

**REDESIM: FACILITADOR DE TOMADA DE DECISÃO
AUTOMATIZADA POR MEIO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, PARA EMPREGABILIDADE
NO E-SERVIÇO PÚBLICO DE ABERTURA E FUNCIONAMENTO
DE EMPRESAS NO ESTADO DE RONDÔNIA**

*Sued Santos Rocha de Souza¹
Carolina Yukari Veludo Watanabe²
Izabel Batista Santos Rocha de Souza³*

RESUMO

O presente artigo traz uma análise dos impactos causados pela implantação da REDESIM no Estado de Rondônia, versada na utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação para tomada de decisão automática dos e-Serviços Públicos disponíveis para abertura e funcionamento de empresas. O objetivo principal deste trabalho é estudar como se dá a implantação destes e-Serviços Públicos no Estado de Rondônia e os impactos para seus *stakeholders*. Para obter resultados neste estudo admite-se como objetivo específico uma análise das etapas de transição da implementação da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para a integração a REDESIM (1), a empregabilidade da ferramenta adotada pelo Corpo de Bombeiros para tomada de decisão e emissão de Certificado para abertura e funcionamento de empresa (2), e uma avaliação dos gestores integrantes da REDESIM sobre os impactos do uso da TIC para as atividades das organizações (3). No desenvolvimento desta tarefa utilizou-se como metodologia qualitativa por meio da técnica de análise bibliográfica, entrevista e uma análise de resultado dos dados coletados, para consolidação das considerações finais. No resultado se conclui que o emprego da Tecnologia da Informação e Comunicação, segundo os entrevistados e os dados estudados, tornou-se um facilitador para a execução dos e-Serviço Público disponibilizado para abertura de empresas no Estado de Rondônia, desburocratizando o processo e integrando os dados de uma forma única e centralizada disponíveis a todos os órgãos vinculados a este processo.

Palavras-chave: TIC. Sistema informatizado. REDESIM. e-Serviço Público. Tomada de decisão. Stakeholder

¹ Capitão do Corpo de Bombeiro Militar do Estado de Rondônia – CBMRO, Diretor de Planejamento e organização Operacional, Mestre em administração pela Universidade Federal de Rondônia – UNIR, Bacharel em Direito pela Faculdade Interamericana de Rondônia. Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa em Inovação e Sustentabilidade da Amazonia – GEPISA / IFRO e-mail: sued_s@yahoo.com

² Doutora em Ciências de Computação e Matemática Computacional pelo Instituto de Ciências Matemáticas e Computação, Profª no Programa de Pós-Graduação Mestrado em Administração da Unir. e-mail: carolina@unir.br

³ Bacharel em Administração pela Faculdade Mauricio de Nassau – UNINASSAU /Alagoas e-mail: izabelrochas@outlook.com

**REDESIM: AUTOMATED DECISION-MAKING FACILITATOR
THROUGH INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGY, FOR EMPLOYMENT IN THE PUBLIC E-SERVICE
OF OPENING AND FUNCTIONING OF COMPANIES IN THE
STATE OF RONDÔNIA**

ABSTRACT

This article presents an analysis of the impacts caused by the implementation of REDESIM in the State of Rondônia, versed in the use of Information and Communication Technology for automatic decision of the Public e-services available for opening and operating companies. The main objective of this study is how is the implementation of these e-Government services in the State of Rondônia and the impact to its stakeholders. To get results in this study it is assumed as a specific objective analysis of the transition stages of implementation of the Information and Communication Technology - ICT for integration REDESIM (1), the employability of the tool adopted by the Fire Department for decision-making and Certificate issued for opening and operating company (2), and evaluation of members of REDESIM managers on the impact of the use of ICT for the activities of organizations (3). The development of this task was used as a qualitative methodology through bibliographical analysis technique, interview and analysis of results of the collected data for the consolidation of final considerations. In result it is concluded that the use of Information and Communication Technology, according to respondents and the data studied, became a facilitator for the implementation of public e-service available to start a business in the State of Rondônia, could ease the process and integrating the data of a single centrally available pa all organs linked to this process.

Keywords: ICT. Computerized System. REDESIM. e- Public Service. Decision Making. Stakeholder.

