UNIVERSIDADE FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA – FUMEC

MESTRADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

**PROJETO DE DISSERTAÇÃO**

IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

LEANDRO BARBOZA PERÁCIO

BELO HORIZONTE

2015

LEANDRO BARBOZA PERÁCIO

IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GEREAIS

Projeto de pesquisa apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Sistema de Informação e Gestão do Conhecimento.

Área de Concentração: Gestão de Sistemas de

informação e conhecimento.

Linha de pesquisa: Tecnologia e Sistemas de Informação

Orientador: Prof: Luiz Claudio Gomes Maia

Belo Horizonte

2015

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Lista de programas de inovação ao redor do mundo...…………………13

Tabela 2 - Cronograma ….................................................................…..................17

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TIC Tecnologia da Informação e Comunicação

UFMG Universidade Federal de Minas Gerais

SI Sistemas de Informação

eGOV Governo Eletrônico

ICEX Instituto de Ciências Exatas

PRORH Pró-Reitoria de Recursos Humanos

EnANPAD Encontro Nacional de Programas de Pós- graduação e Pesquisa em Administração

CNCTI Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação

OCDE Manual de Oslo

MCT Ministério da Ciência e da Tecnologia

APS Australian Public Service

SUMÁRIO

[1.INTRODUÇÃO 6](#__RefHeading__1653_1470409564)

[2.JUSTIFICATIVA 9](#__RefHeading__1655_1470409564)

[3.OBJETIVOS 10](#__RefHeading__1657_1470409564)

[3.1Objetivo geral 10](#__RefHeading__1659_1470409564)

[3.2Objetivo específicos 10](#__RefHeading__1661_1470409564)

[4.REFERENCIAL TEÓRICO 11](#__RefHeading__1663_1470409564)

[4.1Sistemas de informação 11](#__RefHeading__1665_1470409564)

[4.2Governo eletrônico 12](#__RefHeading__1667_1470409564)

[4.3Inovação no setor público 13](#__RefHeading__1669_1470409564)

[5.METODOLOGIA 15](#__RefHeading__1671_1470409564)

[6.PLANO DA DISSERTAÇÃO 16](#__RefHeading__1673_1470409564)

[7.CRONOGRAMA 17](#__RefHeading__1675_1470409564)

[8.REFERÊNCIAS 17](#__RefHeading__1677_1470409564)

1. INTRODUÇÃO

Em tempos de crise, é cada vez mais necessário que organizações públicas e privadas procurem inovações que permitam fazer mais com menos, ou seja, realizar o mesmo trabalho com menos recursos. Segundo Laudon e Laudon (1999), inovação pode ser definida como a inclusão de melhorias em tecnologia e métodos ou formas de fazer as coisas. Dentre as formas típicas de inovação, a utilização da tecnologia da informação permite a criação de novas possibilidades para o aprimoramento da eficiência organizacional, Kalakota e Robinson (2002). Logo é possível concluir que uma das ferramentas que podem auxiliar no desafio da inovação é a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Tentando aproveitar os benefícios do uso das TICs, no ano 2000, foi lançado o programa de Governo Eletrônico no Brasil (EGOV). O EGOV tem como princípio básico a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação. Os principais objetivos desse programa são basicamente: aprimorar a qualidade dos serviços prestados, promover a interação com empresas e indústrias e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente.

Seguindo no sentido de modernização e melhoria da administração pública, no dia 08 de outubro de 2015, foi oficializado o decreto nº 8.539, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. O objetivo do decreto é promover a adoção de meios eletrônicos para a realização de processos administrativos garantido segurança, agilidade, transparência e encomicidade. Além de ampliar a sustentabilidade ambiental no âmbito da gestão dos órgãos públicos.

Com o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação é possível desenvolver sistemas e criar meios e mecanismos que sejam inovadores e permitam realizar o mesmo trabalho utilizando menos recurso humano, financeiro, em menos tempo e com mais confiabilidade na informação. Pensando nesses benefícios, foi desenvolvido um sistema de informação que permite controlar todo o processo de afastamento de servidores da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Processo de afastamento são os trâmites ou fluxos necessários que uma solicitação afastamento precisa para ser autorizado. A partir do momento em que um servidor público solicita um afastamento, essa solicitação passará por verificações de informações e autorizações, até que a solicitação seja finalmente autorizada. A regulamentação de afastamento dos servidores públicos federais está disposto em diversas leis e decretos dentre as quais se destaca a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro 1990 e o Decreto de nº 1.387, de 7 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o afastamento do País de servidores civis da Administração Pública Federal, e dá outras providências.

