UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA – DGP
CURSO DE BACHARELADO EM GESTÃO PÚBLICA

Letícia Victor Silva Rufino

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE TI: APLICAÇÃO NO SETOR DE SUPRIMENTOS DA CAGEPA-PB.

Orientadora: Ma. Tatiane Tenório da Gama Leite de Freitas

JOÃO PESSOA - PB
2023

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA – DGP
CURSO DE BACHARELADO EM GESTÃO PÚBLICA

Letícia Victor Silva Rufino

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE TI: APLICAÇÃO NO SETOR DE SUPRIMENTOS DA CAGEPA-PB.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Gestão Pública como requisito parcial para obtenção do título de Bacharelado em Gestão Pública.

Orientadora: Ma. Tatiane Tenório da Gama Leite de Freitas

JOÃO PESSOA – PB
2023

FICHA CATALOGRÁFICA

R926p Rufino, Leticia Victor Silva.
Percepção dos usuários sobre a implementação de um sistema de TI: aplicação no Setor de Suprimentos da CAGEPA-PB / Leticia Victor Silva Rufino. - João Pessoa, 2023.
29 f.
Orientação: Tatiane Tenório da Gama Leite Freitas.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.
1. Compras públicas. 2. Tecnologia da informação. 3. Sistema de TI. I. Freitas, Tatiane Tenório da Gama Leite. II. Título.
UFPB/CCSA CDU 35

Letícia Victor Silva Rufino

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE TI: APLICAÇÃO NO SETOR DE SUPRIMENTOS DA CAGEPA-PB.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do grau de graduado, sob a avaliação da seguinte banca examinadora:

_____

Professor(a) Dra. Maria Daniella de Oliveira Pereira da Silva
Examinador(a)

_____

Professor(a) Dr. Hermann Atila Hrdlicka
Examinador(a)

_____

Professor(a) Ma. Tatiane Tenório da Gama Leite de Freitas
Orientador(a)

João Pessoa, 03 de Junho de 2023

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me capacitado a alcançar meu objetivo, segundo a minha família por todo apoio, especialmente a minha tia Rosivani Victor, aos meus amigos Maria Alice e Paulo Jefferson por toda ajuda e parceria durante toda a vida acadêmica e por fim com gratidão imensa a professora Tatiana pela incrível orientadora que foi durante esse período.

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE TI: APLICAÇÃO NO SETOR DE SUPRIMENTOS DA CAGEPA-PB.

Resumo:
A implementação de sistema da tecnologia da informação é, atualmente, uma das inclusões e adaptações mais importantes em uma empresa ou organização pública, devido a necessidade que as mesmas e seus setores possuem de se atualizarem nas novas versões e formas de trabalho e, assim, continuarem entregando seus serviços eficientemente. Em um setor de compras não é diferente, pois quanto mais eficaz uma organização for na gestão dos seus recursos, melhor para maximizar seus resultados, principalmente no setor público, que visa sempre a busca e equilíbrio pela eficiência e equidade. Este é o caso, por exemplo, da CAGEPA, companhia responsável por levar água e saneamento básico para a população paraibana. Na CAGEPA, esta intercessão entre a TI e os processos de compras traz benefícios como, assertividade, minimização de possíveis erros, otimização de tempo e eficácia na entrega dos materiais, bens, serviços e serviços de engenharia. Para melhorar sua entrega, foi implantado, no ano de 2020 um sistema, chamado PBdoc, responsável pela criação de processos, inclusão de documentos oficiais e tramitação. Assim, com o objetivo principal de demostrar a necessidade do serviço público em se atualizar referente às tecnologias da informação, o presente trabalho executou um estudo de caso buscando analisar, do ponto de vista dos servidores que atuam no setor de suprimentos, as melhorias com o uso do PBdoc. Para tal, usou-se um questionário aplicado de forma online, verificando-se que, de fato, ocorreram melhoras nos procedimentos para finalizar as compras solicitadas, gerando na entrega do setor, sendo necessário, porém, mais aprimorações para que os resultados evoluam cada vez mais.
Palavras-chave: Implementação, Compras públicas, Tecnologia da Informação.

PERCEPTION OF USERS ABOUT THE IMPLEMENTATION OF AN IT SYSTEM: APPLICATION IN THE SUPPLY SECTOR OF CAGEPA-PB.

Abstract:

The implementation of an information technology system is, currently, one of the most important inclusions and adaptations in a company or public organization, due to the need that they and their sectors have to update themselves in the new versions and ways of working and, thus, continue to deliver their services efficiently. In a purchasing sector it is no different, because the more effective an organization is in managing its resources, the better it is to maximize its results, especially in the public sector, which always seeks to seek and balance efficiency and equity. This is the case, for example, of CAGEPA, the company responsible for bringing water and basic sanitation to the population of Paraíba. At CAGEPA, this intercession between IT and procurement processes brings benefits such as assertiveness, minimization of possible errors, time optimization and efficiency in the delivery of materials, goods, services and engineering services. In order to improve its delivery, a system called PBdoc was implemented in 2020, responsible for creating processes, including official documents and processing. Thus, with the main objective of demonstrating the need for the public service to update itself regarding information technologies the present work carried out a case study seeking to analyze, from the point of view of the servers that work in the supply sector, the changes after the PBdoc. To this end, an online questionnaire was applied, verifying that, in fact, there were improvements in the procedures to finalize the requested purchases, generating in the delivery of the sector, being necessary, however, more improvements so that the results evolve each time. more and more.
Keywords: Implementation, Public Procurement, Information Technology.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 8

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 10

2.1. Tecnologia da Informação 10

2.2. Implementação e Importância da TI no setor público. 12

2.3. O setor de suprimentos da CAGEPA e o Sistema PBdoc 13

2.3.1. O sistema PBdoc **16**

3. METODOLOGIA 17

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO 18

4.1. Perfil socioeconômico da amostra 18

CONSIDERAÇÕES FINAIS **25**

APÊNDICE I 29

IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE TI NO ÂMBITO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO DO SETOR DE SUPRIMENTOS DA CAGEPA EM JOÃO PESSOA - PB

Letícia Victor Silva Rufino
Gestão Pública - DGP/UFPB
Mª Tatiane Tenório da Gama Leite de Freitas
Gestão Pública - DGP/UFPB

1. INTRODUÇÃO

A implementação de sistemas de TI, é indispensável e traz diversos benefícios para empresas e organizações, como a redução de custos, a melhoria na prestação de serviços, uma maior transparência de informações e um melhor controle dos processos; por isso, as organizações necessitam cada vez mais de tecnologias para avançarem na disputa pelo seu espaço na sociedade.

