apontados envolvem a necessidade de modernização dos sistemas, a dependência de suporte técnico especializado e a integração limitada das plataformas utilizadas.

Em síntese, as entrevistas realizadas evidenciam que a tecnologia da informação tem um papel fundamental no fortalecimento da gestão pública da Prefeitura Municipal da Ilha de Itamaracá, atuando como ferramenta estratégica para organização, controle e transparência das atividades administrativas. O uso de sistemas informatizados e canais digitais tem contribuído para agilizar processos, otimizar a comunicação interna e ampliar o acesso da população às informações públicas, fortalecendo, assim, a relação entre governo e sociedade.

No entanto, o estudo também revela que, apesar dos avanços, ainda existem desafios significativos, como a necessidade de modernização dos sistemas, a integração entre plataformas e a capacitação contínua dos servidores. Portanto, conclui-se que investir na evolução tecnológica e na qualificação profissional é essencial para garantir uma gestão pública mais eficiente, transparente e participativa, consolidando a tecnologia da informação como um pilar indispensável para a boa governança municipal.

#### **4.3.3. Análise comparativa das entrevistas**

O quadro a seguir apresenta uma análise comparativa entre a visão estratégica da gestão e a percepção operacional dos servidores, a partir de

dimensões relevantes para o contexto organizacional, como a qualidade dos softwares, a necessidade de mudanças e os principais desafios enfrentados. Essa análise permite evidenciar convergências e divergências entre os diferentes níveis organizacionais, contribuindo para uma compreensão mais aprofundada das dinâmicas institucionais, bem como para a identificação de lacunas e oportunidades de aprimoramento nos processos de gestão e execução das atividades.

| <b>DIMENSÃO DE ANÁLISE</b>     | <b>VISÃO ESTRATÉGICA DA GESTORA</b>  | <b>VISÃO OPERACIONAL DOS SERVIDORES</b>  |
|--------------------------------|--|--|
| <b>Qualidade dos softwares</b> | <b>Insuficientes</b> - “Quanto à suficiência, não são totalmente suficientes... Os sistemas atuais são básicos.”   | <b>Suficientes</b> - “É ótimo porque atende às demandas”   |
| <b>Necessidade de mudança</b>  | <b>Urgente ( licitação em andamento)</b> - “Recentemente, realizamos uma licitação para contratação de uma solução integrada de software de gestão municipal...”   | <b>Foco na manutenção que já existe</b> - “Dá para fazer minhas tarefas do dia”  |
| <b>Principais desafios</b>     | <b>Resistência cultural e retenção de talentos</b> - “ Resistência natural ao novo, ao que tira o servidor da sua zona de conforto... Dificuldade na manutenção e retenção de técnicos de TI qualificados” | <b>Necessidade de suporte e integração</b> - “ A única dificuldade que tenho é para integrar os dados internos entre os setores, e acaba tendo que repetir processos...” |

Fonte: Elaborado pelos autores (2025), com base nas entrevistas realizadas.

Uma análise aprofundada dos dados revela uma importante 'lacuna de percepção' entre os níveis estratégico e operacional da Secretaria de Administração. Enquanto a visão de gestão identifica que os sistemas atuais são elementares e insuficientes para as exigências de uma modernização plena, justificando a abertura de novos processos licitatórios para softwares integrados, os colaboradores demonstram satisfação com as ferramentas vigentes, classificando-as como adequadas às necessidades diárias. Esta divergência sugere que a resistência cultural e as barreiras técnicas mencionadas pela gestora podem estar ligadas a um desconhecimento do potencial de otimização das tecnologias digitais modernas ou a

uma adaptação a rotinas limitadas. No contexto dos Processos Gerenciais, esta dissonância reforça que a transição para a Governança Digital em Itamaracá não depende apenas de novos equipamentos, mas de estratégias de gestão da mudança e capacitação contínua que alinhem a visão de todos os servidores aos objetivos estratégicos do município.

## **5.CONCLUSÃO**

Este trabalho teve como objetivo entender como a Tecnologia da Informação (TI) influencia a gestão administrativa da Prefeitura Municipal da Ilha de Itamaracá. Para isso, foram feitas pesquisas bibliográficas e também coletados dados diretamente com a Secretária Municipal de Administração e sua equipe. Os resultados mostram que a TI deixou de ser apenas uma ferramenta de apoio técnico e passou a ser uma peça fundamental e estratégica na administração pública. A investigação conseguiu atingir seu propósito ao identificar as vantagens, os desafios enfrentados e a opinião sobre os sistemas utilizados na prefeitura.