O sistema de afastamentos, o qual será o objeto desta pesquisa, foi originado de uma parceria entre o Instituto de Ciências Exatas (ICEX) e a Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH) da UFMG. Foi desenvolvido durante o período de agosto de 2011 a março de 2013, porém, até hoje são realizadas novas implementações e manutenções. Seu surgimento, se deve ao grande volume de afastamentos que são realizados pelos servidores da universidade e diante de um processo complexo que exige diversas verificações, reuniões e aprovações. Foi criado um projeto para desenvolvimento de um sistema que permitisse controlar os afastamentos dos servidores de toda a universidade. Apesar do sistema estar em pleno funcionamento desde 2013 e já ter registrado em sua base de dados 10.258 afastamentos. O mesmo ainda não foi oficializado formalmente para toda universidade sendo que seu uso fica a critério de cada unidade.

Diante do exposto acima, este trabalho será de bastante relevância, pois, dará subsídios para avaliação por parte dos gestores se o sistema está atendendo as expectativas e atingido os objetivos esperados. Segundo Bokhari (2005, p. 211) um sistema de informação pode ser considerado bem sucedido se satisfaz as necessidades de seus usuários e alcança os objetivos da organização. Outra importante contribuição será possibilidade de avaliar os pontos fortes e fracos que impactaram no trabalho individual de seus usuários e assim fornecer mais subsídios para verificar o que pode ser melhorado.

Contudo de nada adianta investir em Sistemas de Informação (SI) sem saber o impacto causado pelo sistema no processo de trabalho dos usuários finais. Logo este trabalho será norteado pela seguinte questão de pesquisa: Qual é o impacto do Sistema de Afastamento, no processo de trabalho individual, sob a percepção dos usuários finais dos principais setores participantes do fluxo do processo de afastamento da UFMG?

Acadêmicos e profissionais reconhecem que o sucesso da um sistema de informação pode ser medido atráves de seus impactos no trabalho individual do usuário final, Torkzadeh e Doll (1999, p. 327). A correta avaliação de um sistema de informação é essencial para que de fato ele seja efetivamente utilizado. Dentre a literatura pesquisada foi possível verificar que a tarefa de medir a efetividade de um sistema não é trivial (Mahmood, 1997; Maçada, 2001). Diversas pesquisas tem sido conduzida a fim de avaliar os sistemas de informações pela mensuração da satisfação do usuário final (Goodhue, 1998; Torkzadeh e Doll, 1999). A satisfação do usuário é vital para avaliar investimentos futuros em sistemas de informação, uma vez que estes determinam o retorno do investimento no que tange à produtividade individual e organizacional, (Maçada, 2000).

Dentre os instrumentos de medição pesquisado na literatura optou-se pelo instrumento desenvolvido por Torkzadeh e Doll (1999), o qual permite mensurar a percepção do usuário final em relação ao impacto da TI sobre o seu trabalho individual. O instrumento foi escolhido em virtude de sua simplicidade e abrangência das várias dimensões envolvidas na avaliação do impacto da TI sobre os seus usuários. Este instrumento é composto de quatro constructos que medem o impacto da TI sobre o indivíduo por meio da (1) produtividade, (2) inovação das suas tarefas, (3) satisfação enquanto usuário e (4) controle gerencial. Estes constructos se dividem em 12 itens, que se apresentam seguros e validados

Esta pesquisa pode ser classificada como quantitativa, descritiva e exploratória. O presente estudo é considerado quantitativo, pois procura medir o grau em que algo está presente, o que nessa pesquisa significa medir o impacto no processo de trabalho dos usuários finais do sistema de afastamento nos diversos setores e departamentos envolvido no processo. Classifica-se também como uma pesquisa descritiva, uma vez que procura descobrir quais situações, atitudes ou opiniões estão ocorrendo na população estudada, tendo por objetivo descobrir fatos e não testar teorias, prática esta adequada à obtenção de respostas à questão de pesquisa proposta (BABBIE, 1999). O método de pesquisa que será empregado será do tipo *survey* que utilizará de formulário preestabelecido e adaptado de Torkzadeh e Doll (1999). A população e amostra da pesquisa será todos os funcionários dos setores que participam diretamente do processo de afastamento.

