

## **USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19, EM UMA CIDADE DE PEQUENO PORTE NA ZONA DA MATA MINEIRA**

**João Luiz Calais Braga<sup>1</sup>**  
**Jaqueline Conceição Leite<sup>2</sup>**  
**Alex Moreira<sup>3</sup>**

[alexmoreira.univertix@gmail.com](mailto:alexmoreira.univertix@gmail.com)

**ÁREA DE CONCENTRAÇÃO:** Ciências Sociais e Aplicadas

### **RESUMO**

A era digital tem tornado as pessoas mais conectadas, assim, as empresas tiveram que desenvolver novas formas de comunicação com o seu público, maior facilidade de interação entre as pessoas e organização. Uma das formas de relacionar a evolução da comunicação com a era moderna e as tecnologias são as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). O objetivo do estudo é descrever as narrativas dos colaboradores da administração pública, sobre o uso TICs na administração pública, durante a pandemia da Covid-19. Trata-se de uma pesquisa descritiva que procurará interpretar as narrativas dos servidores da administração pública, sobre o uso das Tecnologias de informação e comunicação, durante a pandemia da Covid-19. O local de investigação será a prefeitura municipal localizada na Zona da Mata Mineira. Estima-se que participarão da pesquisa 20 servidores públicos municipais, que serão convidados a responderem questionários semiestruturados, na qual contemplará o uso das TICs no contexto da Administração Pública. Após aplicação do questionário os dados serão tabulados no programa Microsoft Excel e apresentados na forma de gráficos, tabelas e quadros. Trata-se de uma pesquisa em andamento e os resultados parciais registram até o momento a realização do levantamento bibliográfico.

**PALAVRAS-CHAVES:** Administração; Organização; Pandemia; Tecnologias.

### **INTRODUÇÃO**

---

<sup>1</sup> Graduando do 6º Período do Curso de Administração, Centro Universitário Vértice-UNIVÉRTIX – Matipó

<sup>2</sup> Graduada em Ciências Contábeis, Pós-graduada em Docência do Ensino Superior, Pós-graduada MBA em Controladoria e Finanças; Pós-graduada MBA em Gestão da Saúde Suplementar, Coordenadora do curso de Ciências Contábeis e Professora dos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário– UNIVERTIX – Matipó/MG.

<sup>3</sup> Bacharel em Administração – FUPAC. Licenciado em Matemática -UNIFAL. Especialista em Gestão de Projetos – ESALQ/USP. Mestrando em Educação Ciências e Matemática - UFV. Professor do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

Em fevereiro do ano de 2020, ocorreu a notificação do primeiro caso de uma doença chamada Covid-19 no Brasil. O primeiro caso oficialmente notificado desta doença ocorreu na China, no final de 2019. A partir disso, espalhou-se por todos os países do mundo, sendo declarado no dia 11 de março de 2020, uma pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS), conforme declarado pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 2021).

Devido à grande propagação da doença em um curto espaço de tempo, consequência do alto grau de contágio, os órgãos de saúde pública recomendaram medidas sanitárias, na esfera (federal, estadual e municipal), para conter a pandemia (BRASIL, 2020). Uma destas medidas foram os decretos fechando e proibindo diversas atividades não essenciais, com o intuito de promover o distanciamento social, pois só assim seria possível conter (ou minimizar) o avanço da doença.

Os efeitos da pandemia não se limitam apenas à área de saúde pública. São discutidos e mensurados os efeitos da pandemia na política, no mercado de trabalho, na educação básica, em setores de prestação de serviços públicos e nas micro e pequenas empresas (PECI, 2020). Nesse sentido, a administração pública brasileira tem convergido para fortalecer a capacidade das pessoas que atuam no serviço público, exigindo novas estratégias administrativas diante do mundo globalizado (MENDES, OLIVEIRA e VEIGA, 2020).

Uma dessas estratégias se caracteriza pela era digital. As pessoas se tornaram mais conectadas, as empresas tiveram que desenvolver novas formas de comunicação com o seu público, maior facilidade de interação entre as pessoas e organização (MELO e LEITE, 2018). Uma das formas de relacionar a evolução da comunicação com a era moderna e as tecnologias são as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Diante do exposto, o estudo se justifica pela necessidade de novas tecnologias na administração pública, principalmente com o crescimento de demandas por serviços públicos de qualidade. E, tem-se como questão norteadora:

Quais práticas mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação foram/são aplicadas na administração pública, durante a pandemia da Covid-19?

O trabalho tem como objetivo geral descrever as narrativas dos colaboradores da administração pública, sobre o uso das Tecnologias de informação e comunicação na administração pública, durante a pandemia da Covid-19.

