



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS

CURSO: ADMINISTRAÇÃO

ÁREA: Tecnologia da Informação

JAYBRAS CORREIA DA ROCHA JUNIOR

RA: 20871712

**O IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DE UM SOFTWARE PARA
COIBIÇÃO DE FRAUDE EM UM PROGRAMA PÚBLICO
CONTRA PAGAMENTO INDEVIDO**

Brasília
2012

JAYBRAS CORREIA DA ROCHA JUNIOR

**O IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DE UM *SOFTWARE* PARA
COIBIÇÃO DE FRAUDE EM UM PROGRAMA PÚBLICO
CONTRA PAGAMENTO INDEVIDO**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Roberto Avila Paldês

Brasília
2012

JAYBRAS CORREIA DA ROCHA JUNIOR

**O IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DE UM SOFTWARE PARA
COIBIÇÃO DE FRAUDE EM UM PROGRAMA PÚBLICO
CONTRA PAGAMENTO INDEVIDO**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como
um dos requisitos para a conclusão do curso
Administração de Empresas do UniCEUB –
Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Roberto Avila Paldês

Brasília, ____ de _____ de 2012.

Banca Examinadora

Prof: Roberto Avila Paldês

Orientador(a)

Prof.(a):

Examinador (a)

Prof.(a):

Examinador (a)

RESUMO

Objetiva-se com este estudo avaliar as possíveis mudanças na implantação de um *software* como forma de coibir o pagamento indevido em um programa público. O estudo justifica-se por poder mostrar a importância da TI e a importância da gestão do conhecimento. Na parte teórica, o estudo mostrará assuntos como tecnologia da informação, gestão estratégica, gestão do conhecimento tratando por fim sobre *software*. Na análise dos dados será visto por meio de um questionário aplicado aos funcionários do órgão público em estudo, como está sendo a aceitação da implantação de um *software* no mesmo. Conclui-se que há um mínimo de resistência na implantação do *software*, mas que se o setor for bem preparado há melhor possibilidade de aceitação e facilidade no aprendizado.

Palavras-Chave: tecnologia da Informação, Gestão do conhecimento, Gestão Estratégica e *Software*.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 REVISÃO DE LITERATURA	8
2.1 Tecnologia da Informação	8
2.1.1 Gestão estratégica de TI	8
2.2 Gestão do Conhecimento.....	10
2.3 <i>Software</i>	12
3 METODOLOGIA	14
4 RESULTADO E DISCUSSÃO	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
BIBLIOGRAFIA	24
APÊNDICE – Questionário.....	25

1 INTRODUÇÃO

A partir da década de 70, a tecnologia passou a fazer parte do cotidiano das pessoas de uma forma bem mais ampla e sua disseminação proporcionou mudanças na economia, política e de uma forma geral na forma de pensar e agir da sociedade.

A tecnologia foi tomando mais espaço no dia-a-dia, assim as empresas têm buscado a Tecnologia da Informação para dinamizar ou melhorar suas estruturas em níveis estratégicos e operacionais, considerando o auxílio que a TI poderá fornecer, uma vez que o volume de informações é cada vez maior num crescimento acelerado e constante.

A Gestão do Conhecimento pode ser vista como uma infra-estrutura criada pela empresa para inserir os processos e os procedimentos que, agindo sobre uma base de dados de informação e de conhecimentos estruturada, venham a admitir a utilização do capital intelectual da organização para gerar serviços e produtos imprescindíveis como forma de contribuição ao aumento da competitividade das empresas.

Software são programas de computador que ajudam os usuários ao transformar dados em informações, que posteriormente poderá fazer com que um colaborador possa fazer uma empresa tomar ou não uma decisão baseada nas informações que ela obteve através do *software* (Rosini & Palmisano, 2003).

Dessa forma as empresas aliam Tecnologia da Informação e Gestão do Conhecimento em um *software*, que assim, podem ter sua base de dados. Dependendo da sua finalidade, pode simplesmente servir para consultas de um determinado setor, ou no caso, serve para inclusão de cidadão em um programa público de pagamento de benefício.

A presente pesquisa tem como problema: qual o impacto da implantação de um *software* para coibição de fraude em um programa público contra pagamento indevido?

Para chegar à resposta da pesquisa, a análise tem como objetivo geral avaliar as possíveis mudanças na implantação de um *software* como forma de coibir o pagamento indevido em um programa público. E como objetivos específicos: 1)

analisar o emprego dos conceitos de gestão do conhecimento, tecnologia da informação, *software* e fraude; 2) identificar possíveis impactos positivos e boas experiências com a implantação do *software* no órgão público; 3) identificar as experiências negativas que possam ensejar melhorias para o setor em questão.

O assunto torna-se relevante por mostrar a importância da TI, como esta vem sendo procurada por cidadãos interessados em fiscalizar os órgãos públicos com o intuito de saber se o imposto pago está sendo bem aplicado. A gestão do conhecimento é também um assunto interessante de se falar, pois trata-se de uma ferramenta de gestão para o aproveitamento máximo de recursos, gerando esclarecimentos sobre o assunto.

Inicialmente será visto neste estudo a tecnologia da informação - TI em seus conceitos, no que consiste, o que permite e vantagem desta. Logo após verificar-se-á a gestão estratégica de TI, mostrando-se como esta age num mundo globalizado, a implicação nas organizações e o planejamento estratégico. Dando continuidade a gestão de conhecimento é exposta em uma visão mais ampla de significados, podendo esta ser um processo de identificação, criação, renovação e aplicação das informações. Ao tratar sobre *software* este é conceituado mostrando também que é algo que auxilia em relação à gestão da informação. Por fim será feita uma análise em cima do questionário aplicado na empresa com o intuito de verificar a aceitação ou não do *software* implantado.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Tecnologia da Informação

TI é o conjunto de atividades e soluções que são originadas por recursos computacionais. Dentro desses recursos, podem ser relacionados: os *hardwares* e seus dispositivos e periféricos; os *softwares* e seus recursos; sistemas de telecomunicações e gestão dos dados e das informações. (BEAL, 2001).