Para o setor público não é diferente, já que o mesmo lida com recursos da sociedade e deve buscar equilibrar eficiência, equidade e transparência, da melhor forma possível. De fato, conforme Blanchet (2013), a Administração Pública é, basicamente, uma atividade de gerenciamento dos interesses públicos, compreendendo atividades de caráter decisório e executório, destinadas ao atendimento direto, imediato e concreto das necessidades públicas.

Diante disso, devido às fortes responsabilidades que a administração pública se depara, a mesma possui uma gestão burocratizada que dificulta gerar um fluxo mais leve e menos subdivididos. Segundo Rocha (2017), a burocracia, antes tida como elemento organizador do serviço público, se perdeu no excesso, criando rotinas longas, tramitações intermináveis, vários níveis de responsabilidades e um pensamento de que o serviço público é moroso por natureza.

Para a realização das compras públicas tal burocracia também é presente, percorrendo, muitas vezes, tempo significativo até que o processo chegue ao seu desfecho, ou seja, com os itens entregues, serviços executados, tudo conferido e liberado para pagamento.

Portanto, necessita-se de planejamento, antes de qualquer aquisição, para reduzir a morosidade dos processos e garantir eficácia nos resultados. Porém, muitas vezes tais problemáticas podem ser atenuadas utilizando a TI, já que a mesma consegue facilitar os processos do dia a dia e disseminar a informação de maneira eficaz.

Diante o exposto, o presente trabalho visa mostrar como a junção da tecnologia da informação a gestão administrativa de uma organização pública, especificamente setor de compras, é necessária para melhorar os serviços oferecidos aos cidadãos pois ajuda na fluidez dos processos de aquisição.

Assim, a pesquisa é um estudo de caso em uma empresa pública, a Companhia de Águas e Esgotos da Paraíba – CAGEPA-PB, mais especificamente no seu setor de suprimentos, e busca analisar os gargalos e benefícios na implementação de um sistema de TI focado em processos, o PBdoc, bem como sugerir soluções para o planejamento, velocidade e objetividade dos processos de compras.

O setor de suprimentos em uma empresa com essa missão, de levar água e tratamento de esgotos com qualidade, tem uma importância suprema, visto que para atender a todos os pedidos que os municípios necessitam para ter o serviço com excelência, é preciso passar por diferentes setores e ter erros minimizados.

Ademais, a pesquisa identifica a necessidade e importância dos treinamentos na implementação de um sistema de TI e visa analisar as diferenças entre as fases da implementação, ou seja, o antes, o durante e o depois da inclusão do sistema na instituição.

Diante do exposto, além dessa introdução o trabalho segue com a fundamentação teórica no tópico 2. O capítulo 3 explicita a metodologia utilizada na construção da pesquisa e, então segue-se para os resultados e discussões obtidos com a aplicação do questionário. Por fim, tem-se as considerações finais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação é um conjunto de técnicas, ferramentas e recursos utilizados para processar, armazenar, transmitir e gerenciar informações. A TI envolve diversos aspectos relacionados a hardware, software e infraestrutura, bem como metodologias, padrões e modelos que visam otimizar a gestão e o uso da informação para fins estratégicos, táticos e operacionais.

Segundo O'brien (2004), as principais áreas da TI que podemos destacar são a segurança da informação, desenvolvimento de sistemas, suporte técnico, redes de computadores, gestão de dados e, ainda, gerenciamento de projetos que podem ser aplicáveis a todo mecanismo projetado com a finalidade de coletar, processar, armazenar e transmitir informações.

Assim, os sistemas de tecnologia da informação são ferramentas com o intuito de solucionar problemas e atender as necessidades, podendo ser utilizado em todas as empresas, seja pública ou privada, e em diversos ramos de operação das mesmas. De acordo com Laudon (2004):

> "Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar suporte à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos." (LAUDON; LAUDON, 2004, p. 7).

Assim, a tecnologia se tornou uma parte integral na atualidade e sua utilização apresenta inúmeras vantagens em diversas áreas aplicadas ao ambiente de trabalho, como na comunicação, que com o uso dela, permite que as pessoas se comuniquem instantaneamente, através de chats, aplicativos de mensagens de texto, e-mails ou videoconferências

A utilização dessas fermentas foram de suma importância no período de pandemia do covid-19[1], pandemia na qual o mundo presenciou recentemente e foi um intervalo de tempo necessário para reclusão de todas as pessoas, a fim de evitar a disseminação do vírus nos ambientes de trabalho, escolas e áreas de lazer, aumentando, assim, a modalidade do teletrabalho.

[1]De acordo, com a Fundação Oswaldo Cruz (2020) "O nome Covid é a junção de letras que se referem a (co)rona (vi)rus (d)isease, o que na tradução para o português seria "doença do coronavírus". Já o número 19 está ligado a 2019, quando os primeiros casos foram publicamente divulgados."

Na conjuntura atual, com o fim da pandemia algumas empresas continuaram com a adoção ao *home office,* uma forma de trabalho totalmente realizada pelo uso da tecnologia, sistemas da informação e suporte. Pelas palavras de Calcini e Camara (2022):

> "O modelo conhecido como *home office* foi inicialmente um desafio, pois precisou superar barreiras do conservadorismo empresarial e a desigualdade social. Já adaptados, os profissionais no Brasil, em sua maioria, preferem a manutenção do regime integral ou um modelo híbrido de trabalho, ambos adotados por diversas empresas com a retomada da economia pós-pandemia, resultando na MP 1.108/2022, posteriormente convertida na Lei 14.442/2022." (CALCINI, R.; CAMARA, A. P., 2022, p. 392.)

