



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA  
LUSOFONIA AFRO – BRASILEIRA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA – ICSA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**CELSO BRANQUINHO MÁRIO DODO**

**Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública: Uma  
análise sobre o sistema de renovação de Visto de Estudante**

ACARAPE

2021

**CELSO BRANQUINHO MÁRIO DODO**

**Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública: Uma  
análise sobre o sistema de renovação de Visto de Estudante**

Monografia apresentada ao Instituto de Ciências Sociais Aplicadas do Curso de Bacharelado em Administração Pública na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro - Brasileira.

Orientador: Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan

ACARAPE

2021

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira  
Sistema de Bibliotecas da UNILAB  
Catalogação de Publicação na Fonte.

---

Dodo, Celso Branquinho Mário.

T649t

Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública:  
Uma análise sobre o sistema de renovação de Visto de Estudante /  
Celso Branquinho Mário Dodo. - Redenção, 2023.  
61f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto De  
Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração  
Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2023.

Orientador: Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan.

1. Tecnologias de Informação e Comunicação. 2. Administração  
Pública. 3. Visto de Estudante. I. Título

CE/UF/Dsibiuni

CDD 371.3078

---

CELSO BRANQUINHO MÁRIO DODO

**Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública: Uma  
análise sobre o sistema de renovação de Visto de Estudante**

Monografia apresentada ao Instituto de Ciências Sociais  
Aplicadas do Curso de Bacharelado em Administração  
Pública na Universidade da Integração Internacional da  
Lusofonia Afro - Brasileira.

Orientador: Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita  
Kanikadan

Aprovado em 25/08/2021.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Andrea Yumi Sugishita Kanikadan (Orientadora)

Universidade de Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

---

Prof. Dr. Carlos Subuhana

Universidade de Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

---

Profa. Dra. Eliane Barbosa da Conceição

Universidade de Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Um carinho especial exclusivamente aos meus progenitores já falecidos, também em especial a minha namorada que muito deram para que esse sonho se tornasse realidade. Dedico também á todas as pessoas que fizeram e fazem parte do meu progresso.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus Pai, todo misericordioso, pelas bênçãos e glórias, e acima de tudo a Cristo Jesus meu Eterno Salvador, por me conceber o dom da vida, zelando por minha saúde e me dando forças para seguir em frente nos momentos mais difíceis, ao mesmo tempo pela luz, brilho e coragem para vencer as batalhas espirituais e carnis. Em especial os meus agradecimentos vão para a minha namorada Lúcia de Fátima Serpa, por ter me ajudado bastante no percurso da minha pesquisa, por ter mostrado o caminho da moda, e por ter me apoiado, me incentivando e acreditando no meu potencial para que eu pudesse galgar várias e várias conquistas, até chegar a essa.

Aos meus grandes Tios: Abdul Rassul Esmail, Ussene Esmail Ussene e Domingos Júnior de Sousa, lhes agradeço pela força desde o momento em que perdi os meus progenitores, me foi assegurado por eles. Pois tenho-os como meus pais, além de serem tão úteis na minha vida. Agradeço aos meus avós maternos Esmail Ussene e Sebastiana Ussene, e, em exclusivo a minha Tia Laila Esmail que tanto batalhou por mim, enquanto frequentava o meu nível médio, gratidão imensa. Mesmo passando dificuldades, ela sempre esteve ao meu lado, e ao meu irmão Rachide Abdul Rassul pelo apoio incondicional.

Agradeço a todo o corpo docente do ICSA por terem dedicado parte de suas vidas na minha educação, me auxiliando e orientando na busca pelo conhecimento. Em especial, vai o meu muitíssimo obrigado aos Professores Doutores: Miguel Dias e Carlos Subuhana, pela compreensão e paciência que tiveram quando mais necessitei de apoio para prosseguir com o desenvolvimento do meu trabalho (TCC/Monografia), pelas instruções, pelas revisões etc. dizer que me conduziram para um caminho melhor. Agradeço também à Unidade da Polícia Federal de Fortaleza, em particular a Servidora que me facultou informações precisas para que esta pesquisa se tornasse realidade.

Os meus agradecimentos à minha orientadora oficial e à banca examinadora pelo tempo e disposição dada. Agradeço aos demais colegas de ensino médio e aos colegas de faculdade, pela imensa contribuição e motivação que me deram durante todos esses anos de aprendizado. Por fim, meus mais sinceros agradecimentos a todos os amigos que direta ou indiretamente trilham comigo o caminho para chegar na realização deste trabalho. À Universidade de Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB, pela oportunidade de fazer o curso.

Como é grande a tua bondade, que reservaste para aqueles que te temem, e que, à vista dos homens, concedes àqueles que se refugiam em ti! Bendito seja o Senhor, pois mostrou o seu maravilhoso amor para comigo. “EBENEZER”

Salmos 31:19-21

## RESUMO

A questão dos problemas enfrentados pelos estudantes estrangeiros, no ato do processo de renovação de visto, desde o agendamento, apresentação da documentação, e, até a fase de renovação, tem assolado sobremaneira a comunidade estudantil Unilabiana, no nosso cotidiano. Pensando na perspectiva de como solucioná-los, na base de criação de novos mecanismos para minimizar esses efeitos, decidiu-se desenvolver esse estudo para avaliar e compreender a desenvoltura da gestão de sistemas de informação da Polícia Federal, em prol da qualidade dos serviços prestados, fornecido por esta instituição. Entretanto, com a emergência da Internet, notadamente, desencadeou-se a chamada crescente evolução da informática primeiro, e mais tarde a comunicação, dando origem à Tecnologia da Informação e Comunicação, que possibilitou a segregação da nova gestão pública, trazendo consigo novas possibilidades e desafios para seus usuários. Frisa-se que a difusão das TI e a popularização dos computadores pessoais iniciada na década de 1980 promoveram avanços na sociedade, incluindo o setor público, que expandiu a utilização de ferramentas TICs em busca de melhorar a eficiência da administração. Esta pesquisa classifica-se como qualitativa-exploratória, operacionalizada por meio de um estudo de caso em um dos Órgãos da Superintendência Regional da Polícia Federal, líder de seu setor, com investimento significativo em TIC e que passou a utilizar este instrumento para a avaliação e a compreensão do uso desta tecnologia na gestão de informações. Utilizou-se da entrevista semiestruturada para a coleta de dados e análise de conteúdo para a análise dos mesmos. Os resultados elencados com base neste estudo feitos pelo Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) da PF (2020 – 2021, p. 10), apontam os seguintes princípios que norteiam as ações de TIC da Polícia Federal: Conhecimento, Eficiência, Integração, Confiabilidade, Efetividade e Inovação.

**Palavras-chave:** Tecnologias de Informação e Comunicação. Administração Pública. Visto de Estudante.



## ABSTRACT

The issue of problems faced by foreign students in the visa renewal process, from scheduling, presentation of documentation, and even the renewal phase, has greatly affected the Unilabiana student community in our daily lives. Thinking from the perspective of how to solve them, based on the creation of new mechanisms to minimize these effects, it was decided to develop this study to assess and understand the resourcefulness of the Federal Police's information management, in favor of the quality services provided and the system provided by this institution. However, with the emergence of the Internet, notably, the so-called growing evolution of information technology was unleashed first, and later communication, giving rise to Information and Communication Technology, which enabled the segregation of the new public management, bringing with it new possibilities and challenges for its users. It is noteworthy that the diffusion of IT and the popularization of personal computers started in the 1980s promoted advances in society, including the public sector, which expanded the use of ICT tools in order to improve the efficiency of administration. This research is classified as qualitative-exploratory, operationalized through a case study in one of the bodies of the Regional Superintendence of the Federal Police, leader in its sector, with significant investment in ICT and which started to use this instrument for the evaluation and understanding the use of this technology in information management. A semi-structured interview was used for data collection and content analysis for their analysis. The results listed based on this study carried out by the PF's Information and Communication Technology Master Plan (PDTIC) (2020 – 2021, p. 10), point to the following principles that guide the Federal Police's ICT actions: Knowledge, Efficiency, Integration, Reliability, Effectiveness and Innovation.

**Keywords:** Information and Communication Technologies. Public administration. Student visa.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1 – Notebook, Tablet e Smartphone.....	21
Imagem 2 – Netbooks 8.4 "tablet p.c. 360 yogas 2in1 portátil um mix3s pr.....	22
Quadro 1 – Mapeamento das aplicações de e-government.....	24
Imagem 3 – Linha do tempo do Governo Eletrônico ao Digital .....	27
Quadro 2 – Roteiro de Entrevista.....	44
Imagem 4 – Solicitação de Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM).....	47
Imagem 5 – Sistema de preenchendo de dados (SISMIGRA).....	48
Imagem 6 – Sistema de preenchendo de dados (SISMIGRA).....	48
Imagem 7 – Sistema de Agendamento do CRNM.....	49

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

**ARPA** - Agência de Projetos de Pesquisa Avançada  
**CRNM** - Carteira de Registro Nacional Migratório  
**DAC** - Diretoria Acadêmica da Unicamp  
**e-Government ou e-Gov** - Governo Eletrônico  
**e-MAG** - Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico/Digital  
**e-PING** - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico  
**Gesac** - Governo Eletrônico Serviço de Andamento ao Cidadão  
**IBICT** - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia  
**IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
**ICP – Brasil** - Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira  
**MCT** - Centros de Inclusão Digital do Ministério de Ciência e Tecnologia  
**MDIC** - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio  
**MEC** - Ministério da Educação  
**MRE** - Ministério das Relações Exteriores do Brasil  
**NGP** - Nova Gestão Pública  
**NSP** - Novo Serviço Público  
**OCDE** - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico  
**ONU** - Nações Unidas  
**PF** - Polícia Federal  
**PNAD** - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios  
**Proinfo** - Programa Nacional de Informática na Educação  
**SI** - Sistemas de Informação  
**SIE** - Sistemas de Informação Estratégicos  
**SIG** - Sistemas de Informações Gerenciais  
**SIO** - Sistemas de Informação Operacionais  
**TI** - Tecnologias da Informação  
**TIC** - Tecnologias da Informação e Comunicação  
**TGS** - Teoria Geral dos Sistemas  
**UNILAB** - Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira  
**WWW** - World Wide Web

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	14
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO .....	14
1.2. PROBLEMÁTICA .....	16
1.3. HPÓTESE .....	16
1.4. OBJETIVOS DA PESQUISA .....	17
1.4.1. Geral .....	17
1.4.2. Específicos .....	17
1.5. JUSTIFICATIVA .....	17
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	18
2.1. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	18
<b>3. INFORMÁTICA</b> .....	20
3.1. Uma construção a partir de conceitos plurais .....	20
<b>4. O GOVERNO ELETRÔNICO (e-Government ou e-Gov)</b> .....	23
4.1. Governo Eletrônico no Brasil .....	25
<b>5. SISTEMA DA INFORMAÇÃO (SI)</b> .....	28
5.1. Conceitos Básicos .....	28
5.2. A quem se atribui as abordagens de SI? .....	30
<b>6. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b> .....	30
6.1. A Tecnologia da Informação (conhecida também pela sigla TI) .....	31
6.2. Benefícios do Sistema de Informação (SI) para Administração Pública .....	31
<b>7. A TECNOLOGIA NO CONTEXTO DOS MOVIMENTOS DA REFORMA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA</b> .....	32
<b>8. VISTO PARA ENTRAR NO BRASIL</b> .....	33

8.1 Tipos de Vistos .....	34
8.2. Renovação de Visto de Estudante IV no Brasil .....	35
<b>9. METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>	<b>39</b>
9.1. ABORDAGEM TEÓRICO-METODOLÓGICA DA PESQUISA .....	39
9.2. Quanto à Natureza .....	39
9.3. Quanto à abordagem .....	39
9.4. Quanto aos Objetivos .....	40
9.5. Quanto aos Procedimentos .....	41
9.5.1. O CONTEXTO DA PESQUISA: ESPAÇO E SUJEITOS DA INVESTIGAÇÃO.....	42
9.5.2. INSTRUMENTOS DE COLETA E SELEÇÃO DOS DADOS .....	42
9.5.3. PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....	45
<b>10. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
10.1.1. DISCUSSÃO .....	46
10.1.2. DAS PÁGINAS DO ITAMARATY-(MRE) E DA POLÍCIA FEDERAL .....	46
10.1.3 DAS BASES LEGAIS .....	50
10.1.4 DA APLICAÇÃO DA ENTREVISTA .....	51
10.2. RESULTADOS .....	53
<b>11. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>54</b>
<b>12. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>58</b>

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O presente trabalho tem como foco principal *Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública: Uma análise sobre o sistema de renovação de Visto de Estudante (VITEM IV)*. Como é bem sabido, no contexto do mundo atual, as tecnologias de informação e comunicação estão patentes em diversas áreas, através das novas descobertas de redes de informatização. No entanto, não podemos deixar de lado a Internet que teve um papel extremamente importante na evolução da Informática e comunicação, e ainda por cima é um dos principais fatores da globalização, implicando assim na sociedade um clima intenso, possibilitando de forma extensa o desempenho extraordinário nos finais do século XX até aos dias atuais que perpassam a nossa sociedade.

Desta feita abordaremos o conceito da informática bem como a sua história de modo a complementar a pesquisa, desde a sua origem, convergências, até saber como essa inovação tecnológica chegou a se correlacionar com a administração pública e suas organizações. Com bases nos estudos da tecnologia de informação é importante salientar que existem parâmetros de redes de informações e comunicação no mundo inteiro, possibilitando assim o estudo específico na área de Administração Pública e, principalmente, nas organizações públicas, como é o caso do órgão da Polícia Federal, que vem nos últimos anos apostando na inclusão digital, possuindo dessa forma um mercado enorme promissor no ramo do sistema de informação e no desenvolvimento das telecomunicações, para maior facilidade na comunicação em prol do processo de renovação de vistos.

