

PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS EXTERNOS DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA ACERCA DA IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO ELETRÔNICO, QUANTO À COMUNICAÇÃO, À LUZ DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra*

Patrícia Sousa Santos Araújo**

RESUMO

Este estudo investiga os aspectos no processo de conhecimento organizacional que são perceptíveis na visão dos usuários externos na comunicação entre estes e o TCE-PB, em decorrência da implementação do processo eletrônico, tendo como base os princípios norteadores da gestão do conhecimento. A abordagem utilizada foi a qualitativa, com enfoque descritivo. Foram utilizados a pesquisa bibliográfica, documental e a pesquisa de campo. Os dados foram coletados por meio de entrevista com os usuários externos do órgão pesquisado. O estudo apontou que a implementação do processo eletrônico no TCE-PB melhorou a acessibilidade às informações disponibilizadas neste órgão. Além disso, os treinamentos realizados não têm contribuído para melhorar o desempenho dos jurisdicionados e, que, apesar de dispor de um sofisticado sistema de tecnologia da informação, o TCE-PB ainda não implementou formas mais interativas de comunicação com os jurisdicionados, tais como redes de melhores práticas, comunidades virtuais e/ou *chats*.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Pública. Processo Eletrônico. Gestão do Conhecimento.

1 INTRODUÇÃO

A ineficiência na gestão pública e a necessidade de fornecer serviços públicos com maior agilidade e qualidade levaram a administração pública à necessidade de modernizar suas instalações e rever seus modos de trabalho, uma vez que, com o processo de democratização e de acordo com os novos princípios de gestão pública estabelecidos pela Constituição Federal, dentre eles a eficiência, não é mais possível conceber que o serviço público seja prestado sem qualidade. Sendo assim, a administração pública tem investido em infraestrutura, tecnologia da informação e capacitação profissional, como tentativa de adaptar-se aos novos desafios que lhe são impostos para atuar com celeridade, eficiência e eficácia.

Um dos objetivos desse artigo é a investigação dos aspectos no processo de conhecimento organizacional que são perceptíveis na visão dos usuários externos na

* Professora do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior e do Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da UFPB.

** Mestre em Gestão nas Organizações Aprendentes - UFPB-MPGOA. Servidora no TCE-PB

comunicação entre estes e o TCE-PB, em decorrência da implementação do processo eletrônico.

Visando atingir os objetivos que serão apresentados adiante, a pesquisa é direcionada a agregar valores aos novos conhecimentos relacionados às tecnologias disponíveis no TCE-PB e à forma como estas têm servido para alavancar o conhecimento dos servidores, gestores públicos e dos cidadãos; e, assim preencher os anseios da sociedade, da academia e do próprio TCE cujo alcance da sua missão e aperfeiçoamento da gestão pública brasileira, através de uma gestão do conhecimento mais eficiente e eficaz, resultará numa melhor prestação de serviços à sociedade e numa efetiva e regular gestão dos recursos públicos, contribuindo diretamente para o aperfeiçoamento da gestão pública.

O TCE-PB como órgão responsável pelo controle externo da administração pública, com atribuições inerentes à fiscalização da arrecadação da receita e da aplicação dos recursos públicos quanto à legalidade, legitimidade e economicidade, exerce influência sobre a vida de toda a população, porque os recursos públicos sendo aplicados para atender às necessidades da população possibilitarão bem-estar para a mesma. Assim, o TCE-PB tem implementado mudanças no sentido de modernizar sua gestão, com o intuito de melhorar a gestão dos recursos públicos no estado da Paraíba.

2 TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA – TCE-PB

Os Tribunais de Contas passaram a existir pela necessidade de se estabelecer controle da administração financeira da execução dos orçamentos e com o passar dos anos, todos os países do mundo foram admitindo o funcionamento de órgãos de fiscalização levando-se em consideração as características de cada nação (COSTA, 1991).

No Brasil, o primeiro órgão de fiscalização dos gastos públicos foi o Conselho de Fazenda, criado em 1808, no entanto não possuía os mesmos poderes efetivos para fiscalizar a gestão pública (LIMA, 2009, p. 12).

Por outro lado, o Tribunal de Contas só foi instalado em 1890, pois carecia ainda de base constitucional para o seu funcionamento. Com a promulgação da Constituição Federal de 1891, atribuiu-se ao Tribunal de Contas a competência para liquidar as contas de receitas e despesas e verificar a sua legalidade. A partir daí, todas as constituições brasileiras trouxeram em seus dispositivos, destaques para o Tribunal de Contas (COSTA, 1991).

Após a criação do Tribunal de Conta da União, todos os Estados passaram a instalar os seus tribunais de contas.

Na Paraíba, o Tribunal de Contas foi criado em agosto de 1970 pela Lei 3.627/70, no governo de João Agripino Filho, sendo efetivamente instalado em março de 1971, no prédio que funciona até os dias atuais, tendo ampliado suas instalações nos últimos dez anos (COSTA, 1991).

Segundo Costa (1991), em 1986 o Tribunal de Contas passou por uma crise institucional, em virtude de emissão de parecer contrário à aprovação das contas do então Governador do Estado. Houve a aprovação de uma lei pela Assembleia Legislativa suprimindo poderes ao órgão de controle e subordinando a realização de auditorias à autorização da Assembleia Legislativa.

Em 1988, com a promulgação da Constituição Federal, os órgãos de controle foram fortalecidos sendo aumentadas as atribuições pertencentes ao referido órgão. Intensificou-se assim, o processo de modernização do Tribunal, com a realização de concursos públicos, com o objetivo de melhor desempenhar as atribuições que lhe foram outorgadas, como também houve a ampliação do espaço físico.

A partir de 1998 iniciou-se o processo de implantação do programa de qualidade total – ISO 9001, que provocou mudanças em seus processos. Tal evolução agregou valor ao trabalho do órgão. Pode-se dizer que esta certificação resultou em um divisor de águas, tornando o TCE/PB um órgão de controle externo de referência nacional.

Em 1999 teve início a formulação do planejamento estratégico para o período de 2002 a 2005, que teve como algumas de suas metas globais ampliar o conhecimento do TCE perante a sociedade, fornecer informações com qualidade e tempestividade, capacitar servidores e agentes políticos estaduais e municipais.

Com a aprovação da Lei Complementar 101/2000, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF, as atribuições dos órgãos de controle externo foram ampliadas, sendo agora também necessário apreciar contas de natureza de gestão, vinculadas ao equilíbrio financeiro do ente municipal ou estadual.

2.1 COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

No processo de gestão, por melhor que seja o seu planejamento, não se pode abrir mão do controle, uma vez que o plano é apenas uma expectativa de realização das atividades, durante a execução do mesmo podem ocorrer variáveis que fogem ao que foi inicialmente traçado.

De acordo com Meireles (1998, p. 544), o controle em tema de administração pública é a faculdade de vigilância, orientação e correção que um poder, órgão ou autoridade exerce sobre a conduta funcional do outro.

O Tribunal de Contas é um órgão de controle externo da administração pública a quem cabe apreciar as contas dos gestores públicos.