1. JUSTIFICATIVA

Desde de 2000, o governo federal tem realizado grandes esforços para melhorar a qualidade e eficiência dos serviços públicos prestados com a utilização das TICs. Prova desde esforço foi a criação de programas como o Governo Eletrônico (eGOV), que priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação para democratizar o acesso à informação, visando ampliar não só o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas conforme é explicado na página do governo eletrônico (EGOV, 2000).

De nada adianta investir em sistemas de informação, se o seu impacto na organização não pode ser mensurado. Com essa mesma problemática o Governo Federal do Brasil desenvolveu o Projeto de Indicadores e Métricas para Avaliação de E-serviços, cujo objetivo é realizar a avaliação anual de serviços públicos prestados por meios eletrônicos. Porém, conforme pode ser visto em E-Serviços (2007), “os indicadores identificados pressupõem uma visão de governo eletrônico orientada ao cidadão”, deixando de lado a percepção dos usuários de sistemas de gestão interna. Assim como é importante, avaliar a percepção dos cidadãos em relação aos E-serviços prestados pelo governo, é de suma importância avaliar o impacto causado pela TI sobre o trabalho individual desses usuários de sistemas de gestão interna.

Este projeto se justifica, pois, é necessário avaliar o impacto causado sobre o trabalho individual dos diversos funcionários envolvidos no processo de afastamento, devido a implantação de um sistema de informação de controle de afastamentos na Universidade Federal de Minas Gerais.

1. OBJETIVOS
   1. Objetivo geral

O objetivo principal deste trabalho é avaliar o impacto da implantação do novo sistema de afastamento na UFMG, sobre a visão do usuário final.

* 1. Objetivo específicos

a) identificar iniciativas e instrumentos de medição na literatura que auxiliam na medição do impacto dos SI sobre seus usuários.

b) identificar as ações relacionadas a medição de impacto de SI promovida pelo Programa de Governo Eletrônico Brasileiro;

c) adaptar e aplicar o instrumento de Torkzadeh e Doll (1999), para medição do impacto percebido da TI no trabalho individual dos usuários finais do Sistema de Afastamento da UFMG.

d) descrever todo o fluxo e processo relacionado ao Sistema de Afastamento, desenvolvido para a UFMG.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capitulo é destinado a realizar uma revisão bibliográfica dos seguintes temas: Sistemas de Informação, Governo Eletrônico, Inovação em organizações pública. Uma revisão desses temas é necessária para uma melhor compreensão da pesquisa.

* 1. Sistemas de informação

Um sistema de informação é utilizado para coletar, armazenar, processar e apresentar informações para apoiar as necessidades de informação de uma organização (SHORE, 1989). Corroborando com este conceito, Laudon e Laudon (1999), define um sistema de informação, como “um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e organizações”.

Apesar das diversas definições que são possíveis encontrar na literatura para sistemas de informação. O fato é que “o principal objetivo das empresas e organizações quanto ao uso dos sistemas de informação, é obter as informações corretas das pessoas certas na hora certa na medida certa e no formato correto” (RAINER, CEGIELSKI, 2013).

A utilização de sistemas de informação para uma organização seja pública ou privada pode trazer diversos benefícios como: controle sobre processos e operações, maior eficiência, redução de custos, redução de erros, melhoria na qualidade dos serviços prestados, permite realizar um melhor planejamento estratégico e auxilio na tomada de decisão.

* 1. Governo eletrônico

Conforme descrito por Egovbr (2000), o programa de Governo Eletrônico no Brasil tem como princípio a utilização das modernas TICs para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções. Tem como diretrizes básicas três frentes fundamentais: a primeira é junto ao cidadão, a segunda na melhoria da sua própria gestão interna e a terceira na integração com parceiros e fornecedores.

Segundo Holmes (2001), governo eletrônico é a utilização da tecnologia da informação, para produzir e distribuir serviços públicos de modo mais conveniente do que a maneira tradicional, sendo voltada para a população, com melhor relação custo-benefício, de forma diferenciada e melhor. O foco principal do governo eletrônico no Brasil é aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente, Egovbr (2000).