A história da organização desencadeou-se por volta de 15.000 anos atrás quando o homem, que somente vivia para o seu dia a dia, foi evoluindo de acordo com as necessidades, ou seja, o homem peregrinando e/ou migrando fixou-se à terra e verificou que tinha a necessidade de controlar sua produção (COSTA, 2008). No entanto, iniciaram-se ideias de planejamento, organização, direção e administração de pessoal, que aos poucos foram criando fundamentos da sociedade moderna, na medida em que houve necessidade de comercialização da produção com outros povos. Esse intercâmbio comercial levou ao aparecimento da sociedade mercantil, gerando a necessidade de criar

regulamentos e organizações para proteger as pessoas e regular os acordos. Surgiu desta maneira a empresa, como elemento crucial para o funcionamento da sociedade moderna (COSTA, 2008, p. 11).

Para Mendonça et al. (2013), a tecnologia da informação (TI) vem a cada dia desempenhando um papel extremamente importante para/nas organizações, sejam elas públicas ou privadas, especialmente devido ao fato de que grande parte das transações é registrada em ambientes informatizados. De acordo com Affeldt e Vanti (2009 apud MENDONÇA et al., 2013), a TI configura-se como um recurso capaz de suportar a atividade fim da organização, proporcionando agilidade, mobilidade e suporte à tomada de decisão. Entretanto, a crescente importância acarreta a reflexão e uma maior atenção em questões vinculadas ao crescimento de investimentos em TI, valor que a TI agrega à organização e a seus produtos e serviços. Essas questões fazem com que os temas de tomada de decisão na área de Tecnologia e Governança de TI sejam mais frequentes no ambiente acadêmico e corporativo, bem como no ambiente das organizações públicas, devido à difusão dos princípios da Nova Administração Pública (DE MENDONÇA et al, 2013, p. 444).

Essas novas práticas estão associadas em grande medida ao conceito de governo eletrônico, que não pode ficar restrito à mera automação dos escritórios. O mundo contemporâneo exige bem mais dos governos; a cobrança por maior eficiência dos processos, aumento da transparência e maior efetividade das políticas públicas tem sido intensa. Apesar do foco no cidadão, as inovações do setor público não se restringem ao relacionamento do governo com esse público, visto que aprimoramentos veem sendo realizados também na relação do governo com o setor privado e relacionamento governo com governo (BALBE, 2010, pp. 189-190).

Balbe (2010, p.190) ainda afirma que o Brasil, como o resto do mundo, o governo eletrônico se ampliou na segunda metade da década de 1990, envolvendo as mais diversas áreas e indivíduos. A partir dessa data ocorre maior uso de grandes de dados, tanto para acumular registros quanto para gerenciar informações relevantes. Os avanços tecnológicos têm auxiliado também o aprimoramento da tomada de decisão, em especial nos setores que mantêm contato direto com a população, em que a resposta tempestiva é uma questão essencial.

Com o auxílio da Tecnologia da Informação, principalmente com a utilização da internet, é possível estar conectado (em tempo real) com quase tudo que acontece numa administração pública e além de suas fronteiras, obtendo importantes subsídios para combater não só a corrupção, como outras práticas ilícitas. O crescimento da internet estimulou os governantes a investir na informatização do setor público que vem adotando o uso da Tecnologia da Informação para desenvolver importantes mecanismos de transparência eletrônica para promoção da democracia, cidadania e controle social (DE AZEVEDO, 2015, p.11).

A ideia de Governo Eletrônico reforçou ainda mais esse pensamento, pois possui como principal meta aproximar cidadãos de seus governantes, construindo pontes para o alcance da democracia e do bem-estar social. Entretanto, pode haver dificuldades relacionadas ao uso da Tecnologia da Informação intensificadas pelas desigualdades sociais que comprometem o acesso aos dispositivos, à internet e ao conhecimento sobre informática, fazendo com que a inclusão digital seja ainda mais difícil de ser alcançada (DE AZEVEDO, 2015, p.11).

Neste sentido, cogita-se que o gestor deve conhecer os fatores importantes na sua administração e implementação, focando sempre as tendências e as transformações provocadas pelo uso das tecnologias da Informática em geral. Muito sabe-se que a combinação das opções tecnológicas é algo que deve ser considerado pelas organizações, em função daquilo que se designaria de gestão da informação, apresentando sempre desafios para a tecnologia da informação.

Considerando o uso e a importância da Tecnologia da Informação e Comunicação para a administração pública, e atendendo ao que determina a gestão dos sistemas de informação na Polícia Federal, quais são os problemas enfrentados pelos estudantes estrangeiros, no ato do processo de renovação de visto (desde o agendamento, apresentação da documentação, e, até a fase de renovação)?

Quanto a hipótese, ressaltamos que a aplicação da TIC no processo de administração pública federal, oferece às organizações a oportunidade de melhorar a qualidade e disponibilidade de informações e dados sobre o universo em que atua possibilitando, desse modo, que nas organizações haja melhorias em seus processos internos e serviços prestados a seus clientes e fornecedores (cidadãos).



Como objetivo geral, este estudo visa compreender e analisar a gestão dos sistemas de informação da Polícia Federal, bem como a qualidade do serviço nele fornecido. Para isso, os objetivos específicos são: (a) apresentar os principais fatos históricos que contribuíram para o surgimento da Tecnologia da Informação e sua implantação na Administração Pública; (b) compreender o papel do Sistema de Informação (SI) na área da Administração Pública; (c) conhecer as funcionalidades dos Sistemas de Informação (SI) para renovação de Visto de Estudante (VITEM IV); e (d) identificar vantagens da utilização do Sistema de Informação (SI) nas organizações públicas, (e) analisar a desvolutura do Sistema de Informação (SI) da Polícia Federal em prol da sua gestão.

A relevância deste trabalho justifica-se pela sua importância em avaliar e compreender como o Sistema de Informação da Polícia Federal, na sua íntegra qualidade e gestão, têm contribuído para o sucesso de atribuição de visto dos estudantes, isso tendo em vista alguns fatos ocorridos com essa população.

Alguns exemplos de ocorrência: o estudante apresentou as seguintes Certidões: Certidão de Antecedentes Criminais da Polícia Federal e Certidão de Distribuições Criminais da Justiça Estadual com data de validade expirada (cinco dias depois), porém, mesmo havendo a possibilidade da remissão desses documentos no local, o atendente da PF agendou apresentação desses documentos para uma data posterior, trinta dias depois. Em outros casos, se o estudante atrasar o horário do atendimento, imediatamente é reagendado, não havendo tolerância da disponibilização de atendimento para o mesmo dia, tendo em vista que o estudante se desloca por quase noventa quilômetros – do Município de Redenção para a Cidade de Fortaleza.

Com advento da pandemia (Covid-19), houve um descontrole no processo de apresentação dos documentos, como é o caso da validade do passaporte. Houve casos que os estudantes tiveram que agendar em razão da falta de apresentação do passaporte original, mesmo tendo apresentado a sua cópia. Quanto ao check list de requisitos dos documentos a ser apresentado à unidade da PF, percebemos que há uma dificuldade na interpretação e compreensão dos mesmos, por parte de alguns estudantes, que têm certa dificuldade com a língua portuguesa.

Por isso, faz-se necessário o uso eficiente dessas novas tecnologias na esfera pública. Ou seja, mesmo estando em um estágio evolutivo, a gestão dos recursos da TIC nas organizações públicas ainda precisa percorrer um longo caminho para chegar a um nível

de excelência em termos de qualidade. Assim, o presente estudo procura contribuir de certa forma para o desenvolvimento do cenário de processo de renovação de visto na Polícia Federal, ao trazer aspectos que possam demonstrar tendências e desafios na nova Gestão das TICs, possibilitando, assim, maior embasamento às tomadas de decisões das instituições públicas federais.

Este trabalho encontra-se dividido em doze seções, quais sejam: introdução — onde enfocam-se a contextualização dos seguintes históricos: da administração pública, da Tecnologia de Informação e das organizações—; referencial teórico — onde foram abordados os temas sobre administração pública, informática, governo eletrônico, governo eletrônico no Brasil, sistema de informação, tecnologia de informação e comunicação, a tecnologia no contexto dos movimentos da reforma da administração pública, visto para entrada no Brasil, —; metodologia da pesquisa, análise e discussão dos resultados, considerações finais e referências bibliográficas.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A palavra administração vem do latim *ad* (direção) e *minister* (obediência), ou seja, o administrador dirige obedecendo à vontade de quem o contratou. Assim, o administrador público vai conduzir seu trabalho procurando atender à necessidade da população que o elegeu - obediência ao seu objetivo (DE AZEVEDO, 2015, p.14).

Destaca-se que a Administração Pública emergiu na segunda metade do século XX, em resposta à crise do Estado, como estratégia para reduzir custos e tornar eficiente a administração dos bens e serviços que pertenciam ao Estado. Trata-se aqui de conjunto de órgãos instituídos para a consecução dos objetivos do governo, sendo as funções necessárias aos serviços públicos em geral.

Para estes efeitos, afirma-se que o conceito de Administração Pública hoje, geralmente, é confundido com o de Gestão Pública, pois expressam significados diferentes. Pois, de acordo com Ferreira (1999), a gestão pública é tida como função da gerência pública nos negócios do governo, mandato de administração. Esse conceito associa gestão a uma determinada fase de mandato. Assim sendo, a gestão tem as mesmas características da administração, porém com validade por um determinado período de tempo, isto é,

está também vinculada à lei ou à norma técnica e à política, em determinado período de tempo.

A administração pública é a execução minuciosa do Direito Público. Em sentido institucional, na perspectiva do Wilson (apud SANTOS, 2006), é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do governo; em sentido funcional, o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em sentido operacional, o desempenho perene e sistemático, legal e técnico dos serviços próprios do Estado, ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

Para facilitar a sua compreensão no sentido amplo, Matias-Pereira (2010) aponta que administração pública deve ser entendida “como todo sistema de governo, conjunto de ideias, atitudes, normas, processos, instituições e outras formas de conduta humana. Essas que determinam a forma de distribuir e exercer a autoridade política e de atender aos interesses públicos”. Ou ainda, na visão de Meirelles (1998), “como todo aparato do Estado, preordenado à realização de seus serviços, visando almejar à satisfação das necessidades coletivas no seu todo dentro de uma organização”.

Conforme aponta Caroline Arce (2016), a emergência da administração pública brasileira se deu através de duas formas: Direta e Indireta. Para a mesma autora, na Administração Direta o Estado exerce suas funções através dos três poderes, o Executivo, responsável por administrar o bem público; o Legislativo, que é quem cria as leis e o Judiciário, que fica com a tarefa de julgar. Enquanto na Administração Indireta o Estado transfere a execução de suas atividades a outras pessoas jurídicas ligadas a ele, como autarquias, fundações, empresas públicas e outras entidades de direito privado.

No Brasil o que se observa é um baixo nível de organização da sociedade frente às atuações do Governo. Também o que se vê é muita impunidade. De acordo com Caroline Arce (2016), cabe à população se instruir e participar mais ativamente da gestão pública, seja identificando suas necessidades, seja controlando e cobrando seus direitos. Para complementar, ela frisa que seria necessário o exercício maior da cidadania e exigir mais qualidade nos serviços públicos. O governo trabalha para o cidadão. O servidor público representa o cidadão. A gestão pública existe desde a origem do homem na terra. É responsável pelo desenvolvimento urbano e econômico de uma sociedade. É a satisfação das necessidades da população que deve ser o foco dos Governantes (ARCE, 2016).

A gestão pública será tanto melhor quanto mais pessoas boas e honestas participarem do processo eleitoral. A população deve receber instrução e participar mais ativamente da administração pública para aprender a distinguir o bom do mau governante. Partindo-se de uma perspectiva histórica, verifica-se que a administração pública - cujos princípios e características não devem ser confundidos com os da administração das empresas privadas -, evoluiu por meio de três modelos básicos: a administração pública patrimonialista, a burocrática e a gerencial (DE AZEVEDO, 2015, pp.14-15).

Em todos os países, qualquer que seja sua forma de governo ou organização política, existe uma administração pública, entretanto, ela visualiza-se pela permissão dos seus governantes cumprirem as funções básicas do governo, de forma a tratar o bem público da melhor forma apropriada. No entanto, frisa-se que o enfoque sobre a Administração Pública em sua perspectiva também exige a abordagem do conceito de sistemas de informação e suas diferentes concepções sobre o setor público, caracterizado por ser burocratizado, porém, não obstante ao setor privado que está em constante procura para se adequar à uma nova realidade demandada, buscando a aceitação e adequação por parte de seus colaboradores, visando à concretização desta busca, além de tornar-se parte de uma nova realidade de mercado, neste caso se tratando da inovação tecnológica.

### **3. INFORMÁTICA**

#### **3.1. Uma construção a partir de conceitos plurais**

A sociedade pós-moderna do século XXI é fruto de uma revolução que teve início há poucas décadas, proporcionada pelo surgimento, desenvolvimento e crescimento do uso de tecnologias que lidam com a gestão da informação. Essas novas ferramentas, denominadas, entre outras, pela expressão “Tecnologias da Informação e Comunicação” (TIC), estão integrando, de forma cada vez mais rápida, o mundo todo em redes que vêm derrubando as distâncias e as barreiras físicas entre países e Estados-nação. Em escala global, essas tecnologias já mudaram para sempre a forma como as pessoas e sociedades se relacionam e se comunicam (MENDONÇA & ZULIANI, 2015, p.78).