Seguindo a estrutura inerente ao Tribunal de Contas da União, traçada na Constituição Federal, a Constituição Estadual delimitou as atribuições inerentes ao TCE-PB, conforme Quadro 1, abaixo:

Quadro 1 - Atribuições inerentes ao TCE-PB

Competências Constitucionais	Fundamento
Apreciar as contas prestadas anualmente pelo Governador do Estado.	Art. 71, I
Julgar as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos.	Art. 71, II
Apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal.	Art. 71, III
Realizar, por iniciativa própria, da Assembleia Legislativa, de comissão técnica ou parlamentar de inquérito, inspeções e auditorias.	Art. 71, IV
Fiscalizar a aplicação de quaisquer recursos repassados pelo Estado mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres.	Art. 71, V
Prestar as informações solicitadas pela Assembleia Legislativa ou por quaisquer das suas comissões, sobre a fiscalização contábil, financeira e orçamentária, operacional, patrimonial.	Art. 71, VI
Aplicar aos responsáveis, em caso de ilegalidade de despesa ou irregularidade de contas, as sanções previstas em lei, que estabelecerá, entre outras cominações, multa proporcional ao dano causado ao erário.	Art. 71, VII
Assinar prazo para que o órgão ou entidade adote as providências necessárias ao exato cumprimento da lei, se verificada ilegalidade.	Art. 71, VIII
Sustar, se não atendido, a execução do ato impugnado, comunicando a decisão à Assembleia Legislativa.	Art. 71, IX

Fonte: TCE-PB (2005).

Pelas atribuições inerentes ao TCE-PB, percebe-se que, no cumprimento de sua missão, o mesmo utiliza as informações prestadas pelos entes públicos estaduais para possibilitar a apreciação e julgamento das contas públicas, bem como disponibiliza as informações à sociedade possibilitando a disseminação de informações sobre os atos praticados pelos gestores públicos, contribuindo assim para gerar conhecimento.

Além dessas atribuições constitucionais, a LRF trouxe outras no sentido de melhorar as atividades de controle sobre a gestão pública. Cruz (2011, p. 2) ressalta que: “a novidade da LRF reside no fato de responsabilizar especificamente a parte da gestão financeira, a partir de um acompanhamento de desempenho mensal, trimestral, anual e plurianual”. Dentre outras demandas advindas com a LRF foi a necessidade de emitir alertas concomitantes com a execução orçamentária sobre os limites de gastos com pessoal, endividamento público etc.

3 O PROCESSO DE DEMOCRATIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O Brasil, após o período de ditadura, vivencia um processo de democratização, sendo um marco, a elaboração da nova Constituição Federal, promulgada em 1988, conhecida como a Constituição Cidadã, em virtude de trazer em seus dispositivos, diversos artigos onde fica evidente a necessidade de mudanças na administração pública.

A Constituição Federal de 1988 enfatizou a necessidade de melhorar a qualidade dos serviços que são prestados à população, bem como melhorar a qualidade das informações que são disponibilizadas aos cidadãos.

Levando-se em consideração que, o processo de modernização da gestão pública impôs novos desafios aos gestores públicos, estes foram impulsionados a efetivarem mudanças na condução da administração pública.

A partir da Constituição Federal, os Tribunais de Contas tiveram suas competências e atribuições aumentadas. Sendo assim, tiveram que também implementar medidas no sentido de acompanhar com mais efetividade a aplicação dos recursos públicos. Neste sentido, destaca-se o PROMOEX - Programa de Modernização do Sistema de Controle Externo dos Estados, DF e Municípios brasileiros e o planejamento estratégico como ações que favoreceram o processo de modernização no TCE-PB.

4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Como parte do projeto de modernização, o TCE iniciou o processo de implementação do planejamento estratégico, em 1999.

Como parte da elaboração da formulação estratégica foi realizada a análise do ambiente externo consubstanciado nos cenários: político-legal, econômico-financeiro, tecnológico e sociocultural. Foram identificadas ainda, as ameaças e oportunidades que interferem no contexto interno e externo do TCE-PB.

O Planejamento Estratégico no TCE-PB, ao longo desses anos, favoreceu a continuidade na gestão, pois apesar de mudar a cada dois anos o Presidente da instituição, a observação daquele plano permite a integração entre a gestão atual e a seguinte.

Em dezembro de 2001 foi aprovada a Resolução Administrativa TC 06/2001, que tinha como objetivo, a revisão do plano estratégico aprovado em 1999 e a aprovação de um novo planejamento para o quadriênio 2002 a 2005. Este já possuía como algumas de suas metas, a de ampliar o conhecimento do TCE-PB perante a sociedade e também melhorar a qualidade das informações, sendo um período marcado por grandes mudanças internas, tais como: ampliação das instalações físicas, oferecimento de vários cursos dirigidos ao corpo técnico e a expansão dos equipamentos de informática.

Quando do planejamento estratégico para o período de 2006 a 2009, o TCE-PB já havia avançado muito em termos de estrutura física e investido em TIC. Assim, foi possível traçar como premissas, fatos que nos dias atuais têm-se tornado realidade. Conforme expressas a seguir:

- 1) Como adequar a despesa com pessoal do TCE à exigência da LRF?
- 2) Como reduzir o tempo de resposta do TCE às demandas da sociedade, otimizando o fluxo dos processos e evitando a formação de estoque?
- 3) Como utilizar a tecnologia da informação para aumentar a produtividade, desenvolver bancos de dados que possibilitem a definição de indicadores e o gerenciamento das ações?
- 4) Como aprimorar a interação do TCE com a sociedade, divulgar sua competência e os resultados de suas ações?
- 5) Como obter recursos e buscar a motivação do pessoal para a contínua melhoria da modernização do TCE? (Planejamento Estratégico do TCE-PB, 2005-2009, p. 12).

Algumas dessas premissas atualmente já são realidades, dentre elas, a implantação de bancos de dados que possibilitem a definição de indicadores e gerenciamento de ações. O TRAMITA auditor é um sistema de inteligência organizacional que possibilitará o uso de diversas ferramentas de cruzamento de informações entre os órgãos públicos. Assim, será possível a auditoria estabelecer alguns parâmetros de comparação entre referidos órgãos em relação a custos de execução de atividades, consumo de combustível e outros. Como veremos adiante, o portal corporativo do TCE-PB também dispõe de vários ícones que permitem o acesso da sociedade às informações e dados sobre a gestão dos recursos públicos, fato que remete à quarta premissa do Planejamento Estratégico “aprimorar a interação com a sociedade”.

Dando continuidade ao processo de modernização e aprimoramento de suas atividades, o TCE-PB estabeleceu no Planejamento Estratégico para o período de 2010 a 2014, os seguintes eixos estratégicos com o objetivo de viabilizar os macro objetivos:

Ampliação da comunicação e interação com a sociedade, padronização dos procedimentos e entendimentos técnicos e conceituais, montagem de um sistema de planejamento eficiente e participativo, melhoria e ampliação do sistema de informação e tecnologia da informação, reestruturação institucional e gestão de pessoas, e criação de mecanismos de comunicação interna (Planejamento Estratégico, do TCE-PB, 2010-2014, p. 12).

Tal Planejamento Estratégico teve como macro objetivos: melhoria da imagem do TCE-PB na sociedade paraibana, fortalecer a atuação do TCE-PB de forma proativa e antecipatória, aumentar a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações de controle externo.