Heeks (2000), *apud* Gant e Gant (2003) identificou três os principais fatores que construíram com este fenômeno de governo eletrônico: (1) um aumento insustentável de gastos públicos que não produz serviços eficientes para os cidadãos (devido a desperdícios, atrasos, problemas gerenciais, corrupção e métodos de administração ultrapassados), (2) o ressurgimento da filosofia neoliberal, que enfatiza a eficiência, a competição e as regras de mercado, além da necessidade de tornar o modo de operação do Estado mais próximo das empresas privadas, (3) o rápido desenvolvimento da tecnologia da informação e a crescente consciência do valor dos sistemas de informação.

Em tempo de crise financeira como a que vivenciamos hoje, o governo eletrônico se apresenta como uma ótima ferramenta que pode ajudar o governo a reduzir custos, melhorar serviços, auxiliar na comunicação com os cidadãos e prover informações que auxiliem nas tomadas de decisão.

* 1. Inovação no setor público

Segundo Laudon e Laudon (1999), inovação pode ser definida como a inclusão de melhorias em tecnologia e melhores métodos ou formas de fazer as coisas. Uma das formas típicas de inovação é a utilização da tecnologia da informação para a criação de novas possibilidades, (KALAKOTA e ROBINSON, 2002).

A inovação, é um assunto que tem sido cada vez mais discutido na literatura, tanto no setor público, quanto no setor privado. Prova disso é o crescente número de publicações realizadas nos eventos conforme é explicado pelos autores Muylder *et al*. (2013), “a partir de meta estudo realizado de 2007 a 2011 nos anais do evento EnANPAD (Encontro Nacional de Programas de Pós-graduação e Pesquisa em Administração) dentre os 4583 artigos publicados foram 29 que citam os temas inovação e setor público”;

Um avanço importante na elaboração de indicadores de inovação e da atividade tecnológica das empresas ocorreu na década de noventa, com o desenvolvimento de metodologia para pesquisas de inovação (OCDE, 1997); No Brasil, a experiência com pesquisas de inovação se iniciou com a realização da PAEP/Seade (Pesquisa da Atividade Econômica Paulista). Trata-se de pesquisa aplicada na indústria de transformação paulista, com referência ao período 1994/96, que cobriu cerca de 10.000 empresas com cinco e mais empregados. Apesar da variação das características estatísticas das pesquisas de inovação, elas permitem situar o desempenho inovador das empresas de diferentes países. (BRASIL, 2001a. p.128).

Em 2001 foi elaborado o Livro Verde pelo Mistério da Ciência e da Tecnologia (MCT), apresentando a importância da inovação em seu título: “Ciência, tecnologia e inovação: desafio para a sociedade brasileira” (Brasil, 2001). Este livro foi utilizado como referência para as discussões da Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (CNCTI), realizadas neste mesmo ano.

A questão da inovação é um tema que está sendo levado bastante a sério em diversas partes do mundo. Várias iniciativas “de organizações públicas e não governamentais de diferentes locais do mundo que estruturaram a inovação para ela prover diferentes tipos de resultados, seja novos serviços, melhorias na qualidade, reduções de custo ou eficiência na gestão dos recursos públicos”. A tabela 1 a seguir apresenta algumas dessas iniciativas.

Tabela 1 – Lista de programas de inovação ao redor do mundo. Fonte: SCHERER, (2015)

|  |  |
| --- | --- |
| Projeto | Descrição |
| iGov SP – São Paulo – Brasil | A Rede Paulista de Inovação em Governo foca na melhoria dos serviços públicos e da gestão do estado de São Paulo. Através da gestão do conhecimento e inovação promove diferentes iniciativas para criar as condições para que a inovação ocorra nos órgão públicos estaduais. |
| **Public Sector Innovation – Australia** | Programa de inovação voltado para os servidores federais do governo da Austrália (Australian Public Service (APS)). Disponibiliza um conjunto de ferramentas para serem utilizados nos diferentes departamentos e regiões do país. Além disso, promove eventos para disseminar a importância do tema no setor público e coordena uma rede de agentes públicos. |
| **Futurs Publics – França** | Programa federal voltado para modernizar a atuação do serviço público na França. Lançado em 2013 promove o espírito de inovação nas organizações públicas através de seminários, metodologia, cooperação e projetos piloto de serviços inovadores. |
| **Laboratorio de Innovacion Pública – Corfo – Chile** | Criado recentemente pelo governo federal do Chile, o Laboratório entrará em funcionamento no final deste ano e estará encarregado de conduzir e projetos inovadores que venham melhorar a produtividade e serviços públicos. É um espaço para promover a inovação dentro do setor público. |
| **SF Mayor’s Office of Civic Innovation – San Francisco – Estados Unidos** | Conjunto de iniciativas da prefeitura de San Francisco para conectar a inovação com o serviço público. Projetos como ImproveSF, Mayor’s Innovation Roundtables, SF Open Law, Living Innovation Zone e outros visam criar o ecossistema para a inovação, melhorando serviços públicos e a atuação da prefeitura. |
| **Centre for Public Service Innovation – África do Sul** | Criado pelo governo federal do país africano, visa facilitar a geração de novas ideias permitindo que pilotos sejam realizados no âmbito da administração pública. Busca criar um cultura de inovação no setor público. |
| **Mind Lab – Dinamarca** | Vinculado ao governo federal, o Mind Lab é uma unidade de desenvolvimento de projetos inovadores para melhorar os serviços públicos em parceria com a comunidade. Além dos programas possui também um espaço físico de criação e desenvolvimento de inovações. |