Para Foina (2001, p. 31) TI é “um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial”.

Segundo Turban (2007), tecnologia da informação consiste em instalações físicas, serviços e gerenciamentos que suportam todos os recursos computacionais existentes em uma organização. Ele diz que são cinco componentes principais na infra-estrutura da tecnologia da informação, quais sejam: *hardware*, *software*, redes e instalações de comunicação, que inclui a *internet*, banco de dados e o pessoal do gerenciamento das informações. Turban (2007) diz, que a tecnologia da informação pode informar como recursos computacionais são organizados, operacionalizados e administrados.

A tecnologia da informação permite que por meio dos novos recursos tecnológicos e computacionais, as organizações possam vir a crescer rapidamente repassando essa mudança de uma forma mais rápida aos seus clientes.

Dessa forma, TI não é mais uma forma de vantagem competitiva, e sim uma necessidade para que haja controle e eficácia em procedimentos, e não é por se tratar de uma empresa pública que não possa haver o uso de TI correta, para isso uma boa forma de se fazer uso de TI, seria a gestão estratégica de TI.

2.1.1 Gestão estratégica de TI

Segundo BEAL (2001), o mundo globalizado, com um nível de informações rápidas, faz com que as empresas deixem de tratar a TI como um problema

meramente tecnológico que necessita somente de soluções tecnológicas, e passem a administrá-la como uma chance de melhorar as rápidas mudanças do mercado.

Foina (2001, p. 35) diz que, “TI como as demais áreas da empresa, demanda recursos e esforços que exigem um planejamento prévio de suas ações”.

A grande implicação entre a estratégia de TI e a da organização pode, em alguns casos, mudar a estratégia de negócio da empresa, mesmo se tratando de uma empresa pública. A falta de alinhamento entre os dois está normalmente ligada aos responsáveis pelo setor de TI da empresa que, geralmente, não têm formação acadêmica administrativa e, assim, não conseguem alinhar a estratégia de TI com a da organização. (FAGUNDES, 2010).

Para se ter uma gestão estratégica de TI, Foina (2001), propõe um planejamento estratégico da TI, que se baseia em 4 pilares.

1. Diagnóstico amplo da situação atual da empresa: Determina claramente a situação da empresa diante dos objetivos de negócio atuais e de seu sucesso.

2. Estabelecimento da situação desejada para o período de planejamento: A tecnologia de informação necessária para suportar a empresa no futuro deve ser dimensionada em suas características básicas e nos recursos a serem disponibilizados para alavancar, ou mesmo viabilizar, os objetivos.

3. Definição das políticas e diretrizes básicas: Explicita as políticas, diretrizes e restrições organizacionais que nortearão o detalhamento dos planos de ação.

4. Estabelecimento dos planos de ação: O resultado do planejamento estratégico é um conjunto de planos de ação formados pelos Planos de Informação, Plano de Sistemas, Plano de Tecnologia, Plano de Organização e Recursos Humanos, Plano de Capacitação e Plano de Revisão.

- O **Plano de Informação** estabelece as metas/objetivos de processamento e o detalhamento e fluxo das informações mais importantes para a organização.
- O **Plano de Sistemas** define os sistemas (em termos de programas e de normas e procedimentos) que deverão ser implementados ou alterados.
- O **Plano de Tecnologia** define as características dos equipamentos a serem incorporados para atender as necessidades geradas pelo Plano de Sistemas.

- O **Plano de Organização e Recursos Humanos** define as novas estruturas organizacionais para a área de TI, e o perfil desejado para os profissionais que atuarão nessa função.
- O **Plano de Capacitação** estabelece os níveis de conhecimento técnico desejável para cada posto de trabalho diante das novas tecnologias a serem adotadas por eles.
- O **Plano de Revisão** serve para rever etapas do planejamento estratégico e pontos de averiguação do andamento de seus planos.

Vive-se em um tempo, onde todos os tipos de informações são amplamente difundidos, e com essa facilidade qualquer forma de aumentar a produtividade da empresa, partindo de produtos novos, procedimentos, gestão de pessoas e tudo isso tem a ajuda e a facilidade da TI que viabiliza a produção desses novos produtos ou procedimentos que a empresa quer adotar.

A necessidade de que as organizações sejam inteligentes, diante das mudanças constantes da sociedade da informação, faz com que elas também se modifiquem e requeiram planejamento de suas informações auxiliadas pelos recursos da TI, conforme Rezende (2002).

2.2 Gestão do Conhecimento

Para ter um entendimento do que é gestão do conhecimento, tem que haver uma explicação sobre o que é dado, informação e conhecimento.

Dado pode ter vários significados. Um banco de dados é “um conjunto de dados aleatórios sobre diversos assuntos que, ao se combinarem de maneira correta, se tornam úteis para a empresa” (CHIAVENATO, 2009).

Segundo Nonaka e Takeuchi (2008, p. 66) conhecimento pode significar “informação, conscientização, saber, cognição sapiência, percepção, ciência, experiência, qualificação, discernimento, competência, habilidade prática, capacidade, aprendizado, sabedoria, certeza e assim por diante.” Na verdade depende do contexto em que está sendo empregado.