O Plano Estratégico para o quadriênio 2010-2014 (p. 39) estabeleceu os seguintes macro objetivos para o TCE-PB, que detalham a visão de futuro da instituição que pretende ser reconhecida como referencial de excelência:

1. Melhoria da imagem do TCE-PB na sociedade paraibana por meio do reconhecimento da sua missão e do seu trabalho de controle, orientação e fiscalização da gestão pública;
2. Fortalecimento da atuação do TCE-PB de forma proativa e antecipatória exercendo um papel de orientador e capacitador de gestores públicos, assegurando o bom uso dos recursos da sociedade;
3. Aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade das ações de controle externo com agilização dos processos e racionalização do sistema de acompanhamento, fiscalização e controle (seletividade e organização das ações), combinando qualidade e tempestividade.

No sentido de viabilizar a realização dos macro objetivos estabelecidos, o TCE-PB estabeleceu como prioridades estratégicas, que segundo o Plano Estratégico 2010/2014 (p. 43), se constituem em ações de alta prioridade para que o TCE-PB possa enfrentar grandes e relevantes problemas e melhorar a capacidade ofensiva e defensiva, diante das condições do ambiente externo.

Posto que, na sociedade do conhecimento como é denominada a sociedade atual, é necessário que as organizações estejam em constante adaptação ao meio externo e também pratique atos que favoreça uma mudança na cultura organizacional.

O investimento em TIC possibilitou a implantação do processo eletrônico no TCE-PB, bem como tem favorecido a interação tanto interna como externamente. No entanto, a despeito de sua importância, por si só não é capaz de produzir efeitos satisfatórios, pois conforme Burhham (2004), a tecnologia “é apenas um meio que possibilita o compartilhamento do conhecimento, ela não é o fim em si mesmo e, portanto não poderá substituir o ser humano”.

Percebe-se assim, que o TCE-PB tem procurado melhorar o relacionamento e a comunicação com a sociedade, buscando disponibilizar informações e conhecimentos aos jurisdicionados e à sociedade em geral, e que o planejamento estratégico tem favorecido a continuidade em relação a estas ações.

5 GESTÃO DO CONHECIMENTO

O conhecimento é um componente importante na dinâmica organizacional, tendo em vista que o mesmo já era reconhecido desde a antiguidade pelos filósofos, e nos dias atuais, o conhecimento é visto como indispensável na execução de todas as atividades humanas e empresarias. Apesar desta importância, o entendimento do conhecimento como um diferencial competitivo e que precisa ser gerenciado é algo recente.

Burnham (2004, p. 2) confirma este entendimento afirmando que:

O conhecimento tem sido sempre uma questão central para todas as sociedades; foco de trabalho de muitos filósofos, teólogos, cientistas, humanistas desde a antiguidade, mas só recentemente, com a expansão da economia informacional, as organizações perceberam a sua importância pelo diferencial que representa como um valioso recurso estratégico para as pessoas, organizações e todo mundo dos negócios.

Muitos foram os fatores que suscitaram tal mudança, entre eles a globalização da economia, necessidade de empresas mais rápidas e flexíveis e o avanço nas tecnologias de informação. Assim, a gestão do conhecimento emerge como uma ferramenta propícia para mobilizar o conhecimento visando o alcance dos objetivos organizacionais e melhoria do seu desempenho.

Segundo Angeloni (2008, p. 135), “a aprendizagem organizacional parece se revitalizar como uma tentativa de permitir a organização, a aquisição, a criação, o compartilhamento, a utilização e o armazenamento do conhecimento”, sendo estes necessários para preparar a empresa a passar pelas mudanças.

Krogh, Ichijo e Nonaka, (2001, p. 15) consideram que: “a criação do conhecimento não é simples compilação de fatos, mas um processo humano singular e irreduzível, que não se reproduz com facilidade”. Esses autores, levando-se em consideração as barreiras individuais e organizacionais à criação do conhecimento, identificaram cinco fatores capacitadores do conhecimento, que são: 1) instalar a visão do conhecimento; 2) gerenciar conversas; 3) mobilizar ativistas; 3) criar um contexto adequado; e 5) globalizar o conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (1997) consideram que o conhecimento pode ser explícito ou tácito. O conhecimento explícito é aquele encontrado em livros, manuais e rotinas, ocorre de forma textual, e é facilmente identificado na organização. Já o conhecimento tácito é pessoal, subjetivo e difícil de ser visualizado na organização. Entretanto é de suma importância na sociedade do conhecimento haja vista que a interação entre os dois conhecimentos citados constitui a essência da abordagem da criação do conhecimento.

Almeida, Freitas e Souza (2011) consideram que a distinção entre o conhecimento tácito e o explícito não pode ser realizada de forma totalmente separada, mas mutuamente complementares, possibilitando a troca nas atividades criativas dos indivíduos.

Tendo em vista este panorama, será apresentando a seguir o conceito de gestão conhecimento.

A gestão conhecimento, para Angeloni (2008 p. 2), é conceituada como “um conjunto de processos que governa a aquisição, a criação, e compartilhamento, o armazenamento e a utilização do conhecimento no âmbito organizacional”.

Corroborando com Angeloni, Nonaka e Takeuchi (1997, p.142), afirmam que:

Mais cedo ou mais tarde, toda organização acaba criando o novo conhecimento. Mas, na maioria das organizações, esse processo é acidental, inesperado e, portanto, imprevisível. O que diferencia a empresa criadora do conhecimento é que ela gerencia sistematicamente o processo de criação do conhecimento.

Para Almeida, Freitas e Souza (2011, p. 9) a interação entre o conhecimento tácito e o explícito dentro de uma organização permite a criação do conhecimento que ocorre quando “se completa a espiral do conhecimento, sendo esta composta por quatro modos de conversão do conhecimento”: socialização, externalização, combinação e internalização.

6 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Para a realização de suas atividades, as empresas e organizações nos dias atuais necessitam utilizar a tecnologia, haja vista o imperativo de atender com agilidade e presteza às demandas dos clientes e dos cidadãos, pois uma das características da sociedade do conhecimento é que as informações possam estar acessíveis a quem delas necessitar.

Os sistemas e tecnologias de informação funcionam como ferramentas de apoio aos processos de gestão do conhecimento, pois facilitam a disseminação do conhecimento entre as pessoas, “mas essa tecnologia é apenas um meio que possibilita tal compartilhamento; ela não é o fim em si mesmo e, portanto não poderá substituir o ser humano” (BURNHAM, 2004, p. 12).

Na criação do conhecimento organizacional é de suma importância que as pessoas possam trocar experiências umas com as outras a respeito das atividades que desenvolvem. Como nem sempre é possível que as mesmas possam encontrar-se para interagir, a tecnologia da informação poderá ser utilizada como um suporte para que haja uma melhor comunicação na organização.

Angeloni (2008, p. 246) acrescenta que “a tecnologia deve propiciar, além da coleta, a disponibilização do conhecimento, já que o conhecimento não tem valor a menos que seja aplicado às decisões em um contexto empresarial”. Neste sentido, os sistemas utilizados no TCE-PB, para a execução de suas atividades de auditoria e disponibilização de informações à sociedade, têm contribuído para gerar conhecimento, visto que são coletadas informações dos jurisdicionados, sendo estas usadas pela auditoria na execução de seus relatórios produzindo informações a respeito de como foram geridos os recursos públicos. Em seguida, tais

informações são disponibilizadas à sociedade no intuito de levar conhecimento sobre a gestão dos recursos públicos.