1. METODOLOGIA

Segundo Gil (1999), método científico é um processo sistemático e formal que emprega procedimentos científicos para a descoberta de respostas. Tais repostas surgem de uma situação problemática e necessitam de tipos e métodos de pesquisa que passem confiança por parte do pesquisador para obtê-las.

Esta pesquisa pode ser classificada como: quantitativa, pois procura medir o grau em que algo está presente, o que nessa pesquisa significa medir o impacto no processo de trabalho dos usuários chave do sistema de afastamento da Universidade Federal de Minas Gerais; qualitativa, o procedimento técnico da pesquisa qualifica-se como pesquisa bibliográfica e de levantamento; descritiva, pois, procura descobrir quais situações, atitudes ou opiniões estão ocorrendo na população estudada, tendo por objetivo descobrir fatos.

O método de pesquisa que será utilizado é a pesquisa tipo *survey* sendo definida por Pinsonneault e Kraemer (1993), como a maneira de coletar dados ou informações sobre particularidades, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, representantes de uma determinada população-alvo, por meio do instrumento questionário.

* 1. Delimitação da pesquisa

Este trabalho propõe estudar as variáveis produtividade, inovação, controle gerencial e satisfação dos usuários após a implantação de um sistema de controle de afastamento na Universidade Federal de Minas Gerais. As razões da escolha do sistema de afastamento para pesquisa neste trabalho são as seguintes:

1. facilidade de acesso e comunicação entre pesquisador e pesquisados

2. devido ao fato do sistema já está em produção desde 2013 e já constar com mais de 10.258 afastamentos registrados, o mesmo ainda não foi oficializado, fazendo desta pesquisa um importante feedback para os gestores sobre a impacto do sistema dentro da universidade.

3. a pesquisa permitirá encontrar pontos os positivos e os pontos que precisam ser melhorados;

* 1. População

A população desta pesquisa será todos servidores que trabalham nós departamentos, seções e divisões que utilizam o sistema de afastamento da UFMG.

* 1. Amostra

Devido a complexidade e a quantidades de serviços realizados em um mesmo departamento, divisão ou seção, a amostra corresponderá somente aqueles servidores que trabalham diretamente com o sistema de afastamentos, ou seja, o usuário deve trabalhar com o sistema diariamente. Para identificação desses usuários será utilizado a base de dados do sistema.

1. PLANO DA DISSERTAÇÃO

A dissertação será dividida em capítulos, sempre seguindo uma sequência lógica para melhor compreensão do leitor. O capítulo um apresentará ao leitor a introdução, tema, a justificativa e os objetivos da pesquisa. No capitulo dois será realizada uma revisão bibliográfica que apresentará os diversos conceitos relacionados a pesquisa como: Sistemas de Informação, Governo Eletrônico, inovação no setor público, impacto dos sistemas de informação nas organizações e instrumentos de medição do impacto da TI no trabalho. No capitulo três, será apresentado o contexto da pesquisa, ou seja, explicará sobre o processo de afastamento. No capitulo quatro, será apresentada a metodologia utilizada. No capitulo cinco, será apresentado os resultados da pesquisa. E, por fim no capitulo seis, será apresentada as considerações finais.