Os resultados mostram que tanto os gestores quanto os funcionários concordam que a tecnologia traz benefícios reais. Ela foi fundamental para garantir que o município estivesse em conformidade com as exigências do TCE-PE, além de melhorar a eficiência e a agilidade nos processos internos, como o controle da folha de pagamento e a emissão de relatórios de gestão. Um destaque importante é o sucesso na promoção transparência pública por meio do Portal da Transparência, que disponibiliza dados fiscais em tempo real, e dos canais de comunicação digital, como o e-SIC e a Ouvidoria online. Além disso, o site do município foi reformulado para facilitar o acesso às informações e incentivar a participação da população. Sobre a adequação dos sistemas utilizados, a pesquisa mostrou uma pequena diferença na percepção: enquanto os funcionários acham que os sistemas atuais são adequados e funcionais para o dia a dia, a visão da Secretaria reconhece que esses sistemas são básicos e não aproveitam todo o potencial da digitalização moderna.

Os principais obstáculos identificados são, principalmente, relacionados ao orçamento e às questões institucionais. Entre eles estão as limitações financeiras, a burocracia nos processos de compra, a dificuldade de reter profissionais qualificados em TI e a necessidade de capacitação contínua dos servidores. Para enfrentar esses desafios, a administração já mostrou um compromisso sério com a melhoria tecnológica, como pode ser visto na licitação em andamento para contratar um *software* de gestão municipal integrado. Por isso, fica claro que a Tecnologia da Informação é fundamental para fortalecer a gestão pública em Itamaracá, atuando como um motor de modernização. A administração está passando por uma fase de transição, caminhando em direção à Governança Digital. A evolução tecnológica e o aprimoramento dos profissionais são essenciais para garantir que a gestão municipal continue eficiente, transparente e alinhada com boas práticas de governança.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALBE, Ronald da Silva. O uso de tecnologia de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília, p. 189-209, abr. 2010. Mensal. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45/43>. Acesso em: 26 maio 2023.

BRANDI, Letícia Souza Netto. **Gestão por Processos de Negócios: Uma Proposta para Administração Pública Municipal**. 2013. 227 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas Faculdade de Engenharia Mecânica, Campinas, 2013.

BRASIL. Governo digital: Do Eletrônico ao Digital 25 Nov. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-di-gital>. Acesso em: 23 jun. 2023

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário oficial da União**, 18 Nov. 2011.

BRASIL. Sobre a Lei de Acesso à Informação 18 Nov. 2011. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-di-gital>. Acesso em: 23 jun. 2023

COELHO, José Ilcleson Mendes; OLIVEIRA JÚNIOR, Nilson José de; LIMA, Orlem Pinheiro de; ARAÓJO, Paulo César Diniz de; MADURO, Márcia Ribeiro; SOUZA, Andréa Lanza Cordeiro de; ZOGAHIB, André Luiz Nunes; SANTIAGO, Sandro Breval; ARAÓJO, Elias Moraes de. Governo eletrônico: um levantamento das iniciativas de e-gov em municípios da região metropolitana de manaus. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, [S.L.], p. 31-56, 23 dez. 2020. Revista Científica Multidisciplinar Nucleo Do Conhecimento.

DIAS JUNIOR, Francisco Demontiez. O papel da tecnologia da informação no modelo administrativo de gestão municipal:: o caso da prefeitura de juazeiro do norte. 2018. 170 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/30712>. Acesso em: 19 jul. 2023.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. CENSO 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/ilha-de-itamaraca/panorama>

Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública / Thiago Ferreira Dias; Hironobu Sano; Marcos Fernando Machado de Medeiros. -- Brasília: Enap, 2019

LARA, Rodrigo Diniz. **MARKETING DE RELACIONAMENTO NO SETOR**

Instituto Federal de Pernambuco. Campus Paulista. Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais. 10 de abril de 2026.

**PÚBLICO**: um modelo de gestão da relação entre os cidadãos e a administração pública. 2014. 168 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-9M5KTH/1/marketing\\_de\\_relacionamento\\_no\\_setor\\_publico.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-9M5KTH/1/marketing_de_relacionamento_no_setor_publico.pdf). Acesso em: 20 maio 2023.

LEITE, Leonardo de Oliveira; REZENDE, Denis Alcides. E-gov.estratégico: governo eletrônico para gestão do desempenho da administração pública. Editora Appris, 2017.

LEITE, Leonardo de Oliveira; REZENDE, Denis Alcides. Modelo de gestão municipal baseado na utilização estratégica de recursos da tecnologia da informação para a gestão governamental:: formatação do modelo e avaliação em um município\*. **Rap**, Rio de Janeiro, v. 2,n. 44, p. 460-493, mar. 2010.

LEMOS, Dalton Luiz. **Tecnologia da Informação**. 2. ed. Florianópolis: If-Sc, 2011. 86 p. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/206391/2/CST%20GP%20-%20Tecnologia%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20-%20MIOLO.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2023.

MARIA JÖLIA PANTOJA (Brasília) (org.). **Gestão de Pessoas**: bases teóricas e experiências no setor público. Brasília: Enap, 2010. 346 p. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/514/1/Livro.pdf>. Acesso em: 21 maio 2023.