1 INTRODUÇÃO

O mundo globalizado tem resultado cada vez mais na possibilidade de integração da tecnologia e na melhoria dos serviços. Observada por Moraes

(2002), uma análise inicial propõe uma avaliação de convergência entre a computação e a comunicação. Esta convergência se tornou um grande marco para a sociedade, possibilitando o acesso a informação em um novo modelo de disseminação.

Diante deste contexto de informação disponível, vários serviços públicos buscam maneiras de diminuição de processos e desburocratização do serviço. Segundo Schwingel e Rizza (2013), o excesso de burocracia tem sido um dos grandes entraves para as organizações, de forma que este cenário é comprometedor para o desenvolvimento econômico e social do País.

Políticas públicas de incentivo a utilização dos e-serviços públicos e medidas de desburocratização podem ser observadas, como por exemplo a Lei Complementar nº 123/2006, conhecida como Lei Geral das Microempresas e de Pequeno Porte, e da Lei nº 11.598/07 que versa sobre as diretrizes e procedimentos para simplificação e integração do processo de registro para legalização de empresas, denominada Rede Nacional para a Simplificação do Registro e Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM.

A presença do Governo como partícipe da economia é observada por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) como o quarto estágio das atividades econômicas e sua representação possui um significado essencial para o desenvolvimento e controle social, sendo esta, uma instituição reguladora das organizações e do mercado.

A pergunta a ser respondida aqui é: os impactos causados com o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC nas rotinas de trabalho do serviço público é um facilitador para os *stakeholders*?

Pretende-se com isso realizar uma análise sobre pontos como a redução de custos, recursos e tempo, avaliando o possível nível de desburocratização e sua contribuição para as organizações com a utilização das TIC's.

O objetivo geral é analisar os impactos causados pela implantação do e-serviço público: REDESIM, o qual é ofertado pelos governos como facilitador de tomada de decisão por meio de Tecnologia da Informação e Comunicação,

para abertura e funcionamento de empresas no Estado de Rondônia. Como objetivos específicos, tem-se: uma análise das etapas de transição da implementação da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para a integração a REDESIM (1), a empregabilidade da ferramenta adotada pelo Corpo de Bombeiros para tomada de decisão e emissão de Certificado para abertura e funcionamento de empresa (2), e uma avaliação dos gestores integrantes da REDESIM sobre os impactos do uso da TIC para as atividades das organizações (3).

2 REVISÃO TEÓRICA E CONCEITUAL

O presente estudo apoia-se na aplicação de novas tecnologias, como a empregabilidade do e-serviço público segundo a teoria dos *stakeholders* por meio de uma tomada de decisão informatizada que possibilite a celeridade no processo de abertura e funcionamento de empresas no âmbito do Estado de Rondônia. Desta forma, será abordada uma breve referência sobre os conceitos da teoria dos *stakeholders*, e-serviços públicos, sistemas de informação e conceitos introdutórios para a REDESIM.

2.1 Teoria dos Stakeholders

Entender sobre a teoria dos *stakeholders* é remontar os personagens interessados diretamente na organização desde o público interno ao público externo. Da Silva e Garcia (2011) consideram que estes públicos são os partícipes que possam ter relações ou interesse, diretas ou indiretas, dentro ou com a organização, e ainda possuírem um determinado grau de influência nas ações da organização.

A teoria dos *stakeholders*, é referenciada segundo Boaventura *et al.* (2009) como uma aplicação da sociologia referente ao comportamento organizacional e administração de conflitos, existindo um certo grau de

predominância do métodos qualitativos. Para este autor, o conceito inicial desta teoria, propõe ao gestor que observe as necessidades dos *stakeholders*, sendo estes os clientes e fornecedores, acionistas e empregados, bem como a própria sociedade, do qual espera-se o desenvolvimento de objetivos compatíveis.

Os *stakeholders* passam a estabelecer vínculos diretos com o governo, seja como beneficiário de um serviço público, ou como detentor de atribuições normativas, geralmente por leis, o qual se representa pela necessidade de autorização para funcionamento de uma organização. Diante desta necessidade, políticas atuais emergem como a informatização destes serviços por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação nos e-serviços públicos.

2.2e-Serviços Públicos

Derivado da globalização e emprego de Tecnologia da Informação e Comunicação, os “es-” são nomenclaturas utilizadas pela informatização dentro da rede de internet. Para Cunha e Miranda (2013), os e-serviços públicos tem como previsão a melhoria na prestação de qualidade nos serviços ao cidadão.