Porém, o mais poderoso meio tecnológico desenvolvido surgiu em sua forma mais primitiva há cerca de quatro décadas: a rede mundial de computadores, a conhecida “internet”, tendo se desenvolvido muito desde então e sendo assim bem diferente de como se mostra hoje (MENDONÇA & ZULIANI, 2015, p.78). Na visão dos mesmos autores, a configuração inicial da *internet* se deu, da mesma forma que os primeiros computadores surgiram, em razão de pesquisas na área militar e científica nos Estados Unidos da América (EUA): foi resultado do trabalho da inovadora instituição de pesquisa Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (Arpa), do Departamento de Defesa dos Estados Unidos. Contudo, já na década de 1990, a internet, que desde o seu surgimento era controlada por órgãos militares com o suporte da área científica, não resistiu ao monopólio por instituições governamentais e logo cedeu a pressões comerciais e o interesse de empresas privadas e redes cooperativas sem fins lucrativos, passando a se tornar privada a partir de abril de 1995 e dando início à estrutura independente da internet atual. Segundo o entendimento de Manuel Castells (1999, p. 83-84 apud MENDONÇA e ZULIANI, 2015, p.78), “[...] em 1999, não existia nenhuma autoridade clara e indiscutível sobre a internet, tanto nos EUA quanto no resto do mundo – sinal das características anarquistas do novo meio de comunicação, tanto tecnológica quanto culturalmente”.

De uma forma resumida, frisa-se que a palavra informática está associada aos computadores. Esta associação é muito lógica, pois nada mais é do que a junção das palavras “informação” e “automática”, que emergiram com os progressos realizados no domínio dos computadores: (*Notebooks, Netbooks, Smartphones, Tablets etc.*) pela visualização e intervenção da Internet e da Inclusão Digital, entre outros fatores de suma importância para esta área. Desse modo, compreende-se que informática é o tratamento automático da informação através da utilização de técnicas, procedimentos e equipamentos adequados. Ver **Imagem 1 – Notebook, Tablet e Smartphone.**



Fonte: <https://www.gratispng.com/png-uk9bz6/>

## Imagem 2 - Netbooks 8.4 "tablet p.c. 360 yogas 2in1 portátil um mix3s pro



Fonte: <https://pt.aliexpress.com/item/32881166111.html>

No cenário da revolução informacional, conforme o próprio nome já diz, está a informação, produto-chave desta nova era e que, caracterizando a sociedade contemporânea com a sua onipresença, desencadeou-se a denominada “sociedade da informação” ou “sociedade informacional”, expressão difundida por Manuel Castells (1999) e utilizada por muitos outros autores. Sobre as características dessa sociedade, na perspectiva do sociólogo Scott Lash (2005 apud MENDONÇA e ZULIANI, 2015, p.78), “[...] as qualidades primárias da informação são o fluxo, o desapego, a compressão espacial e temporal e as relações em tempo real. Neste sentido, não excludente, mas sim fundamental, vivemos em uma era da informação”.

A informação e o modo de gerenciá-la transformam e vêm transformando a sociedade. E, do mesmo modo que a internet é meio de acesso para as mais diversas informações para os indivíduos em sua grande totalidade, não são apenas eles que vêm se utilizando dessa plataforma: os órgãos governamentais e os governos como um todo têm se inserido nessa sociedade informacional e, especificamente, no ambiente virtual para fins que vão desde a prestação de serviços *on-line* até o fortalecimento da democracia por meio de uma participação maior, mais ativa e mais consciente dos seus cidadãos (MENDONÇA e ZULIANI, 2015, p.79). A partir dessa inserção e modernização do governo por meio das novas tecnologias, surge a expressão “governo eletrônico”, ou, na forma estrangeira e abreviada, *e-Gov* (MENDONÇA & ZULIANI, 2015, p.79).

#### 4. O GOVERNO ELETRÔNICO (e-Government ou e-Gov)

De modo geral, frisa-se que o termo “governo eletrônico” constitui a utilização das tecnologias de informação e comunicação no âmbito da administração pública. Para melhor compreensão desse termo, Braga et al. (2008) apresentam conceitos de *e-gov* utilizados pelas tradicionais agências internacionais. Estes autores focam-nos que, para as Nações Unidas (ONU), *e-government* inclui virtualmente todas as aplicações e plataformas de TIC usadas no setor público. Perspectivando a essência da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), define o uso das TICs, em particular a internet, como ferramenta para levar a um melhor governo. Já para União Europeia (EU), *e-gov* relaciona-se ao uso das TICs na administração pública combinado com a mudança organizacional e novas práticas (BALBE, 2010).

Balbe (2010, p.192) frisa que, essa última conceituação está em consonância com o entendimento de Albranson e Means (2001 apud DINIZ et al, 2009). Os autores afirmam que *e-gov* não se restringe a mera automação, mas envolve uma mudança na maneira como o governo, pelo uso das TICs, atinge os seus objetivos incluindo, assim, a melhoria de processos, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento de políticas públicas e aumento da transparência.

Para tratar do tema, Gil-Garcia e Luna-Reyes (2008 apud BALBE, 2010), estruturam a concepção de e-government em três diferentes maneiras, quais sejam: *a definição concreta; suas diferentes aplicações; e as diversas etapas do processo evolutivo do e-gov*. Quanto à primeira abordagem conceitual, apoiando-se em Gronlund e Horan (2004), destaca-se quatro definições:

- a) “a primeira coloca o governo eletrônico como sendo a provisão de informações, serviços e outras atividades baseados na internet;
- b) a segunda descreve *e-gov* como sendo o uso da tecnologia da informação e comunicação no governo;
- c) a terceira destaca o redesenho das ações governamentais após a utilização dos recursos da TIC;
- d) a quarta trata da criação do “*better government*” mediante os processos internos e os relacionamentos com sociedade civil” (BALBE, 2010).

Na segunda forma de tratar *e-government* - à luz das aplicações -, apresenta-se como maneira de síntese, o mapeamento adaptado da obra de Rosenbloom (1998), conforme o Quadro 1. Nele estão contidas as três abordagens da administração pública - que são trabalhadas em quatro categorias e onze elementos distintos (BALBE, 2010).

**Quadro 1: Mapeamento das aplicações de *e-government***

Abordagens de Administração Pública	Categorias de e-gov	Elementos de e-gov
Administrativa	e-serviço e-administração	e-serviço, e-comércio e-administração, e-recursos humanos, e-licitações
Política	e-democracia	e-democracia, e-participação, e-voto, e-transparência
Legal	e-política pública	e-política pública, <i>e-governance</i>

**Fonte:** GIL-GARCIA & LUNA-REYES; BALBE (2010, p. 193)

Ainda sobre as aplicações de TIC, segundo Balbe (2010, p.193), vale mencionar a classificação que Gil-Garcia e Luna-Reyes (2008) fazem do relacionamento governo com cidadãos e outros parceiros: relacionamento governo com cidadão (*government to citizen - G2C*); relacionamento governo com o setor privado (*government to business - G2B*); e relacionamento do governo com o governo (*government to government - G2G*).

Na terceira abordagem - os estágios do *e-gov*-, Gil-Garcia e Luna-Reyes (2008 apud BALBE, 2010) mostram os quatro estágios de desenvolvimento de governo eletrônico:

- I. O primeiro diz respeito a catalogação, operacionalizada por meio da classificação das informações, e a respetiva apresentação em páginas eletrônicas.
- II. O segundo estágio é a transformação, quando organizações públicas e cidadãos interagem via sítios eletrônicos.
- III. O terceiro estágio refere-se à integração vertical, que consiste na reunião física e virtual de diferentes órgãos e fases do processo de gestão pública.
- IV. O quarto e último estágio está vinculado à transformação do processo com a quebra das barreiras, exigindo, portanto, uma complexa transformação.



#### IV.1. Governo Eletrônico no Brasil

Acompanhando a tendência mundial, percebe-se que o governo eletrônico no Brasil ganha relevância na segunda metade da década de 1990. No entanto, amparados por algumas pesquisas, ou melhor por alguns estudos, identificam-se quatro períodos do uso de TIC no setor público brasileiro a se destacar: pioneirismo (1950 a 1965); centralização (1965 até o final década de 1970); terceirização (década de 1980); e o governo eletrônico propriamente dito (a partir de 1990). (DINIZ et al., 2009; REINHARD & DIAS, 2005; BALBE, 2010).

No período mais recente, cabe destacar os seguintes factos: os preparativos para bug do milênio, a criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, a transição entre o governo do presidente Fernando Henrique Cardoso (FHC) e o governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a interoperabilidade do governo eletrônico e o esforço para a ampliação da inclusão digital (BALBE, 2010, p. 194).

O "*bug* milênio" criou as condições para acirrar o debate a respeito do governo eletrônico, levando-o para a agenda de políticas. Conforme Kingdon (2006 apud BALBE, 2010), é fundamental distinguir-se situação e problema para tornar claro o movimento em que o assunto vira prioridade na agenda nacional. Assim, o bug pode ter sido o grande responsável por levar o tema governo eletrônico para a agenda e, dessa forma, dar origem a diversas medidas de modernização da máquina pública.

No ano 2000 foi criado o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, que tinha o Ministério do Planejamento nas funções de Secretária-Executiva e o chefe da Casa Civil como principal dirigente. Em 2001 aconteceu o lançamento da Política do Governo Eletrônico no Brasil, com as seguintes linhas de ação: oferta na internet de todos os serviços prestados ao cidadão; ampliação do acesso a informações; redes e bancos de dados; promoção da convergência entre os sistemas de informação; implantação de infraestrutura avançada de comunicações e serviços; utilização do poder de compra do governo para obtenção de custos maiores (BALBE, 2010, p. 194).

Sobre a infraestrutura, cabe destacar que em 2001 foi instituída a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP - Brasil) com a finalidade de garantir autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos em formato eletrônico (BALBE, 2010, p. 194). Desde então, diversos serviços passaram a operar com a certificação digital,

dentre os quais destacam-se: Sistema de Pagamento Brasileiro (responsável pelo gerenciamento do processo de compensação e liquidação de pagamentos das instituições financeiras); registro de operações e prestações de impostos federais pela internet; portal de compras e pregões eletrônicos; e internet banking (BRAGA, 2008; BALBE, 2010).

Segundo Balbe (2010, p.194), outro fato digno de nota foi o processo de esfriamento do debate em torno do tema governo eletrônico, ainda que isto não represente a retirada completa do assunto da pauta. Na verdade, em 2001, outro tema passou a dominar as atenções, sobretudo do ministro da Casa Civil, até então um dos personagens mais importantes para o boom do governo eletrônico. Frisa-se, ainda, que a crise energética brasileira, popularmente conhecida como "apagão", dominou a cena nesse período. Outra contribuição relevante foi o fortalecimento do candidato de oposição (com a subsequente vitória de Lula), que acabou desmotivando as equipes daquela gestão para o trabalho de longo prazo (BALBE, 2010, pp.194-195). De acordo com o autor citado, o processo de transição afetou a área do governo, que somente foi mobilizada novamente a partir de meados de 2004, com destaque para a criação do Departamento do Governo Eletrônico, dentro da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação / Ministério do Planejamento.

Desta feita, em 2005, instituíram-se os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING), que têm permitido aprimorar o fluxo de informação entre o governo e a sociedade. De acordo com a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (2009 apud BALBE, 2010), essa arquitetura possibilita que mesmo sistemas de informação com arquiteturas diferentes e desenvolvimento em épocas distintas possam gerar e trocar informações em tempo real. Um dos exemplos de sucesso citado nesse contexto foi o sistema *Infoseg*, que possibilitou ao Ministério da Justiça promover a integração das bases criminais dos estados brasileiros. Outro tópico importante a destacar-se no contexto evolução do e-gov, conforme o autor, é a inclusão digital e a compreensão de que o cidadão é o grande consumidor dos serviços eletrônicos eventualmente oferecidos pelo governo.

De 2005 para 2008, o total de internautas na área urbana subiu de 36,6 milhões para 55,5 milhões (BARBOSA et al., 2009; BALBE, 2010), o que em termos relativos representa aproximadamente 29% de todos os brasileiros. Contudo, essa fração é inferior às médias latino-americano/caribenha, europeia e norte-americana, de 30%,

52% e 74%, respectivamente (INTERNET WORLD STATS, 2009; BALBE, 2010). Na mesma linha, Waiselfisz (2007 apud BALBE, 2010, p.195), salienta ainda que o acordo com os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) / IBGE de 2005), o uso da internet, segundo a renda per capita, por parte dos 40% mais pobres é de apenas 5,7%, enquanto no total dos 10% mais rico é de 58%.

Desse modo, de acordo com Balbe (2010), o conhecido quadro de desigualdades se repete também quando se analisa a inclusão digital. Pressupondo-se que o fenômeno das desigualdades entrou na exclusão digital um vigoroso aliado. Constando-se nesse aparato que o vínculo entre inclusão digital e governo eletrônico deve ser claro e forte, pois, do contrário, contribuirá ativamente para que apenas a parte privilegiada da sociedade tenha acesso aos serviços públicos na internet.

O Observatório de Políticas Públicas de Inclusão, elaborado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), enfatiza a existência de 108 programas de inclusão digital, que estejam atuando em quase 3 mil municípios, sendo que 60% dos programas contam com financiamento federal direto ou indireto (WAISELFISZ, 2007; BALBE, 2010). Desse conjunto de programas, cabe se destacar, pela magnitude e relevância, ao Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo/MEC); ao Governo Eletrônico Serviço de Andamento ao Cidadão (Gesac), do Ministério das Comunicações; aos Centros de Inclusão Digital do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT) e ao Computador para todos, projeto compartilhado pela Presidência, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio (MDIC).