Além disso, a tecnologia é fundamental para a realização de diversas atividades profissionais. Desde softwares de gerenciamento de projetos até a automatização de tarefas, a tecnologia aumenta a produtividade e eficiência em diversos setores; Spinola e Pessoa (1998), afirmam que a

> "Tecnologia da Informação reúne as contribuições da Tecnologia e da Administração, estabelecendo, assim, uma estratégia integrada, permitindo projetar e instalar sistemas de informação e as coerentes mudanças organizacionais, ou ainda, pode ser definida como a adequada utilização de ferramentas de informática, comunicação e automação, juntamente com as técnicas de organização e gestão, alinhadas com a estratégia de negócios, com o objetivo de aumentar a competitividade da empresa."(SPINOLA e PESSOA, 1998, p.98)

Ou seja, de acordo com o autor supracitado pode-se entender como deve funcionar na prática o uso da tecnologia em uma empresa; deve haver cooperação do uso da TI junto a gestão para assim alcançar e melhorar resultados, com a adaptação dos sistemas tem-se resultados com mais objetividade, rapidez, é possível obter relatórios mais claros e efetivos para assim notar os pontos da administração que é necessário fazer um estudo e assim desenvolver possíveis soluções para tais.

Diante da relação positiva entre tecnologia e produtividade na gestão de tarefas, as organizações passam por significativas mudanças em sua forma de gerenciamento, de modo a se integrar a nova realidade, sendo a pandemia um divisor de águas nesse ajuste.

Segundo Rabelo (2020) a transformação digital é processo no qual as organizações fazem o uso da tecnologia para melhorar o desempenho, aumentar o alcance e melhorar os resultados, visto que o sistema passa ter papel estratégico central nos desenvolvimentos das atividades de uma empresa.

Nesse sentido, pode-se dizer que a quarta revolução industrial ou indústria 4.0, é considerada a era digital, e é caracterizada pelo surgimento da robótica e a inteligência artificial,

onde a tecnologia e o comportamento, são integradas as máquinas e aos seres humanos, otimizando produtos e processos produtivos.

O objetivo é compartilhar o fluxo de dados de um sistema em uma rede que gera informações em tempo real para as máquinas, criando uma forma de produzir e permitindo atender as mais rigorosas necessidades. Assim a indústria 4.0 se baseia em redes inteligentes para integralizar o processo tecnológico (OLIVEIRA, 2003).

2.2. Implementação e Importância da TI no setor público.

O uso da tecnologia no setor público tem se ampliado nos últimos anos, mas ainda enfrenta desafios e obstáculos para sua implantação e uso efetivo. A maioria das empresas e organizações públicas no Brasil são compostas por colaboradores mais antigos e com isso gera-se uma resistência as novas tecnologias e atualizações de sistemas antigos por novos.

Porém, a importância de uma boa gestão dos sistemas de informações nas organizações públicas não se trata de ganho de competividade, mas de ganho de eficiência e eficácia dos serviços prestados. Ou seja, além de melhoras no ambiente de trabalho, também traz agilidade nos processos instaurados no setor. O uso estratégico da tecnologia e administração dos recursos de informática busca o melhoramento do atendimento à população nos serviços prestados. (BRAVO,2005).

Segundo Beltrame e Maçada (2009) a TI não é somente uma ferramenta para automatizar os processos existentes, mas também um facilitador de mudanças organizacionais que podem levar a ganhos adicionais de produtividade.

Entretanto, atualmente ainda há problemas como a falta de investimentos em infraestrutura de tecnologia, a falta de capacitação dos servidores para lidar com as tecnologias e a necessidade de melhorar a segurança e a proteção de dados públicos. Somado a isto, a empresa possuir um suporte de TI para complementar e auxiliar quando necessário os colaboradores.

A ausência de investimento efetivo em tecnologia ao serviço público pode ter diversas consequências negativas como, produtividade inferior a desejada, baixa qualidade dos serviços prestados, e a falta de modernização tecnológica que pode afetar a eficiência dos processos produtivos. Somado a isto, outro fator de grande relevância é a dificuldade de adaptação dos servidores quando a empresa não oferece a capacitação efetiva para os mesmos.

Assim, é de suma importância que as empresas públicas acompanhem o desenvolvimento e avanço da TI para conseguir se igualar ao nível disposto no mercado, afinal

o setor público ainda é responsável por uma importante fração das empresas que fazem parte do país com missões fundamentais para os cidadãos.

Como exemplo de instituições fundamentais têm-se as companhias de águas e esgotos dos estados, estatais que tem obrigação de levar água tratada de qualidade, e saneamento básico a toda população. Dessa maneira, "a TI no setor público torna-se ferramenta fundamental para ampliar e efetivar as possibilidades de governança ampla, integrada, de maneira a atender o objetivo global do setor público, qual seja: que é prover bens e serviços de qualidade para os cidadãos." (CEPIK; CANABARRO; POSSAMAI, 2010, p. 18.)

2.3. O setor de suprimentos da CAGEPA e o Sistema PBdoc

De acordo com o estatuto social da CAGEPA (2018), a mesma é uma sociedade de economia mista por ações, de capital autorizado, vinculada à Secretaria de Infraestrutura, dos Recursos Hídricos e do Meio Ambiente – SEIRHMA com sede e foro na cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, e jurisdição em todo o território do estado, com prazo de duração indeterminado.

Um dos setores dentro da administração da mesma, é a subgerência de suprimentos, setor responsável pelo processo de licitação, que é um procedimento administrativo público para a compra ou contratação de bens, serviços ou serviços de engenharia pelo menor preço possível, garantindo ampla concorrência e que pode ser solicitado por qualquer departamento da CAGEPA em todo o estado.

Segundo Di Pietro (2017), licitação pode ser definida como o procedimento administrativo pelo qual a administração procura obter a proposta mais vantajosa para a execução de suas obras e serviços, compra de materiais e alienação de seus bens. Conforme consta na Constituição Federal art. 37, inciso XXI

> "os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações" (BRASIL, 1988)

A solicitação é iniciada pelo setor que estar precisando do item ou serviço e é necessário descrevê-lo com detalhes, informar o motivo pelo qual esteja fazendo tal documento, e ter a assinatura do responsável local; findo isto, o processo segue com a tramitação que, atualmente,

acontece via sistema PBdoc, vale frisar que anteriormente ao ano de 2020, os processos seguiam fisicamente por todo o estado da Paraíba.

Após a fase inicial, o processo segue para gerência, que é responsável por avaliar a solicitação e para acompanhá-la, seguindo, então, para diretoria em que o departamento é subordinado, a única que todos devem passar é a DAF - diretoria Administrativa e Financeira e pela PRE para colher a assinatura dos diretores, finalizando essa etapa o processo enfim chega a SGSU – subgerência de suprimentos.