Segundo estes autores, as diversas esferas governamentais passaram desde a década de 90 a migrar seus serviços presenciais e físicos para a utilização dos serviços públicos por meios eletrônicos, fortalecidos pela *WorldWideWeb* para a prestação destes serviços pela internet por meio de portais governamentais, centrais de auto-atendimento e *call centers*(atendimento virtual por telefone)

Em uma análise bibliométrica no período de 2001 a 2015 foi apresentada no trabalho desenvolvido por Zittei e Fernandes (2015),no qual foram analisados 299 artigos da base de dados *Scopus*, dos quais 45 foram publicados em eventos científicos em 2010,e 06 em periódicos no ano de 2013. Neste trabalho verificou-se que houve a implantação do e-serviço público em diversos países.

Segundo dados do estudo, o tema abordado teve suas publicações mais voltadas para a ciência da computação e negócios, gestão e contabilidade, possuindo destaque para autores do Reino Unido, EUA e China, produzidos em periódicos que estudam a implantação e adoção desta ferramenta.

No Brasil, segundo entrevista com representante do SEBRAE/RO, uma política de governo fortalecida pela integração de tecnologia para retirada da informalidade e aquecimento da economia de mercado das pequenas empresas e empresas consideradas de baixo risco possibilitou a utilização dos e-serviços públicos por meio da REDESIM, a qual será descrita a seguir.

2.3 REDESIM

Originária do Governo Federal, segundo informa representante do SEBRAE/RO, a maior característica da REDESIM é a busca pela desburocratização do serviço para abertura de empresas. Dados do SEBRAE/PR(2015) sugerem que o programa visa possibilitar a retirada da informalidade de milhões de trabalhadores cadastrando-os e regularizando suas situações cadastrais juntos aos órgãos competentes.

AREDESIM foi lançada por meio da Lei nº **11.598/07BRASIL**, (2007), sendo conhecida como Rede Nacional para a Simplificação do Registro e Legalização de Empresas e Negócios – REDESIM. Sua definição segundo o Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio *apud* Gonçalves e Karkotli (2013) dar-se por:

“... sistema integrado que permitirá a abertura, fechamento, alteração e legalização de empresas do Brasil, simplificando procedimentos e reduzindo a burocracia ao mínimo necessário. Este sistema fará a integração de todos os processos dos órgãos e entidades responsáveis pelo registro, inscrições, licenciamentos, autorizações e baixa das empresas, por meio de uma única

entrada de dados e de documentos, acessada pela internet.”

Dentre as diretrizes apontadas por Schwingel e Rizza (2013) destaca-se a compatibilização e integração de procedimentos, buscando-se uma linearidade do processo por meio de uma única entrada de dados cadastrais resultando em redução do tempo para registro e legalização de empresas e o aumento empresas e negócios retiradas da informalidade. Essas diretrizes corroboram diretamente para a desburocratização do processo e benefício para os *stakeholders* na facilitação de abertura de empresas.

2.4 Tecnologia da Informação e Comunicação

A Tecnologia da Informação e Comunicação é tratada por Kubota *et al.* (2012) como uma realidade que se expande exponencialmente, evoluindo na cadeia de valores da forma tradicional para a multimídia, unificação da telecomunicação, tecnologia da informação e a mídia.

Tendo como primazia, a tecnologia da informação tende a miniaturização dos equipamentos segundo avalia Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) como a transformação dos serviços rotineiros em serviços eletrônicos por meio da internet, conseqüentemente realizando novos impactos no processo tradicional de prestação de serviço com o surgimento de novas cadeias de valores aliadas a geração de novas oportunidades na forma de agente criativos.

Direcionado pelo advento da tecnologia da informação e comunicação, é visível a corroboração entre informática e telecomunicações, propiciando novas oportunidades apontada segundo De Almeida (2002) levando os *stakeholders* a imersão em um ambiente virtual.

2.5 Sistemas de Informação

O sistema de informação é apresentado por Oliveira (2001) como sendo o processamento dos dados em informação, possibilitando a geração de informações necessárias e da qual se pode utilizar para na tomada de decisão de uma organização.

Teoricamente os dados são apontados por Laudon e Laudon (2014) como a relação de elementos brutos oriundos de eventos registrados nas organizações ou seu ambiente físico, podendo ser a representação de itens como textos, gráficos, imagens, sons e vídeo, categorizado como a matéria prima para a informação, sendo descrito que o sistema de informação é utilizado para auxiliar no processo decisório.

