

A ADOÇÃO DO PROCESSO ELETRÔNICO DE CONTROLE EXTERNO (E-TCU) NO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO: A EXPERIÊNCIA DOS GESTORES ENVOLVIDOS

Lígia Francisco de Deus

Bacharel em Administração pela Universidade de Brasília – UNB

ligia.fdd@gmail.com (Brasil)

Josivania Silva Farias

Doutora em Administração pela Universidade de Brasília – UNB

Professora da Universidade de Brasília – UNB

josivania.mkt@gmail.com (Brasil)

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo geral investigar o processo gerencial de adoção do sistema Processo Eletrônico de Controle Externo (e-TCU) no Tribunal de Contas da União, adotando como perspectiva basilar da discussão, os atributos de inovação considerados na *Innovation Diffusion Theory* (Rogers, 2003). Para o desenvolvimento da pesquisa, foi feito um estudo de caso descritivo-qualitativo por meio de entrevistas estruturadas com dez gestores que estiveram envolvidos com a adoção do e-TCU na instituição estudada, o Tribunal de Contas da União. Como resultados, obtidos por análise de conteúdo das entrevistas transcritas, teve-se que: a) o e-TCU gerou controvérsias para a instituição, principalmente devido às diferentes visões de diferentes atores e à grande mudança organizacional que significou, mas estas foram resolvidas durante o processo; b) os gestores perceberam o novo sistema como uma evolução natural da organização; que com ele poderia melhor realizar seus serviços e, assim, melhor atender à sociedade - visão que foi politicamente muito defendida; c) os benefícios mais notados pelos gestores foram os diversos controles que o sistema proporcionou à instituição, tais como: controle de tempo, de custos, de informação, de trabalho, de localização, de espaço, de imagem institucional e controle ambiental; e d) os atributos facilitadores de adoção de inovação, propostos por Rogers (2003), a saber: vantagem relativa, compatibilidade, complexidade, testabilidade e observabilidade, estiveram, em sua maioria, presentes e positivamente relacionados com a tecnologia adotada, o que pode ter contribuído para o sucesso do processo, visto que tais atributos tendem a aumentar a taxa de adoção de uma inovação.

Palavras-Chave: Inovação; Adoção de tecnologia; Gestão pública; Tecnologia da Informação.

1. INTRODUÇÃO

As organizações vêm passando por grandes modificações com reestruturação dos processos de trabalho, dos recursos humanos e da forma de tratamento e disseminação das informações. A adoção tecnologias de informação e comunicação tem se mostrado um dos caminhos para o alcance dos objetivos de negócios. A organização pública, também inserida nesse processo, passa por modificações estruturais, que influenciam a oferta de seus serviços e a forma como é avaliada pela população, que exige cada vez mais atendimento com qualidade e agilidade, o que faz as organizações públicas procurarem alcançar a modernização de serviços (Tait & Pacheco, 1999). A capacitação de pessoas e gestão do conhecimento, a melhoria da relação gestor-usuário, a melhoria do controle técnico e a maior efetividade administrativa são alguns dos resultados da adoção de tecnologias em várias experiências em diversos setores (Costa & Nascimento Jr., 2012).

Segundo Tait e Pacheco (1999), organizações públicas têm encontrado, então, nas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), formas de melhorar a qualidade e eficiência de seus processos internos e desenvolver novas maneiras de ofertar serviços públicos. Sistemas apoiados em TICs vêm se tornando uma constante em grande parte das organizações e a verificação dos benefícios relacionados aos investimentos em tecnologia é cada vez mais importante no processo de adoção de sistemas (Tait & Pacheco, 1999). Ainda segundo tais autores, aspectos importantes da administração pública precisam ser considerados na informática pública, como descontinuidade administrativa, rigidez da estrutura organizacional e processos políticos de tomada de decisão. Tais aspectos não são contemplados visto que os modelos tradicionais de administração de informática disponíveis na literatura foram desenvolvidos a partir da empresa privada.

Diante dessa reflexão, surge o questionamento: Como tem ocorrido, em organizações públicas, o processo de adoção de tecnologias com vistas à substituição de trabalhos realizados em meios físicos, como o papel, por trabalhos realizados em meios eletrônicos/digitais? Este estudo procurou responder a esta questão por meio do objetivo geral: investigar o processo gerencial de adoção do sistema Processo Eletrônico de Controle Externo (e-TCU) no Tribunal de Contas da União, adotando como perspectiva basilar da discussão, os atributos de inovação considerados na *Innovation Diffusion Theory* (Rogers, 2003), tendo ainda como objetivos específicos: Levantar a percepção de gestores a respeito do significado do e-TCU na gestão pública; Levantar a percepção de gestores a respeito de impactos positivos e negativos do e-TCU na gestão pública; Investigar o nível de adoção da tecnologia

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7429938>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7429938>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)