



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

VIVIANE SANTOS BARRETO

**VIABILIDADE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PELOS AGENTES
DE COMBATE ÀS ENDEMIAS DE ARACAJU**

**SÃO CRISTÓVÃO, SE
2023**

VIVIANE SANTOS BARRETO

**VIABILIDADE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PELOS AGENTES
DE COMBATE ÀS ENDEMIAS DE ARACAJU**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe (UFS), como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração, regulamentadas pela Resolução nº 069/2012/CONEPE.

**Orientador(a): Prof^a. Dr^a. Maria
Conceição Melo Silva Luft**

**SÃO CRISTÓVÃO, SE
2023**

VIVIANE SANTOS BARRETO

**VIABILIDADE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PELOS AGENTES
DE COMBATE ÀS ENDEMIAS DE ARACAJU**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe (UFS), como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração, regulamentadas pela Resolução nº 069/2012/CONEPE.

Trabalho defendido e aprovado em 19 de outubro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Maria Conceição Melo Silva Luft (Orientadora)
Universidade Federal de Sergipe (UFS)

Prof^a. Dr^a. Maria Elena Leon Olave (Membro)
Universidade Federal de Sergipe (UFS)

Prof^a. Dr^a. Débora Eleonora Pereira da Silva
Universidade Federal de Sergipe (UFS)

*“Todas as coisas me são lícitas; mas nem
todas convêm”.*

Paulo de Tarso

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me fortalecer e permitir atingir esse objetivo.

Gostaria de agradecer a minha pequena Cecília, que sempre foi pura alegria em minha vida.

Ao meu pai Ednaldo, pelo incentivo para lutar pelos meus objetivos.

A minha mãe Madalena, que além de todo incentivo me ofereceu suporte necessário em cada dia de estudo.

Ao meu irmão Fábio, por ouvir meus desabafos e me incentivar.

Ao meu marido Carlos Valério, que sempre foi fiel incentivador para que eu me mantivesse no caminho educacional e superasse meus limites.

Aos professores do Departamento de Administração da UFS pelos conhecimentos transmitidos no decorrer dessa trajetória.

Agradeço profundamente a professora Maria Conceição Melo Silva Luft, minha orientadora. Agradeço a atenção e paciência a mim dedicadas. Seu suporte foi fundamental para conclusão do meu trabalho.

Aos meus amigos da UFS que estiveram comigo em momentos difíceis e especiais durante todo curso José Francisco, José Orleans, Ronaldo Santana e Yara Karoline. Em especial a Diana Lins que mesmo após sua formação continuou ouvindo meus desabafos, dizendo que eu era capaz e ajudando a encontrar soluções em momentos de dificuldades. O apoio e troca de conhecimento foi determinante para tornar esse processo mais fácil.

Por fim, gostaria de agradecer aos colegas entrevistados que disponibilizaram parte do seu tempo para participar da pesquisa.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar a viabilidade de uso da tecnologia da informação nas ações desenvolvidas pelos agentes de combate às endemias (ACE) de Aracaju. Esse estudo se justifica pelo fato que os ACE necessitam de praticidade, agilidade e respostas para as demandas da comunidade; e, diante da carência de estudos voltado para a realidade da capital sergipana, viu-se a necessidade de se aprofundar e contribuir com esta pesquisa que analisa a viabilidade da TI nas atividades laborais dessa categoria. Para tal, foi utilizada a abordagem qualitativa, por meio da aplicação de entrevista, a fim de analisar a possibilidade de implantação da TI no trabalho dos agentes e compreender a visão dos ACE diante da implantação da TI nas suas atividades. A entrevista foi elaborada a partir da literatura estudada referente ao assunto na qual foram criadas categorias analíticas e elementos de análise. A partir dos resultados obtidos foi possível analisar a viabilidade da tecnologia da informação para os ACE, através de pontos positivos e barreiras limitadoras, do ponto de vista dos agentes e da gestão. Dessa forma, os envolvidos entendem a necessidade de modernização do trabalho e os fatores de segurança e principalmente financeiro como determinante para o retardo dessa modernização.