3 METODOLOGIA

O presente artigo envolve uma pesquisa qualitativa utilizando-se da revisão bibliométrica apresentada por Zittei e Fernandes (2015) a respeito do tema e-serviço público; incluiu análise de entrevistas realizadas com os gestores envolvidos na REDESIM, e o acompanhamento do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação utilizada pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Rondônia.

Ao tratar sobre técnica de pesquisa, Creswell (2010) afirma que o procedimento de coleta de dados através de entrevista qualitativa, face a face, permite ao pesquisador controlar a linha de questionamento, embora a presença do pesquisador aponte a possibilidade de influenciar as respostas, permitindo-se ainda a coleta de documentos consistente para o preparo e análise de dados.

Os títulos selecionados vinculavam-se as palavras chaves Teoria da Informação e Comunicação, e-serviço público e REDESIM, o qual se utilizou das bases de dados do *google* acadêmico através da ferramenta *Harzing's Publishor Perish*, da base de dados da *Scielo*, Portal Capes, Repositório do Conhecimento do IPEA, pelo qual observou os autores mais citados e

consequentemente uma triagem sobre os tópicos relevantes, sendo estruturado em referencial teórico e conceituação, resultados do estudo e a conclusão.

3.1 Protocolo de Entrevista

Para consolidação da validade desta pesquisa, decidiu-se por entrevistar os participantes do processo de formação e implantação da REDESIM em Rondônia, levantando-se dados junto aos órgãos como o SEBRAE/RO, Junta Comercial de Rondônia, Secretaria de Finanças e Corpo de Bombeiros.

Todas as entrevistas foram realizadas nos locais de trabalho dos pesquisados e teve a duração média de 45 minutos, gravadas em formato de áudio digital, guardado pelo pesquisador e salvo em mídia digital, do qual adotou-se o protocolo aplicado conforme Quadro 1, que sintetiza o direcionamento utilizado.

Quadro 1 – Protocolo de entrevista

Elemento	Descritiva
Hipótese 1	Apresentação do entrevistado: nome, órgão, cargo, função
Hipótese 2	O que vem ser a REDESIM e de que forma sua organização participa?
Hipótese 3	Se é gestor do projeto ou responsável, qual a importância do papel funcional da sua organização para a contribuição do sistema dentro da REDESIM?
Hipótese 4	Era necessária essa implantação da Tecnologia da Informação - REDESIM? Discorra as comparações.
Hipótese 5	O emprego de Tecnologia da Informação e Comunicação -TIC alterou a realidade do serviço prestado por sua organização?
Hipótese 6	Quais as necessidades dos <i>stakeholders</i> (Clientes) para abertura de empresas vinculadas a sua organização?
Hipótese 7	Qual o tempo necessário para homologação do serviço

	solicitado pelo <i>stakeholders</i> ? Ex: aprovação de certificado. Antes e depois do uso da ferramenta.
Hipótese 8	Quais os impactos causados pela implantação do sistema conhecido como empresa fácil, atribuído ao serviço da REDESIM? Favor citar pontos positivos, pontos negativos e melhoria necessária.
Hipótese 9	Quais as comparações e referências possíveis de se apresentar ao <i>stakeholders</i> : clientes e outros órgãos envolvidos na utilização da REDESIM?

Fonte: Elaborado pelo autor

A entrevista possibilitou aferir um diagnóstico participativo e favorável aos stakeholders internos e externos pelo qual ainda foi possível a coleta de novos dados estatísticos para tratamento posterior, tais como planilhas, documentos e apresentações de slides.

4 MENSURAÇÃO DO EMPREGO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO POR MEIO DA IMPLANTAÇÃO DA REDE SIM NO ESTADO DE RONDÔNIA

Embora muitas organizações se utilizem de ferramentas que produzam melhoria na eficácia deste processo, cabe a academia a geração de conhecimento teórico que valide a cientificidade da ferramenta apreciada.

Desta forma se mensurou a aplicabilidade de Tecnologia da Informação por meio da implantação da REDESIM no Estado de Rondônia, que interligou diversos órgãos voltados a abertura e funcionamento de empresas segundo os aspectos apontados pelos gestores dessa integração.