MESQUITA, Kamila. A EVOLUÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: e a contribuição das tic na redefinição das relações entre governo e sociedade. **Comunicologia**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 159-180, jul. 2019.

PALUDO, Augustinho. **Administração Pública**: teoria e mais de 700 questões. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2013. 439 p.

PEREIRA, Jeferson Botelho *et al.* **Os desafios da administração pública Novas tendências do setor em busca da eficiência**. 2023. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/102320/os-desafios-da-administracao-publica-novas-tendencias-do-setor-em-busca-da-eficiencia>. Acesso em: 21 maio 2023.

REZENDE, D. A. Planejamento estratégico municipal como proposta de desenvolvimento local e regional de um município paranaense. *Revista da FAE*, [S. l.], v. 9, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/368>. Acesso em: 23 jun. 2023.

REZENDE, Denis Alcides; ULTRAMARI, Clovis. Plano diretor e planejamento estratégico municipal:: introdução teórico-conceitual. **Rap**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 41, p. 257-271, mar. 2007. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6586/5170>. Acesso em: 27 maio 2023.

RIBEIRO, Lívia Maria de Pádua; PEREIRA, José Roberto; BENEDICTO, Gideon Carvalho de. As Reformas da Administração Pública Brasileira:: uma contextualização do seu cenário, dos entraves e das novas perspectivas. In: XXXVII

ENCONTRO DA ANPAD, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Ensaio teórico**. Rio de Janeiro: Enanpad, 2013. p. 1-15.

SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. **Tecnologia e gestão pública municipal: mensuração da interação com a sociedade**. 2009. 183 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2009.

SANTOS, Fernando Nascimento dos. A EVOLUÇÃO DA T.I.: e os impactos na administração das empresas. **Revista Terceiro Setor**, Guarulhos, v. 7, n. 1, p. 5-13, 2013. Disponível em: <http://revistas.ung.br/index.php/3setor/article/view/1907>. Acesso em: 23 jun. 2023.

SANTOS, Jaedson Gomes dos; MELO, Francymonni Yasmim Marques de. INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL:: um breve olhar para a

tramitação de documentos eletrônicos na prefeitura do natal/rn. **Mepad**, Natal, v. 5, n. 1, p. 29-40, maio 2020.

SILVA, Jucieda Viana da. Tecnologia da informação na administração pública: a percepção dos servidores quanto ao uso dos sistemas da informação na gestão do Cadastro Único do município do Natal/RN. 2019. 84f. Monografia (Graduação em Administração), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas, Natal, RN, 2019. acesso: 23/06/2023

TIGRE, Paulo Bastos; NORONHA, Vitor Branco. Do mainframe à nuvem: inovações, estrutura industrial e modelos de negócios nas tecnologias da informação e da comunicação. **Revista de Administração**, [S.L.], v. 48, n. 1, p. 114-127, 2013. Business Department, School of Economics, Business & Accounting USP. <http://dx.doi.org/10.5700/rausp1077>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rausp/article/view/55835/59240>. Acesso em: 26 maio 2023.

VINHAS, Cleidson Teixeira; SOSA, Rodrigo Corrêa ; DILLI, Clóvis ; SILVA, Gustavo Leite Da ; FIORI, Alef Saizer ; SILVA, Marcio Orelis Santos Da . A DIMENSÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S.L.], v. 8, n. 1, p. 1083-1095, 31 jan. 2022. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação. <http://dx.doi.org/10.51891/rease.v8i1.3939>. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/3939/1522>. Acesso em: 27 maio 2023.

VISENTINI, M. S.; SANTOS, M. dos. Transparência na Gestão Pública Municipal Evidenciada nos Portais Eletrônicos dos Municípios do Conselho Regional de Desenvolvimento (Corede) das Missões/RS. *Desenvolvimento em Questão*, [S. l.], v. 17, n. 49, p. 158–175, 2019. DOI: 10.21527/2237-6453.2019.49.158-175. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/8082>. Acesso em: 23 jun. 2023.

ZMITROWICZ, Witold; BISCARO, Cibele; MARINS, Karin Regina de Casas Castro. **A Organização Administrativa do Município:** e o orçamento municipal. 2012. 37 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia, Departamento de Engenharia de Construção Civil, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