A execução dos fatos acima descritos só é permitida pela existência de redes de computadores que se constituem segundo Angeloni (2010, p. 118), em “um conjunto de meio de comunicação, dispositivos e *softwares* necessários para conectar dois ou mais sistemas de computador”.

A seguir serão apresentados alguns meios tecnológicos que contribuem para a criação e compartilhamento do conhecimento organizacional.

a) A *internet* surgiu no final da década 1960 e foi concebida a partir de interesses militares dos Estados Unidos da América visando preservar informações internas nos tempos da Guerra Fria.

No entanto, na década 1990 passou a ser utilizada comercialmente, expandindo-se rapidamente. Angeloni (2008) conceitua a *internet* como uma “meta-network internacional de redes de computacionais, colaborativas, interconectadas, que suportam a colaboração de milhares de organizações”.

A utilização de *internet* tem favorecido a troca de informações e conhecimento entre os mais diversos segmentos da sociedade, sendo utilizados para a comunicação via *e-mails* com envio de arquivos, listas de discussão, videoconferências, *chat*, comunidades virtuais etc.

b) A *intranet*, com características semelhantes à *internet*, constitui-se de uma rede interna de comunicação organizacional, que facilita a interação entre os colaboradores internos e a divulgação de informações e eventos no âmbito organizacional. Angeloni (2010) acredita que a *intranet* favoreça a diminuição dos gastos com material impresso, deslocamentos, maximizando o desempenho entre os colaboradores.

c) Portal corporativo: são sítios onde são expostos os sistemas utilizados pela organização favorecendo assim, a comunicação com os seus usuários.

Um portal corporativo, além de conter os diferentes bancos de dados da organização, deve favorecer a tomada de decisão, conter o perfil da organização e permitir o compartilhamento de informações tanto interna quanto externamente.

O uso da tecnologia favorece a comunicação entre as pessoas com o objetivo de trocar experiências, promover a interação e compartilhamento do conhecimento.

A seguir, destacam-se algumas formas de comunicação que podem ocorrer virtualmente elencadas por ANGELONI (2010):

a) Comunidades virtuais ou comunidades de práticas são grupos que possuem os mesmos interesses profissionais e se organizam para trocar informações e conhecimentos. Os contatos ocorrem virtualmente, assim podem trocar experiências, expor dúvidas ou propor a solução de determinada dificuldade de forma colaborativa.

b) Correio eletrônico (*e-mail*) é um sistema de troca de comunicação por meio de caixa de mensagens, sendo uma de suas características de destaque, a combinação de texto escrito, sons e imagens, além da velocidade e alcance de diferentes públicos.

c) Listas ou fórum de discussões: trata-se de ferramentas que permitem a troca de informações entre participantes em diferentes localizações, com a vantagem de não necessitar estar conectados ao mesmo tempo.

d) *Chat* (bate papo): possui as mesmas características da conversa, no entanto, ocorre de forma não verbal. Recupero, apud Angeloni (2010), enfatiza que a comunicação ocorre em tempo real, e todos os participantes procuram concentrar a maior carga de significados no menor volume de caracteres possível.

e) Melhores práticas: diz respeito tanto à identificação, quanto à divulgação de melhores práticas que podem estar relacionadas à solução de um problema ou à realização de uma atividade.

f) Sistemas de inteligência organizacional focados na análise e cruzamento de dados, com o objetivo de favorecer a tomada de decisão. Conforme Araújo, (2009) visam extrair inteligência de informações, por meio da captura e da conversão das informações em diversos formatos, e a extração do conhecimento a partir da informação.

g) *Groupware* é um sistema eletrônico que permite as pessoas trabalharem de forma cooperativa, sem estarem presentes no mesmo espaço físico.

Na administração pública, a tecnologia da informação e comunicação possui um papel bastante amplo, porque busca facilitar a interação com os cidadãos, proporciona a inclusão social, permite o acesso a informações “*on line*”, promove a transparência e contribui para a eficiência organizacional.

Para Vieira e Santos (2009, p. 9), “a troca de informação permite que o setor aprenda e utilize o conhecimento adquirido, sendo possível implantar as boas práticas observadas e evitar prejuízos”. “Para a eficiência da administração pública é necessário aperfeiçoar e modernizar os mecanismos de prestação de serviços”.

7 PROCESSO ELETRÔNICO NO TCE-PB

De acordo com estudo realizado pela Assessoria Técnica do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba – ASTEC, 2012, disponível no sítio do TCE-PB, este dispõe de uma gama de tecnologias de informação que são utilizadas para o cumprimento de sua missão, conforme abaixo relacionado:

a) Portal Eletrônico do TCE - constitui-se do instrumento de interação com os jurisdicionados e com a sociedade. Pelo portal do gestor são disponibilizadas informações que servem de apoio para os jurisdicionados, tais como Lei Orgânica, Regimento Interno, Resoluções Normativas, legislação auxiliar, como também a Lei de Licitações e Contratos, Lei de Responsabilidade Fiscal e demais leis e decretos importantes quando da execução de suas atividades, bem como permite a interação com os cidadãos disponibilizando as informações relativas ao SAGRES *on-line*, pauta das sessões do pleno, acesso aos julgamentos, jurisprudência, publicações do diário eletrônico etc.

b) SAGRES - sistema de acompanhamento da gestão dos recursos públicos foi desenvolvido em 2002. Armazena as informações relativas à arrecadação de receitas e execução de despesas públicas e constitui-se num importante instrumento de trabalho de auditoria, contendo informações concernentes a despesas com pessoal, licitações realizadas, abertura de créditos adicionais.

c) TRAMITA – processo eletrônico. É um sistema de tramitação de processos e gerência de documentos eletrônicos. Está em funcionamento desde o ano de 2010 e recebe as informações relativas aos documentos gerenciais e dados contábeis dos jurisdicionados, bem como gerencia as metas de todo o tribunal, recebe também relatório de auditoria, parecer do Ministério Público, decisões do Pleno e das Câmaras. Enfim, toda movimentação processual, desde a entrada do documento até o seu arquivamento.

d) TRAMITA Auditor - é um sistema de inteligência organizacional focado na análise e cruzamento de dados, com o objetivo de gerar consultas, relatórios, gráficos e cenários com base em banco de dados constante no sistema da organização. No TCE-PB, este sistema será alimentado com os dados do sistema SAGRES.

e) Diário Oficial Eletrônico - substituiu as publicações do Diário Oficial do Estado. Gerou uma economia aos cofres públicos de em média R\$ 600.000,00 anuais, proporcionou maior celeridade, publicidade aos atos processuais, e é de livre acesso pela *internet*. Através

dele, tanto os jurisdicionados como os cidadãos têm acesso às publicações relativas às decisões proferidas pelo Tribunal.

f) Geoprocessamento do TCE - auxilia no acompanhamento das obras realizadas e em realização pelo estado e pelos municípios, bem como promove a interação com a sociedade que poderá fiscalizar a realização das obras e oferecer denúncia.

g) *Intranet* - rede interna de compartilhamento de informações, tais como: ramais, organograma, eventos, notícias, *links* para redes sociais, fotos e vídeos.