Palavras-Chave: Uso da Tecnologia da Informação. Agente de combate às Endemias. Saúde Pública.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the feasibility of using information technology in actions developed by agents to combat endemic diseases (ACE) in Aracaju. This study is justified by the fact that ACE require practicality, agility and responses to the demands of the community; and, given the lack of studies focused on the reality of the capital of Sergipe, there was a need to deepen and contribute to this research that analyzes the viability of information technology in the work activity of this category. To this end, a qualitative approach was used, through the application of interviews, in order to analyze the possibility of implementing IT in the work of agents and comprehend the vision of ACE regarding the implementation of IT in their activities. The interview was prepared based on the studied literature relating to the subject in which analytical categories and analysis elements were created. From the results obtained, it was possible to analyze the viability of information technology for ACE, through positive points and limiting barriers, from the point of view of agents and management. In this way, those involved understand the need to modernize work and the safety factors and mainly financial one as determining factors for the delay in this modernization.

Keywords: Use of Information Technology. Agent to combat Endemic Diseases. Public Health.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACE.....	Agente de Combate as Endemias
ACS.....	Agente Comunitário de Saúde
APS.....	Atenção Primária a Saúde
DATASUS.....	Departamento de Informática do SUS
ESF.....	Estratégia de Saúde da Família
LIRA.....	Levantamento Rápido de Índice
PEN.....	Processo Eletrônico Nacional
PNAB.....	Política Nacional de Atenção Básica
SEI.....	Sistema Eletrônico de Informações
SES.....	Secretaria de Estado da Saúde
SIAB.....	Sistema de Informação da Atenção Básica
SISAB.....	Sistema de Informação em Saúde para Atenção à Saúde
SisPNCD	Sistema do Programa Nacional de Controle da Dengue
SMS.....	Secretaria Municipal da Saúde
SUS.....	Sistema Único de Saúde
TI.....	Tecnologia da Informação
UBS.....	Unidades Básicas de Saúde

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 — Categorias analíticas e elementos de análise.....	29
Quadro 2 — Perfil dos ACE entrevistados.....	31
Quadro 3 — Depoimento dos entrevistados a respeito de potenciais benefícios da TI.....	37
Quadro 4 — Depoimento dos entrevistados referente à segurança na área de trabalho.....	38
Quadro 5 — Depoimento dos entrevistados sobre barreiras financeiras.....	41

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	12
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo geral	12
1.2.2 Objetivos específicos.....	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2 REVISÃO DA LITERATURA	15
2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	15
2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO PÚBLICO	19
2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA SAÚDE PÚBLICA	21
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	26
3.1 MÉTODO DE PESQUISA	26
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	27
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	28
3.4 CATEGORIAS DA PESQUISA.....	29
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	31
4.1 PERFIL DOS AGENTES	32
4.2 ROTINAS DOS AGENTES.....	33
4.3 ORGANIZAÇÃO, LOGÍSTICA E TRANSMISSÃO DOS DADOS COLETADOS PARA GESTÃO.....	34
4.4 POTENCIAIS BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	35
4.5 POSICIONAMENTOS DOS PROFISSIONAIS REFERENTES À IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	38
4.6 FATORES LIMITADORES PARA IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	39
5 CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE I — ROTEIRO DE ENTREVISTA	52
APÊNDICE II — ROTEIRO DE ENTREVISTA	55

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação (TI) promove praticidade e velocidade na resolução de problemas dentro das organizações, tornando-se favorável na qualidade dos serviços ofertados e na abrangência de novas funcionalidades. A implantação da TI evidenciou o poder exercido por seus mecanismos na aquisição de conhecimentos, repercutindo positivamente na melhoria e agilidade na execução das tarefas (SILVA; LIMA; MENDES FILHO, 2020), uma vez que transmite informações que possibilitam o alcance do conhecimento tornando-se ferramenta imprescindível à geração de respostas às problemáticas apresentadas nas empresas (NEGRI, 2019).