## ANEXOS

## Anexo A – Roteiro de entrevista aplicado à Gestão (Secretária de Administração)

## APÊNDICE A – Roteiro De Entrevista para Gestores Municipais

## I. PERFIL DO RESPONDENTE

1. Idade :
2. Sexo: Feminino
3. Escolaridade: Pós-graduação

## II. SISTEMÁTICA DA GESTÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMARACÁ

4. A população participa de alguma forma do planejamento da plataforma de gestão da Prefeitura Municipal de Itamaracá? Se sim, como?
  - Sim. A participação ocorre de forma indireta e direta. Por meio dos canais de transparência, como o e-SIC e a Ouvidoria, recebemos sugestões, reclamações e denúncias. Estas informações alimentam o ciclo de melhoria dos serviços. E também através das audiências públicas, onde as prioridades e necessidades da população são formalizadas.
5. Qual importância é (seria) dada para esta participação?
  - A participação popular é fundamental e garante que o planejamento esteja alinhado com as necessidades reais da população.
6. Existe alguma forma de monitoramento do desempenho da gestão da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? Se sim, qual?
  - Sim. O monitoramento é realizado através de uma junção de métodos. Nossos sistemas de gestão geram relatórios periódicos de desempenho, como prazos de processamento, e status de bens e materiais. Também somos monitorados e avaliados externamente por órgãos de controle, como o Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, que, inclusive, tem diretrizes específicas sobre a Governança e Gestão de TI.
7. Há a seu ver necessidade de se elaborar um planejamento para uso da tecnologia da informação na Prefeitura Municipal de Itamaracá? Se sim, com que frequência e por quê?
  - Sim, e preferencialmente a cada dois anos, com acompanhamento trimestral. Pois garante que a tecnologia não seja apenas um gasto, mas sim um investimento estratégico.
8. Na elaboração do planejamento da plataforma de gestão municipal da Prefeitura Municipal de Itamaracá há o uso da tecnologia da informação? Se sim, como?
  - Sim, utilizamos softwares de gestão para mapear processos e definir direcionamento, além de utilizar ferramentas de pesquisa online e plataformas de comunicação digital que são cruciais para a coleta de dados, e acompanhamento a população tem recebido as atividades municipais.
9. Na forma de monitoramento do desempenho da gestão municipal da Prefeitura Municipal de Itamaracá há o uso da tecnologia da informação? Se sim, como?
  - Sim, e o portal da transparência é o exemplo mais visível. Os dados sobre

despesas, receitas e licitações são extraídos dos sistemas internos e publicados eletronicamente, permitindo que qualquer cidadão monitore o desempenho fiscal. E também o próprio site do município, que foi reformulado para apresentar um design moderno e de fácil identificação com a população de Itamaracá, e que proporciona facilidade em navegar com objetividade.

10. A seu ver, qual o papel da tecnologia da informação no apoio às funções gerenciais da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá?
  - O papel estratégico, de modos a garantir a conformidade legal e a transparência dos atos administrativos, além de otimizar a eficiência operacional e fornecer dados para a tomada de decisão.

## III. IDENTIFICAÇÃO DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

11. Quais recursos tecnológicos são postos à disposição para a atividade de gerir os processos administrativos no ambiente em que você desempenha suas funções? São suficientes?
  - Os computadores e rede de internet. Também os sistemas de gestão como softwares para folha de pagamento, contabilidade, compras e protocolo. As plataformas de comunicação, e softwares para publicação de dados no portal da transparência e gestão do e-SIC/Ouvidoria. Quanto à suficiência, não são totalmente suficientes, mas estamos trabalhando nisso. Os sistemas atuais são básicos. Por isso, recentemente, realizamos uma licitação para contratação de uma solução integrada de software de gestão municipal, incluindo licenciamento do sistema e abrangendo serviços como instalação, customização, implantação, suporte técnico, manutenção dos módulos, hospedar os módulos e suas bases de dados. Essa iniciativa visa preencher lacunas, modernizar os sistemas existentes e nos dar a capacidade de digitalizar totalmente os serviços ao cidadão, tornando-os suficientes para o futuro próximo.
12. Que tipo de apoio os sistemas de informação que estão disponíveis na Prefeitura Municipal de Itamaracá lhe dão? Facilitam seu trabalho de alguma forma?
  - Eu consigo ter acesso aos dados centralizados, o que é essencial para o cálculo correto da folha, a gestão de estoques e a prestação de contas. Também o uso do da tecnologia agiliza o trâmite de documentos entre as secretarias. E os sistemas de contabilidade auxiliam na simulação e acompanhamento da execução orçamentária.
13. A tecnologia da informação auxilia a Prefeitura Municipal de Itamaracá a ter transparência na gestão? Se sim, como?
  - Sim, com o portal da transparência há a possibilidade de publicação contínua e em tempo real dos dados de receitas, despesas, licitações e contratos, transformando os registros internos em informação pública e acessível. E o e-SIC e a ouvidoria online garantem que o cidadão possa solicitar informações ou fazer reclamações 24 horas por dia, de qualquer lugar. Assim como a disponibilização dos dados em formatos abertos permite que a sociedade e a imprensa possam fazer suas próprias análises e fiscalização.