Informação é uma mensagem com dados que fazem diferença, podendo ser audível ou visível, e onde existe um emissor e um receptor. É o insumo mais importante da produção humana. “São dados interpretados, dotados de relevância e propósito” (DRUCKER, 2001).

O conhecimento deriva da informação assim como esta, dos dados. O conhecimento não é puro nem simples, mas é uma mistura de elementos; é fluido e formalmente estruturado; é intuitivo e, portanto, difícil de ser colocado em palavras ou de ser plenamente entendido em termos lógicos. Ele existe dentro das pessoas e por isso é complexo e imprevisível. O referido autor classifica o conhecimento humano em dois tipos: conhecimento tácito e conhecimento explícito.

Conhecimento explícito é o que pode ser articulado na linguagem formal, inclusive em afirmações gramaticais, expressões matemáticas, especificações, manuais etc., facilmente transmitido, sistematizado e comunicado. Ele pode ser transmitido formal e facilmente entre os indivíduos. Esse foi o modo dominante de conhecimento na tradição filosófica ocidental.

O conhecimento tácito é difícil de ser articulado na linguagem formal, é um tipo de conhecimento mais importante. É o conhecimento pessoal aliado à experiência individual e envolve fatores intangíveis como, por exemplo, crenças pessoais, perspectivas, sistema de valor, intuições, emoções, habilidades. É considerado como uma fonte importante de competitividade entre as organizações e só poderá ser avaliado por meio da ação e observação em um ambiente organizacional.

Conforme Megginson (1998, p. 38) “O conhecimento adquirido é também o conhecimento a ser desenvolvido pelo homem ou pela organização. Não precisa ser algo criado, mas apenas ser novidade, a originalidade é menos importante que a utilidade.”

A gestão do conhecimento leva as organizações a mensurar com mais segurança a sua eficiência, tomar decisões com relação a melhor estratégia a ser adotada em relação aos seus clientes, concorrentes, e serviços, saber identificar as fontes de informações, saber administrar dados e informações, saber gerenciar seus conhecimentos.

Há quatro décadas, DRUCKER (2001) falava que o trabalho se tornava cada vez mais baseado no conhecimento.

Somente a organização pode oferecer a continuidade básica de que os trabalhadores do conhecimento precisam para serem eficazes. Apenas a organização pode transformar o conhecimento especializado do trabalhador do conhecimento em desempenho.

Gestão do Conhecimento é, portanto, o processo de identificação, criação, renovação e aplicação das informações que são estratégicas na vida de uma organização. É a administração dos ativos de conhecimento das organizações.

Para que haja um entendimento melhor sobre de TI é necessário entender um pouco do que faz todo esse aparato tecnológico funcionar, e para isso será explicado a seguir, mais detalhadamente o que vem a ser um *software*.

2.3 Software

Para Rosini & Palmisano (2003, p. 52), *software* é:

Um produto aplicativo de uma ou mais linguagens contempladas no sistema de computador. São compostos de uma linguagem de programas, em que esse apresenta uma série ordenada de comandos e instruções de uma determinada linguagem, que dirigem o processamento.

Ainda para os referidos autores, *softwares* são divididos em:

- Básico: programas que gerenciam o trabalho do computador internamente.
- Ferramentas: são as fornecidas pelos fabricantes, como processadores de texto ou planilhas eletrônicas.
- Aplicativos: são os desenvolvidos para a utilização do usuário final na organização. Como exemplo: a folha de pagamento, o contas a receber, contabilidade dentre outros Rosini & Palmisano (2003).

Já para Pressman (2006, p. 1) “*software* de computador é o produto que os profissionais de *software* constroem e, depois mantém ao longo do tempo”.

Pressman (2006), ainda diz que o *software* precisa ser adaptado para satisfazer as necessidades do ambiente ou tecnologia, ou seja, na área de pesquisa

em que é o objeto desse trabalho, o *software* é específico e provavelmente só atenderá as necessidades daquele setor em questão, ou seja, só atenderá as necessidades em que foi previamente proposto que seria a coibição de fraude em um programa público contra pagamento indevido. Ponta ainda o referido autor, que *software* do ponto de vista do usuário, nesse caso um órgão público, é a informação resultante, ou seja, o dado processado, que de alguma forma, torna aquele universo em que o usuário está inserido melhor.

Hoje em dia o *software* assume um papel duplo, ele é o produto e, ao mesmo tempo, o veículo para entrega do produto. Como produto ele disponibiliza o potencial de computação presente no *hardware* do computador.

Já na parte de entrega, é onde é mostrada a sua principal função, que seria a informação, ele transforma dado, de uma forma que este possa ser útil em um determinado contexto Pressman (2006, p.2).

Os autores concordam que *software* é algo que auxilia em relação à gestão da informação, ou seja, o *software* auxilia no processamento dos dados e facilita o entendimento dos gestores na interpretação, com esses dados o *software* trabalha e passa ao usuário outras formas de dados, e cabe ao responsável interpretar e torná-los em informação para aproveitamento.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo será tratada a forma como a pesquisa em questão foi abordada metodologicamente, mostrando métodos, técnicas e instrumentos utilizados para que se pudesse chegar à resposta do problema.

A metodologia de pesquisa pode ser entendida como o processo que descreve como o método científico foi explorado. Este, por sua vez, pode ser definido quanto ao conjunto de processos ou operações mentais que se devem empregar na investigação, ou seja, é a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa, que fornecem as bases lógicas à investigação. (GIL, 1999; LAKATOS; MARCONI, 2003).