A tecnologia passa a todo tempo por modificações que repercutem no funcionalismo dos negócios nos quais é inserida, portanto, se torna inevitável a substituição frequente dos serviços digitais (CHIAVENATO; SAPIRO, 2016). Assim, o surgimento de novas tecnologias traz consigo a obsolescência do que está em uso, com isso, são perceptíveis as frequentes mudanças que impõe adaptações diante das mais diversificadas conjunturas apresentadas às instituições (CUNHA, 2019).

No âmbito público as mudanças ocasionadas pela transformação digital se fazem presente e indispensável para que as demandas sejam atendidas com a maior presteza possível (RONCARATTI *et al.*, 2019). A tecnologia da informação tem apresentado crescimento contínuo na administração pública, que vem utilizando desse recurso para aperfeiçoar e ampliar os processos em diversos campos.

Nesse contexto, de acordo com Cunha (2019), se faz necessário que o governo tenha comprometimento e participação indispensável no avanço tecnológico. Os movimentos que ocorrem nesse campo impactam nas mudanças sociais e econômicas. Corroborando, essa afirmação Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) afirmam a importância do governo se adaptar às constantes transformações tecnológicas de forma rápida.

Diante disso, é possível identificar sua aplicabilidade no segmento da saúde em várias áreas, como: na integração de diversos serviços disponibilizados dentro da Rede de Atenção à Saúde (BRASIL, 2014). Ainda, nesse arranjo organizacional, se aplica especificamente em determinadas regiões do país no controle das arboviroses, doenças transmitidas pelo mosquito *Aedes aegypti* e no trabalho dos agentes de combate às endemias (ACE).

O primeiro registro de epidemia provocada pelo *Aedes aegypti* no Brasil data de 1986, após isso a propagação do vírus se deu de forma contínua. Com o passar dos anos surgiram novos vírus transmitidos pela mesma espécie, as arboviroses disseminadas pelo *Aedes* mais comuns são a dengue, chikungunya e zika. A propagação desses vírus resulta em impactos na saúde pública e na demanda por maior planejamento e ações políticas por parte dos gestores (EVANGELISTA; FLISCH; PIMENTA, 2017).

O ACE tem, dentre suas atribuições, a importante função de eliminar por meio mecânico e químico os possíveis criadouros do *Aedes*. As ações, não apenas de combate, mas com foco também na prevenção da proliferação do mosquito (BRASIL, 2009), precisam do compartilhamento de informações que abordem as formas de evitar recipientes que servem para desova do agente transmissor e levar ao conhecimento da população os principais sinais e sintomas das doenças (COSTA, 2021). Tais atividades originam dados que são armazenados e conduzidos ao sistema público de saúde, contudo, em diversas regiões do país o mecanismo de coleta de dados se dá por meio de técnicas desatualizadas e de forma manual (SILVA; SILVA; SALES JUNIOR, 2016).

As ações públicas no contexto geral aplicadas pelo governo têm grande responsabilidade nos reflexos que a cidade irá transmitir à sua população. Com o crescimento das cidades é esperado impactos em diversas esferas, entre elas ambiental e na saúde (VIEIRA, 2011). Assim sendo, o processo de crescimento dos limites territoriais do município de Aracaju expandiu-se para além dos centros, resultando no surgimento das periferias (SILVA, 2022). Em busca da percepção desses impactos por parte dos ACE em determinada região da cidade de Aracaju, foi observado o bairro Santa Maria.

Localizado na zona sul de Aracaju, o bairro Santa Maria apresenta características que condiz com os reflexos provocados pelo crescimento populacional. O bairro está em uma região considerada periférica e surgiu de forma desorganizada, ao redor do Canal Santa Maria, e durante muito tempo foi chamado de Terra Dura, que só foi reconhecida por bairro a partir do ano 2000 (VIEIRA, 2011).