## IV. BENEFÍCIOS E PROBLEMAS RELACIONADOS A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

14. A seu ver, existem vantagens proporcionadas pela tecnologia da informação para a gestão da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? Se sim, quais?
  - Sim, há redução de erros humanos e garantem o cumprimento das leis. Assim como a digitalização de processos reduz custos com material de escritório e arquivamento físico. Também a possibilidade de presença online ajuda a acompanhar o que a população tem achado da gestão, e isso melhora a credibilidade da administração municipal.
15. A seu ver, quais problemas existem na implementação e uso da tecnologia da informação para a gestão da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? Por quê?
  - O principal é os recursos financeiros que são limitados, juntamente com a burocracia. O investimento em TI é alto, e processos como a licitação de softwares, embora necessárias, consomem tempo e recursos administrativos. E há uma dificuldade na manutenção e retenção de técnicos de TI qualificados e uma resistência de alguns servidores mais antigos em adotar novas ferramentas.
16. A seu ver, qual a importância dada à gestão de tecnologia da informação no auxílio à melhoria da gestão da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá?
  - Eu a classifico como crucial, porque garante a conformidade legal, assegurando que processos como folha de pagamento e compras estejam alinhados com as exigências do TCE-PE e da legislação, diminuindo riscos e penalidades. Também porque promove a eficiência operacional ao automatizar tarefas demoradas, além de ser essencial para alimentar o portal da transparência e os canais de comunicação com o cidadão.

Nota: Este roteiro de entrevista foi adaptado da Dissertação "O papel da tecnologia da informação no modelo administrativo municipal: o caso da prefeitura de Juazeiro do Norte", escrito por Dias Junior, Francisco e publicado no Repositório Digital da UFPE em 2018. Disponível em:

<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/30712>

Algumas perguntas foram recortadas e outras modificadas para se adequar ao contexto específico de nossa pesquisa.

## Anexo B – Roteiro de entrevista aplicado aos colaboradores

### APÊNDICE B – Roteiro De Entrevista para Colaboradores De Tecnologia Da Informação

#### I. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Idade: 27
2. Sexo: Masculino
3. Escolaridade: Ensino Superior em andamento

Uso

#### II. ENVOLVIMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO

4. Que atividades da plataforma de gestão poderiam usufruir do uso da tecnologia da informação? Por quê?  
R. Controle de processos internos e o atendimento ao público. Porque ajuda a organizar as solicitações que chegam.
5. A monitoração de atividades planejadas usufrui de alguma forma desse apoio da tecnologia da informação? Se sim, como?  
R. Sim. Utilizamos o suporte da tecnologia para acompanhar as tarefas da secretaria. Isso é feito através do registro das demandas nos sistemas dos computadores, o que permite saber o que já foi concluído e o que ainda está pendente.
6. Quais canais baseados em tecnologia da informação são disponibilizados para prestar serviços à população de Itamaracá?  
R. Utilizamos o portal da transparência, o site oficial da prefeitura e as redes sociais.

#### III. PLANEJAMENTO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

7. Como a tecnologia da informação poderia auxiliar os gestores municipais na elaboração do seu planejamento de gestão?  
R. Ajuda a concluir as tarefas de forma rápida e automatizada. E também a montar uma melhor visualização para a gestão.
8. Dentro da plataforma de gestão municipal, há algum modelo de gestão para tecnologia da informação?  
R. Não há um fixo que a gente siga no dia a dia.
9. Há intenção de adotar algum modelo de gestão para tecnologia da informação ou evoluir no modelo atualmente adotado? Por quê?  
R. No momento acredito que não há essa necessidade de mudança. O modelo atual de suporte já é suficiente para garantir que a gente consiga trabalhar.
10. Quais sistemas de informação computadorizados são utilizados pela Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? São suficientes?  
R. Utilizamos o sistema de folha de pagamento, o portal da transparência e as ferramentas do pacote office. Para mim, eles são totalmente suficientes para as atividades que realizamos, a única dificuldade que tenho é para integrar os dados internos entre os setores, e acaba tendo que repetir processos, mas fora isso, os sistemas atende bem.
11. Dentro estes sistemas de informação, quais são aqueles que são previstos para darem suporte às atividades administrativas? Como?  
R. O sistema de folha de pagamento e o Portal da Transparência são os principais. As ferramentas de planilhas também dão um suporte enorme na organização das tarefas diárias e no controle do que entra e sai.
12. Com que frequência há manutenções destes sistemas de informação? Quais as principais causas destas?  
R. Todo mês
13. Dentro da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá elabora-se um planejamento para a tecnologia da informação? Com que frequência? Por quê?  
R. Sim, a gestora tem um planejamento, de forma recorrente. Porque precisamos de um rumo claro das atividades