4.1 Análise das etapas de transição da implementação da Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para integração a REDESIM

Envolvido pela diretriz nacional da Lei nº 123/2006, uma das grandes participações em fomento a implantação da REDESIM, origina-se do SEBRAE. Segundo depoimento de seu representante em entrevista fornecida a esta pesquisa propiciar um ambiente favorável ao investimento foi uma das grandes vantagens para consolidação dessa mudança.

A representatividade para o sistema foi atendida em sua totalidade com abrangência dos 52 municípios, onde lhes foram oportunizados a implantação da ferramenta para adequação ao sistema, sem custos e com capacitação do próprio SEBRAE.

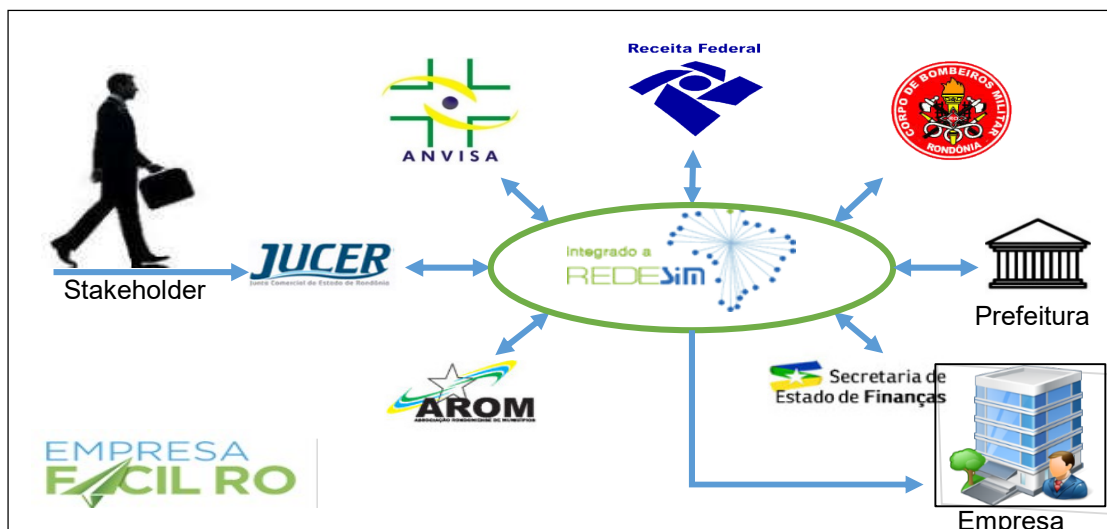
A participação de integração originou melhorias para os *stakeholders* facilitando a possibilidade de abertura de empresa, que inicia-se através do sistema um processo chamado consulta prévia, situação está, que antes mesmo da abertura de uma empresa o *stakeholder* verifica junto a prefeitura se aquela atividade está prevista no Classificação Nacional de Atividade Econômicas – CNAE e ocupação de uso do solo é permitida onde ele pretende se estabelecer.

Este nível de risco é o fator chave que possibilita a abertura de uma empresa em cerca de até 8 minutos, tendo uma média em que 57% dos casos levam 30 minutos, quando classificada em risco baixo.

O serviço funciona em plataforma própria do Governo mantido sua manutenção pela Junta Comercial e Associação Rondoniense dos Municípios - AROM e gerenciada pela empresa SIGFACIL, que atua em Rondônia sob a plataforma EMPRESA FÁCIL, que roda o sistema denominado REDESIM.

O contribuinte ao se cadastrar na Junta Comercial, registra perante o sistema seu CNPJ ou CPF que passa a ser disponibilizado por meio de uma troca de informação web entre todos os órgãos participantes do sistema, conforme Figura 1.