Nota-se que o tema é de grande relevância científica, tendo uma necessidade de aprofundamento na área das Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas na gestão pública, bem como a sua influência cultural organizacional. Segundo Mendes, Oliveira e Veiga (2020) uma das demandas dos administradores públicos é a de encontrar novos meios para que os serviços públicos prestados sejam os mais eficientes possíveis.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa descritiva, que segundo Gil (2017), têm como objetivo:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Serão inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas estão na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Para isto, procurará interpretar as narrativas dos servidores da administração pública, sobre o uso das Tecnologias de informação e comunicação, durante a pandemia da Covid-19. O local de investigação será a prefeitura municipal localizada na Zona da Mata Mineira.

Estima-se que participarão da pesquisa 20 servidores públicos municipais. Como critérios de inclusão serão adotadas pessoas de ambos os sexos e que aceitem participar do estudo. Já os critérios de inclusão envolvem os funcionários que não aceitem participar do estudo e que não respondam os questionários na íntegra.

Para cumprimento das questões éticas, será solicitada à instituição a autorização para realização do estudo. Posteriormente, o projeto será submetido ao Comitê de Ética de Pesquisa com Seres Humanos (CEP), da Faculdade UNIVÉRTIX, para apreciação ética. Após a aprovação do referido comitê, serão informadas aos participantes os objetivos do estudo e a sua participação será concretizada mediante o aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Este estudo seguirá as especificações da Lei 466/2012 (BRASIL, 2012), que trata de pesquisa envolvendo seres humanos, resguardando-lhe o anonimato e autonomia de recusar-se ou desistir de fazer parte da amostra do estudo.

De posse da aprovação ética, os servidores públicos serão convidados para participar do estudo respondendo questionários semiestruturados, adaptado de Tomé (2019), na qual contemplará o uso das TICs no contexto da Administração Pública. No questionário haverá um espaço em aberto para o servidor narrar sobre o uso das Tecnologias de informação e comunicação na administração pública, durante a pandemia da Covid-19.

A aplicação dos questionários será de forma presencial, e adicionalmente os pesquisadores adotarão um caderno/diário de campo para registrar as observações do local investigado.

Os riscos envolvidos na pesquisa consistem em risco psicológico durante a aplicação do questionário/entrevista, no qual poderá sentir-se constrangido (a) frente a alguma questão e preferir não se manifestar, tendo o direito de responder apenas as perguntas que desejar, evitando assim esse risco psicológico.

Os pesquisadores serão os únicos a ter acesso aos dados, mas poderão ocorrer extravio dos dados decorrentes de furto ou perda, assim serão tomadas todas as providências necessárias para manter o sigilo, a saber: a) identificação dos indivíduos nos questionários por números; b) limitar o acesso aos questionários apenas pelo tempo determinada pela pesquisa, posteriormente será arquivado pelo pesquisador responsável; c) suspensão da pesquisa, caso seja detectado perda ou roubo de documentos.

A pesquisa será executada a partir de agosto de 2022, após aprovação do CEP. Após aplicação do questionário os mesmos serão tabulados no programa Microsoft Excel e apresentados na forma de gráficos, tabelas e quadros. As informações quantitativas serão analisadas pela estatística descritiva: frequência absoluta, relativa, média e desvio padrão. As informações qualitativas, quanto as narrativas dos servidores públicos (questões abertas), serão analisadas pela análise de conteúdo, segundo Bardin (2009).

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Trata-se de uma pesquisa em andamento e os resultados parciais registram até o momento a realização do levantamento bibliográfico.

Administração é o processo de planejar, organizar, dirigir/liderar e controlar os esforços dos membros da organização e de utilizar todos os recursos e competências organizacionais disponíveis para alcançar objetivos previamente estabelecidos (CHIAVENATO, 2020).

No mundo globalizado, é preciso compreender que a administração, segundo Chiavenato (2020, p.

Na globalização, as relações econômicas ultrapassam os controles e as barreiras dos países em uma incessante procura de produzir melhor e a um custo menor

[...]

É evidente que a globalização favorece os países mais desenvolvidos, pois estes possuem melhor tecnologia, mais recursos e estabilidade econômica permanente, além da capacidade de produzir em larga escala e por um preço mais reduzido em relação aos países emergentes.

Logo, a atividade de administrar está conectada ao processo de tomadas de decisões onde planos são traçados e recursos são manuseados para garantir a realização de determinados planos anteriormente traçados (MAXIMIANO, 2007).

Oliveira (2014) afirma que a administração pública é o processo estruturado de planejamento, organização, orientação, execução, avaliação e aprimoramento das atividades da instituição pública no direcionamento para atender as necessidades e expectativas dos cidadãos da comunidade, visando ao bem comum.

Desse modo, percebe-se que, o conceito de Administração Pública é abrangente e está ligada aos diversos setores da sociedade pelos quais o Estado se responsabiliza e conduz ações em prol da sociedade. Assim, se tornando um instrumento de extrema importância para o desenvolvimento e equilíbrio social (CHAVES e ALBUQUERQUE, 2019).