#### IV. INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

14. Quantos computadores existem na Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá para fins administrativos? São suficientes?  
R. Oito, e são suficientes
  15. Como você avalia o desempenho destes computadores? Por quê?  
R. Ótimo, consigo fazer minhas atividades sem travamento ou imprevistos
  16. A estrutura de tecnologia da informação disponível possibilita implementar a transparência da informação exigida em lei?  
R. Sim, possibilita perfeitamente
- #### V. PARTICIPAÇÃO POPULAR E USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
17. Há intenção de prover ou incrementar a participação da população na atividade de gestão municipal por meio do uso da tecnologia da informação?  
R. Sim
  18. Já existem ferramentas de tecnologia da informação que a população possa utilizar para participar da gestão da Prefeitura Municipal de Itamaracá? Qual (is)?  
R. Sim, como as redes sociais e também a ouvidoria disponível no site oficial da Prefeitura
  19. De que forma esta participação é (ou seria) gerenciada?  
R. Essa participação é gerenciada pelo acompanhamento das mensagens e protocolos que chegam pelos canais digitais

Nota: Este roteiro de entrevista foi adaptado da Dissertação "O papel da tecnologia da informação no modelo administrativo municipal: o caso da prefeitura de Juazeiro do Norte", escrito por Dias Junior, Francisco e publicado no Repositório Digital da UFPE em 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/30712> Algumas perguntas foram reorganizadas e outras modificadas para se adequar ao contexto específico de nossa pesquisa.

### APÊNDICE B – Roteiro De Entrevista para Colaboradores De Tecnologia Da Informação

#### I. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Idade: 34
2. Sexo: Feminino
3. Escolaridade: Ensino Médio Completo

#### II. ENVOLVIMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO

4. Que atividades da plataforma de gestão poderiam usufruir do uso da tecnologia da informação? Por quê?  
R. Uso pra organizar e guardar todos os documentos e para automatizar tarefas repetitivas.
5. A monitoração de atividades planejadas usufrui de alguma forma desse apoio da tecnologia da informação? Se sim, como?  
R. Sim. Através de um sistema eu acompanho os prazos das tarefas em andamento.
6. Quais canais baseados em tecnologia da informação são disponibilizados para prestar serviços à população de Itamaracá?  
R. Redes Sociais

#### III. PLANEJAMENTO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

7. Como a tecnologia da informação poderia auxiliar os gestores municipais na elaboração do seu planejamento de gestão?  
R. Ajudando a agilizar tarefas, e simplificar atividades que antes eram burocráticas
8. Dentro da plataforma de gestão municipal, há algum modelo de gestão para tecnologia da informação?  
R. Sim
9. Há intenção de adotar algum modelo de gestão para tecnologia da informação ou evoluir no modelo atualmente adotado? Por quê?  
R.
10. Quais sistemas de informação computadorizados são utilizados pela Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? São suficientes?  
R. Redes sociais, portal da transparência, site da prefeitura
11. Dentro estes sistemas de informação, quais são aqueles que são previstos para darem suporte às atividades administrativas? Como?  
R. Portal da transparência, no registro de funcionários e na comunicação entre setores
12. Com que frequência há manutenções destes sistemas de informação? Quais as principais causas destas?  
R. Anual
13. Dentro da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá elabora-se um planejamento para a tecnologia da informação? Com que frequência? Por quê?  
R.

#### IV. INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

14. Quantos computadores existem na Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá para fins administrativos? São suficientes?  
R. 8
15. Como você avalia o desempenho destes computadores? Por quê?  
R. Bom
16. A estrutura de tecnologia da informação disponível possibilita implementar a transparência da informação exigida em lei?  
R. Sim, através do portal da transparência

#### V. PARTICIPAÇÃO POPULAR E USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

17. Há intenção de prover ou incrementar a participação da população na atividade de gestão municipal por meio do uso da tecnologia da informação?  
R. Sim
18. Já existem ferramentas de tecnologia da informação que a população possa utilizar para participar da gestão da Prefeitura Municipal de Itamaracá? Qual (is)?  
R. Sim, como o Portal da Transparência e o site oficial da Prefeitura
19. De que forma esta participação é (ou seria) gerenciada?  
R. Com o controle dos acessos e do acompanhamento das demandas enviadas pela população por meio dos canais disponíveis

Nota: Este roteiro de entrevista foi adaptado da Dissertação "O papel da tecnologia da informação no modelo administrativo municipal: o caso da prefeitura de Juazeiro do Norte", escrito por Dias Junior, Francisco e publicado no Repositório Digital da UFPE em 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/30712> Algumas perguntas foram reorganizadas e outras modificadas para se adequar ao contexto específico de nossa pesquisa.

## APÊNDICE B – Roteiro De Entrevista para Colaboradores De Tecnologia Da Informação

### I. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Idade: 31
2. Sexo: Masculino
3. Escolaridade: Ensino Médio

### II. ENVOLVIMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO

4. Que atividades de plataforma de gestão poderiam auxiliar do uso da tecnologia da informação? Por quê?
- R. Todas porque utilizamos o computador para organização e arquivamento de arquivos, para cadastro de funcionários, e outras atividades administrativas. Porque é mais rápido e confiável.
5. A monitoração de atividades planejadas usufrui de alguma forma desse apoio de tecnologia da informação? Se sim, como?
- R. Sim, todos através dos sistemas.
6. Quais canais baseados em tecnologia da informação são disponibilizados para prestar serviços à população de Itamaracá?
- R. O portal de transparência.