### Imagem 03 – Linha do tempo do Governo Eletrônico ao Digital



**Fonte:**

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>

Dado o fato do aprofundamento desse histórico, identificaram-se cinco inovações no uso de tecnologia de informação no âmbito do governo eletrônico brasileiro. Das tipologias e classificações para descrever as tecnologias da informação e comunicação, com base nas principais características de política pública em que elas estejam inseridas, pressupõem-se que, os sistemas de tecnologia da informação, agrupam-se de acordo com seguintes blocos: tecnologia de bancos de dados; tecnologia de suporte à decisão; tecnologia de comunicação e trabalho em grupo; tecnologia de rastreamento e identificação pessoal; e automação de escritório e tecnologia de multimídia.

## **5. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – (SI)**

### **5.1. Conceitos Básicos**

Para compreender sistemas de informação é necessário conhecer os conceitos básicos da teoria geral de sistemas que foi inserida no contexto da administração por volta da década de 1960, que mostrou que cada organização vive e opera em um ambiente, do qual recebe insumos e entradas e gera produtos ou saídas (CHIAVENATO:1999; WILKE, 2010, p.26). Define-se como sistema “um conjunto integrado de partes íntimas e dinamicamente relacionadas, que desenvolve uma atividade ou função e é destinado a atingir um objetivo específico” (Chiavenato ,1999; WILKE, 2010).

Sustenta-se que a teoria geral dos sistemas está baseada na compreensão da dependência recíproca de todas as disciplinas e da necessidade de integração (CHIAVENATO, 1999; WILKE, 2010). Ainda na perspectiva de Chiavenato (1999 apud WILKE, 2010, p.26) a teoria geral dos sistemas (TGS) permitiu o surgimento da Cibernética e desaguou na Teoria Geral da Administração redimensionando totalmente suas concepções. Foi uma verdadeira revolução no pensamento administrativo. A teoria administrativa passou a pensar sistemicamente.

Por muito tempo o conceito de informação se confundiu com o de dados. Na visão de Stairs (1998, apud COSTA, 2008, p.20) define-se informação como: “um conjunto de

fatos organizados de tal modo a adquirem valor adicional além do valor em si”; complementando ainda que dados “são fatos em sua forma primária como, por exemplo, o nome de um empregado e o número de horas trabalhadas em uma semana, números de peças em estoque ou pedidos em venda”.

E a partir desse contexto surge o chamado “conceito de sistema de informação” que para Rosini (2006 apud WILKE, 2010, p.26) o conceito básico de sistemas de informação estabelece que todo sistema é um conjunto de elementos interdependentes em interação visando atingir um objetivo comum.

**Sistemas de informação** podem ser definidos como um conjunto de cinco componentes: hardware e seus componentes; software e seus meios; sistemas de telecomunicações; gestão de informações e de dados, tudo operando em conjunto. Esses componentes interligados e com um objetivo comum transformam dados em informações, que auxiliam as organizações em suas mais variadas operações, desde uma simples consulta a informações até como um suporte em complexos processos de tomada de decisão (DOS REIS; DACORSO e TENÓRIO, 2015. p. 4).

Os sistemas de informação, segundo o suporte e decisões, podem ser classificados de seguinte forma:

“a. **Sistemas de informação operacionais SIO** [...] contemplam o processamento de operações e transações rotineiras, em seus detalhes, incluindo seus respectivos procedimentos. Controlam os dados detalhados das operações e funções da organizacionais imprescindíveis ao funcionamento harmônico da organização, auxiliando a tomada de decisão do corpo técnico das unidades departamentais.

b. **Sistemas de informações gerenciais SIG** [...] contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando em informações agrupadas para a gestão. Trabalham com os dados agrupados (e sintetizados) das operações das funções da organização, auxiliando na tomada de decisão do corpo gestor ou gerencial das unidades departamentais, em sinergia com as demais unidades.

c. **Sistemas de informação estratégicos - SIE** “[...] contemplam o processamento de grupos de dados das operações operacionais e transações gerenciais, transformando-os em informações estratégicas. Esses sistemas trabalham com os dados no nível macro, filtrados das operações das funções organizacionais da organização, considerando ainda

o ambiente interno ou externo. Visam auxiliar o processo de tomada de decisão da alta administração, tal como presidentes, diretores, sócios, acionistas, proprietários, assessores, prefeitos, [...]” (REZENDE, 2005; WILKE, 2010, pp.28-29).

## 5.2. A quem se atribui as abordagens de SI?

Consta que a teoria sobre *sistemas* pode servir para diversos campos, até mesmo nas ciências sociais, onde se deve tratar os fenômenos sociais contemporâneos como sendo “sistemas de informação”, mesmo sabendo a complexidade das definições socioculturais dos povos atuais. Em síntese, as abordagens do Sistema de Informação, segundo alguns estudos, atribuem-se aos seguintes teóricos/pesquisadores:

- ⇒ Dias (1993), que avaliou em suas pesquisas a eficácia de sistemas de informação, considerando duas dimensões: *satisfação do usuário e qualidade das informações geradas pelos sistemas*.
- ⇒ Campos Filho (1994), que conceitua o SI - do ponto de vista do seu gerenciamento como uma combinação estruturada entre o componente práticas de trabalho (os métodos usados pelos recursos humanos para desempenhar suas atividades) com outros três componentes: *informação; recursos humanos; e tecnologias de informação*.
- ⇒ Buckland (1995), o precursor da “*teoria dos três usos da informação*”, que por sua vez foi formulada com base em seguintes análises: *informação como conhecimento* ou *informação como processo, conhecimento individual e conhecimento coletivo*.
- ⇒ Paul Strassmann (1997), autor do livro “*The Squandered Computer*” (O Computador Desperdiçado), lançado na década 90, nos Estados Unidos, discute o chamado paradoxo dos computadores ou paradoxo da produtividade;
- ⇒ McGee (1999), entre outros autores/pesquisadores destacados na área de sistema/tecnologia de informação.

## 6. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Uma grande aliada nesse processo de participação e controle social, sem dúvida “é a Tecnologia da Informação que atuando em parceria com a administração pública

permitiu o surgimento de novos conceitos de governança e do início da cultura de acesso à informação” (DE AZEVEDO, 2015, p. 19).

Vale frisar que as tecnologias da informação são instrumentos utilizados para alavancar a modernização, aumentar a competitividade e apoiar o desenvolvimento econômico e social de todos os setores da economia: local, nacional e mundial – públicos e privados. Atualmente, a compreensão sobre o conceito de Tecnologia da Informação (TI) está ligada ao entendimento de outros conceitos importantes.

### **6.1 A Tecnologia da Informação (conhecida também pela sigla TI).**

Para Cruz (2000; COSTA, 2008), Tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica, que esteja aplicado no produto e no processo. Os componentes da Tecnologia da Informação (também conhecidos como plataforma) são: Hardware e seus dispositivos; Software e seus recursos; Sistemas de telecomunicações; Gestão de dados e informações (COSTA, 2008, p.23).

Já a “**Tecnologia da informação e comunicação**” designadamente por TIC, foi definida na pesquisa como um conjunto de equipamentos (computadores, dispositivos de armazenamento e de comunicação), de aplicações (sistemas), de serviços (help-desk, desenvolvimento de aplicações, metodologias) e de pessoas (analistas, programadores, gerentes) utilizado pelas organizações para tratar dados e informações (LUFTMAN, 1996; VILLAS, FONSECA & DE MACEDO-SOARES 2006, p.133). Vale notar que esta mesma definição converge com a dos domínios estratégia da TIC e infraestrutura de TIC do modelo de Henderson e Venkatraman.

De certa forma, a tecnologia da informação e comunicação também pode revolucionar processos de negócios e pesquisas científicas em grande escala.

### **6.2 Benefícios do Sistema de Informação (SI) para Administração Pública**

Atualmente vivemos na era da Informação, e a potencialidade das novas tecnologias é inegável. No entanto, esse potencial pode ser usado de forma positiva ou negativa, o que levanta questões a respeito das vantagens e desvantagens das novas tecnologias. Os sistemas de informação podem ajudar na sua maioria as organizações na solução de problemas:

- I. Um dos maiores objetivos dos sistemas de informação é auxiliar nos processos de tomada de decisões. Um sistema de informação eficiente pode trazer grande impacto para a organização no que tange a estratégia corporativa e sucesso da organização (ROSINI, 2006; WILKE, 2010, p.28).
- II. [...] podem oferecer benefícios intangíveis para as empresas, incluindo melhor informação, processos de negócios internos mais eficientes e melhor coordenação entre as diferentes unidades de uma organização (HSU, 2013; OLIVEIRA et al., 2015, p. 74).
- III. No setor público, a gestão de sistemas de informação é mais complexa, devido às estratégias terem como finalidade a prestação de contas para o público em geral, mediante justificativa de decisões e ações, assim como a transparência, que demanda um fluxo confiável e tempestivo de informações a todos os interessados (A. M. NASCIMENTO & LUFT, 2012; OLIVEIRA et al., 2015, p. 74).
- IV. Segundo Oliveira et al. (2015, p. 76), os benefícios do (SI) no nível de instituição pública são: superávit das instituições governamentais; controle dos gastos públicos; alto impacto de TI no desempenho organizacional; tomada de decisões mais eficientes; e avaliação do custo/benefício gerado pela TI.
- V. No que tange a qualidade do sistema no setor público, o (SI) torna acessível o uso do mesmo sistema; aumento de receitas, agilidade nos procedimentos organizacionais; informações úteis para a tomada de decisão; e redução de custos operacionais (OLIVEIRA et al., 2015, p. 75).

## **7. A TECNOLOGIA NO CONTEXTO DOS MOVIMENTOS DA REFORMA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A evolução da ciência da administração, notadamente a administração pública, sofreu, ao longo do século XX, influências dos fenômenos sociais, políticos, econômicos e tecnológicos. Assim, com o avanço tecnológico no século passado, como era esperado, as mudanças e os movimentos de reforma da administração passaram a incorporar as tecnologias de informação e de comunicação (BALBE, 2010, p.191).

Conforme Balbe (2010), os movimentos de reforma da administração pública são divididos, em geral, em três abordagens distintas:



- a) “A primeira diz respeito à visão tradicional da administração tradicional, ancorada na perspectiva burocrática, vinculada à escola weberiana, a qual adotou dentre os seus princípios o respeito à hierarquia e ao cumprimento das normas.
- b) A segunda abordagem, de caráter gerencial, sugerida entre as décadas de 1970 e 1980, ficou conhecida como Nova Gestão Pública (*NGP*). [...] aponta-se como os principais objetivos da NGP: aumento dos serviços de atendimento ao setor público; modernização dos processos de produção; definição mais clara dos objetivos a serem atingidos por meio de contratos; claro desejo de incrementar a produtividade das organizações [...].
- c) A terceira abordagem, [...] identifica-se movimento Novo Serviço Público (*NSP*) como o fenômeno que melhor explica a etapa posterior à Nova Gestão Pública (DENHARDT e DENHARDT, 2003). A primeira proposta do NSP é a recuperação dos valores democráticos e sociais, mediante o aumento da participação da sociedade nas decisões governamentais [...]”.

No que tange aos ideais dos demais autores, mais sensíveis aos impactos provocados pelas mudanças tecnológicas, apesar de não colocarem o *e-Government* como uma etapa posterior à Nova Gestão Pública, identificam-no como um fenômeno relevante que marca a administração pública contemporânea (BALBE, 2010). Ainda na mesma perspectiva, espaiorecendo o trabalho de Gil-Garcia e Luna-Reyes (2008) apresenta-se uma revisão da literatura a respeito do tema, destacando os conceitos, aplicações e estágios do governo eletrônico na visão de diversos autores. Em essência, o detalhamento de diferentes abordagens demonstra a magnitude da utilização das tecnologias de informação e comunicação, corroborando a tese de que um novo movimento de reforma na administração pública está em desenvolvimento (BALBE, 2010).

## **8. VISTO PARA ENTRAR NO BRASIL**

Entende-se por visto a permissão de entrada de um indivíduo em um país que não seja o de sua origem, concedido exclusivamente pela embaixada do país de destino. O visto de entrada concede ao visitante do país a sua permanência por um certo período.

Segundo o portal consular do Ministério das Relações Exteriores (Itamaraty), o visto é o documento concedido pelas Representações Consulares do Brasil no exterior que possibilita a expectativa de ingresso e estada de estrangeiros no território nacional, desde que satisfeitas as condições previstas na legislação vigente.

O Brasil adota uma política de concessão de vistos com base no princípio da reciprocidade. Isso significa que nacionais de países que exigem vistos aos cidadãos brasileiros para entrada em seus territórios também precisarão de visto para viajar ao Brasil. Pela atual legislação migratória brasileira (**Lei 13.445/2017**), a isenção de vistos somente poderá ser concedida pelas autoridades brasileiras, em bases recíprocas, por meio de entendimento bilateral sobre o assunto, ressalvadas as hipóteses do (**Decreto 9.731/2019**). O Brasil possui entendimentos bilaterais sobre isenção de vistos com cerca de 90 países.

O Ministério das Relações Exteriores (Itamaraty) é o órgão do Governo brasileiro responsável pela concessão de vistos, o que ocorre por meio das Embaixadas, Consulados-Gerais, Consulados e Vice-Consulados do Brasil no exterior. ***Vistos brasileiros jamais serão concedidos no território nacional.*** Sendo assim, não será possível obter seu visto em aeroportos, portos ou qualquer ponto de entrada da fronteira brasileira. Da mesma forma, o **Itamaraty** e a **Polícia Federal** (órgão responsável pelo controle migratório nas fronteiras brasileiras) não poderão autorizar a entrada de cidadãos estrangeiros sem o visto adequado.