8 MÉTODO DE PESQUISA

A abordagem utilizada nesta pesquisa foi a qualitativa, com o intuito de possibilitar um entendimento mais abrangente a respeito do objeto de estudo, bem como atender aos objetivos estabelecidos.

Para Marconi e Lakatos, (2011, p. 269), “a metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano”.

A abordagem qualitativa, segundo GODOY (1995, p. 58):

Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

Richardson (2007) assevera que a pesquisa qualitativa é uma tentativa de compreender as características situacionais e particulares de um determinado fenômeno de estudo.

Por este tipo de pesquisa procura-se conhecer a opinião dos participantes, sendo estas mais importantes do que o conhecimento do pesquisador.

Nesta pesquisa, método qualitativo foi importante no sentido de subsidiar a escolha dos métodos e teorias e permitir reflexões sobre o tema da investigação.

O estudo é classificado como descritivo, pois teve como propósito a descrição das características de determinada população ou fenômeno. No caso específico, objetivou descrever as competências e atribuições do TCE-PB, bem como todo o aparato eletrônico necessário ao cumprimento destas.

Para Vergara, (2011, p. 42), “a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”.

Foi realizada ainda pesquisa de campo com entrevista aos usuários externos cadastrados no sistema eletrônico, tais como: gestores públicos, advogados, contadores e assessores técnicos, abordando assuntos relacionados à facilidade de obtenção de informações dos processos que tramitam no TCE-PB, como estes avaliam a implantação do processo eletrônico no TCE-PB, quanto ao acesso às informações disponibilizadas, e como esta interação tem contribuído para promover o conhecimento à luz da gestão do conhecimento.

Esta pesquisa consistiu em uma pesquisa bibliográfica, documental e de campo, descritiva, seguindo a abordagem qualitativa e teve como objetivo averiguar quais os aspectos no processo de conhecimento organizacional que são perceptíveis na visão dos usuários externos do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba, na comunicação entre estes e o TCE-PB, em decorrência da implementação do processo eletrônico.

Esta pesquisa foi realizada junto aos usuários externos dos jurisdicionados que gerem maior volume de recursos no Estado da Paraíba, uma vez que em decorrência do maior volume de recursos administrados, os referidos entes públicos realizam procedimentos mais complexos quando da execução das despesas.

Para selecionar as entidades que aplicam maior volume de recursos, a pesquisa considerou os jurisdicionados com despesa igual ou superior a R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), no exercício de 2011, por incluir as prefeituras dos 10 municípios do Estado da Paraíba com população superior a 50.000 habitantes, bem como os órgãos, Secretarias, Autarquias, Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista, Fundações Públicas, Poder Judiciário Estadual, Assembleia Legislativa, Ministério Público e Câmara Municipal que executam despesas superiores à referida quantia.

Sendo assim, a população/universo objeto de pesquisa foi constituída de 49 (quarenta e nove) jurisdicionados.

Vergara (2011) considera a população amostral ou amostra, parte da população (universo) escolhida segundo algum critério de representatividade.

Existem dois tipos de amostras: a probabilística e a não probabilística. Sendo escolhida nesta pesquisa, a forma não probabilística.

Assim, foram escolhidos para participar da pesquisa, usuários externos que representam 37 órgãos/entidades escolhidos de forma não probabilística intencional.

A escolha justifica-se ainda porque quanto maior o volume de recursos administrados, maior a complexidade dos procedimentos realizados na execução da despesa, exigindo assim, dos usuários, um maior controle quando da execução das despesas.

Na análise documental foram utilizadas as informações disponibilizadas no Tribunal, sendo dentre elas: planejamento estratégico, sistemas eletrônicos e o portal do TCE-PB visando identificar aspectos inerentes à geração e compartilhamento do conhecimento.

Na pesquisa de campo, o instrumento utilizado para a coleta de dados foi uma entrevista com questões fechadas, semiabertas e abertas, elaborado em consonância com os objetivos previamente definidos.

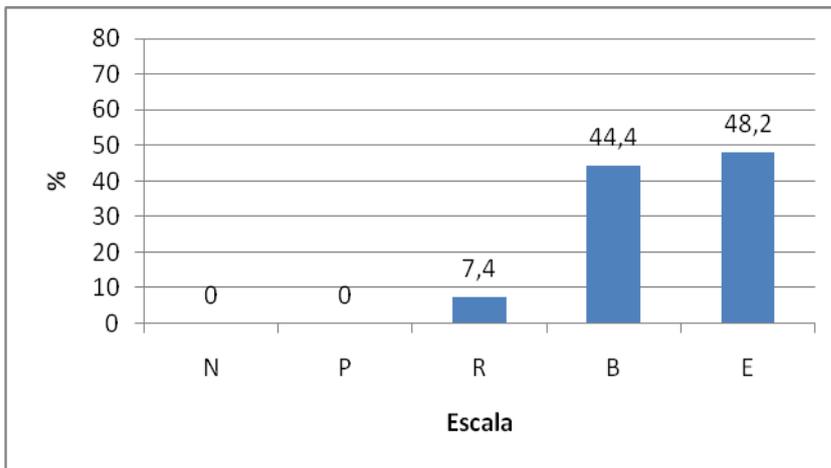
A análise dos resultados foi realizada confrontando-se as respostas obtidas com os conceitos relativos à gestão do conhecimento de forma a identificar sob a ótica dos usuários externos, se a implantação do processo eletrônico no TCE-PB tem contribuído para gerar conhecimento.

9 RESULTADOS

Os resultados apresentados a seguir foram obtidos com a realização de 27 (vinte e sete) entrevistas, a usuários do sistema eletrônico do TCE-PB, que representam 37 (trinta e sete) entes públicos, escolhidos de forma não probabilística intencional a partir de uma população de 49 (quarenta e nove) jurisdicionados. Os dados foram tratados com o apoio de pacote estatístico, *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), onde se explorou a análise de correspondência e medidas descritivas, bem como a Planilha Eletrônica Excel, versão 2010, para a confecção de gráficos, tabelas e outros.

O Gráfico 1, abaixo, demonstra que 96,6% dos sujeitos da pesquisa consideram os sistemas bons ou excelentes, estando mais relacionados com excelente, considerando-se a necessidade dos mesmos de prestarem informações ao TCE-PB, no cumprimento de suas atribuições legais.