Figura 1 – Diagrama do fluxo da informação na REDESIM



Fonte: Elaborado pelo autor

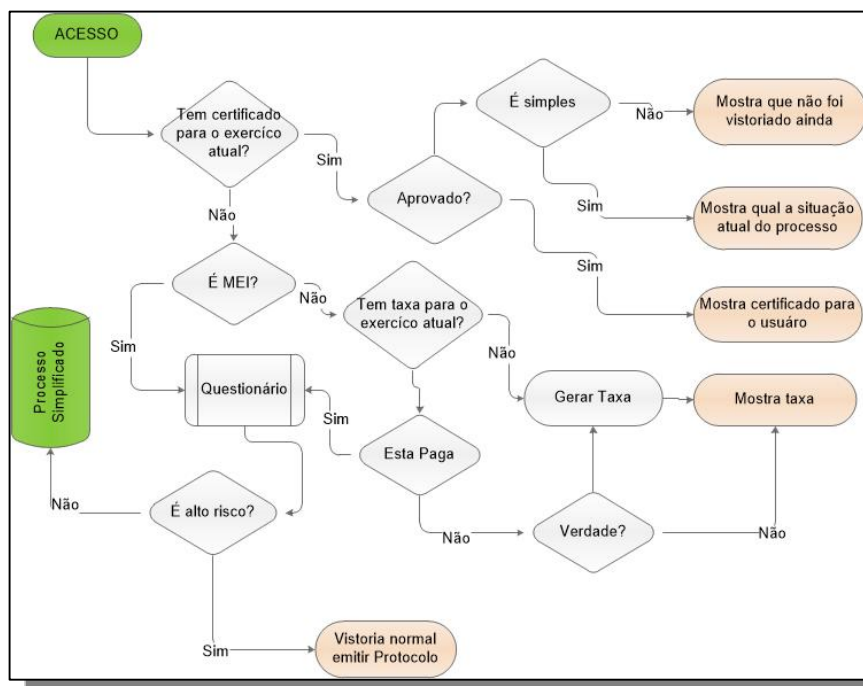
4.2 Análise da ferramenta adotada pelo Corpo de Bombeiros Militar para tomada de decisão e emissão do certificado do Bombeiro para abertura e funcionamento de empresa

Sendo o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Rondônia - CBMRO, um órgão da administração direta do Governo Estadual, possuidor de autonomia administrativa e financeira, é um dos órgãos fiscalizadores de grande importância para abertura de empresas. Sua participação no processo visa ofertar a análise de segurança e os riscos existentes na organização, em virtude a processo motivado pelo Governo Federal, o CBMRO criou a ferramenta (*software*) para tomada de decisão automática, possibilitando o cliente a conseguir seu termo de conformidade para os tipos de empreendimentos que se enquadram em risco baixo conforme legislação, documento este necessário para abertura de empresa.

Em entrevista com o Diretor de Serviços Técnicos e Diretor da Seção de Informática do CBMRO, dos quais informam que já eram possuidores de um serviço informatizado que permitiu a integração dentro do fluxo existente na rede sim. Sendo possível migrar para a REDESIM, despertando a curiosidade

do SEBRAE/RO como pioneiro no Estado a adequar-se a regulamentação nacional.

O sistema é mantido em um servidor próprio do Corpo de Bombeiros



que compartilha informações com os órgãos ligados a REDESIM, através de *webservice*.

O processo decisório é a validação das informações pelo processamento das respostas a 15 perguntas que identifica se o tipo de empreendimento, onde o declarante assume conforme termo de responsabilidade as informações ali apresentadas, que o caracteriza de acordo com o risco, podendo ser alto ou baixo, confirmado o enquadramento o sistema toma a decisão automática para liberação ou emissão do documento de arrecadação das receitas estaduais – DARE, conforme fluxograma representado na Figura 2.

Figura 2 – Processo de Tomada de decisão automática para emissão de Auto de Conformidade

Fonte: Elaborado pelo autor

4.3 Analisar a avaliação dos gestores integrantes da REDESIM sobre o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC

A gestão de uma organização pública é norteada por princípios basilares da eficiência, eficácia, transparência de seus atos, presume-se que todos os atos da administração serão legítimos. Segundo representante da Junta Comercial, a tomada de decisão estruturada no sistema possibilita a redução da presença física do *stakeholder* e possibilita que os serviços de análise seja realizado por analista de todo o Estado em uma fila única de entrada, possibilitando uma melhor aplicação de seus analistas em divisão equitativa não sobrecarregando nenhum servidor, nem tendo ociosidade nos municípios onde não houve solicitação de registros.

A taxa de arrecadação foi um dos fatores abordado pelos entrevistados, uma vez que os dados passam a serem únicos, possibilitando que o órgão competente possa verificar quais não solicitaram o respectivo alvará. Uma menção fora feita durante a entrevista, ao qual cerca de 50% dos contribuintes antes do sistema estar em funcionamento não solicitavam toda documentação necessária, vindo a exercerem suas atividades de forma irregular.