Ao chegar na caixa de entrada da SGSU o processo é analisado pelo subgerente e ele encarrega um dos colaboradores, podendo ser efetivos ou estagiários, para prosseguir com a instrução do processo.

Conforme Batista e Maldonado (2008), o comprador deve estar atento à especificação detalhada do item a ser adquirido, bem como da definição correta das unidades e das quantidades, uma vez que, após iniciado o processo de compras, não é interessante que se faça retificações, mostrando despreparo e incerteza; e esse é, justamente, o primeiro passo para iniciar a instrução do processo, que é ler e entender sobre do que se trata, identificando assim a modalidade que será usada na compra.

Atualmente, consoante a Lei 14.133 de 1° de abril de 2021 os materiais e serviços gerais até 50 mil, e os serviços de engenharia até 100 mil se encaixam na dispensa de licitação, passando desses valores as compras não poderão ser diretas e já passam para a modalidade de licitação e pregão eletrônico. Conforme Art. 75 da lei supracitada:

> "Art. 75. É dispensável a licitação: I - para contratação que envolva valores inferiores a R$ 100.000,00 (cem mil reais), no caso de obras e serviços de engenharia ou de serviços de manutenção de veículos automotores II - para contratação que envolva valores inferiores a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras" (BRASIL,2021).

Após a identificação da modalidade, é necessário ver o detalhamento da solicitação e então começar a entrar em contato com fornecedores para que eles mandem suas propostas se iniciando a criação do mapa comparativo de preços, ou seja, é feito por uma planilha eletrônica com o nome do fornecedor, uma breve descrição do que está sendo comprado, e os valores; é preciso ao menos três propostas de fornecedores para fechar um mapa e que seja declarado o ganhador.

É a Instrução Normativa n° 65/2021 que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em

geral, estabelece que a pesquisa de preços será materializada em documento que conterá, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação.

Com o nome do ganhador do processo é de suma importância a verificação do CNPJ por meio de certidões, estando com toda documentão em dias, o processo segue com a dotação, que é um formulário padrão com as informações do processo de maneira sucinta; após isso, é feito o registro do processo na central de compras, que é um portal da Paraíba para ficar registrado todos os processos de aquisição que estão sendo feitos.

Com isso se encerra a primeira etapa na SGSU e após algumas tramitações via sistema PBdoc e conferência final para saber se está tudo nos conformes para finalizar a compra, então é gerada a AF – Autorização de Fornecimento encaminhada para a diretoria responsável e a presidência para liberação, e pela última vez o processo retorna para SGSU para emiti-la, e então enviar por Email ao fornecedor, com esse documento a empresa ganhadora já está apta para fornecer o produto ou iniciar o serviço com prazo de até 30 dias para isso.

Este foi um passo a passo de um processo de dispensa de licitação, no entanto compras públicas é bem mais amplo. De acordo com a Lei nº 8.883, de 1994, em vigor até o dia 30 de dezembro de 2023, conforme medida provisória 1.167/2023 há quatro tipos de licitação utilizados para a compra de bens e serviços: menor preço, melhor técnica, técnica e preço ou maior lance ou oferta.

> "§ 1º Para os efeitos deste artigo, constituem tipos de licitação, exceto na modalidade concurso: I - a de menor preço - quando o critério de seleção da proposta mais vantajosa para a Administração determinar que será vencedor o licitante que apresentar a proposta de acordo com as especificações do edital ou convite e ofertar o menor preço; II - a de melhor técnica; III - a de técnica e preço. IV - a de maior lance ou oferta - nos casos de alienação de bens ou concessão de direito real de uso" (BRASIL,1994).

Ainda, tais modalidades, pela lei 8.666/93, são classificadas em seis tipos, entre elas: concorrência, convite, tomada de preço, concurso, pregão e leilão. No entanto, há uma exceção ao procedimento licitatório, que é a contratação direta. Nela, o contrato é celebrado sem que antes exista uma licitação, em situações excepcionalíssimas.

Todo esse passo a passo que os processos de compras transitam é para chegar ao objetivo final que é melhor atender as necessidades dos cidadãos na missão da empresa, ou seja, a de levar água tratada e saneamento básico a todos e em todos os lugares que são de sua jurisdição. E com a implementação de sistemas de TI faz a transformação digital para conseguir alcançar níveis de agilidade, eficácia e eficiência que toda empresa na atualidade necessita para cumprir com todos os objetivos e metas.

2.3.1. O sistema PBdoc

O PBdoc é o sistema de protocolos da Paraíba responsável pela criação e tramitação de documentos eletrônicos e foi constituído pelo Decreto Estadual nº 40.546, de 17 de setembro de 2020, no âmbito da administração pública no estado:

> "Art. 1ºFica instituído, no âmbito da Administração Pública do Estado da Paraíba, o Sistema PBdoc, com vistas à produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações arquivísticas em ambiente digital de gestão documental. § 1º A implantação do ambiente digital de gestão documental junto aos órgãos e entidades da Administração Pública do Estado da Paraíba dar-se-á gradualmente, por meio da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) e da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba (CODATA), observado cronograma de datas aprovado pelo Comitê Gestor de Governança (CGG), instituído nos termos do decreto nº 39.271, de 28 de junho de 2019. § 2º A partir da data de implantação, prevista no cronograma a que se refere o § 1º deste artigo, junto a cada órgão ou entidade da Administração Pública do Estado da Paraíba, todos os documentos deverão ser produzidos digitalmente no respectivo âmbito" (BRASIL,2020)

Anteriormente, todos os processos da companhia eram tramitados de setor para outro, de sedes para outras, e até entre regionais, de forma física, processo esse, no qual podia demorar dias para chegar no seu local devido, essa realidade afetava diretamente ao andamento dos processos, que necessitam de agilidade, eficácia e eficiência.

Ademais, na conjuntura atual é de suma importância as empresas aderirem ao fator do desenvolvimento sustentável, diminuindo o consumo de papeis. Além disso, como consequência, vai integralizando os documentos sem necessitar de grandes espaços para armazenagem, obtendo mais organização e mais facilidade para encontrar os documentos oficiais necessários.