Diante do exposto, esta pesquisa busca a percepção da equipe de ACE do bairro Santa Maria e do gerente do Programa de Combate à Dengue a respeito da viabilidade da tecnologia sobre a importância das atividades dos ACE. De forma mais específica, refletir sobre as implicações com o uso da TI nas funções executadas por

esses profissionais. Para tal, foi realizada a coleta dos dados tendo como base uma equipe de ACE lotada no bairro Santa Maria, em Aracaju, cujo trabalho está voltado para ações de combate e controle ao mosquito *Aedes aegypti*.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

De que forma o uso da tecnologia da informação é viável para as ações desenvolvidas pelos agentes de combate às endemias do bairro Santa Maria em Aracaju?

1.2 OBJETIVOS

Os objetivos têm como base responder aos questionamentos da pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a viabilidade de uso da tecnologia da informação nas ações desenvolvidas pelos agentes de combate às endemias de Aracaju.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar o perfil dos agentes de combate às endemias de Aracaju;
- Levantar as rotinas dos agentes de combate às endemias de Aracaju;
- Apontar os benefícios que a implantação da tecnologia da informação proporcionará ao serviço de combate às endemias de Aracaju;
- Compreender o posicionamento dos profissionais e seus principais questionamentos referentes à implantação da TI no trabalho;
- Verificar os fatores limitadores para implantação da tecnologia da informação nas ações desenvolvidas pelos agentes de combate às endemias de Aracaju.

1.3 JUSTIFICATIVA

A pesquisa em questão se deu pela curiosidade da pesquisadora quanto ACE e pela necessidade de contribuir para identificar e ponderar, os pontos positivos e

limitações para que os gestores municipais de Aracaju introduzam a TI nas ações dos ACE. A acessibilidade proporcionada pela vivência diária com o cenário em questão desencadeou o estudo e estimulou o desejo de compreender os reflexos e impedimentos impostos para a aplicabilidade da informatização nesse processo.

O estudo torna-se importante pela urgência por ações e consequentemente resultados mais precisos, diante dos riscos desencadeados pelas arboviroses, ocasionadas pelo *Aedes aegypti*. O acometimento da população por esse vetor torna-se cada vez mais acentuado, com isso, se faz indispensável o comprometimento de todos os envolvidos nessa tarefa, com informações mais precisas que o uso da TI pode proporcionar.

A tecnologia se apresenta favorável para as atividades do ACE impactando em transmissões mais rápidas dos dados coletados, assim como, gerarem ações mais eficazes no combate a proliferação do *Aedes aegypti* (SILVA; SILVA; SALES JUNIOR, 2016). Contudo, também foi considerado o perfil dos ACE do bairro Santa Maria que fazem parte da equipe voltada para o controle desse vetor. Compreendendo o olhar dos profissionais a respeito das suas ações e seus questionamentos para lidar com a implantação da tecnologia no trabalho.

Embora as ações de combate ao *Aedes* sejam desenvolvidas em todos os bairros da cidade aracajuana, a escolha para realização do estudo no Santa Maria justifica-se por ser um bairro populoso, com aproximadamente 50 mil habitantes, segundo a prefeitura de Aracaju (AGÊNCIA ARACAJU NOTÍCIAS, 2019).

O bairro Santa Maria, a princípio conhecido por Terra Dura, surgiu a partir de ocupações que cresceram com a construção do Canal Santa Maria, porém, o acentuado crescimento populacional se deu após a implantação da lixeira conhecida como a Lixeira da Terra Dura. Em consequência, houve investimento por parte do governo em habitação o que reforçou significativamente o desenvolvimento da população local (VIEIRA, 2011). Atualmente, fazem parte do complexo que constitui o bairro Santa Maria os conjuntos Valadares, Padre Pedro, Jardim Santa Maria. Além, de alguns loteamentos que foram sendo criados ao longo das décadas, devido à ocupação populacional na região, a exemplo da Ponta da Asa, Paraíso do Sul, Senhor do Bonfim, Jardim Recreio, estes apresentam crescimento desorganizado e falta de urbanização.