### III. PLANEJAMENTO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

7. Como a tecnologia da informação poderia auxiliar os gestores municipais na elaboração do seu planejamento de gestão?
  - R. Ajudando a reunir e organizar os dados.
  8. Dentro da plataforma de gestão municipal, há algum modelo de gestão para tecnologia da informação?
  - R. Não tem sim. São instruções que são passadas para manter tudo funcionando.
  9. Há intenção de adotar algum modelo de gestão para tecnologia da informação ou evoluir no modelo atualmente adotado? Por quê?
  - R. Sim, porque ainda precisa de mais agilidade nos processos.
  10. Quais sistemas de informação computadorizados são utilizados pela Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? São suficientes?
  - R. Parte de transparência.
  11. Dentre estes sistemas de informação, quais são aqueles que são previstos para darem suporte às atividades administrativas? Como?
  - R.
  12. Com que frequência há manutenções destes sistemas de informação? Quais as principais causas destas?
  - R. Tudo não.
  13. Dentro da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá elabora-se um planejamento para a tecnologia da informação? Com que frequência? Por quê?
  - R.
- ### IV. INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
14. Quantos computadores existem na Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá para fins administrativos? São suficientes?
  - R. 8.
  15. Como você avalia o desempenho destes computadores? Por quê?
  - R. De para fazer muitas tarefas do dia.

16. A estrutura de tecnologia da informação disponível possibilita implementar a transparência da informação exigida em lei?
- R. Sim.

### V. PARTICIPAÇÃO POPULAR E USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

17. Há intenção de prover ou incrementar a participação da população na atividade de gestão municipal por meio do uso da tecnologia da informação?
- R. Sim.
18. Já existem ferramentas de tecnologia da informação que a população possa utilizar para participar da gestão da Prefeitura Municipal de Itamaracá? Qual (is)?
- R. Sim.
19. De que forma esta participação é (ou seria) gerenciada?
- R.

Nota: Este roteiro de entrevista foi adaptado da Dissertação "O papel da tecnologia da informação no modelo administrativo municipal: o caso da prefeitura de Juazeiro do Norte", escrito por Dias Junior, Francisco e publicado no Repositório Digital da UFPE em 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/2448/5930712>. Algumas perguntas foram reescritas e outras modificadas para se adequar ao conteúdo específico de nossa pesquisa.

## APÊNDICE B – Roteiro De Entrevista para Colaboradores De Tecnologia Da Informação

### I. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Idade: Handeal da Silva
2. Sexo: Masculino
3. Escolaridade: Ensino Médio Completo

### II. ENVOLVIMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO

4. Que atividades da plataforma de gestão poderiam usufruir do uso da tecnologia da informação? Por quê?
- R. Muitas, principalmente na comunicação, na gestão de documentos e processos, e o armazenamento de informações.
5. A monitoração de atividades planejadas usufrui de alguma forma desse apoio de tecnologia da informação? Se sim, como?
- R. Sim, tem o apoio.
6. Quais canais baseados em tecnologia da informação são disponibilizados para prestar serviços à população de Itamaracá?
- R. O Instagram, e-mail e site da prefeitura.

### III. PLANEJAMENTO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

7. Como a tecnologia da informação poderia auxiliar os gestores municipais na elaboração do seu planejamento de gestão?
  - R. Ajuda a ter dados realistas, criar relatórios e artes para postagens nas redes sociais.
  8. Dentro da plataforma de gestão municipal, há algum modelo de gestão para tecnologia da informação?
  - R. Provavelmente sim.
  9. Há intenção de adotar algum modelo de gestão para tecnologia da informação ou evoluir no modelo atualmente adotado? Por quê?
  - R.
  10. Quais sistemas de informação computadorizados são utilizados pela Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? São suficientes?
  - R. Sim, usamos um sistema para cadastro de servidores, folha de pagamento, e controle de férias. Também muito o portal do cidadão é um de compras / licitações.
  11. Dentre estes sistemas de informação, quais são aqueles que são previstos para darem suporte às atividades administrativas? Como?
  - R. Mensalmente.
  12. Com que frequência há manutenções destes sistemas de informação? Quais as principais causas destas?
  - R. Mensalmente.
  13. Dentro da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá elabora-se um planejamento para a tecnologia da informação? Com que frequência? Por quê?
  - R. Sim.
- ### IV. INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
14. Quantos computadores existem na Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá para fins administrativos? São suficientes?
  - R. 8.
  15. Como você avalia o desempenho destes computadores? Por quê?
  - R. É bom.
  16. A estrutura de tecnologia da informação disponível possibilita implementar a transparência da

informação exigida em lei?