Para a realização da pesquisa, foi adotada uma abordagem qualitativa e quantitativa. Minayo (1999) diz que a abordagem deve ter como preocupação primeira a compreensão da lógica que permeia a prática que se dá na realidade. Dessa forma, a abordagem qualitativa permitiu a compreensão do problema dentro de um contexto, bem como o desenvolvimento de conceitos a partir de padrões encontrados nos dados e a exploração de significados, características e processos de construção de sentido que permeiam a pesquisa. Já a quantitativa, que se concentra em números para representar pontos de vistas e opiniões.

No enfoque quantitativo, utiliza-se coleta e análise de dados para responder às questões de pesquisa, confiando na medição numérica, na contagem e frequentemente no uso de percentuais estabelecendo padrões de comportamento da população (SAMPIERI et al, 2006).

Dessa forma, a pesquisa é exploratória quanto aos seus fins, visto que, devido a pouca disponibilidade de material sobre o assunto abordado por este projeto, a finalidade deste foi a de aprimorar as idéias sobre o tema. De acordo com Gil: “Esse tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.” (GIL, 1999, p 43).

Foi realizado um estudo em um órgão público, localizado em Brasília. Para coletar dados sobre a organização, foi elaborada inicialmente uma pesquisa

documental, aproveitando uma maior liberdade que organização em questão tem de documentos e dados históricos, como o propósito de se ter informações concretas antes da implantação de um determinado *software* no setor em questão.

O setor é composto por 6 funcionários, para a obtenção de maiores dados sobre o referido setor, foi feito inicialmente uma entrevista semi-estruturada com o gestor responsável pela área onde foi realizada a pesquisa, partindo-se aí para a aplicação de um questionário (apêndice) ao setor, a amostra foi composta pelos 6 funcionários que fizeram parte desta pesquisa respondendo ao que estava sendo proposto. O objetivo da entrevista semi-estruturada foi o de coletar informações e como inicialmente o gestor enxerga o impacto da implantação de um *software* para coibição de fraude de um programa público contra pagamento indevido.

A entrevista semi-estruturada foi escolhida pelo fato de poder seguir um roteiro definido, da mesma forma que a entrevista estruturada, mas com a facilidade de poder fazer alterações nas perguntas, como na entrevista não-estruturada e a ausência de informações documentadas, pós implantação de *software* para coibição de pagamento indevido em um órgão público, que tornaria inviável a utilização de outros instrumentos de coleta de dados, fazendo com que a entrevista seja a melhor escolha para se chegar à resposta do problema.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

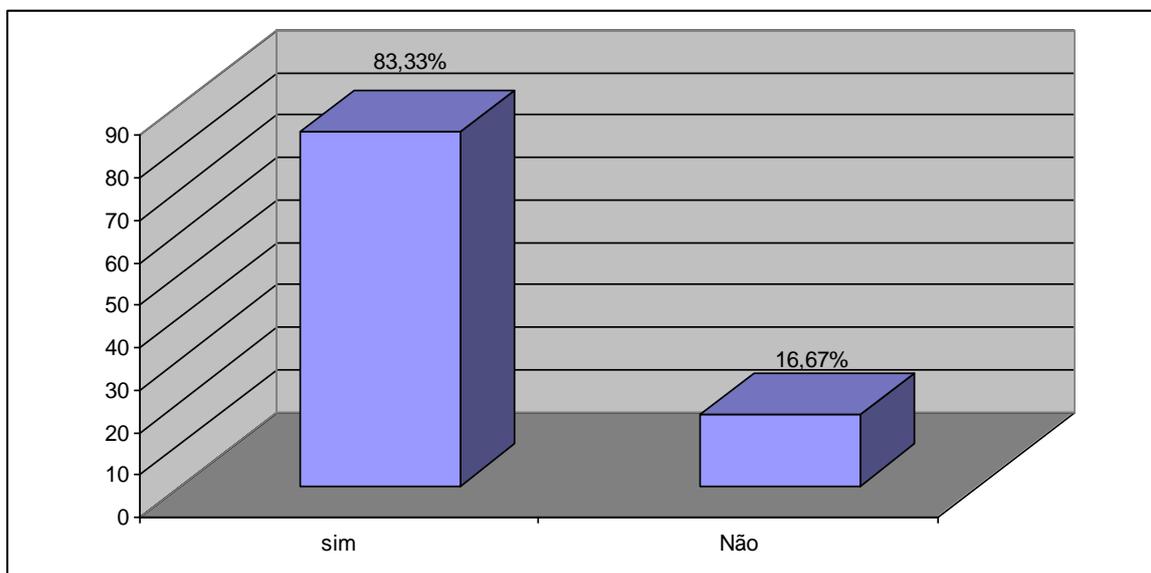


Gráfico 1: Gestão do conhecimento.
Fonte: O autor

Verifica-se que o setor pratica gestão do conhecimento, pois 83,33% responderam ao questionamento positivamente e a minoria 16,67% responderam negativamente. Diariamente este setor se empenha com o objetivo de realizar um trabalho utilizando-se de maior efetividade. Constantemente são propostas melhorias às práticas e operacionalização do programa, ante a visão e experiência dos envolvidos com o mesmo.

Além das propostas de melhoria, o programa conta com acompanhamento constante, com a finalidade de desvendar os motivos relacionados ao aumento ou diminuição do quantitativo pago com o benefício nas Unidades Federativas.

Este aspecto pode ser justificado conforme DRUCKER (2001) o qual aponta que o trabalho se tornava cada vez mais baseado no conhecimento e diz que somente a organização pode oferecer a continuidade básica na qual os trabalhadores do conhecimento precisam para serem eficazes.