### 8.1. Tipos de Vistos

Os vistos são classificados em função da natureza da viagem e da estada do estrangeiro no Brasil, e não em função do passaporte apresentado. De acordo com o site do **Ministério das Relações Exteriores do Brasil (MRE, 2021)**, também conhecido como **Itamaraty**, os vistos quanto a sua tipologia classificam-se em:

**a) Visto Diplomático:** concedido a autoridades e funcionários estrangeiros que tenham status diplomático e viagem ao Brasil em missão oficial, de caráter transitório ou permanente, representando Governo estrangeiro ou Organismo Internacional reconhecidos pelo Brasil.

**b) Visto Oficial:** concedido a funcionários administrativos estrangeiros que viajem ao Brasil em missão oficial, de caráter transitório ou permanente, representando Governo estrangeiro ou Organismo Internacional reconhecidos pelo Governo brasileiro; ou aos estrangeiros que viajem ao Brasil sob chancela oficial de seus Estados.

**c) Visto de Cortesia:** concedido a personalidades e autoridades estrangeiras em viagem não oficial ao Brasil; companheiros (as), independentemente de sexo, dependentes e outros familiares que não se beneficiem de Visto Diplomático ou Oficial por reunião familiar; trabalhadores domésticos de Missão estrangeira sediada no Brasil ou do Ministério das Relações Exteriores; artistas e desportistas estrangeiros que viajem ao Brasil para evento de caráter gratuito e eminentemente cultural.

**d) Visto Temporário:** concedido aos estrangeiros em uma das seguintes situações:

I – Visto Temporário I: pesquisa, ensino ou extensão acadêmica; II – Visto Temporário II: tratamento de saúde; III – Visto Temporário III: acolhida humanitária; IV – Visto Temporário IV: na condição de estudante; V – Visto Temporário V: para trabalho remunerado; VI – Visto Temporário VI: visto de Férias-Trabalho; e etc.

Ainda na perspectiva do Ministério das Relações Exteriores do Brasil (MRE, 2021), atribuem-se outros tipos de visto: visto de visita; visto por casamento; visto para menores; Carta-convite para estrangeiros; e visto de Residência Temporária do Mercosul (VITEM XIII).

## **8.2. Renovação de Visto de Estudante (VITEM IV) no Brasil**

Segundo o site do Ministério das Relações Exteriores, e conforme prevê o Artigo 142 do Decreto 9.199 de 20/11/2017, o imigrante poderá solicitar autorização de residência para fins de estudo no Consulado ou Embaixada do Brasil no seu país de origem ou ainda após sua chegada, dentro do Brasil. Neste caso, o imigrante deverá procurar o **Ministério da Justiça/ Polícia Federal**, caso a autorização seja, por exemplo, para fins de estudo.

A renovação de *Visto de Estudante (VITEM IV)* pode ser estendido por período igual a 365 dias, até o fim do curso, mediante requerimento entregue à Polícia Federal mais

próxima do local de residência, até 30 dias antes de expirar o prazo. Segundo o portal Diretoria Acadêmica (DAC, 2021), a renovação do prazo de estada deve ser feita antes da data atual de vencimento da Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM), podendo o processo ser iniciado até 90 (noventa) dias antes do vencimento. Por sua vez, a solicitação em território nacional deverá ser feita no site da Polícia Federal, mediante agendamento prévio.

De modo geral, para o portal (DAC, 2021), a renovação de *Visto de Estudante (VITEM IV)* é feita mediante os seguintes documentos:

- Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM - novo nome dado ao antigo RNE).
- Duas fotos 3x4 recentes, coloridas e com fundo branco.
- Comprovante de pagamento da taxa, quando aplicável:
  - o de emissão de nova Carteira de Registro Nacional Migratório (R\$ 204,77 – Código 140120).
- Formulário eletrônico preenchido.
- Declaração de endereço eletrônico e demais meios de contato conforme modelo do site da Polícia Federal.
- Certidão atualizada de antecedentes criminais do Brasil

#### **Das observações:**

**Observação 1:** serão aceitas certidões emitidas em até 90 dias antes do requerimento de registro junto à PF.

**Observação 2:** Podem ser usadas as seguintes Certidões: Certidão Criminal da Justiça Federal ou Certidão de Antecedentes Criminais da Polícia Federal; e Certidão de Distribuições Criminais da Justiça Estadual ou Certidão de Antecedentes Criminais da Polícia Civil.

**Observação 3:** As Certidões Certidão de Antecedentes Criminais da Polícia Federal e Certidão de Distribuições Criminais da Justiça Estadual são emitidas online, por isso são as mais viáveis para emissão. No caso da Certidão de Distribuições Criminais da Justiça Estadual, deve ser escolhida a opção Certidões de 1º Grau e em seguida CERTIDÃO DE DISTRIBUIÇÃO DE AÇÕES CRIMINAIS ONLINE.

**Observação 4:** Se residiu no exterior nos últimos 5 anos, deverá apresentar Certidão de antecedentes criminais ou documento equivalente emitido pelos países onde residiu nos últimos cinco anos, legalizado junto à repartição consular brasileira e traduzido, no Brasil, por tradutor público juramentado e devidamente inscrito na Junta Comercial. A validade das certidões emitidas no exterior é a expressa na certidão ou 1 ano da data de emissão.

- Declaração de Ausência de Antecedentes Criminais no último ano, conforme modelo disponível no site da Polícia Federal.
- Documentação que comprove capacidade financeira própria ou dos responsáveis pela manutenção do interessado no Brasil durante o período que pretenda permanecer no país, ou comprovação de que foi contemplado com bolsa de estudos, de acordo com o Artigo 6º da Portaria Interministerial 03/2018.

**Observação 1:** De acordo com a Portaria citada, segue a lista de documentos que poderão ser aceitos:

I - Contrato de trabalho em vigor (ou CTPS com anotação do vínculo vigente); II - contrato de prestação de serviços; III - demonstrativo de vencimentos impresso; IV - comprovante de recebimento de aposentadoria; entre outros documentos exigidos, que sejam pertinentes para este tipo de situação.

- Documentação que comprove a matrícula e aproveitamento escolar no curso pretendido, em caso de autorização de residência para frequência em curso regular.
- Documentação que comprove que o interessado frequenta curso de graduação em universidade estrangeira, em caso de autorização de residência para estágio ou para intercâmbio de estudo ou de pesquisa.

**Em casos de estudantes regularmente matriculados** (de Graduação, Mestrado e Doutorado).

No caso de alunos da Unicamp, os documentos que deverão ser apresentados são Histórico Escolar e Atestado de Matrícula, que são emitidos eletronicamente em Serviços Acadêmicos

**Em caso de estudantes de intercâmbio de estudo ou de pesquisa** (estudantes especiais / intercambistas e que realizam pesquisa / estágio na Unicamp).

No caso de alunos especiais da Unicamp, pode-se apresentados o Atestado de Inscrição e Certificado de Estudos, que são emitidos eletronicamente em Serviços Acadêmicos

- Termo de compromisso entre o estagiário, a parte concedente do estágio e instituição de ensino onde o imigrante esteja matriculado, que ateste a compatibilidade entre sua área de conhecimento e as atividades desenvolvidas no estágio, em caso de autorização de residência para estágio.
- Comprovante de agendamento para comparecimento na Polícia Federal.

Agendar atendimento pelo site da Polícia Federal (no formulário 154 constará o código de solicitação, que será utilizado para o agendamento) Atendimento: Segunda a Sexta-Feira das 8:00 às 15:30h

*As vagas para agendamento são disponibilizadas no site diariamente a partir das 10:00 da manhã, sempre para atendimento no próximo dia útil.*

*Quaisquer dúvidas somente por e-mail:* estrangeiros.viracopos@dpf.gov.br

**OBS:** *Na ausência de algum documento não será possível realizar a solicitação.*

Para imprimir o check list, acesse Renovação Visto de Estudante.pdf

**Observações gerais:**

- Em caso de hipossuficiência econômica para o pagamento de taxas: declaração de hipossuficiência econômica, conforme modelo no site da Polícia Federal.
- Caso os documentos apresentados tenham sido emitidos no exterior, consultar Documentos produzidos no exterior.
- Caso possua carteira de Nacional de Migrante válida, deverá apresentá-la ou em caso de perda, roubo ou furto, cópia do respectivo Boletim de Ocorrência.

## **9. METODOLOGIA DA PESQUISA**

### **9.1. ABORDAGEM TEÓRICO-METODOLÓGICA DA PESQUISA**

Devido à complexidade das TICs, nota-se a existência de uma dificuldade de obtenção de respostas claras a questionamentos sobre quem são os tomadores de decisões na área de TI das organizações públicas e privadas (DE MENDONÇA et al., 2013, p. 445). Para melhor compreensão do estudo em vigor, são elaboradas algumas questões com vista a entender a eficiência e eficácia do trabalho desencadeado pela Polícia Federal (PF) em prol do processo de renovação de visto dos estudantes. As principais questões dessa pesquisa com vista a explicar o fato são: (a) Quais os principais fatores históricos que contribuíram para o surgimento e implantação da Tecnologia de Informação na Administração Pública? (b) Qual é o papel do Sistema de Informação (SI) na Administração Pública? (c) Quais são as funcionalidades do Sistema de Informação (SI) para renovação de Visto de Estudante; (d) Quais os benefícios do SI para as organizações Públicas; e (e) Como avaliar a desenvoltura dos Sistemas de Informação (SI) da Polícia Federal em prol da sua gestão;

Este estudo foi desenvolvido com base na utilização das técnicas da pesquisa exploratória, do estudo de caso e da pesquisa qualitativa como meios necessários para a coleta e seleção dos dados.

### **9.2. Quanto à Natureza**

Quanto à natureza escolhida, utilizou-se a pesquisa aplicada, uma vez que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos envolvendo verdades e interesses locais (DE AZEVEDO, 2015, p. 40).

### **9.3. Quanto à Abordagem**

No que se refere à abordagem do problema, a presente pesquisa, é de caráter qualitativa-exploratória, em que o fenômeno estudado será compreendido e avaliado, de modo a solucionar os problemas em causa com base nas características encontradas. No entanto, “a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que

significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a ele conferem” (DENZIN e LINCOLN, 2006; JACOBSEN et al. 2017. p. 5).

Ao discutir-se sobre as características da pesquisa qualitativa, chama-se a total atenção para o fato de que, na perspectiva qualitativa, o ambiente natural seja a fonte direta de dados e o pesquisador, como principal instrumento, sendo que os dados coletados são predominantemente descritivos. Partindo dessa perspectiva, Bryman (1992 apud Jacobsen, 2017, p.5), defende a ideia de que uma estratégia de pesquisa qualitativa é mais indicada para a análise de fenômenos sociais, e, portanto, mais alinhada às Ciências Sociais, já que seus praticantes poderão estar mais próximos às pessoas que estão investigando e ficarão menos propensos a lhes impor estruturas conceituais impróprias.

De acordo com Oliveira, Ponte e Barbosa (2006), esta mesma abordagem:

“[...] vem assumindo certo grau de importância no campo das ciências sociais. Esse tipo de pesquisa adota como base científica a fenomenologia para moldar a compreensão da pesquisa, respondendo a questões dos tipos “o quê?”, “por quê?” e “como?”. Em geral, a pesquisa qualitativa analisa pequenas amostras não necessariamente representativas da população, procurando entender as coisas, em vez de mensurá-las”.

#### **9.4. Quanto aos Objetivos**

Em relação aos objetivos delineados para o estudo, e por se tratar de um tema novo, com pouca matéria publicada nesta área, pois ainda está em implantação e ainda está sofrendo muitas mudanças e alterações, esta pesquisa enquadra-se na modalidade exploratória.

As pesquisas exploratórias segundo Oliveira, Ponte e Barbosa (2006, p.5):

“focam na maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Essas pesquisas têm como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, novas ideias. Elas são extremamente flexíveis, de modo que quaisquer aspectos relativos ao fato estudado têm importância. Grande parte das pesquisas do tipo envolve levantamento bibliográfico,



documental e entrevistas ou questionários com pessoas que tiveram alguma experiência com o problema”.

Para Malhotra (2001), citado por Oliveira, Ponte e Barbosa (2006), perspectiva-se que a pesquisa de modalidade exploratória “é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo o fornecimento de critérios sobre a situação problema enfrentada pelo pesquisador e sua compreensão”. As pesquisas exploratórias, geralmente, costumam ser de natureza qualitativa. De forma abrangente e mais detalhada, ela também proporciona ao pesquisador obter maiores informações sobre determinado assunto, facilitando desse modo a delimitação do tema de trabalho e a definição dos objetivos, e ainda, provoca a formulação das hipóteses da pesquisa, as quais a investigação pode resultar na descoberta de um novo tipo de enfoque com base no trabalho que se tem em mente (ANDRADE, 1999; JACOBSEN, 2017).

### **9.5. Quanto aos Procedimentos**

No que tange à coleta dos dados, quanto ao método ou procedimento técnico, a pesquisa em curso classifica-se como estudo de caso. Segundo Yin (2001, p. 19), [...] o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. Não surpreendentemente, o estudo de caso vem sendo uma estratégia comum de pesquisa na psicologia, na sociologia, na ciência política, na administração, no trabalho social e no planejamento.

Para complementar, Yin (2001, p.19) também afirma, “[...] em todas essas situações, a clara necessidade pelos estudos de caso surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos. Em resumo, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real - tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores”.