A sustentabilidade é uma preocupação crescente em todo o mundo, e as organizações públicas brasileiras não são exceção. Desde o final dos anos 90, o país tem feito esforços para incorporar a questão ambiental em suas políticas públicas. A conscientização sobre a importância da sustentabilidade deve ser uma prioridade para garantir a qualidade de vida das futuras gerações e a proteção do meio ambiente.

Segundo Birney et al. (2010) as organizações do setor público são fundamentais para a disseminação do desenvolvimento sustentável e devem assumir um papel de liderança no sentido de proporcionar aos cidadãos ações relacionados à sustentabilidade, tanto em relação à educação da população, quanto ao incremento de práticas sustentáveis nos órgãos públicos que prestam serviços.

Para que a implementação de um sistema seja plena e eficaz, é necessário o treinamento do sistema que será utilizado, pois além de aprender a manusear, os servidores de cada setor terão que digitalizar todos os processos físicos em andamento para o sistema, nesse momento, esse papel é sucintamente relevante, pois a partir disto que dará início efetivamente ao uso do sistema.

O conceito de treinamento abrange três áreas, para Antonello e Pantoja (2010):

> "A primeira refere-se à intencionalidade na melhoria de desempenho profissional, a segunda diz respeito ao controle por parte da organização e a terceira enfoca na natureza processual." (Antonello e Pantoja, 2010, p. 67)

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa, possui uma aplicação metodológica que se deu através da pesquisa qualitativa, tratando-se de um estudo de caso em uma empresa pública do Estado da Paraíba s procedimentos usados, para este trabalho, envolveram a pesquisa bibliográfica feita através de livros, artigos, bem como uma pesquisa através da aplicação de um questionário com os servidores e estagiários da SGSU[2].

Segundo Creswell (2014), a pesquisa qualitativa é um conjunto de práticas que transformam o mundo visível em dados representativos, incluindo notas, entrevistas, fotografias, registros e lembretes. Os pesquisadores que trabalham com abordagem qualitativa de pesquisa buscam entender um fenômeno em seu contexto natural.

Segundo Samara e Barros (2007), o processo de coleta de dados é definido a partir do desenvolvimento do projeto e determina a forma como os dados serão obtidos, a partir do tema, delimitação do assunto, revisão bibliográfica, definição do objetivo e formulação do problema. Nesse processo é elaborado um questionário para pesquisas qualitativas

A coleta de dados do presente trabalho é a de amostragem e possui o intuito de responder ao problema da pesquisa e os objetivos; nesse sentido utilizou-se tal coleta por meio de questionário elaborado com base na problemática do estudo, principalmente, o de explanar a opinião dos servidores e estagiários que vivem e viveram a realidade da implementação de sistemas de TI na SGSU, e relatar de maneira anônima tal experiência.

O questionário possui, em quase totalidade, perguntas fechadas e foi disponibilizado com o uso da ferramenta *Google Forms,* que foi enviado a 6 servidores e a 6 estagiários, foi

[2] Subgerência de Suprimentos.

obtido retorno de 11 respondentes destes os servidores em sua totalidade e 5 dos estagiários. O critério de coleta utilizado foi o envio para os atuantes do setor de suprimentos, através de *link* e para a tabulação dos resultados foi utilizado planilha eletrônica.

O questionário, presente no Apêndice I, contém 17 (dezessete) questões elaboradas pela autora deste trabalho e está dividido em 02 (duas) partes. A primeira parte aborda o perfil socioeconômico e a segunda foi subdividida em 03 (três) partes que são elas o antes, durante e o após a implementação do sistema PBdoc, a fim de coletar dados dessas fases para identificar como foi o processo, as dificuldades, e atualmente como é a realidade.

Os resultados serão apresentados em 2 blocos, o primeiro deles traça o perfil socioeconômico dos atuantes no setor de suprimentos, levando em consideração tanto os estagiários quanto os servidores que passaram e que estão atuando no presente momento na SGSU. O segundo bloco traça os resultados do PBdoc que foi dividido em três partes o antes, durante e o após a implementação deste sistema.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1.Perfil socioeconômico da amostra

De acordo com a quadro 1 abaixo, do total de respondentes, 63,6% afirmaram ser do sexo masculino, e 36,4% afirmaram ser do sexo feminino, dentre esses, os dois maiores intervalos de idade são entre 18 e 23 anos e 34 e 43 anos, ambos com 27,3%, visto que esses dados são contados com os estagiários, e, por este motivo pode-se notar as disparidades salariais apresentadas em seguida.

A CAGEPA possui plano de cargos e carreiras, ou seja, há percentuais de acréscimos levando em consideração o tempo de serviço na empresa, além disso os cargos de confiança também têm acréscimos salarial. Já os estagiários possuem salário fixo mediante aos contratos assinados.

O grau de escolaridade em quase sua totalidade, 91% possuem curso superior ou atualmente estar cursando, refletindo assim a formação dos servidores da subgerência em questão, dependendo também em qual nível o servidor se encaixou no ato do concurso para entrar na empresta, visto que também há inúmeros cargos ocupados por servidores com formação nível médio.

No quesito cargos ocupados na CAGEPA 54,5% responderam ser servidores e 45,5% ser estagiários. Na empresa há uma ocupação significativa de estagiários e jovens aprendizes

em todos os setores, na SGSU os estagiários ocupam três vagas no turno da manhã e três no turno da tarde, demostrando a necessidade e a importância desse serviço prestado para a empresa e para o setor em citado em específico.

Na pesquisa, ainda na primeira fase sobre o perfil socioeconômico dos respondentes, uma das perguntas do questionário foi o tempo de serviço prestado por eles, 55% responderam estar entre 1 e 2 anos na empresa que remete aos estagiários, pois o contrato é de 1 ano renovável por mais 1. Enquanto isso, há registros dos servidores efetivos que ocupam a SGSU com tempo de serviço acima de 30 anos, chegando até 50 anos de serviço prestado a empresta.