O processo mudou e se tornou mais célere, pois o sistema filtra automaticamente os dados e realiza tomada de decisão programada, decidindo para qual órgão encaminhará acesso aos documentos entregues e quais participarão do processo devido a peculiaridade da atividade a ser realizada por aquela empresa que solicita a abertura.

Outra observação levantada é que as certidões já não precisam ser autenticadas pois o próprio sistema já oferece esta autenticação, após a entrada única de documentação pela Junta Comercial, suprimindo assim fatores que desestimulava o *stakeholder* pela grande burocracia de encaminhar a mesma documentação a diversos órgão, e gastos desnecessários. Estima-se uma economia de cerca de 80% com gastos em papeis para emissão de certificado e cafezinhos servidos na área de espera.

A aplicação do e-serviço público facilitou a realização das atividades pelos *stakeholders* que passaram a ter um custo mais barato, economia de tempo e consolidação da informação. A prefeitura avalia uma redução de 6 meses para até 3 dias dentre solicitação até avaliação de suas competências após o passo de abertura da empresa. E estima-se o prazo de 60 dias para substituição do alvará provisório para o definitivo, referência anterior que levava cerca de 6 meses.

Avaliada pelos entrevistados, a ferramenta possibilita eliminar o grande número de vistorias de risco baixo, resultado em prioridades para visitaçã *in loco* as solicitação de alto risco, o que reduz o tempo de espera na fila.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Convergente a análise realizada neste estudo chega-se a afirmação de que a proposta do Governo Federal para desburocratização dos serviços públicos, aliou-se aos e-serviços públicos disponíveis nos programas da União, com um princípio basilar, o qual se configura como gerador mercado favorável para empreendedorismo.

Resultante desse estudo, foi identificado que a tecnologia responde por um aumento significativo na qualidade do desempenho dos *stakeholders* internos. Ao qual quando bem configurada a REDESIM, este processo decisório pode atuar automaticamente, versando que o sistema interpreta as leis existentes e para cada lançamento de dados no sistema a própria REDESIM realiza o processamento da informação, retornando um resultado predeterminado para cada situação.

Observou que diversos *stakeholders* internos, como o caso das prefeituras, possuem necessidade imediata de atualização de suas legislações internas, para poder realizar uma programação no sistema que possibilite o processo decisório sem a interferência humana.

Consoante ao desenvolvimento deste estudo chega-se ao resultado de que a implantação da REDESIM no estado de Rondônia trouxe fatores fundamentais como diminuição de tempo, custos e processos para os *stakeholders* externos e internos, seja na economia financeira do órgão público ou a desburocratização do processo e sua celeridade para o usuário do e-serviço público.

REFERÊNCIAS

BOAVENTURA, J. M. G. et al. Teoria dos Stakeholders e Teoria da Firma: um Estudo sobre a hierarquização das funções-objetivo em empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 11, n. 32, p. 289–307, set. 2009.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Executiva do Programa Bem Mais Simples. Serviços públicos digitais, integração de bases de dados e autenticação simplificada do cidadão no governo brasileiro / elaboração Adriana Phillips Ligiéro ... [et al.]. – Documento eletrônico. – Brasília: Presidência da República, 2016.

BERTALANFFY, Ludwig Von. Teoria Geral dos Sistemas. Petrópolis: Ed. Vozes; 1975

BRASIL. LEI Nº 11.598. Estabelece diretrizes e procedimentos para a simplificação e integração do processo de registro e legalização de empresários e de pessoas jurídicas, cria a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM; altera a Lei no 8.934, de 18 de novembro de 1994; revoga dispositivos do Decreto-Lei no 1.715, de 22 de novembro de 1979, e das Leis nos 7.711, de 22 de dezembro de 1988, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.212, de 24 de julho de 1991, e 8.906, de 4 de julho de 1994; e dá outras providências. 3 dez. 2007.

COSTA, C. E. DA. **INFORMAÇÃO EM TEMPOS DE GLOBALIZAÇÃO - A Transformação da Sociedade**. Notícias. 2007. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/informacao-em-tempos-de-globalizacao-a-transformacao-da-sociedade/14126/>>. Acesso em: 21 maio. 2016.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, M. A. V. C. DA; MIRANDA, P. R. DE M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da

prática nacional. **Organizações & Sociedade**, v. 20, n. 66, p. 543–566, set. 2013.