A Administração Pública é importante, segundo Chaves e Albuquerque (2019, p. 2),

para o equilíbrio e desenvolvimento da sociedade, considerando alguns de seus princípios básicos: legalidade, moralidade, eficiência, impessoalidade, princípio da supremacia do interesse público, princípio da indisponibilidade e segurança jurídica.

[...]

está intrinsecamente ligada aos seus princípios, os quais lhe norteiam rumo à efetivação dos direitos democráticos, base fundamental para uma sociedade governada por um Estado que se preocupe com o seu desenvolvimento.

Nesta concepção, a organização é um grupo de pessoas que se constitui de forma organizada para atingir objetivos comuns, e conforme exposto por Chiavenato (2020), vivemos a Era da Informação, estamos atravessando a Era Digital e ingressando na 4ª Revolução Industrial. Assim, novas tecnologias emergentes e ferramentas digitais estão chegando ao mercado, fazendo com que o mundo dos negócios se torne mais complexo e imprevisível, em um crescimento exponencial, o que pode ser evidenciado também na Administração Pública.

No âmbito da Administração Pública, verifica-se que a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é tudo aquilo que contribui como ferramenta a favor da comunicação para transferir ou codificar mensagens entre interlocutores diversos (COSTA, 2019).

Costa (2019, p. 30) afirma que:

A orientação das TIC como ferramenta para a aplicação viável da gestão social se apresenta como solução nos dias atuais, porém a reflexão sobre a possibilidade de uma ferramenta que permitisse este gerenciamento participativo, em quem os processos de decisão fossem tomados por diferentes indivíduos, remonta ainda à segunda geração da escola de Frankfurt.

O uso apropriado dos recursos tecnológicos disponibilizados pelas TICs permite um processo de ampliação dos canais de interação entre o poder público e os cidadãos, gerando, assim, uma oportunidade de retomada do espaço público.

Rezende e Abreu (2014) conceituam Tecnologia da Informação como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação, enquadrando-se na visão de gestão da Tecnologia da Informação e do Conhecimento. Portanto, as TIC são parte fundamental na melhoria dos serviços públicos e da transparência dos programas de reforma da administração pública em países ao redor do mundo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por se tratar de um Projeto de Iniciação Científica, a conclusão será apresentada após finalização do estudo, identificando possíveis limitações e contribuições para estudos futuros.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466**, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília-DF: Ministério da Saúde/CNS, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria Nº 356, de 11 de março de 2020**. Dispõe sobre a regulamentação e operacionalização do disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que estabelece as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19). Brasília-DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em:

<http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-356-de-11-de-marco-de-2020-247538346>. Acesso em: 17 mar. 2022.

CHAVES, F. D. P.; ALBUQUERQUE, P. R. Conceitos sobre a administração pública e suas contribuições para a sociedade. **Caderno de Administração**, v. 13, n. 1, p. 93-104, 2019.

CHIAVENATO, I. **Administração nos Novos Tempos - Os Novos Horizontes em Administração**. São Paulo – SP: Editora Atlas, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597025729/>. Acesso em: 19 mar. 2022.

COSTA, E. A. D. **Gestão pública digital: o poder das TIC na democracia brasileira**. Orientador: Antônio Carlos Andrade Ribeiro. 2019. 111 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Universidade Federal de Alfenas, Varginha, Minas Gerais, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2017.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da Revolução Urbana à Revolução Digital**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

MELO, A. N.; LEITE, K. C. T. (Orgs.) **Gestão estratégica de pessoas**. Porto Alegre-RS: Editora Fi, 2018. Disponível em: <http://www.editorafi.org>. Acesso em: 12 Mar. 2022.

MENDES, R. A. O.; OLIVEIRA, L. C. D.; VEIGA, A. G. B. A viabilidade do teletrabalho na administração pública brasileira. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 3, p. 12745-12759, 2020.

OLIVEIRA, D. P. R. **Administração Pública: Foco na Otimização do Modelo Administrativo**. São Paulo - SP. Editora Atlas, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522490042/>. Acesso em: 19 mar. 2022.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **Orientações para a aplicação de medidas de saúde pública não farmacológicas a grupos populacionais em situação de vulnerabilidade no contexto da COVID-19**. Washington - EUA: OPAS, 2020. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53194/OPASIMSFPLCOVID19200021\\_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53194/OPASIMSFPLCOVID19200021_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 01 Abr. 2022.

PECI, A. A resposta da administração pública brasileira aos desafios da pandemia. **Revista de Administração Pública**, v. 54, n. 4, p. 1-3, 2020.

*Anais do FAVE – Fórum Acadêmico da Univértix, Matipó, v.1, setembro, 2022.*

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. D. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais, 9ª ed.** São Paulo- SP. Editora Atlas, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522490455/>. Acesso em: 20 mar. 2022.

TOMÉ, Joelton Kennedy Gomes. **Influência das tecnologias da informação e comunicação na contabilidade da Universidade Federal da Paraíba-Campus I.** Orientador: Tiago Henrique de Souza Echternacht. 2019. 56 fl. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.