Ainda perspectivando a ideia do Yin (2001), frisa-se que:

O estudo de caso, predominantemente, é a pesquisa preferida por questões dos tipos “como?” e “por quê?”, ou quando o pesquisador detém pouco controle sobre os eventos e ainda quando o foco se encontra em fenômenos da vida real. Ele ainda ressalta que o estudo de caso é um modo de pesquisa empírica que investiga fenômenos contemporâneos em seu ambiente real, quando os limites entre o

fenômeno e o contexto não estão notadamente definidos; quando há mais variáveis de interesse do que pontos de dados; quando se baseia em várias fontes de evidências; e quando há proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise dos dados. (YIN, 2001).

Nesse contexto, um Órgão da Polícia Federal foi o principal foco da pesquisa, sendo conduzida por meio de entrevista/questionário direcionada à servidora APF – (Chefe do Setor de Migração da Polícia Federal), da Unidade Registro Estrangeiros - CE/SR, que já utiliza os recursos das diversas tecnologias da informação disponíveis.

#### 9.5.1. O CONTEXTO DA PESQUISA: ESPAÇO E SUJEITOS DA INVESTIGAÇÃO

O espaço escolhido para a coleta de dados foi o órgão da Superintendência Regional da Polícia Federal no Ceará, cujas atividades estão funcionando atualmente no subsolo do Shopping Iguatemi, que é um prédio histórico localizado na Av. Washington Soares, 85 - Edson Queiroz, Fortaleza - CE, Cep: 60.810-060, próximo ao parque do rio Cocó. Localizado na cidade e no município de Fortaleza, a nova infraestrutura da Polícia Federal fica ha 1 h 15 min de viagem, a 81,9 km de distância via CE-253 e BR-116 da cidade de Redenção.

Os sujeitos envolvidos para investigação deste estudo foram precisamente; a servidora Chefe – APF da unidade registro estrangeiros - CE/SR; os sistemas de renovação de vistos (SISMIGRA e STI-WEB) da Polícia Federal e seu respectivo conteúdo de informações disponíveis nos sites do Ministério das Relações Exteriores (*MRE*), para acesso em cumprimento com o que determina a Lei Nº 13.445, de 24 de Maio de 2017., que Institui a Lei de Migração.

#### 9.5.2. INSTRUMENTOS DE COLETA E SELEÇÃO DOS DADOS

Um dos instrumentos utilizados para a coleta e seleção de dados e informações neste estudo de caso, além da delimitação do campo de pesquisa com base nos estudos bibliográficos de artigos que tratam do respectivo tema, disponíveis em periódicos e sites acadêmicos, também se utilizou da aplicação da entrevista semiestruturada, desenvolvida a partir dos documentos que tratam sobre “entrevistas em pesquisas

qualitativas” e “aprendendo a entrevistar em Ciências Sociais”. Por último, fez-se necessário o uso de documentos com base na Lei e Decretos da Presidência da República, que também debruçam sobre o mesmo assunto.

Em observância ao estudo bibliográfico, supõem-se que, qualquer área necessita de uma pesquisa bibliográfica prévia, seja para fundamentar teoricamente, ou mesmo para justificar os limites e resultados que contribuirão para a própria pesquisa. Cervo e Bervian (1996 apud OLIVEIRA, PONTE & BARBOSA, 2006), afirmam que:

a pesquisa bibliográfica é meio de formação por excelência. Como trabalho científico original, constitui a pesquisa propriamente dita na área das Ciências Humanas. Como resumo de assunto, constitui geralmente o primeiro passo de qualquer pesquisa científica.

A principal característica da pesquisa documental está relacionada com a sua fonte, pois ela está restrita a documentos escritos ou não-escritos, sempre de fontes primárias. A pesquisa documental se assemelha bastante com a pesquisa bibliográfica. Algumas diferenças sutis, porém, evidenciam o tipo de pesquisa que está sendo desenvolvido, tais como:

(a) as fontes de dados das pesquisas documentais são sempre primárias, algumas compiladas no momento do fato, outras algum tempo depois, e que não foram tratadas com o foco específico para o tema do estudo; (b) pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias compreende a bibliografia já tornada pública em relação ao tema do estudo; (c) os objetivos das pesquisas bibliográficas geralmente são muito amplos, sendo, assim, indicadas para gerar maior visão sobre o problema ou torná-lo mais específico, enquanto que os objetivos das pesquisas documentais são específicos, quase sempre visando à obtenção dos dados em resposta a determinado problema (OLIVEIRA, PONTE & BARBOSA, 2006, p. 6).

Segundo Oliveira, Ponte e Barbosa (2006, pp.6-7), dados secundários obtidos de livros, revistas científicas, teses, relatórios científicos, cuja autoria é conhecida, não se confundem com documentos, isto é, dados de fontes primárias, que propiciam o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras, por meio da análise de seu conteúdo.

Acrescenta-se ainda, que em quase todos os estudos seja necessária a pesquisa bibliográfica, por meio de pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes

secundárias. Os estudos exploratórios também podem ser definidos como pesquisas bibliográficas e que certo número de pesquisas dessa natureza são desenvolvidas a partir da técnica de análise de conteúdo (GIL 1991; OLIVEIRA, PONTE & BARBOSA, 2006).

A busca por dados iniciou-se em uma visita prévia ao Setor de Migração da Polícia Federal no dia 22 de Julho de 2021, porém, devido à indisponibilidade da Chefe - APF deste setor, por motivos de reunião de trabalho, a aplicação das questões elaboradas com base na entrevista, foi entregue pessoalmente no dia 26 de Julho de 2021. Para responder a essas questões, a servidora atendente da PF designou uma servidora ocupante do cargo de Chefe – APF do Setor de Migração, da Unidade Registro Estrangeiros - CE/SR. Justifica-se a utilização de apenas uma entrevista no fato de que a servidora entrevistada é a principal responsável pelo setor do caso estudado.

Também foram utilizadas imagens capturadas a partir do acesso às páginas virtuais disponíveis em:

- ✓ [www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-2a-via-de-carteira-de-registro-nacional-migratorio-crm](http://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-2a-via-de-carteira-de-registro-nacional-migratorio-crm);
- ✓ [www.servicos.dpf.gov.br/sismigrainternet/faces/publico/tipoSolicitacao/solicitarSegundaViaCie.seam?](http://www.servicos.dpf.gov.br/sismigrainternet/faces/publico/tipoSolicitacao/solicitarSegundaViaCie.seam?);
- ✓ <https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/portal-consular/vistos/informacoes-sobre-vistos-para-estrangeiros-viajarem-ao-brasil#outrostipos>; e
- ✓ <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>.

Estes são os endereços dos sites eletrônicos das seguintes páginas: do Governo do Brasil, da Polícia Federal, do Ministério das Relações Exteriores (*MRE*) e Governo Eletrônico - Digital da rede nacional de computadores (internet); com o intuito de reforçar as respostas obtidas na entrevista e ampliar os horizontes do conhecimento acerca da eficiência e eficácia da gestão de informações em prol do processo de renovação do visto de estudante. A seguir, no Quadro 2, é demonstrado o roteiro da entrevista utilizada no estudo em curso.

## Quadro 2 – Roteiro de Entrevista

1 - Com quantos e quais são os tipos de visto que operam no sistema da Polícia Federal?
2 - Como a Polícia Federal gerencia os Sistemas de Informação voltadas a renovação de visto?
3 - Qual é a média do número dos estudantes estrangeiros atendidos por ano nesta instituição?
4 - O que é necessário para se efetivar a renovação de visto dos estudantes no Brasil?
5 - Qual a estimativa de tempo que o órgão da PF leva para concluir o processo de renovação de visto dos estudantes?
6 - Como o Sistema de Informação da PF têm contribuído para agilizar os processos de atribuição de vistos aos estudantes?
7 - Quais são os sistemas utilizados para dar acesso à informação e comunicação de visto aos estudantes? E quais são as suas vantagens?
8 - Quanto a sua eficiência e eficácia, esses sistemas atendem às necessidades dos estudantes? Justifique em partes por quê?
9 - De uma forma mais ampla, o que deve ser feito para desburocratizar o processo de renovação de visto, tendo em vista que alguns dos estudantes estrangeiros têm enfrentado certas dificuldades neste processo?

**Fonte:** Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa

### 9.5.3. PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Entre os dias 26 e 30 de Julho de 2021, os dados foram coletados, agrupados e interpretados em informações qualitativas conforme indicam as técnicas metodológicas supracitadas no estudo em curso, de modo a correlacionar o conhecimento teórico explanado. Através da análise, os dados fornecidos neste estudo foram verificados e comentados a fim de explicar as indagações propostas na elaboração do tema-problema.

## **10. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Nesta seção, serão apresentados os dados obtidos após a realização da entrevista e análise dos resultados, tendo em vista: (a) as páginas do Itamaraty- (MRE) e da Polícia Federal; (b) as bases legais; e (c) aplicação de entrevista.

### **10.1. DISCUSSÃO**

#### **10.1.1. DAS PÁGINAS DO ITAMARATY (MRE) E DA POLÍCIA FEDERAL**

Numa primeira ocasião, quanto a análise dos dados, buscou-se conhecer a estrutura virtual das páginas iniciais do Ministério das Relações Exteriores - (MRE)/Itamaraty e do Órgão da Polícia Federal, onde encontram-se descritas e apresentadas a interface de acessibilidade das informações inerentes aos vistos, quanto a sua definição, sua tipologia, e ao processo de renovação de visto de estudante.

Inicialmente, foi investigada as situações das páginas analisadas, e com base nas informações nelas disponíveis, considerou-se que as mesmas estejam em funções “ativas”, “em manutenção ou reestruturação”, na medida em que as bases legais foram se alterando no decorrer dos tempos. Desta feita, e conforme os dados fornecidos pela servidora entrevistada, constatou-se a veracidade da existência ativa das referidas páginas que, por sua vez, foram atualizadas em meados de 2019 para 2020, em virtude das bases legais do governo federal e da Presidência da República.

No que tange ao estágio de seu desenvolvimento, com base nas análises feitas, percebe-se que o caráter das páginas acima supracitadas, chegam a ser: interativos, informativos, e transacionais, com viés de oferecer pontos verídicos, seguros e essenciais aos cidadãos e aos estudantes envolvidos.

A estrutura da página foi classificada como sendo de caráter interativo, pois nela se oferece a possibilidade de receber e enviar informações por parte de qualquer visitante, sejam eles: estudantes internacionais e cidadãos nacionais externos, que não possuam limitações de acesso. O usuário (estudante estrangeiro) pode, por exemplo, utilizar a página da internet da Polícia Federal para o preenchimento do formulário tanto para efeitos de renovação do visto de estudante, quanto para verificação de requisitos de documentos necessários sugeridos para o mesmo efeito, bem como registrar denúncias, sugestões e/ou reclamações.

Por outro lado, a página da PF apresenta uma navegação bastante intuitiva, de fácil acesso de carregamento e com o mínimo de poluição visual, atendendo aos padrões recomendados pelo Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico/Digital (*e-MAG*). Nela podemos verificar itens em sua estrutura visual como os principais componentes exigidos pela PF quanto ao preenchimento do formulário e agendamento no processo de renovação de visto. (Ver Imagem 4, 5, 6 e 7).

#### Imagem 4 – Solicitação de Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM)

The image shows two screenshots of the Polícia Federal website. The top screenshot features a yellow warning icon and a banner that reads "AVISO IMPORTANTE". Below the banner, there is a link for "Portaria Nº 21-DIREX/PF, de 2 Fevereiro de 2021" and another link for "MJSP seleciona propostas para Projeto Migrajus". The bottom screenshot shows a search bar and a section titled "Navegação Guiada da Regularização Migratória" with an "Acessar" button. Below this, there is a "Migração" section with the heading "SERVIÇOS EM DESTAQUE" and three service cards: "Obter Autorização de Residência", "Substituir Carteira de Registro Nacional Migratório", and "Solicitar 2ª via de Carteira de Registro Nacional Migratório".

Polícia Federal

**AVISO IMPORTANTE**

**Portaria Nº 21-DIREX/PF, de 2 Fevereiro de 2021** - Dispõe sobre prorrogação de prazo para regularização migratória (até 16/09/2021).

**MJSP seleciona propostas para Projeto Migrajus**, que visa promover a disseminação de informações sobre legislação migratória, inclusão social e consolidar direitos da população migrante e refugiada

Polícia Federal

O que você procura?

**Navegação Guiada da Regularização Migratória**

Acessar

**Migração**

SERVIÇOS EM DESTAQUE

- Serviços para Estrangeiros  
Obter Autorização de Residência
- Serviços para Estrangeiros  
Substituir Carteira de Registro Nacional Migratório
- Serviços para Estrangeiros  
Solicitar 2ª via de Carteira de Registro Nacional Migratório

Fonte:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-2a-via-de-carteira-de-registro-nacional-migratorio-crnm>

Imagem 5 – Sistema de preenchendo de dados (SISMIGRA)

Polícia Federal

DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação  
SISMIGRA - Sistema de Registro Nacional Migratório  
Versão 1.63.0 - 24/12/2020 11:36

Segunda via de CRNM English  
[Change Language](#)

Personal data Registry Data Address Declaration

Full Name  No abbreviations

urname  No abbreviations  without surname

Nome completo:  
Previous Full Name

I want to include a social name  ?