DA SILVA, A. C.; GARCIA, R. A. M. **Teoria dos Stakeholders e Responsabilidade Social: algumas considerações para as organizações contemporâneas. Trabalho de conclusão de curso para obtenção de nota parcial no curso de pós-graduação lato sensu à distância em MBA-Executivo em Gestão Empresarial pelo convênio UCDB/Portal da Educação**, 2011. Disponível em: <http://acslogos.dominiotemporario.com/doc/TEORIA_DOS_STAKEHOLDERS_E_RESPONSABILIDADE_SOCIAL.pdf>. Acesso em: 26 maio. 2016.

DE ALMEIDA, M. E. B. **Tecnologia de informação e comunicação na escola: novos horizontes na produção escrita**. São Paulo: PUC/SP. 2002.

DE ARRUDA IGNÁCIO, P. S.; BACIC, M. J.; ZOQUI, E. J. **Planejamento do sistema de medição do desempenho para análise crítica da organização: proposta de um modelo integrado de indicadores de desempenho. XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção - ENEGEP - Ouro Preto - MG**, 2003.

DIAS, D. DE S. **Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes. Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 2, p. 51–66, ago. 2000.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMCG Ltda., 2014.

GERALDO, D. **Dicionário de Administração**. Rio de Janeiro: KBR Editora Digital, 2011.

GONÇALVES, D. C.; KARKOTLI, G. **O uso de Tecnologias e suas Contribuições na arrecadação de tributos no município de Palhoça/SC. Revista de Administração do USJ-ciências, sociedade e organização - RAUSJ**, v. 1, n. 1, p. 264–283, 2013.

KUBOTA, L. C. (ORGANIZADOR) et al. **Tecnologias da informação e comunicação: competição, políticas e tendências. www.ipea.gov.br**, 2012.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informações gerenciais**. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.

MODESTO, P. **Notas para um debate sobre o princípio da eficiência. Revista do Serviço Público**, v. 51, n. 2, p. 105–119, 24 fev. 2014.

MORAES, A. F. DE. **As tecnologias de informação e comunicação e o processo de globalização**. Fortaleza, 2002. Disponível em: <<http://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/5960>>. Acesso em: 8 jun. 2016

OLIVEIRA, D. DE P. R. DE. **Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

Revista FLAMMAE

Revista Científica do Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco
Seção 3 – Anais de Eventos Técnicos-Científicos
XVII Seminário Nacional de Bombeiros – João Pessoa PB
Vol.03 Nº08 - **Edição Especial XVII SENABOM** - ISSN 2359-4829
Versão on-line disponível em: <http://www.revistaflammae.com>

PEREIRA, G. V.; MACADAR, M. A.; DANIEL, V. M. GOVERNANÇA DE TI NA PRESTAÇÃO DE UM E-SERVIÇO PÚBLICO. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação - RESI**, v. 12, n. 2, 31 ago. 2013.

PONDÉ, L. Considerações sobre o processo administrativo. **Revista de direito administrativo**, v. 130, p. 1–11, 1977.

SCHWINGEL, I.; RIZZA, G. Políticas públicas para formalização das empresas: lei geral das micro e pequenas empresas e iniciativas para a desburocratização. **IPEA - Mercado de trabalho**, n. 54, p. 47–56, fev. 2013.

SEBRAE/PR. **Guaraniaçu (PR) já está integrado ao REDESIM**. Disponível em:

<<http://www.prefeitoempreendedor.sebrae.com.br/noticias/noticia.php?id=1254>>. Acesso em: 27 maio. 2016.

TRAGTENBERG, M. **Burocracia e ideologia**. São Paulo: SciELO - Ed. UNESP, 2006.

TURBAN, E.; VOLONINO, L. **Tecnologia da Informação para Gestão - 8ed: Em Busca de um Melhor Desempenho Estratégico e Operacional**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2013.

VIANNA, M. et al. **Design Thinking: inovação em negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.

WEBER, M. **O que é a burocracia**. Brasília: Conselho Federal de Administração, 2012.

ZITTEI, M. V. M.; FERNANDES, F. C. E-Serviços no Governo Eletrônico: Análise Bibliométrica de Artigos Internacionais. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategies - FSRJ**, v. 7, n. 2, p. 62, 19 dez. 2015.