Gráfico 1 - Percepção dos sujeitos da pesquisa sobre os sistemas do TCE-PB



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Legenda: N-Nenhum, P-Pouca, R-Regular, B- Bom e E-Excelente

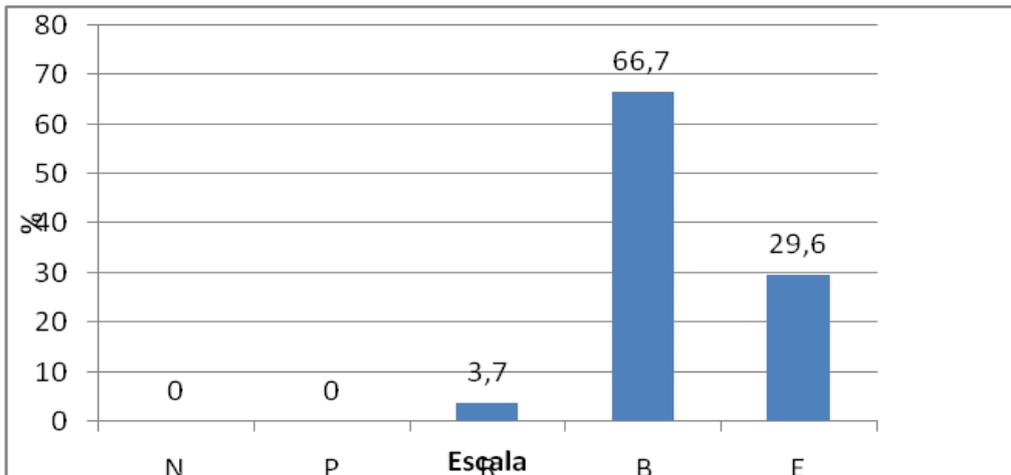
Pelos dados da pesquisa vislumbra-se que os sistemas do TCE estão atendendo aos anseios dos usuários.

Assim, parece claro afirmar que, os sistemas do TCE-PB têm atendido às necessidades dos usuários, no que tange à capacidade de aplicar informação a um trabalho ou a um resultado específico.

Em continuidade, na segunda questão, buscou-se conhecer se os usuários enfrentavam alguma dificuldade no acesso às informações dos processos constantes no TCE-PB.

As respostas obtidas demonstram que a maioria dos usuários não enfrenta dificuldades quanto ao acesso aos processos, conforme Gráfico 2, a seguir:

Gráfico 2 - Percepção dos usuários acerca do acesso aos processos no TCE-PB



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Legenda: N-Nenhum, P-Pouca, R-Regular, B- Bom e E-Excelente

Pelo Gráfico 2 verifica-se que 66,7% dos respondentes consideram bom o acesso aos processos, enquanto que 29,6% consideram excelentes e apenas 3,7% responderam ser regular tal acesso.

Aplicando-se a técnica de correspondência constata-se que os resultados apontam no sentido de que o acesso é considerado bom.

Assim, percebe-se que os respondentes não enfrentam dificuldades no acesso aos processos no TCE-PB, demonstrando que o sistema TRAMITA é de fácil acesso pelos mesmos.

Na questão seguinte, perguntou-se aos sujeitos da pesquisa qual a sua opinião em relação à mudança na forma de envio das informações ao TCE-PB, que antes era feita em meio físico (papel) passando a ser de forma eletrônica. Buscou-se com esta questão conhecer possíveis resistências à mudança de paradigma. A Tabela 1, a seguir, representa a opinião dos respondentes.

Tabela 1 - Implantação do processo eletrônico (Tramita)²

Grau de facilidade	Nº	%
Piorou muito	0	0,0
Piorou	0	0,0
Não piorou nem melhorou	0	0,0
Melhorou	10	60,0
Melhorou muito	15	40,0

² Dois dos participantes deixaram de responder em virtude de não serem jurisdicionados do TCE-PB antes da implantação do processo eletrônico.

Total (*)	25	100,0
-----------	----	-------

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

De acordo com a Tabela 1, verificou-se que 60% dos pesquisados avaliam que o acesso às informações no TCE-PB com a implantação do processo eletrônico melhorou, enquanto que 40% consideram que melhorou muito.

Fica evidenciado que o TCE-PB tem conseguido estabelecer uma boa comunicação com os usuários do sistema eletrônico.

Considerando-se a avaliação dos respondentes da pesquisa a respeito do sistema eletrônico, pode-se concluir que o TCE-PB tem conseguido atingir um dos valores retratados no planejamento estratégico que é a transparência pública, disponibilizando diversos dados no seu portal conforme já mencionado nesta pesquisa.

Em sequência, indagou-se aos sujeitos da pesquisa acerca do acesso à *Internet* (Portal do TCE-PB), pois que, como todas as informações relativas aos processos são enviadas pelo portal, as dificuldades encontradas seriam um limitador quanto à comunicação.

As respostas obtidas foram apresentadas conforme Tabela 2 a seguir:

Tabela 2 - Acesso à *Internet*

Acesso	Nº	%
Péssimo	0	0,0
Ruim	0	0,0
Razoável	2	7,4
Bom	15	55,6
Excelente	10	37,0
Total	27	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

De acordo com a Tabela 2, constata-se que 55,6% dos respondentes afirmam ser bom o acesso ao portal do TCE-PB, outros 37% declaram ser excelente, enquanto que apenas 7,4% dizem ser razoável.

Diante do exposto, percebeu-se que maioria dos pesquisados não enfrenta grandes dificuldades em relação ao portal do TCE-PB. Neste sentido, parece claro evidenciar que houve um avanço tecnológico e operacional no sistema, visto que, inicialmente, entre o período de 2010 e 2011 eram recorrentes as reclamações acerca de dificuldades no acesso ao sistema, que em certo sentido ocasionavam alguns ruídos na comunicação com os

jurisdicionados, em virtude de ser necessário o deslocamento destes ao TCE-PB para comprovarem o motivo do não cumprimento dos prazos processuais, pois tal fato, em alguns casos, implicaria aplicação de multas.

Dada a importância dos jurisdicionados prestarem informações de qualidade ao TCE-PB, questionou-se a respeito de quais atividades promovidas por este Tribunal de Contas poderiam possibilitar uma melhor qualidade nas informações a serem prestadas ao mesmo.

Nesta questão, os respondentes poderiam optar por mais de uma opção, podendo escolher as que mais estivessem relacionadas diretamente com as atribuições desempenhadas por cada um deles.

Tabela 3 - Atividades que permitem prestar informações de melhor qualidade

Atividades	Respostas	%
Mais orientação técnica	14	33,3
Mais cursos relacionados	17	40,6
Menos exigências formais	3	7,1
Acompanhamento da gestão	8	19,0
Nenhuma	0	0,0
Total	42	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

A Tabela 3 denota que, entre as três atividades mais citadas pelos pesquisados, 40,6% das respostas indicam a necessidade de realização de mais cursos relacionados à área técnica e administrativa, já 33,3% das respostas relacionam-se à realização de mais orientações técnicas aos jurisdicionados e 19% referem-se ao acompanhamento da gestão.

A Tabela 4 que se segue apresenta a relação entre as atividades indicadas na questão da pesquisa com o usuário respondente, conforme demonstrado a seguir.

Tabela 4 - Distribuição do usuário pela atividade (GD5) - V1 X GD5

Atividade	Usuário				Total
	Gestor	Contador	Advogado	Assessor	
Orientação Técnica	4,8	9,5	7,1	11,9	33,3
Mais cursos	4,8	14,3	4,8	16,7	40,5
Menos exigências formais	2,4	0,0	4,8	0,0	7,1
Acompanha-	9,5	2,4	7,1	0,0	19,0

mento da gestão					
Total	21,4	26,2	23,8	28,6	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Pela Tabela 4 percebe-se que, para o gestor, o que poderia contribuir para melhorar a qualidade da informação prestada seria um maior acompanhamento da gestão. Tal fato certamente favoreceria uma melhor segurança quando da execução das atividades pelos mesmos, bem como um melhor *feedback* a respeito dos atos por eles praticados, pois em algumas ocasiões seria possível mudar procedimentos e ajustar objetivos em decorrência de auditoria concomitantemente à realização dos atos de gestão.