Quadro 1 – Perfil socioeconômico dos participantes (continua)

GÊNERO	**QTD**	**%**
Masculino	7	63,6
Feminino	4	36,4
Total	**11**	**100%**
IDADE	**QTD**	**%**
Entre 18 a 23 anos	3	27,3
Entre 24 a 33 anos	1	9,1
Entre 34 a 43 anos	3	27,3
Entre 44 a 53 anos	1	9,1
Entre 54 a 63 anos	1	9,1
Entre 64 ou mais	2	18,2
Total	**11**	**100%**
ESCOLARIDADE	**QTD**	**%**
Ensino Médio Completo	1	9,1
Ensino Superior Completo	4	36,4
Ensino Superior Incompleto(cursando)	3	27,3
Especialização	1	9,1
Mestrado	1	9,1
Doutorado	1	9,1
Total	11	**100%**
FAIXA SALARIAL	**QTD**	**%**
Até 1 sálario Mínimo	2	18,2
Entre 1 e 3 salários-mínimos	4	36,4
Acima 3 até 5 salários-mínimos	1	9,1
Acima 5 até 10 salários-mínimos	2	18,2
Acima de 10 até 15 salários-mínimos	2	18,2
Acima de 15 até 20 salários-mínimos	0	0
Total	**11**	**100%**
CARGO NA CAGEPA	**QTD**	**%**
Servidor	6	54,5
Estagiário	5	45,5
Total	**11**	**100%**

TEMPO DE SERVIÇO	QTD	%
1 ano	2	19%
1 ano e 6 meses	1	9%
1 ano e 8 meses	1	9%
2 anos	2	18%
13 anos	1	9%
15 anos	1	9%
32 anos	1	9%
41 anos	1	9%
50 anos	1	9%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

4.2. Resultados sobre a percepção dos colaboradores sobre o PBdoc

A pergunta introdutória para a fase 02 (dois) do questionário foi para identificar se os respondentes possuem facilidades com o uso de tecnologias em geral e em sua totalidade a resposta foi que sim conforme apresenta a quadro 2 abaixo.

Quadro 2 – Facilidades com uso de tecnologias

Tem facilidades com o uso de tecnologias?	QTD	%
Sim	11	100%
Não	0	0%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na conjuntura atual, é vivenciada a modernização e a utilização de ferramentas da TI cada vez mais nas empresas. Dessa forma, foi instruído aos pesquisados sobre esse assunto da seguinte forma, no quadro anexa abaixo.

Como pode ser visto no quadro3, em sua totalidade, com 100% afirmaram a tecnologia da informação como indispensável para garantir a eficiência e eficácia e para melhorar cada vez mais os processos já traçados na empresa e implantar novos quando necessário, a fim de entregar as metas e objetivos impostos para cada departamento e não apenas para subgerência de suprimentos.

Quadro 3 – Indispensabilidade da tecnologia da informação

Em sua opinião, a tecnologia da informação é indispensável na atualidade para os processos de compras serem finalizados com eficiência e eficácia, ou seja, executar com qualidade, competência e atingir o objetivo, respectivamente ?	QTD	%
Sim	11	100%

Não	0	0%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Ao questionar sobre as principais dificuldades encontradas, verifica-se que 81,8% das respostas (quadro 4) afirma que o era o tempo que levava para finalizar as compras, vistos que para ser realizado o processo de compras públicas é necessário passar por vários departamentos;

Ainda, com 18,2%, alguns respondentes definiram como dificuldade o uso excessivo de papeis necessários para finalizar as compras, pois o processo de licitação, e em particular alguns serviços como o de engenharia, precisam ter em anexo muitos documentos tornando esse uso de papel excessivo.

Conforme ainda a quadro 4, é observado que o principal motivo visto como negativo pelos colaboradores respondentes é o tempo, consequentemente a quantidade de setores necessários pelo qual o processo passa para então ser finalizado pela SGSU.

Quadro 4 – Principal dificuldade antes da implementação do PBdoc

Antes da implementação do pbdoc, qual principal ponto negativo pelo fato dos processos serem físicos?	**QTD**	**%**
O tempo para transitar com os processos pela cagepa e suas regionais	9	81,8%
Facilidade em duplicar o processo damesma natureza	0	0%
Uso excessivo de papeis	2	18,2%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Nesse sentido, procurou-se identificar, na opinião dos respondentes, se a CAGEPA conseguia ser efetiva na entrega das compras de materiais, bens, serviços e serviços de engenharia, e 54,5% responderam que sim, em contraponto 45,5% responderam que não, conforme a quadro 5 abaixo.

Quadro 5 – Efetividade da CAGEPA antes do PBdoc

Antes do sistema pbdoc, a cagepa conseguia ser efetiva na entrega de materiais, bens, serviços e serviços de engenharia?	**QTD**	**%**
Sim	6	54,5%
Não	5	45,5%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Percebe-se que, apesar da maioria considerar que a entrega era efetiva, os resultados entre o sim e o não foram bem próximos, de modo, que anterior a implementação do PBdoc tinha-se as entregas das compras devidamente realizada, porém de maneira arcaica e demorada.

Para entender a efetividade durante a implementação do sistema, uma primeira pergunta foi sobre treinamento, onde, conforma apresenta a quadro 6, 63,6% responderam que não ocorreu e 36,4% responderam que sim; nesse sentido, devido a disparidade em relação a ter tido ou não o treinamento do sistema com os servidores, foi feito uma pergunta em aberto sobre esse ponto.

No questionário (questão 11 – Apêndice I) foi aplicado uma questão em aberto que perguntava sobre como foi o treinamento no período da implementação e o feedback obtido ao quesito mostra que para alguns indivíduos não houve treinamento, mas, apenas, vídeo aula, tutoriais e manuais de uso, mostrando, assim, que para alguns dos respondentes tais propostas de ensino não são vistas como treinamento, de fato, sendo importante um método de abordagem mais intensiva. Um treinamento efetivo é realizado com consultores do próprio sistema para ensinar e fazer o acompanhamento com os colaboradores por um período de tempo.

Assim, pode-se concluir que a percepção dos respondentes em sua totalidade foram que não houve, ou não foi suficiente o treinamento obtido pelos servidores com a nova ferramenta de tramitação, criação de processos e inclusão de documentos oficiais.

Quadro 6 – Treinamento com os colaboradores

Durante a implementação do sistema pbdoc houve treinamento com os servidores?	**QTD**	**%**
Sim	4	36,4%
Não	7	63,6%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Em continuação a essa etapa, e diante das respostas obtidas nas questões explanadas acima, buscou-se analisar se houve dificuldades e resistência na adaptação durante a fase de implementação. Em sua maioria, com 81,8%, a resposta foi que sim.