Sex  Male  Female  Not Declared

msg368:

Date of Birth

Marital Status

City of Birth

Country of Birth

Country of Nationality

Email

Main Occupation

Country of Nationality

Email

Main Occupation

Individual Taxpayer's Register (CPF):

Filiation 1  
Full Name   Without affiliation

Sex  Male  Female  Not Declared

Filiation 2  
Full Name   Without affiliation

Sex  Male  Female  Not Declared

RNM Data:  
 Holder  Dependent

Brazilian Register of Foreign Nationals Enrollment Number (RNM)

Dependent's Brazilian Register of Foreign Nationals Enrollment Number (RNM)

Required Field

Copyright Polícia Federal - PF, Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI

Fonte:



<https://servicos.dpf.gov.br/sismigrainternet/faces/publico/tipoSolicitacao/solicitarCie.seam?cid=12089>

Imagem 6 – Sistema de preenchendo de dados (SISMIGRA)

**ATENÇÃO**  
Caso tenha se mudado, apresente no ato do atendimento, comprovante de residência atual.

**ENDEREÇO RESIDENCIAL**  
CEP: [ ] Logradouro: [ ]  
Complemento: [ ] Distrito/ Bairro: [ ]  
Cidade: [ -- Seleção -- ] UF: [ -- Seleção -- ]  
Telefone de Contato: [ ] Telefone de Contato 2: [ ]

Desempregado, aposentado ou não possui endereço comercial/instituição de ensino Nome do Estabelecimento Comercial/Estudantil: [ ]  
**ENDEREÇO COMERCIAL / INSTITUIÇÃO DE ENSINO**  
CEP: [ ] Logradouro: [ ]  
Complemento: [ ] Distrito/ Bairro: [ ]  
Cidade: [ -- Seleção -- ] UF: [ -- Seleção -- ]  
Telefone Comercial: [ ]

**ENDEREÇO NO EXTERIOR**  
CEP: [ ] Logradouro: [ ]  
Complemento: [ ] Estado / Província / Região: [ ]  
Cidade: [ ] País: [ -- Seleção -- ]

**INDIQUE ALGUÉM PARA CONTATO**  
Nome do Contato: [ ] Telefone: [ ]  
Vínculo: [ ] País: [ -- Seleção -- ]

(\*) Preenchimento Obrigatório

Fonte:

<https://servicos.dpf.gov.br/sismigrainternet/faces/publico/tipoSolicitacao/imprimeSolicitacao.seam?cid=1281>

Imagem 7 – Agendamento do CRNM

**Polícia Federal**  
DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação  
SISMIGRA - Sistema de Registro Nacional Migratório  
Versão 1.63.0 - 24/12/2020 11:35

Substituição de CRNM português (Brasil) Mudar Idioma

Dados Pessoais | Dados do Registro | Endereço | Declaração

Declaro que responderei a qualquer tempo, pela autenticidade dos dados por mim fornecidos e transcritos neste formulário

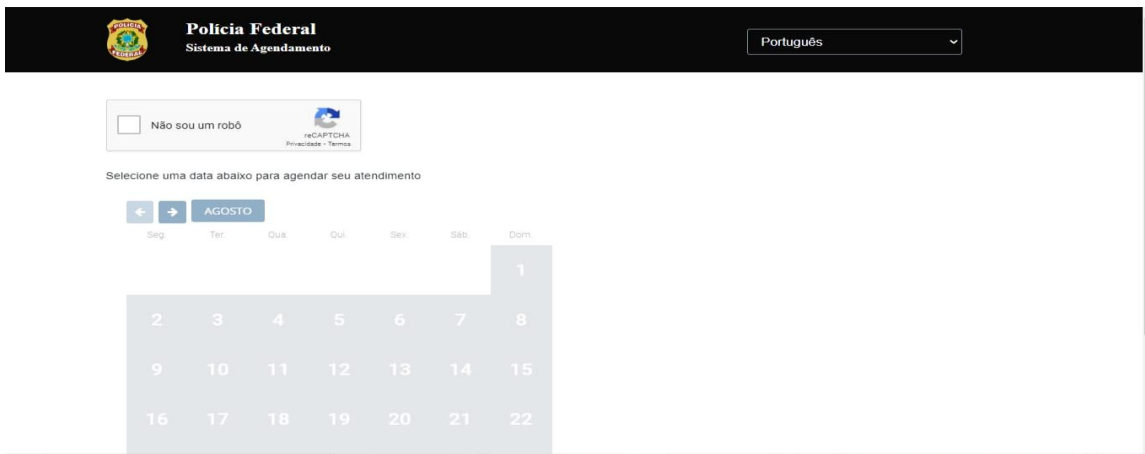
Digite o Texto da Imagem ao lado: [ ] **1vm36i**

Caso não consiga visualizar a Imagem [clique aqui](#)

(\*) Preenchimento Obrigatório

Anterior Cancelar Limpar Salvar

Copyright Policia Federal - PF, Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI



Fonte:

<https://servicos.dpf.gov.br/sismigraineternet/faces/publico/tipoSolicitacao/imprimeSolicitacao.seam?cid=1281>

#### 10.1.2. DAS BASES LEGAIS

Para o aprofundamento dos tipos de vistos e das questões relacionadas às suas definições, utilizou das seguintes bases legais: a LEI Nº 13.445, DE 24 DE MAIO DE 2017; DECRETO Nº 9.199, DE 20 DE NOVEMBRO DE 2017; e DECRETO Nº 9.731, DE 16 DE MARÇO DE 2019.

A nova Lei 13.445 de 24 de Maio de 2017, institui a Lei da Migração. Embora o Ministério das Relações Exteriores (MRE) – a designada Itamaraty, tenha nos consolidados sobre a tipologia dos vistos, classificando-os em quatro tipos (diplomático, oficial, cortesia e temporário), a nova Lei, 13.445/2017 a designada Lei de Migração, em sua subseção II do Art. 12. classifica os vistos quanto a sua tipologia em cinco partes: I - de visita; II - temporário; III - diplomático; IV - oficial; e V - de cortesia.

O Decreto 9.199 de 20 de Novembro de 2017, regulamenta a Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017, que institui a Lei de Migração. Por último, o Decreto 9.731 de 16 de Março de 2019, que dispensa visto de visita para os nacionais da Comunidade da Austrália, do Canadá, dos Estados Unidos da América e do Japão e altera o Decreto nº 9.199, de 20 de novembro de 2017, que regulamenta a Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017, que institui a Lei de Migração.

### 10.1.3. DA APLICAÇÃO DA ENTREVISTA

Para atingir os objetivos deste estudo, fez-se o uso da aplicação de uma entrevista semiestruturada, como havíamos referido anteriormente, sendo ela composta por nove (09) questões abertas, com viés de obter as informações legais sobre o processo de renovação do visto de estudante, e verificar quais deles constam na página eletrônica da Polícia Federal com base nos sistemas que neles são utilizados. Das nove (09) questões foram abertamente respondidas oito (08), visto que uma das questões, neste caso a de número três (03), não foi respondida a contento pela Servidora Chefe – APF da Unidade de Registro Estrangeiros - CE/SR, porque se tratava de algo que compete ao órgão nacional federal – neste caso a Divisão de Registro de Migrantes em Brasília.

Aplicada a entrevista para a Servidora Chefe – APF do Setor da Migração da PF, na Unidade de Registro Estrangeiros - CE/SR, e com base nas respostas obtidas, com vista a sintetizar as informações, foram verificados e encontrados disponíveis para acesso da informação os seguintes argumentos:

De acordo com a Servidora Chefe – APF do Setor da Migração (2021), as informações acerca dos vistos ou autorizações de residência encontram-se no site da Polícia Federal, e podem ser encontradas facilmente em vários outros sites oficiais na internet. A grande vantagem é que são todos de acesso público, estando disponíveis a todos e em qualquer lugar onde se tenha acesso à internet.

Segundo ela, a Polícia Federal opera com todos os tipos de vistos e autorização de residência, dentre eles: visto de estudo; pesquisa, ensino e extensão acadêmica; tratamento de saúde; acolhida humanitária; trabalho; férias-trabalho; prática de atividade religiosa; serviço voluntário; realização de investimento; atividades com relevância econômica, social, científica, tecnológica ou cultural; reunião familiar; Acordos Internacionais como é o caso do Mercosul, Acordo Brasil-Argentina e Acordo Brasil Uruguai; visto para atividades artísticas ou desportivas com contrato por prazo determinado. Entretanto, em alguns casos a Polícia Federal também atua na concessão do visto, como é o caso do visto para estudo, reunião familiar, tratamento de saúde, Acordos Internacionais ou Mercosul, e em outros casos apenas registrando os vistos concedidos por outros órgãos, como é o caso do visto para prática religiosa, serviço voluntário, investimento, aposentadoria, que são vistos concedidos pelo Conselho Nacional e Imigração – CNIG, mas registrados pela Polícia Federal.

De acordo com a mesma Servidora, os sistemas de renovação de vistos como **SISMIGRA** e **STI-WEB** são gerenciados pela Polícia Federal, através dos Órgãos dirigentes centrais localizados no Edifício Sede em Brasília e alimentados pelas Unidades descentralizadas nos Estados. Com relação ao sistema utilizado (**SISMIGRA**), não tem havido dificuldades por parte dos estudantes para sua utilização. Porém, a dificuldade que se percebe é de entendimento dos estudantes quanto a legislação vigente, quanto à obrigatoriedade imposta pelas leis brasileiras de apresentação anual de documentos imprescindíveis; de que esses documentos devem ser apresentados de forma impressa e que a não apresentação dos documentos constantes no checklist inviabiliza o deferimento do pedido, sendo que o servidor público não pode deixar de exigir documentos obrigatórios por lei.

Indo mais adiante, ela frisa que o novo Sistema utilizado pela PF para receber, processar e deferir os processos de residência tem ajudado no sentido de que todo o processo, a partir da inclusão de dados pelo migrante até o deferimento final e a confecção da carteira é executado em um único sistema, diferentemente do que ocorria anteriormente em que eram utilizados vários sistemas para o processamento do procedimento.

Entretanto, para efeitos de renovação de visto, o estudante deverá: acessar o site da Polícia Federal para preencher o formulário e fazer o agendamento; comparecer no dia agendado para apresentar os documentos em original e coletar os dados biométricos a fim de que seja confeccionada a Carteira de Registro Nacional Migratório. Neste caso, faz-se perceber que o atendimento na Polícia Federal leva em torno de 60 minutos. Estando todos os documentos exigidos devidamente apresentados, sem pendências documentais, visto que o deferimento é feito nesse mesmo tempo. A confecção da CRNM é feita pela fábrica em Brasília, e, atualmente, está levando cerca de 60 dias para chegar à Unidade da Polícia Federal em Fortaleza.

A Servidora entrevistada finaliza afirmando que a burocratização no processo de renovação de visto, mesmo que mínima, é imprescindível, uma vez que ela traz lisura ao procedimento e que é a própria lei que exige os procedimentos adotados pelos agentes no momento do recebimento, análise e deferimento dos pedidos.

## 10.2. RESULTADOS

Conforme o Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) da PF (2020 – 2021, p. 10), as diretrizes adotadas por uma organização orientam as ações e o processo de tomada de decisão dos responsáveis, bem como da atuação das áreas responsáveis pela TIC da Polícia Federal. Os princípios que norteiam as ações de TIC da Polícia Federal, a serem seguidos são: Conhecimento, Eficiência, Integração, Confiabilidade, Efetividade e Inovação.

- 1) **Conhecimento:** Atuar com base nas melhores práticas adotadas pelo setor público e privado, bem como por organizações e associações de TIC consagradas;
- 2) **Eficiência:** Utilizar dos recursos públicos de forma racional para obter o melhor resultado com o mínimo custo;
- 3) **Integração:** Estruturar processos e serviços de forma integrada, trazendo maior produtividade e agilidade para a organização e para os usuários;
- 4) **Confiabilidade:** Manter serviços estáveis e seguros aos demandantes de serviços de TIC;
- 5) **Efetividade:** Atuar orientado para os resultados que entreguem valor à sociedade e à Instituição; e
- 6) **Inovação:** Materializar ideias criativas em soluções que gerem valor, por meio da entrega de um novo produto, serviço, processo, método ou modelo de negócio.

Com base nos resultados da entrevista realizada neste órgão, constatamos que a qualidade e eficácia do atendimento para a renovação de visto não está baseada apenas na eficiência dos sistemas de informação e comunicação, mas, principalmente na exigência burocrática pautada pelas bases legais. E esta burocracia faz-se necessária, e, embora seja pertinente, impera a agilidade nos sistemas de atendimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O foco principal deste trabalho foi Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública: uma análise sobre o sistema de renovação de Visto de Estudante (VITEM IV). Este estudo teve como objetivo análise e compreensão da gestão de sistemas de informação da Polícia Federal, bem como a qualidade do serviço nele fornecido.

A Tecnologia e Sistema de Informação (SI) constituem fatores presentes extremamente importantes e reais, implantados pelas bases organizacionais. Em outras palavras, são bases formadas por um conjunto de pessoas utilizando a mesma tecnologia para o alcance dos resultados significativos, isto é, dentro de uma perspectiva que se enquadra em constante aperfeiçoamento de eficácia e eficiência. Através do estudo em curso, percebe-se que a TI desde o seu surgimento até os dias atuais, sofreu inúmeras inovações das quais: o uso da ferramenta burocrática, a ferramenta administrativa de negócios, passando então a ser consultada como ferramenta de base de apoio nas tomadas de decisões e processos organizacionais.

No contexto organizacional, a gestão da informação define-se como a aplicação dos princípios administrativos relativos à aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação cuja principal finalidade é o acompanhamento eficiente de processos, o apoio à tomada de decisões e a obtenção de vantagens competitivas em relação aos concorrentes, tendo alto valor estratégico para as organizações.

Acredita-se que as práticas de TI teriam o potencial de melhorar o desempenho empresarial se as prioridades de TI estiverem adequadamente alinhadas aos negócios e se colaborarem de forma eficaz no fornecimento de aplicações e infraestrutura, o que ocorreria essencialmente de quatro maneiras: a TI melhoraria a eficiência das operações empresariais (operações financeiras, de produção, etc.); a TI melhoraria as comunicações, dando apoio ao funcionamento tranquilo dos processos; a TI facilitaria a tomada de decisões gerenciais através da disponibilização de informações adequadas; a TI apoiaria a inovação no desenvolvimento de novos produtos e serviços e facilitaria novas iniciativas.