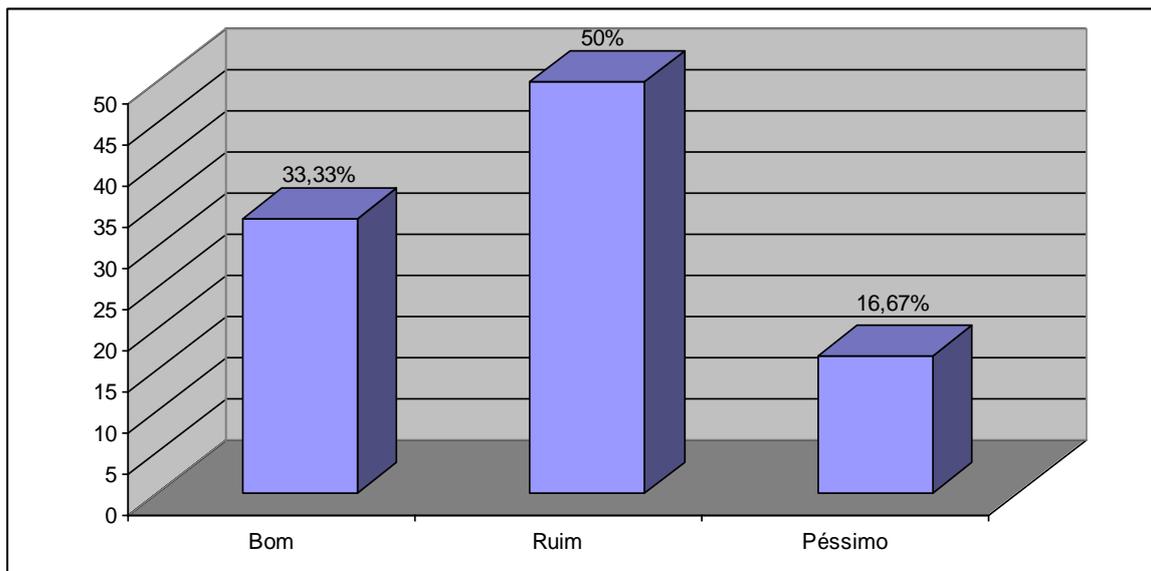


Gráfico 2: Gestão do conhecimento antes de ser implantado o *software*.

Fonte: O autor

Percebe-se nesta questão que 50% dos respondentes afirmam que o setor antes da implantação do *software*, em relação à gestão do conhecimento era ruim, 33,33% era bom e 16,67% era péssimo. Inicialmente, cabe registrar que os antigos agentes do setor eram todos terceirizados, e que em virtude do Termo de Ajuste de Conduta junto ao Ministério Público, ocorreu uma grande mudança com relação ao quadro de pessoal deste Ministério.

Como o sistema gestor do programa Seguro Desemprego havia sido desenvolvido por essa antiga equipe, e permaneceu até o ano de 2011 sendo utilizado no Ministério, a nova equipe não tinha grande autonomia para moldar o sistema conforme necessário, até mesmo por questões relacionadas à economicidade, já que estava desenvolvendo o novo sistema. A grande mudança com relação a qualquer ferramenta da administração na gestão do programa ocorreu com o desenvolvimento do novo sistema, permitindo a implantação da gestão do conhecimento em práticas tanto do sistema como procedimentais, tornando mais eficiente todo o processo que envolve o pagamento do benefício.

A importância da implantação de um *software* pode ser demonstrado por Pressman (2006), que diz que o *software* precisa ser adaptado para satisfazer as necessidades do ambiente ou tecnologia, sendo este específico atendendo as necessidades do setor em questão.

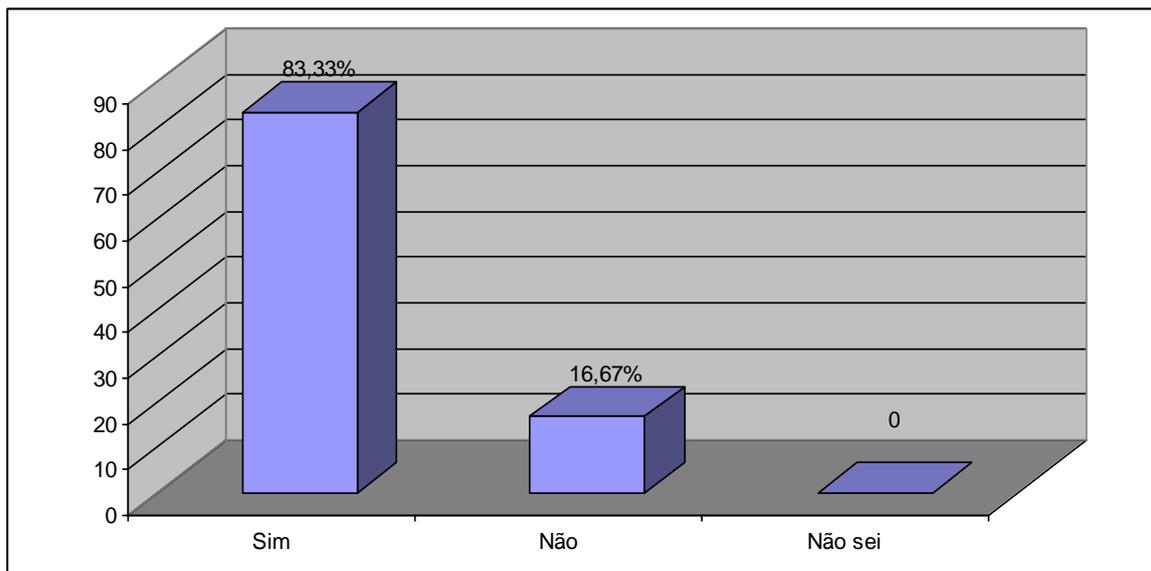


Gráfico 3: Resistência por parte dos colaboradores à implantação do *software*.