Quadro 7 – Dificuldades para implantação do sistema

Houve dificuldades na adaptação e resistência para implantação do sistema?	QTD	%
Sim	9	81,8%
Não	2	18,2%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Percebe-se que, provavelmente, tais dificuldades são oriundas do treinamento considerado pouco ou insuficiente para a maioria deles. O treinamento é uma forma de capacitar e qualificar as pessoas de uma empresa, passando a serem mais produtivas e proativas e contribuindo para a melhoria dos processos e crescimento da organização.

Ademais, foi questionado aos servidores e estagiários se mesmo com as dificuldades e falta de treinamento adequado, a inclusão do sistema PBdoc melhorou as etapas do processo de compras e 90,9% responderam que, de fato, tal melhoria ocorreu conforme a quadro abaixo. Reforçando o que fato da adaptação mencionada anteriormente.

Quadro 8 – Melhoria no processo de compras com o PBdoc

Com o uso do pbdoc houve melhoria durante as etapas do processo de compra?	QTD	%
Sim	10	90,9%
Não	1	9,1%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Seguindo com o objetivo de entender o após a implementação, é certificado por todos os colaboradores que com o uso do PBdoc a subgerência de suprimentos, aprimorou o alcance de metas e o otimizou o tempo de entrega.

Quadro 9 – Melhorias na SGSU com o uso do PBdoc

Com a implementação do pbdoc, a subgerência de suprimentos melhorou o alcance de suas metas e o tempo de entrega?	QTD	%
Sim	11	100%
Não	0	0%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Organizar uma empresa apenas com planilhas e documentos pode em determinadas situações ser mais fácil, mas com eficiência a curto prazo o que não é interessante aos resultados

desejados para o longo prazo, ou seja, fluxos bem definidos, metas impostas, e resultados prontos para serem analisados e estudados.

Portanto, é observado que com o avanço tecnológico e o crescimento das empresas é necessário um sistema para organizar e estruturar processos dentro da companhia. Visando um cenário de otimização de processos, optar pela implantação de um novo sistema para adequar às necessidades da sua organização com melhorias focais em cada área, de acordo com as necessidades de cada departamento e a empresa como um todo.

Diante de todas as variáveis analisadas e postas neste questionário, o conhecimento dos colaboradores foram colocados em questão sobre o conhecimento que os mesmos possuem a respeito do PBDOC, os resultados para tal pergunta são apresentados no quadro 10 abaixo.

Com isso, 45,5% dos respondentes responderam que concordam parcialmente que seu conhecimento é suficiente para executar o trabalho de forma adequado, com os mesmos 45,5% partes dos colaboradores responderam que concordam totalmente, enquanto isso 9,1% que discordam parcialmente, a opção de discordância total não foi assinalada por nenhum deles.

Portanto, temos como reflexo que apesar da ausência de um treinamento adequado, os colaboradores com seus próprios esforços e com a prática, foram aprendendo e repassando o conhecimento para os próximos a chegar no setor.

Quadro 10 – Acerca do conhecimento dos servidores

"O CONHECIMENTO QUE EU POSSUO SOBRE O SISTEMA IMPLEMENTADO, É SUFICIENTE PARA EU EXECUTAR O TRABALHO DE FORMA ADEQUADA", VOCÊ:	**QTD**	**%**
Concorda parcialmente	5	45,5%
Concorda totalmente	5	45,5%
Discorda parcialmente	1	9,1%
Discorda totalmente	0	0%
Total	**11**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A última pergunta do questionário remete aos colaboradores a dar suas opiniões em relação ao que ainda pode ser melhorado e incluso em tecnologia da informação no setor de suprimentos, diante das respostas coletadas a principal sugestão foi um sistema de TI voltado exclusivamente para compras.

Além disso, foi perceptível a necessidade de um sistema que conseguisse abranger os fornecedores e as cotações mais precisas e automatizadas, ademais, que as planilhas eletrônicas dos mapas de apuração sejam emitidas por esse sistema, otimizando tempo e minimizando

possíveis erros, com isso, o relatório seria mais objetivo e a transparência, um dos princípios da administração pública, seria mais ressaltada.

Diante do apresentado no decorrer deste trabalho, com as respostas do questionário foi observado que a percepção dos colaboradores é que a implementação do sistema PBdoc foi de grande valia para melhoria nos andamentos dos processos de compras conforme visto nos quadros 8 e 9, porém não é um sistema que supri as todas as necessidades da subgerência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de sistemas de Tecnologia da Informação (TI) é fundamental para aumentar a eficiência e a competitividade das empresas atualmente. Alguns benefícios da implementação de sistemas de TI incluem a automação de processos, pois é possível automatizar processos manuais e rotineiros, reduzindo erros, custos e o tempo necessário para realizar tarefas.

A utilização deste em uma empresa permite um melhor gerenciamento de dados, armazenando informações em bancos de dados, facilitando o acesso e a análise de dados. Sendo assim, possibilita uma maior precisão na tomada de decisões, a partir dos dados armazenados pelos sistemas de TI, as empresas e organizações públicas ou privadas podem tomar decisões mais assertivas e estratégicas, aumentando a eficiência dos processos e contribuindo para melhores condições de trabalho e resultados positivos para todos os envolvidos.

Dessa forma, a tecnologia da informação tem como umas das funções de auxiliar processos internos nas empresas, e o setor analisado neste estudo de caso foi a SGSU – Subgerência de Suprimentos, responsável pelas compras públicas da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba.

Com a aplicação do questionário, foi aplicado uma pergunta em aberto foi identificado que o maior ponto a ser discutido para dar maior eficiência e eficácia ao sistema implementado na CAGEPA, foi a ausência de treinamento mais incisivos e assertivos com os funcionários, visto que foi realizada a capacitação para a utilização do sistema por meio de vídeos aulas e pequenas lives. Dessa forma, fazendo com que o aprendizado não seja eficaz e completo.

Apesar disto, a utilização do sistema tem sido de grande importância para a subgerência e tornando os processos mais ágeis nas entregas das solicitações de compras para o estado da Paraíba. Com isto, foi analisado a importância do sistema PBdoc para melhorar os trâmites dos processos de compras.

Porém este não é suficiente para suprir as necessidades do setor diante da necessidade de um sistema voltado para o processo de compras em si, usado para fazer as cotações, os mapas

de apuração e de licitação, contatos com fornecedores. Tal ferramenta amenizaria os problemas e gargalos enfrentados pela subgerência para entregar os materiais, bens, serviços, e serviços de engenharia solicitados pelos setores e regionais da CAGEPA.