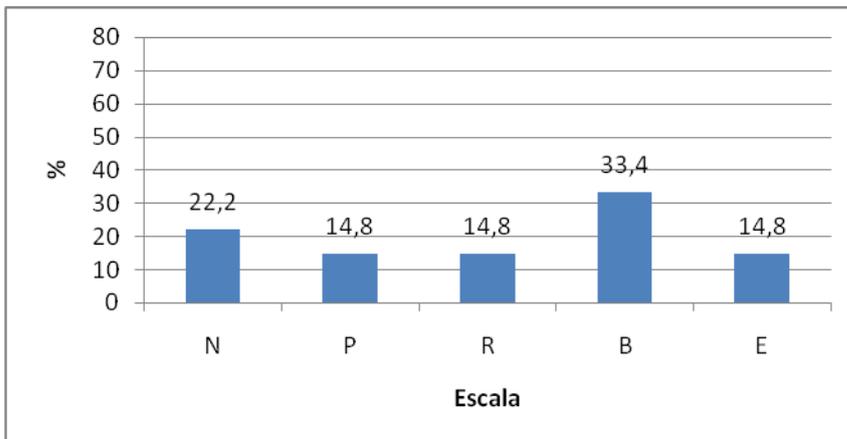
É de suma importância que as informações sejam prestadas com qualidade, pois estas serão utilizadas pelo TCE-PB para elaboração dos relatórios de auditoria. Também serão disponibilizadas para a sociedade no intuito de favorecer a transparência, para que seja possível o exercício do controle social por parte desta.

Outro aspecto importante a ser considerado é que, para haver qualidade das informações, as pessoas envolvidas necessitam possuir conhecimentos suficientes sobre os fatos relacionados às suas atribuições.

Deste modo, para que o conhecimento gerado no âmbito do TEC-PB seja de melhor qualidade, pelos dados da pesquisa infere-se que este órgão deve, na medida do possível, ampliar ações que visem um acompanhamento da gestão, a exemplo das auditorias que ocorrem no acompanhamento dos convênios realizados entre o governo estadual e as prefeituras municipais nas áreas de saúde e educação denominado Programa de Ação Continuada -PAC.

Deve ainda o órgão pesquisado oferecer mais cursos direcionados aos jurisdicionados, tanto aos contadores, quanto aos assessores técnicos e demais interessados, bem como disponibilizar em seu portal eletrônico, mais orientações técnicas, tanto relacionadas ao funcionamento do sistema, como as relativas à aplicação de legislação e entendimentos técnicos.

Pelos dados da pesquisa, vislumbra-se que apenas 14,8% dos respondentes enfatizaram que os treinamentos oferecidos pelo TCE-PB exercem impacto excelente no desempenho de suas atribuições, já 22,2% justificaram que não há nenhuma influência, pois nunca participaram dos treinamentos oferecidos, em virtude de não serem comunicados sobre a realização dos mesmos.

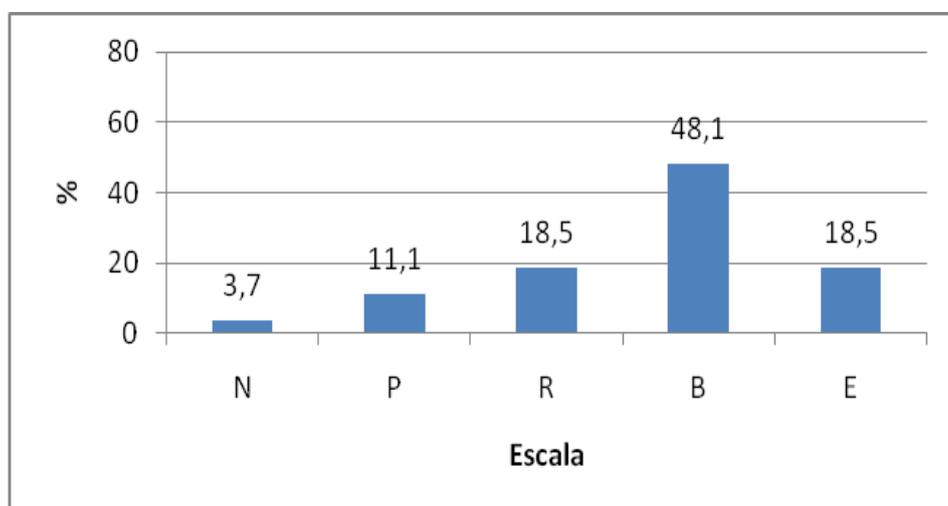
Gráfico 3 - Importância dos treinamentos

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Legenda: N-Nenhum, P-Pouca, R-Regular, B- Bom e E-Excelente

Considerando-se que a pesquisa foi aplicada com usuários dos entes públicos que gerenciam recursos iguais ou superiores a R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais) e que, pela complexidade das atividades desenvolvidas exige-se um melhor preparo por parte dos envolvidos, a influência dos treinamentos realizados pelo TCE-PB ainda necessita ser mais abrangente.

Relacionando-se este resultado com as respostas dos pesquisados a respeito das atividades que permitiriam que os mesmos prestassem informações de melhor qualidade, constata-se que o oferecimento de mais cursos foi a resposta mais significativa. Percebe-se, desta forma, que a instituição deve investigar os possíveis motivos deste resultado.

Gráfico 4 - Contribuição dos conhecimentos disponibilizados no Portal do TCE-PB

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Legenda: N-Nenhum, P-Pouca, R-Regular, B- Bom e E- Excelente

Para 48,1% dos participantes, os conhecimentos disponibilizados exercem uma boa influência no desempenho de suas atribuições.

Pelo Gráfico 4, percebe-se que apenas 18,5% dos participantes consideram excelentes para o desempenho de seus conhecimentos constantes do portal do TCE-PB. Já para 33,3% dos participantes, conhecimentos oscilam entre nenhum, pouco ou regular, assim, para um terço dos participantes, os conhecimentos disponibilizados não contribuem satisfatoriamente para o desempenho de suas atribuições.

Quanto à característica relativa ao processamento colaborativo, ela está relacionada com a criação e compartilhamento eletrônico do conhecimento e, ainda, necessita ser mais bem disseminada tanto interna quanto externamente no órgão pesquisado.

Percebe-se pelos dados relativos a esta questão que os conhecimentos constantes do portal do TCE-PB ainda não têm contribuído de forma expressiva para o desempenho das atribuições dos usuários participantes da pesquisa.

Na questão seguinte, investigou-se a opinião dos usuários quanto aos fatos relacionados à baixa padronização de procedimentos e entendimentos técnicos, linguagem técnica, legislação disponibilizada no *site*, a forma como os dados são disponibilizados no SAGRES “*on-line*” e o acesso ao Diário Eletrônico, buscando conhecer como os mesmos classificam tais itens levando em consideração se facilitam (F), dificultam (D) ou não interferem (NI) na compreensão das informações.