Fonte: O autor

Quanto à resistência, conforme os respondentes, 83,33% apontam que houve oposição por parte dos colaboradores no que diz respeito à implantação do *software*, e o restante 16,67% dizem que não. Sabe-se que toda mudança gera resistência, e como o benefício era gerido há mais de 15 anos por outra prestadora de Serviços (Datamec), os agentes punham diversas dificuldades para realizar a mudança.

Como o sistema é novo, sua fase inicial foi exaustiva, cheia de problemas e defeitos, que seriam corrigidos à medida em que fossem identificados. Ocorre que, como os agentes recebem centenas de requerentes por dia, qualquer problema dessa natureza gera sentimento de rejeição às novas práticas, o que dificulta a quebra de paradigma e aceitação ao sistema.

Contudo, com a evolução e melhoria do novo sistema, a questão da aceitação vem sendo resolvida, e o novo sistema vem sendo mais bem aceito no meio do Ministério do Trabalho e Emprego.

Apesar de verificar a resistência dos colaboradores para a implantação do *software*, este é necessário, pois, conforme Pressman (2006, p.2), este mostra a sua principal função, que seria a informação, ele transforma dados, de uma forma que possam ser úteis em um determinado contexto.

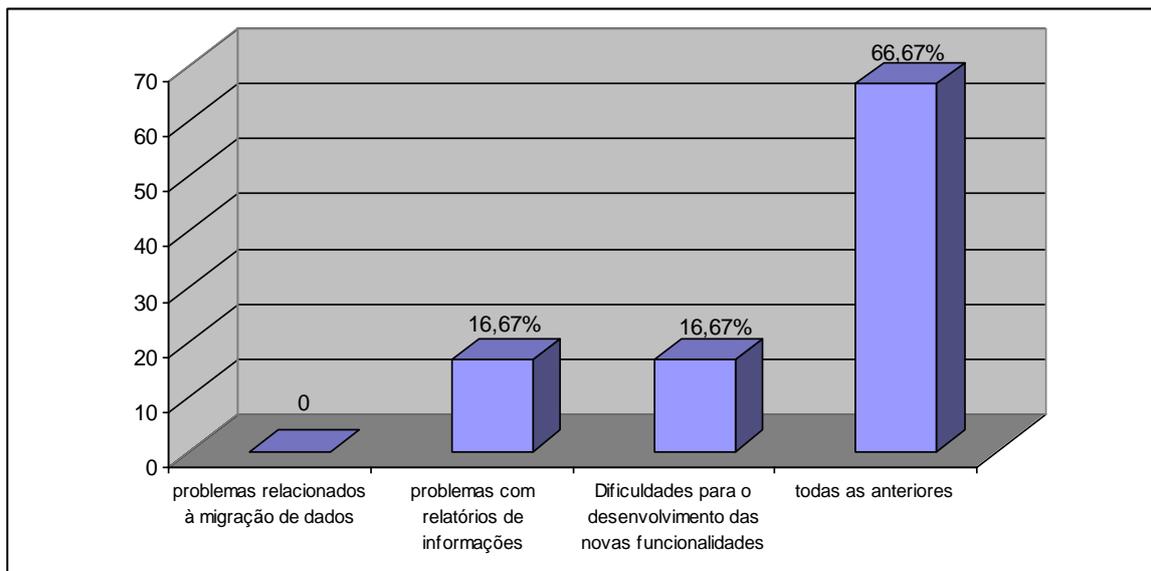


Gráfico 4: Experiências negativas que o setor teve após a implementação desse *software*.
Fonte: O autor

No que diz respeito a experiências negativas houve inúmeras, sendo que a maioria 66,67% assinalou os seguintes: Problemas relacionados à migração de dados, problemas com relatórios de informações e dificuldades pra o desenvolvimento das novas funcionalidades. Em virtude da mudança de sistema, passou-se por diversos problemas relacionados à migração de dados, bem como à aceitação do sistema junto aos agentes das pontas.

Questões relacionadas aos relatórios das informações inseridas no sistema também deixaram a desejar, já que o novo sistema ainda não tinha essa funcionalidade, muito utilizada pelos agentes nas pontas para fins de controle de trabalho e produtividade. Outra negativa é a questão das dificuldades para desenvolvimento das novas funcionalidades, uma vez que todo o processo utilizado é “novo”, já que desenvolvido por uma nova organização, funcionalidades antes bem definidas passam por problema de constante reestruturação, e são seu funcionamento é sempre afetado pela implantação de novas funcionalidades.

Este aspecto pode ser justificado conforme Foina (2001, p. 35) que diz que a “TI como as demais áreas da empresa, demanda recursos e esforços que exigem um planejamento prévio de suas ações”. Assim, as experiências negativas podem ser transformadas quando estas forem previamente organizadas.