Somado a isso, por causa do alto giro de estagiários e a falta de treinamento específico com eles em seus departamentos, ocorre um desfalque, visto que os antigos precisam treinar os novatos. Nesse sentido, vídeos tutoriais pré-estabelecidos, de fato, são de grande valia.

Dessa maneira, remete-se novamente ao principal objetivo deste trabalho que é a indispensabilidade na conjuntura atual dos sistemas de TI no âmbito público para melhorar os serviços oferecidos a sociedade pelas empresas e organizações públicas.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Marco Antônio Cavalcanti; MALDONADO, José Manuel Santos De Varge. **O Papel Do Comprador No Processo De Compras Em Instituições Públicas De Ciência E Tecnologia Em Saúde.** FGV. Fundação Getúlio Vargas. Rio De Janeiro, 2008. Acesso Em: 30/04/2023.

BELTRAME, M. M.; MAÇADA, A. C. G. **Validação De Um Instrumento Para Medir O Valor Da Tecnologia Da Informação (TI) Para As Organizações.** Organizações Em Contexto, Ano 5, N.9, Janeiro-Junho2009.

BIRNEY, A; CLARKSON, H; MADDEN, P; PORRITT, J; TUXWORTH, B. (2010) **Intensificando - uma estrutura para a liderança do setor público em sustentabilidade**. Recuperado de https://www.forumforthefuture.org/ Acesso; 27 de maio de 2023.

CALCINI, R.; CAMARA, A. P. **Tecnologias E O Teletrabalho Pós Pandemia: O Controle Invisível Aos Olhos Do Subordinado,** 2021.

CEPIK, Marco; CANABARRO, Diego Rafael; POSSAMAI, Ana Júlia. **Do Novo Gerencialismo Público À Era Da Governança Digital. IN: Governança de TI, Transformando a Administração Pública no Brasil.** Porto Alegre, SWS Editor. 2010. p.18.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL (BRASIL, 1988, Art. 37, Inciso XXI).

CRESWELL, J. **Investigação Qualitativa E Projeto De Pesquisa: Escolhendo Entre Cinco Abordagens.** 3. Ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 30. Ed. São Paulo: Atlas, 2017.

ESTATUDO DA CAGEPA, 2018. Acesso em: 15 de abril de 2023.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital.** 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLIVEIRA, Carlos Augusto **De. Inovação Da Tecnologia, Do Produto E Do Processo**. 2.Ed. Belo Horizonte: Editora De Desenvolvimento Gerencial, 2003.

ROCHA, Cleomar. **Burocracia e morosidade do serviço público**, 2017.

APÊNDICE I

QUESTIONÁRIO

Caro respondente, a pesquisa é anônima, as informações coletadas serão utilizadas apenas para fins acadêmicos e os resultados serão divulgados de forma agregada. Ciente dessas informações, você aceita participar dessa pesquisa?

( ) SIM ( ) NÃO

PERFIL SOCIOECONOMICO

1. Gênero: ( ) Feminino ( ) Masculino ( ) Prefiro não dizer ( ) Outros

2. Idade: _____

3. Faixa salarial:

( ) Até 1 Salário mínimo (R$0,00 até R$ 1.100,00)
( ) 1 a 3 Salários mínimos ((R$ 1.100,00até R$ 3.300,00)
( ) 3 a 5 Salários mínimos (R$ 3.300 a R$ 5.500,00)
( ) 5 a 10 Salário mínimo (R$ 5.500 a 11.000,00)
( ) 10 a 15 Salário mínimo (R$ 11.000,00 a R$ 16.500,00)
( ) 15 a 20 Salário mínimo (R$ 16.500,00 a R$ 22.000,00)

4.Grau de escolaridade:

( )Ensino fundamental incompleto
( )Ensino fundamental completo
( )Ensino médio incompleto
( )Ensino médio completo
( )Curso técnico
( )Ensino superior cursando
( )Ensino superior completo
( ) Especialização
( )Mestrado
( )Doutorado
( )Pós-doutorado

5.Quanto tempo de serviço: _____

6. Servidor ( ) Estagiário ( )

7. Tem facilidade com o uso de tecnologias?

( ) Sim
( ) Não

SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA

8. Antes da implementação do PBdoc, qual a maior dificuldade pelo fato dos processos serem físicos?

( ) O tempo para transitar com os processos pela cagepa e suas regionais
( ) Facilidade em duplicar o processo da mesma natureza
( ) Uso excessivo de papeis
( ) outro

9. Antes do sistema PBdoc, a CAGEPA conseguia ser efetiva na entrega de materiais, bens, serviços e serviços de engenharia?
( ) Sim
( ) Não

10. Durante a implementação do sistema PBdoc houve treinamento com os servidores?
( ) Sim
( ) Não

11. Qual o tempo de treinamento, e esse tempo foi suficiente?

12. Houve dificuldades na adaptação e resistência para implantação do sistema?
( ) Sim
( ) Não

12. Com o uso do PBdoc houve melhoria no decorrer dos processos de compras?
( ) Sim
( ) Não

13. Em sua opinião, a tecnologia da informação é indispensável na atualidade para os processos de compras serem finalizados com eficiência e eficácia, ou seja, executou com qualidade, competência e atingiu o objetivo, respectivamente?
( ) Sim
( ) Não

14. Com a implementação do PBdoc, a subgerência de suprimentos melhorou o alcance de suas metas e o tempo de entrega?
( ) Sim
( ) Não

15. "O conhecimento que eu possuo sobre o sistema implementado, é suficiente para eu executar o trabalho de forma adequada", você:
( ) Concorda parcialmente
( ) Concorda totalmente
( ) Discorda parcialmente
( ) Discorda totalmente

16. Na sua opinião, o que ainda pode ser melhorado em TI na subgerência de suprimentos?

Emitido em 17/07/2023

DOCUMENTO Nº 001/2023 - CCSA - CGP (11.00.52.01)
(Nº do Documento: 1)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 17/07/2023 15:33)
GUTEMBERG ANGELO BEZERRA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1212018

Para verificar a autenticidade deste documento entre em https://sipac.ufpb.br/documentos/ informando seu número: **1**, ano: **2023**, documento (espécie): **DOCUMENTO**, data de emissão: **17/07/2023** e o código de verificação: **3e4d6aad4a**