No contexto da administração pública, afirma-se serem três dos principais fatores relacionados à tecnologia da informação que são capazes de afetar a Administração

Pública e a governança eletrônica, dos quais: a disseminação da tecnologia da informação, o aumento da conectividade e a convergência de várias tecnologias.

Diante das informações coletadas através de entrevista na Unidade Polícia Federal, e mesmo não obtendo a resposta da questão do número três (03), no que se refere a média do número dos estudantes atendidos por ano, isso não interferiu na presente análise em estudo, tendo em vista que se tratava de um dado quantitativo. Porém, o grande problema enfrentado pelos estudantes estrangeiros no ato do processo de renovação de visto (desde o agendamento, apresentação da documentação, e, até a fase de renovação), está na interpretação das informações disponibilizadas nas páginas oficiais da PF, com base no check list de requisitos documentais exigidos por lei e o seu entendimento por parte de alguns estudantes.

A deficiência em interpretar o check list dos documentos necessários para renovação de visto e a compreensão da linguagem brasileira por parte de alguns estudantes, reflete hoje, um grande problema, causando dessa forma um desconforto, tendo em vista que os mesmos necessitam realizar viagens longas para resolver situações simples como essas. Por exemplo, na ausência de documentos, eles percorrem quase noventa quilômetro da cidade de Redenção para Fortaleza, e, em algumas vezes tendo que providenciar estadia em Fortaleza por não conseguir resolver a questão de renovação do visto naquele momento, por falta de empatia de alguns dos atendentes da Unidade da Polícia Federal que, mesmo tendo a opção de resolver o problema opta por reagendar. Tendo se observado estes fatos ou acontecimentos, e com vista a solucioná-los:

- A da Unidade da PF, instalou terminais de novos computadores para o acesso do estudante, com intuito de emitir alguns documentos em falta como por exemplo (as Certidões: Certidão de Antecedentes Criminais da Polícia Federal e Certidão de Distribuições Criminais da Justiça Estadual), com vista a amenizar o problema em causa.

Considerando o estado em que nos encontramos atualmente, diante do quadro da pandêmico causado pela Covid-19, e, embora o governo federal esteja inovando os setores públicos com base em inovações tecnológicas recentes, observa-se um certo atraso na Unidade da Polícia Federal responsável pelo processo de renovação de visto, haja vista que durante a pandemia os atendimentos mantiveram-se suspensos por longo período de tempo, durante o estado de emergência/lockdown, dificultando e criando um

atraso nos processos documentais de atualização de visto. Para isso, verificava-se, por exemplo: as dificuldades dos documentos para viagens internas e externas; inscrições em curso para efeitos de Especialização, Pós-graduação/ Mestrado, ou, Doutorado.

Durante a pandemia, observou-se que certas organizações públicas e privadas, atendendo ao critério de evitar o atendimento presencial, implementaram novos mecânicos adotando o “*sistema online*”, para atender o cadastramento e recadastramento dos cidadãos sob a forma do envio de documentos e fotos por e-mail e/ou aplicativos de biometria facial e digital. Neste sentido, sugere-se que o Governo Eletrônico-Digital junto aos Órgão da Polícia Federal, possam seguir a vereda o mesmo exemplo, desenvolvendo desde já mecanismos para este fim.

Observa-se que os sites interativos da Polícia Federal e do Governo Digital disponibilizam importantes informações de interesse coletivo que podem auxiliar no controle social, desde que os usuários da Tecnologia da Informação e Comunicação tenham total acessibilidade e saibam como utilizar seus recursos. Para isso, é necessário que haja políticas públicas de inclusão digital e maior cobrança por parte dos cidadãos quanto ao cumprimento da Legislação no intuito de sanar as indagações existentes e identificadas no presente estudo. Desse modo, será possível alcançar a democracia social, promovendo a participação popular de modo a permitir que a sociedade junto da administração pública obtenha benefícios mútuos.

Podemos frisar que a TI pode contribuir significativamente para que as organizações públicas e privadas alcancem seus objetivos, mas para isso é preciso tornar a governança de TI mais fácil e clara em sua implantação e utilização, especialmente para aspectos como equilíbrio dos riscos, controle dos custos, de pessoas, de contratos, fornecimento de serviços de terceiros, além de ficar claro como são tomadas as decisões e quem as toma. As organizações brasileiras vêm utilizando de forma abrangente a TI, seja no nível estratégico, bem como no operacional. Outro fator que se leva em consideração para essa importância é que ela normalmente é utilizada para gerenciar, desenvolver e comunicar os denominados ativos intangíveis, sobretudo em uma economia voltada para o conhecimento.

O governo brasileiro desde 2000, têm adotado várias medidas legais e institucionais para a promoção da transparência e para instituir-se melhorias práticas em gestão segundo padrões aceitos internacionalmente. Nesse contexto, o papel da informação e



das novas tecnologias da comunicação e informação tem importante atuação uma vez que permitem novas formas de participação social na gestão dos recursos públicos, conferindo maior legitimidade às políticas públicas em benefício da eficácia, responsividade, transparência e governança.

Como forma de entender os estágios de desenvolvimento do governo eletrônico, frisa-se que as modalidades de governo eletrônico se subdivide de forma geral, em quatro seções: 1. **G2C** (*government to citizen*): diz respeito às iniciativas destinadas a oferecer serviços aos cidadãos que necessitem realizar algum trâmite perante a administração; 2. **G2B** (*government to business*): diz respeito às iniciativas voltadas à prestação de serviços e informações para empresas; 3. **G2G** (*government to government*): reúne as iniciativas destinadas a gerar e facilitar as relações intergovernamentais e intragovernamentais, entre seus órgãos e servidores; e 4. **G2E** (*government to employer*): destina suas iniciativas de prestação de serviços ou capacitar os empregados, agentes ou funcionários da administração pública.

Conclui-se que, embora o antigo sistema de informação e comunicação da PF tenha sido descentralizado, com base na operação de processos em massa que nele operava, hoje com atualização e inovação de melhoria de novo sistema de informação neste órgão, as coisas tornaram-se mais centralizado e flexíveis, tendo se observado dessa forma mais eficácia e eficiência no processo de renovação de visto. Isto implica que, o antigo sistema da PF era descentralizado, porém, recentemente, com atualização dos processos da TIC, as coisas tornam-se mais centralizadas e operando num único sistema.

Por fim, uma vez que o estudo em curso é bastante recente, recomenda-se a realização de novos trabalhos acadêmicos que estendam esta pesquisa a outros órgãos / entidades da Polícia Federal a nível municipal, estadual e federal, com o intuito de fortalecer o elo da administração pública, através de novas ferramentas de inovações tecnológicas e a participação dos cidadãos nas organizações públicas federais.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ARCE, Caroline. **Administração Pública no Brasil**. 2016. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/administracao-publica-no-brasil>. Acesso em 04 de agosto de 2021.

BALBE, R. S. Uso de Tecnologia da Informação e Comunicação na Gestão Pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 2, n. 61, pp. 189-209. Abr./jun. 2010.

BONI Valdete e QUARESMA, Sílvia Jurema. *Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais*. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, pp. 68-80.

BRAGA, L. V. et al. O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. **Revista do Serviço Público**, v.1, n. 59, 2008.

COSTA, D. J. A. **A Importância da Tecnologia da Informação no Auxílio à Administração**. Maceió. 2008. Disponível em: <https://www.docsity.com/pt/aimportancia-da-tecnologia-da-informacao-no-auxilio-a-administracao/4859211/>. Acesso em: 19 de Maio de 2021.

AZEVEDO F. C. **Tecnologia da Informação na Gestão Pública: um estudo de caso sobre a divulgação de conteúdo nas páginas da transparência eletrônica ativa da Prefeitura Municipal de Jardim do Seridó - RN**. CAICÓ – RN. 2015. Disponível em <https://monografias.ufrn.br/jspui/handle/123456789/1874>. Acesso em: 22 de Março de 2020.

DE MENDONÇA, C. M. C. et al. Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 47. pp. 443-468, mar./abr. 2013.

Diretoria Acadêmica da Unicamp – DAC. **Orientações sobre Vistos para Estudante Estrangeiro** – Renovação de Visto de Estudante. 2021. Disponível em: <https://www.dac.unicamp.br/portal/estudantes/orientacoes-gerais-estudante-estrangeiro>.

Acesso: 06 de junho de 2021.

DOS REIS, A. F.; DACORSO, A. L. R. & TENÓRIO, F. A. G. Influência do uso de tecnologias de informação e comunicação na prestação de contas públicas municipais — um estudo de caso no Tribunal de Contas dos Municípios do estado da Bahia. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro v. 1 n. 49, pp.231-251, jan./fev. 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-76121664>

DUARTE, Rosália. *Entrevistas em pesquisas qualitativas*. **Educar**, Curitiba, n. 24, pp. 213-225, 2004. Editora UFPR.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. Disponível em <https://www.usp.br/bibliografia/obra.php?cod=1656&s=grosa>. Acesso em: 02 de Fevereiro de 2019.

Governo do Brasil. **Serviço de Solicitação**. Disponível em: [www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-2a-via-de-carteira-de-registro-nacional-migratorio-crnm](http://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-2a-via-de-carteira-de-registro-nacional-migratorio-crnm). Acesso em: 04 de Dezembro de 2019.

Governo Eletrônico – Digital. **Solicitar 2ª via de Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM)**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 04 de Dezembro de 2019.

JACOBSEN, Alexandra de Linhares. *PERFIL METODOLÓGICO DE PESQUISAS ELABORADAS NO ÂMBITO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR BRASILEIRAS: UMA ANÁLISE DE PUBLICAÇÕES FEITAS PELA REVISTA CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO*. XVII COLÓQUIO INTERNACIONAL DE

**GESTÃO UNIVERSITÁRIA.** Mar der Plata - Argentina, Novembro/2017. ISBN: 978-85-68618-03-5.

LEI Nº 13.445, DE 24 DE MAIO DE 2017; DECRETO Nº 9.199, DE 20 DE NOVEMBRO DE 2017; e DECRETO Nº 9.731, DE 16 DE MARÇO DE 2019.

**Presidência da República.** Disponível em: -----

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13445.htm)

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/Decreto/D9199.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Decreto/D9199.htm)

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/D9731.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9731.htm).

Acesso em 05 de Julho de 2021.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea.** São Paulo: Atlas, 2010.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro.** São Paulo: RT, 1985.

MENDONÇA F. G. e ZULIANI C. S. Construção de um Governo Eletrônico eficiente pelo Poder Executivo no Brasil: um olhar “RS MÓVEL” do Rio Grande do Sul. **REVISTA DIREITO MACKENZIE.** Rio Grande do Sul. v. 9, n. 2, pp. 74-100. 2015.

Ministério das Relações Exteriores - MRE/Itamaraty. **Definição dos Vistos.** 2019. Disponível em <https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/portal-consular/>. Acesso em 22 de junho de 2021.

Ministério das Relações Exteriores - MRE. **Vistos para Estrangeiro.** <https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/portal-consular/vistos/informacoes-sobre-vistos-para-estrangeiros-viajarem-ao-brasil#outrostipos>. Acesso em: 04 de Dezembro de 2019.

OLIVEIRA D. L. et al. *Sucesso de Sistemas de Informações na Administração Pública: Proposta de Um Modelo Exploratório.* **FUTURE STUDIES RESEARCH JOURNAL.** SÃO PAULO, V.7, N.2, P. 63 – 95, JUL./DEZ. 2015. ISSN 2175-5825

OLIVEIRA, M. C; PONTE V. M. R; BARBOSA J. V. B. *METODOLOGIAS DE PESQUISA ADOTADAS NOS ESTUDOS SOBRE BALANCED SCORECARD*. XIII Congresso Brasileiro de Custos – Belo Horizonte - MG, Brasil, Outubro / Novembro. 2006.

POLÍCIA FEDERAL. **Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC)**. Versão n. 5, Brasília – 2021. Disponível em <https://www.gov.br/pf/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/plano-diretor-e-estrategico-de-tecnologiade-informacao-ecomunicacao-2020-2021/pdtic-2020-2021-versao-final-publicado.pdf>. Acesso em: 20 de julho de 2021.

Polícia Federal – PF. Disponível em: [www.servicos.dpf.gov.br/sismigrainternet/faces/publico/tipoSolicitacao/solicitarSegundaViaCie.seam?](http://www.servicos.dpf.gov.br/sismigrainternet/faces/publico/tipoSolicitacao/solicitarSegundaViaCie.seam?) Acesso em: 04 de Dezembro de 2019.

SANTOS, C. S. dos. **Introdução à gestão pública**. Porto Alegre: Saraiva, 2006.

VILLAS, Marcos; FONSECA, Marcus & DE MACEDO-SOARES, T. D. L. V. A. **Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios**. Rio de Janeiro, v. 3 n. 41 pp. 505-36, Maio/Jun. 2007.

WILKE, M. M. **OS BENEFÍCIOS DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, NO QUE TANGE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INTEGRADOS E DATA MINING, PARA A GESTÃO MUNICIPAL**. 2010. 50 f.. Dissertação (Mestrado em Administração) - Curso de Pós-graduação em Administração Pública, FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2010.

Yin, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi - 2.ed. -Porto Alegre: Bookman, 2001. ISBN 85-7307-852-9. Disponível em [https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yinmetodologia\\_da\\_pesquisa\\_e\\_studo\\_de\\_caso\\_yin.pdf](https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yinmetodologia_da_pesquisa_e_studo_de_caso_yin.pdf). Acesso em 02 de Agosto de 2021.