1. CRONOGRAMA

Tabela 2 – Cronograma

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Etapas | Ano 2015 | | | Ano 2016 | | | | | | |
| Nov | Dez | Jan | | Fev | Mar | Abr | Maio | Jun | Jul |
| Levantamento de Referências | X |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| Análise e Revisão de Material | X | X |  | |  |  |  |  |  |  |
| Leituras e Fichamento | X | X |  | |  |  |  |  |  |  |
| Redação Inicial |  |  | X | |  |  |  |  |  |  |
| Levantamento dos dados da pesquisa |  |  | X | | X |  |  |  |  |  |
| Análise dos dados |  |  |  | | X | X |  |  |  |  |
| Redação Final |  |  |  | |  | X | X | X |  |  |
| Revisão |  |  |  | |  |  |  | X |  |  |
| Apresentação e Defesa |  |  |  | |  |  |  |  | X |  |
| Entrega da versão final |  |  |  | |  |  |  |  |  | X |

1. REFERÊNCIAS

BABBIE, E. **Métodos de pesquisa de Survey**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

BRASIL, Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Palácio do Planalto**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/LEIS/L8112cons.htm. Acesso em: 22 de fev. 2016.

BRASIL, Decreto nº 8539, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Palácio do Planalto**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/\_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm. Acesso em: 22 de fev. 2016.

BRASIL, Decreto nº 1387, de 7 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o afastamento do País de servidores civis da Administração Pública Federal, e dá outras providências. **Palácio do Planalto**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/decreto/D1387.htm. Acesso em: 22 de fev. 2016.

BRASIL. MCT. **Livro verde**. Ciência, tecnologia e inovação: desafio para a sociedade brasileira. SILVA, Cylon Gonçalves; MELO, Lúcia Carvalho Pinto (Coord.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia/Academia Brasileira de Ciências, 2001.

BOKHARI, Rahat. H. The relationship between system usage and user satisfaction: a meta-analysis. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 18, n. 2, p. 211–234, 2005. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/17410390510579927#>. Acesso em: 22 de fev. 2016.

EGOVBR, 2000. **Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.** Disponível em:<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>. Acesso em: 12 nov. 2015.

E-SERVICOS, 2007. **Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços**

http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos. Acesso em: 12 nov. 2015.

GANT, Diana B.; GANT, John P. Enhancing e-service delivery in state government.

In: ABRAMSON, Mark A.; MORIN, Therese L. (Ed.) **E-Government 2003**. Lanham, Maryland; Rowman & Littlefield Publishers, 2003.

GIL, António. Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

HOLMES, Douglas. **E-Gov: E-business strategies for government**. London: N. Brealey, 2001. p. 330.

KALAKOTA, Ravi; ROBINSON, Marcia. ***E-business****:* estratégia para alcançar o sucesso digital. Editora Bookman, 2002.

RAINER, R. Kelly, CEGIELSKI, Casey G. **Introdução a Sistemas de Informação**. Tradução: Daniel Vieira. 3ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. p. 8.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação: com internet**. Ed. LTC, 1999.

MAÇADA, A. C. G *et al*. . Medindo a satisfação dos usuários de um sistema de apoio à decisão. **Anais do Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**, Rio de Janeiro, RJ, 2000.

MAÇADA, A. C. G. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas e na eficiência dos bancos brasileiros**. Tese (Doutorado em Administração) – PPGA, Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2001. Disponível em: http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1845/000310130.pdf?sequence=1. Data de acesso: 01/12/2016.

MAHMOOD, M. A. How information technology resources affect organizational performance and productivity. **Information Resources Management Journal**, IGI Publishing, v.10 n. 1, p. 4-5, 1997.

MUYLDER, Cristiana Fernandes *et al*. Sistema de Informação e Inovação em Órgão Público de Minas Gerais: sistema de autorização de impressão de documentos fiscais. **TPA-Teoria e Prática em Administração**, v. 3, n. 2, p. 175-199, 2013.

PINSONNEAULT, Alain; KRAEMER, Kenneth L. The impact of information technology on middle managers. **MIS Quarterly**.v. 17, n. 3, p. 271 - 292, setembro, 1993.

TORKZADEH, G.; DOLL, W. J. The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. **Omega**, v. 27, p. 327 - 339, 1999.

SCHERER, F. **Inovação na Prática**: 15 programas de inovação para o setor público. Disponível em: http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/inovacao-na-pratica/2014/10/21/15-programas-de-inovacao-para-o-setor-publico. Data de acesso: 01/12/2015.

SHORE, B. **Introduction to computer information systems**. New York : Dryden Press**, 1989.**