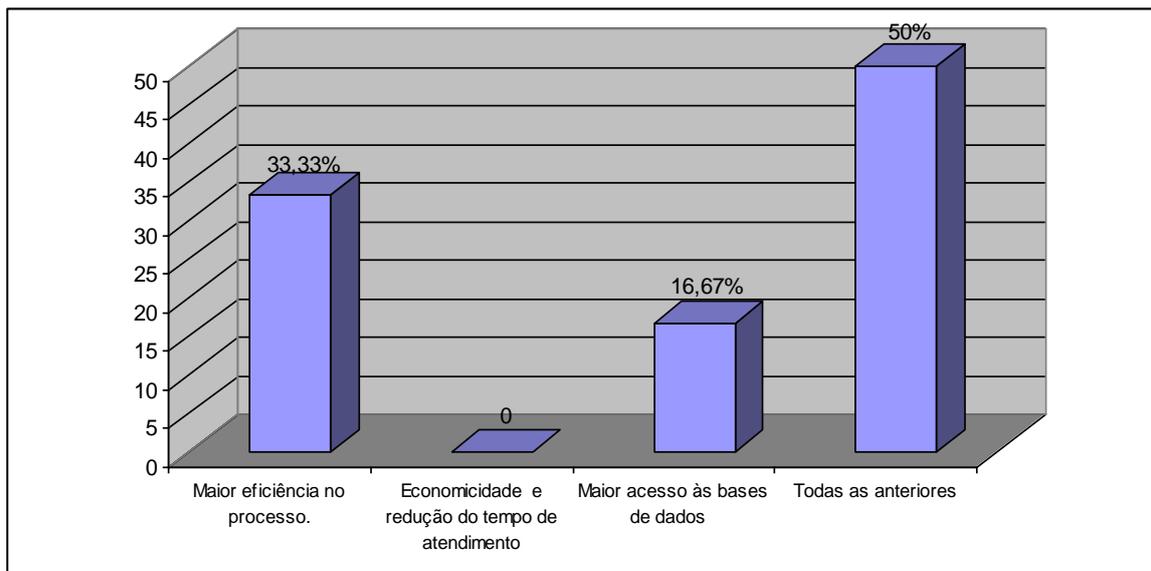


Gráfico 5: Experiências positivas que o setor teve após a implementação desse *software*.
Fonte: O autor

No que diz respeito à experiência positiva pela implementação do *software*, 33,33% afirmam que houve maior eficiência no processo de notificação e/ou pagamento do benefício. Antes da mudança do sistema, o requerente demorava 30 dias para saber se teria ou não direito ao benefício, conforme batimentos nas bases de dados. Atualmente, com o novo sistema, os batimentos são realizados em tempo real. Com isso, todo processo, que antes era mais extenso, acabou sendo resumido.

Economicidade com relação aos formulários utilizados para recepção. Antigamente a recepção era feita em formulários de papel em quase todo o país. Com a mudança do sistema, como ele trabalha de forma *online*, em várias localidades, onde há acesso à *internet*, esses formulários não são mais necessários, sendo todo o processo de forma informatizada. Redução no tempo de atendimento dos pescadores artesanais, e ampliação da rede de *internet* do Ministério, diminuindo, portanto, custos com diárias e passagens, em muitos casos.

16,67% afirmam que houve maior acesso às bases de dados de dependência do sistema (CNIS, CAGED, RAIS), gerando uma triagem mais confiável e consolidada, resultando na liberação do benefício condizente com os critérios de habilitação determinados pela legislação.

Eficiência no processo de recepção ao benefício. Antes da mudança, o processo de recepção era demasiadamente mais demorado que o atual, reduzindo a

um terço o tempo necessário para recepção. A inclusão de novos batimentos, como é o caso do batimento junto à base de pescadores do Ministério da Pesca e Aquicultura, tornou o processo de liberação do benefício mais confiável, não liberando o benefício àqueles que não possuem registro naquele órgão.

A maioria, ou seja, 50% afirmam que todos os itens apontam experiências positivas que o setor teve após a implementação desse *software*. Segundo BEAL (2001), o mundo globalizado, com um nível de informações rápidas, faz com que as empresas deixem de tratar a TI como um problema meramente tecnológico que necessita somente de soluções tecnológicas, e passem a administrá-la como uma chance de melhorar as rápidas mudanças do mercado.

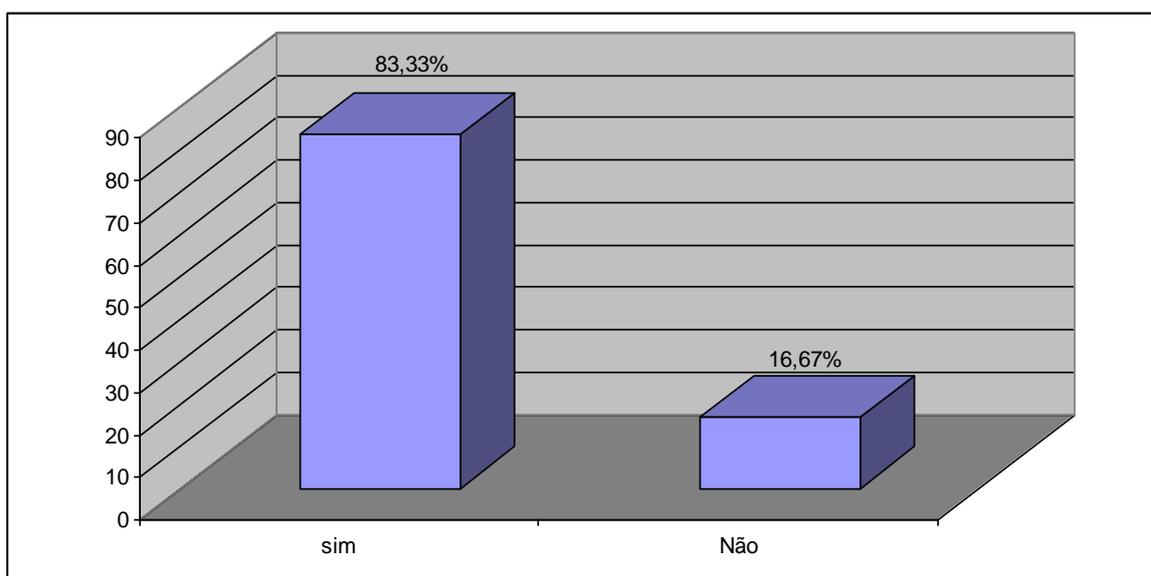


Gráfico 6: Após a implementação do *software* – aprimoramento da gestão do conhecimento.
Fonte: O autor