Tabela 5 - Fatos relacionados à compreensão das informações

Atividades	F		D		NI	
	n	%	n	%	n	%
Baixa padronização de procedimentos	6	22,2	11	40,8	10	37,0
Linguagem técnica	14	51,9	7	25,9	6	22,2
Legislação disponibilizada no site	23	85,2	2	7,4	2	7,4
Forma como os dados são disponibilizados no SAGRES	17	63,0	4	14,8	6	22,2
Acesso ao Diário Eletrônico	21	77,8	2	7,4	4	14,8

Total	81	60,0	26	19,3	28	20,7
-------	----	------	----	------	----	------

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Os resultados apresentados na Tabela 5 foram construídos a partir das 135 respostas fornecidas pelos respondentes.

Constata-se que 40,8% dos respondentes consideram a baixa padronização, como um item que dificulta a compreensão das informações no âmbito do TCE-PB sendo esta uma das fraquezas identificadas pelo órgão, mencionada em seu planejamento estratégico para o quadriênio 2010 a 2014.

A linguagem técnica foi considerada como um facilitador da comunicação por 51,9% dos participantes, podendo favorecer a uniformização do entendimento dos leitores.

Já com relação à legislação disponibilizada no *site*, 85,2% dos participantes consideram de fácil compreensão. Similarmente, os dados disponibilizados no SAGRES para 63% dos sujeitos da pesquisa e para 77,8%, o acesso ao Diário Eletrônico também é avaliado como facilitador da compreensão.

Pelos dados da pesquisa percebe-se que os sistemas do TCE-PB têm atendido aos anseios dos usuários externos no que diz respeito à capacidade de aplicação de informações a um trabalho específico, considerando que é de fácil acesso e melhorou o fluxo das informações. Quanto aos treinamentos, há necessidade de melhorar o planejamento destes, em virtude de não estarem contribuindo para aperfeiçoar o desempenho de suas atribuições. Quanto à comunicação, os sujeitos da pesquisa enfatizam que há necessidade de aprimoramento desta com a implementação de comunidades virtuais.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa sobre as percepções dos usuários externos do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba acerca da implantação do processo eletrônico quanto à comunicação, à luz da gestão do conhecimento, mostra-se relevante à medida que expõe aspectos importantes relacionados à comunicação na geração do conhecimento organizacional.

Muito embora o TCE-PB seja uma instituição moderna, que dispõe de um sofisticado sistema de informação, ainda não implementou formas mais interativas de comunicação com os jurisdicionados, tais como redes de melhor prática, comunidades virtuais e/ou *chats*. Tais práticas certamente contribuiriam para uma melhor aproximação com os usuários do sistema

eletrônico melhorando a comunicação com estes e contribuindo para um aumento no fluxo de informações constantes no TCE-PB.

Desta forma, os resultados da pesquisa evidenciaram que os sistemas eletrônicos do TCE-PB têm sido útil no envio das informações pelos jurisdicionados, melhorou o acesso às informações e são de fácil compreensão. No entanto, não têm favorecido o conhecimento organizacional concernente ao compartilhamento eletrônico do conhecimento. Revelaram ainda, que os treinamentos realizados pelo órgão têm apresentado um baixo impacto no desempenho das atribuições legais dos jurisdicionados, fatos estes que dificultam a geração de conhecimento organizacional entre os jurisdicionados e dificultam a comunicação entre estes.

EXTERNAL USERS' PERCEPTIONS OF THE TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA ABOUT THE ESTABLISHMENT OF THE ELECTRONIC PROCESS, IN RELATION TO COMMUNICATION, IN THE LIGHT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT

ABSTRACT

This study investigates the aspects in the process of organizational knowledge that are noticeable in the vision of external users in communication between these and the TCE-PB, due to the implementation of the electronic process, taking as a basis the guiding principles of knowledge management. The approach used was qualitative, descriptive with focus. Were used to bibliographic research, documentary and field research. The data were collected by means of interviews with external users of component searched. The study showed that the implementation of the electronic process in TCE-PB has improved accessibility to information made available in this component. Furthermore, the fulfilled trainings have not contributed to improving the performance of the jurisdiction and, in spite of having a sophisticated system of information technology, the TCE-PB has not implemented more interactive forms of communication with the jurisdiction yet, such as networks of better practices, virtual communities and/or chats.

KEYWORDS: *Public Management. Electronic Process. Knowledge Management.*

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. S., FREITAS, C. R.; SOUZA, I. M. **Gestão do conhecimento para tomada de decisão.** São Paulo: Atlas, 2011.

ANGELONI, M. T. **Organizações do conhecimento, infraestrutura, pessoas e tecnologia.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

_____. **Comunicação nas organizações da era do conhecimento.** São Paulo, 2010.

ANGELONI, M. T.; GROTO, D. A influência da cultura organizacional no compartilhamento do conhecimento. **Revista de Administração FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 8, n. 2, p. 76-93, abr./jun. 2009.

BURNHAM, T. F.; ALVES, R. M.; MORAES, I. O.; MORAES, R. L. **Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento**. 2004. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/TeResinhaRenatoIsabelRamone.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2013.

COSTA, A. C. **20 Anos do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba**. João Pessoa, Paraíba, 1991.

CRUZ, F. **Lei de Responsabilidade Fiscal Comentada**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GODOY, A.S. Introdução à pesquisa científica e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

KROGH, G. V.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Facilitando a criação do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

LIMA, L. H. **Controle Externo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 23. ed. São Paulo: Malheiros, 1998.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES TCE-PB, 2010, 2011 e 2012. Disponível em: <http://portal.tce.pb.gov.br/gestao/relatorio-de-atividades/acesso>. Acesso em: 15 maio 2013.

REIS, V. G. **Gestão do conhecimento e cultura organizacional: um estudo de caso na Fiocruz-Bahia**. Recife, 2007.

RENCHER, C. A. **Methods of multivariate analysis**. 2nd. ed. New York: John Wiley, 2002.

Gestão & Aprendizagem, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 45-73, 2016

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2007.

SANTOS, D.B. **Avaliação de habilidades de inclusão digital: uma proposta de instrumento de medida**. Brasília, DF: UnB, 2007.

SOUZA, A. S. de M. **Processo de compartilhamento de conhecimento organizacional no TCE/PB: à luz das Teorias sociotécnica e de criação de conhecimento**. 2007. 143f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-graduação em Administração, João Pessoa, 2007.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA. **Plano estratégico, 2010-2014**. Disponível em: <http://portal.tce.pb.gov.br/gestao>. Acesso em: 15 maio 2013.

_____. **Portal do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba**. 2005. Disponível em: <http://portal.tce.pb.gov.br/materialparaconsulta>. Acesso em: 20 jul. 2013.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VIEIRA, F.M.; SANTOS, V. B. **Governo Eletrônico: a busca por um governo mais transparente e democrático**, In: CONGRESSO CONSAD DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 2., 2009, Brasília, D.F.

XAVIER, G. B. **Sistema de acompanhamento da gestão dos recursos da sociedade (SAGRES): interface entre os controles externo e social da Paraíba**. João Pessoa: UNIPÊ, 2003.