R. Sim.

### V. PARTICIPAÇÃO POPULAR E USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

17. Há intenção de prover ou incrementar a participação da população na atividade de gestão municipal por meio do uso da tecnologia da informação?
- R.
18. Já existem ferramentas de tecnologia da informação que a população possa utilizar para participar da gestão da Prefeitura Municipal de Itamaracá? Qual (is)?
- R. Sim, o site da prefeitura, o canais de contato e as redes sociais.
19. De que forma esta participação é (ou seria) gerenciada?
- R. Depois da solicitação, a solicitação é encaminhada ao setor responsável e é feito um acompanhamento para garantir que a resposta ou a ação seja tomada.

Nota: Este roteiro de entrevista foi adaptado da Dissertação "O papel da tecnologia da informação no modelo administrativo municipal: o caso da prefeitura de Juazeiro do Norte", escrito por Dias Junior, Francisco e publicado no Repositório Digital da UFPE em 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/2448/5930712>. Algumas perguntas foram reescritas e outras modificadas para se adequar ao conteúdo específico de nossa pesquisa.

## APÊNDICE B – Roteiro De Entrevista para Colaboradores De Tecnologia Da Informação

### I. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Idade: Maria do Carmo
2. Sexo: Feminino
3. Escolaridade: Ensino Superior

### II. ENVOLVIMENTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO

4. Que atividades da plataforma de gestão poderiam usufruir do uso da tecnologia da informação? Por quê?

R. Muitas. A comunicação entre setores, no controle de processos e no armazenamento de dados, que fica mais rápido e seguro

5. A monitoração de atividades planejadas usufrui de alguma forma desse apoio da tecnologia da informação? Se sim, como?

R. Sim, usamos sistemas para acompanhar execução de metas

6. Quais canais baseados em tecnologia da informação são disponibilizados para prestar serviços à população de Itamaracá?

R. As redes sociais e site oficial da prefeitura de Itamaracá

### III. PLANEJAMENTO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

7. Como a tecnologia da informação poderia auxiliar os gestores municipais na elaboração do seu planejamento de gestão?

R. Ajuda a ter dados realistas, criar relatórios e um maior controle de dados, e administração do quadro de funcionários e filhas de pagamento.

8. Dentro da plataforma de gestão municipal, há algum modelo de gestão para tecnologia da informação?

R. Sim, os sistemas utilizados no município e garante suporte técnico e manutenção.

9. Há intenção de adotar algum modelo de gestão para tecnologia da informação ou evoluir no modelo atualmente adotado? Por quê?

R. Sim, recentemente, o município realizou licitação para contratação de uma solução integrada de software de gestão.

10. Quais sistemas de informação computadorizados são utilizados pela Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá? São suficientes?

Sim, são suficientes. Utilizamos o Portal da Transparência, e-SIC, Portal do Servidor, Nota Fiscal Eletrônica, o SIORCONP, além das redes sociais.

11. Dentre estes sistemas de informação, quais são aqueles que são previstos para darem suporte às atividades administrativas? Como?

R. O SIORCONP e o Portal do Servidor

12. Com que frequência há manutenções destes sistemas de informação? Quais as principais causas destas?

R. Mensalmente

13. Dentro da Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá elabora-se um planejamento para a tecnologia da informação? Com que frequência? Por quê?

R. Sempre que são identificadas falhas ou atualizações necessárias

### IV. INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

14. Quantos computadores existem na Secretaria Administrativa Municipal de Itamaracá para fins administrativos? São suficientes?

R. 8

15. Como você avalia o desempenho destes computadores? Por quê?

R. É ótimo porque atende às demandas

16. A estrutura de tecnologia da informação disponível possibilita implementar a transparência da informação exigida em lei?

R. Sim, através do Portal da Transparência, Diário Oficial e redes sociais.

### V. PARTICIPAÇÃO POPULAR E USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

17. Há intenção de prover ou incrementar a participação da população na atividade de gestão municipal por meio do uso da tecnologia da informação?

R. Sim, estamos sempre buscando aderir os canais digitais de comunicação com o cidadão

18. Já existem ferramentas de tecnologia da informação que a população possa utilizar para participar da gestão da Prefeitura Municipal de Itamaracá? Qual (as)?

R. Sim, a Ouvidoria Municipal Online e o e-SIC.

19. De que forma esta participação é (ou seria) gerenciada?

R. Os funcionários que recebem, registram e acompanham as manifestações enviadas pelos cidadãos.

Nota: Este roteiro de entrevista foi adaptado da Dissertação "O papel da tecnologia da informação no modelo administrativo municipal: o caso de prefeitura de Jaqueiro do Norte", escrito por Davi Junior, Francisco e publicado no Repositório Digital da UFPE em 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/30712> Algumas perguntas foram reordenadas e outras modificadas para se adequar ao contexto específico de nossa pesquisa.