Atualmente, depois de implementado e em funcionamento, 83,33% afirmam que o *software* fez com que a gestão do conhecimento no setor ficasse mais aprimorada, diante dos fatos já expostos nas outras questões, e diante ao processo de constante aprimoramento presente no atual momento do programa Seguro Desemprego, o potencial humano tem sido considerado diferencial no desenvolvimento do programa, e ferramenta imprescindível para que funcione com uma eficiência cada vez maior. 16,67% afirmam não haver aprimoramento na gestão do conhecimento após a implementação do *software*.

Este aspecto pode ser justificado por Rezende (2002), que aponta que a necessidade de que as organizações sejam inteligentes, diante das mudanças constantes da sociedade da informação, faz com que elas também se modifiquem e requeiram planejamento de suas informações auxiliadas pelos recursos da TI.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificou-se neste estudo, de acordo com os objetivos propostos que a TI é um conjunto de atividades e soluções originadas de recursos computacionais, esta permite que por meio de novos recursos tecnológicos e computacionais, as organizações cresçam, sendo também uma forma de vantagem competitiva para as empresas. A falta do alinhamento entre a estratégia de TI e a organização normalmente está ligada ao setor de TI. No que diz respeito à gestão de conhecimento leva as organizações a mensurar com mais segurança a sua eficiência, tomar decisões com relação à melhor estratégia a ser adotada em relação aos seus clientes, concorrentes e serviços, saber identificar as fontes de informações, administrar dados e gerenciar conhecimentos. Constatou-se ainda que *software* é algo que auxilia em relação à gestão da informação.

No que diz respeito à problemática levantada, o impacto da implantação do *software* no setor em estudo, provocou certa polêmica, no que diz respeito a aceitação ou não do mesmo, sendo este necessário para a evolução dos serviços desempenhados pelo setor. Como toda e qualquer novidade, há resistência, mas com o uso e entendimento das informações, vai-se aprimorando o entrosamento e verificando-se que a mudança foi realmente necessária, somente o tempo para mostrar que era preciso sofrer modificações para que o serviço se tornasse mais claro, rápido e eficiente.

No que diz respeito às mudanças – implantação do *software*, o resultado e as discussões mostram que a maioria dos respondentes se manifesta positivamente, há resistências por parte da minoria, mas no fundo todos percebem que as mudanças são necessárias, ao mesmo tempo em que levam ao melhor desenvolvimento das atividades. A variação nas respostas ocorreu porque na maioria das vezes as pessoas preferem manter-se na comodidade, resistindo a mudanças, mas estas eram necessárias ao setor.

Sugere-se que ao serem implantadas modificações em ambientes empresariais, seja ele público ou privado, os colaboradores sejam preparados para as novidades, para que não haja resistência em aprender e o desempenho seja melhor em todos os aspectos.

BIBLIOGRAFIA

BEAL, Adriana. **Introdução à Gestão da Tecnologia da Informação**. 2001.

Disponível em: <http://www.2beal.org/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF>. Acesso em: 01 set 2012. Campus, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**; São Paulo: Atlas, 8 ed. 2009.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2001.

FAGUNDES, Eduardo Mayer. **Gestão Eficiente de TIC**. 2010. Disponível em: <http://www.efagundes.com/artigos/Gestao_eficiente_de_TI.htm>. Acesso em: 01 set 2012.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, Antônio de Loureiro. **Como Evitar Fraudes, Piratarias e Conivência**. São Paulo: Atlas, 2 ed. 1999

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEGGINSON, L. C., MOSLEY, D. C. e PIETRI Jr., Paul H. **Administração - Conceitos e Aplicações**. 4ª edição. Editora Harbra Ltda. São Paulo, SP, 1998.

NONAKA, I. e TAKEUCHI, H. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de Software**. 6 ed. São Paulo: McGraw-hill Interamericana, 2006.

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da informação integrada à inteligência empresarial: Alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2002.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Ângelo. **Administração de Sistema de Informação e a Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Thomson, 2003.

SAMPIERI, Roberto, Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LÚCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 3ª edição. McGraw-Hill, São Paulo: 2006.

TURBAN, Rainer; Jr, POTTER. **Administração de Tecnologia da Informação**. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

APÊNDICE – Questionário

1. Você acha que o seu setor pratica gestão do conhecimento?

- Sim
- Não

2. Como era o setor em relação á gestão do conhecimento antes de ser implantado o *software*?

- Bom
- Ruim
- Péssimo

3. Houve algum tipo de resistência por parte dos colaboradores à implantação do *software*?

- Sim
- Não
- Não sei

4. Você pode me dizer algumas experiências negativas que o setor teve após a implementação desse *software*?

- problemas relacionados à migração de dados
- problemas com relatórios de informações
- Dificuldades para o desenvolvimento das novas funcionalidades
- todas as anteriores

5. Você pode me dizer algumas experiências positivas que o setor teve após a implementação desse *software*?

- Maior eficiência no processo.
- Economicidade e redução do tempo de atendimento
- Maior acesso às bases de dados
- Todas as anteriores

6. E agora depois de implementado e em funcionamento, você acha que o *software* fez com que a gestão do conhecimento no seu setor ficasse mais aprimorada ?

- Sim
- Não