Como característica marcante do bairro Santa Maria estão os altos índices de criminalidade que a tornaram um dos bairros mais violentos da capital sergipana. No

cenário atual, de acordo com o governo do Estado houve queda considerável destes números. Devido a ações preventivas, por parte das polícias Civil e Militar, ocorreu redução no número de crimes em comparativo ao período que compreende os anos de 2016 a 2020 (SERGIPE, 2021).

A extensão do bairro e o reduzido quantitativo de ACE dificultam a recuperação dos imóveis (que se encontram fechados no momento da 1ª visita). Além disso, a população mantém o hábito de armazenar reservatórios de água, alegando em determinadas áreas falha no fornecimento do serviço. A região também apresenta por parte da população inúmeras queixas por imóveis abandonados que se tornam potenciais criadouros do mosquito. É possível verificar no bairro várias questões de caráter endêmico a serem apontadas, contudo, as limitações dos recursos destinados ao trabalho dificultam a transmissão eficiente dessas informações.

No decorrer da pesquisa foram encontrados outros estudos direcionados à relevância da aplicação da tecnologia no controle do *Aedes aegypti*, como de SILVA; SILVA; SALES JUNIOR (2016) e BARROS *et al.* (2013), tendo em vista o crescimento da aplicação da TI em todas as áreas, modificando a realização de atividades desempenhadas de maneira tradicional. Nessa perspectiva, a área da saúde acompanha essas mudanças, inclusive ao implantá-las no trabalho realizado pelos ACE (SILVA; SILVA; SALES JUNIOR, 2016). Já referente ao município de Aracaju não foi identificado estudos no campo da viabilidade da TI no trabalho do ACE.

A pesquisa está estruturada da seguinte forma: o primeiro capítulo é composto pela introdução, problema de pesquisa, objetivo geral, objetivos específicos e a justificativa. Além disso, nos próximos capítulos será apresentada a fundamentação teórica; o objeto de estudo; os procedimentos metodológicos utilizados para elaboração da pesquisa; análise dos dados, por fim, a conclusão.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo apresenta a literatura para fundamentar a relevância da tecnologia da informação e sua aplicabilidade no sistema público e mais especificamente no âmbito da saúde.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No decorrer desta seção são apresentados os conceitos de tecnologia, informação e tecnologia da informação, além disso, o texto sinaliza a interação entre eles e a positividade resultante dessa integração.

As mudanças que são inerentes à tecnologia e ao seu aperfeiçoamento estão diretamente relacionadas à aquisição do conhecimento. O interesse pelo progresso tecnológico é comprovado ao observar a evolução ao longo do tempo (HAYNE; WYSE, 2018). A tecnologia no decorrer da história passou por várias mudanças e avanços, sendo todos os recursos e métodos utilizados no decorrer dos anos pertencentes a esse processo. De acordo com Ferrarini, Saheb e Torres (2019, p. 5), a tecnologia caracteriza-se como:

Dessa forma, as tecnologias são os diferentes equipamentos, instrumentos, recursos, produtos, processos e ferramentas, fruto da crescente criação da mente humana, transformando as relações de produção e de vida em sociedade ao longo da história da humanidade, diferenciando-nos dos demais seres vivos.

A informação é a transformação de dados que geram benefícios a quem está a recebendo e auxilia no entendimento da situação observada (TURBAN, 2005). Veras (2019) refere-se à informação como mudanças relevantes ao seu receptor resultando positivamente no conhecimento a partir da obtenção e interpretação dos dados ao qual se tem acesso. “A informação é o dado que foi organizado e processado e possivelmente formatado, filtrado, analisado e resumido” (VERAS, 2019, p. 8).

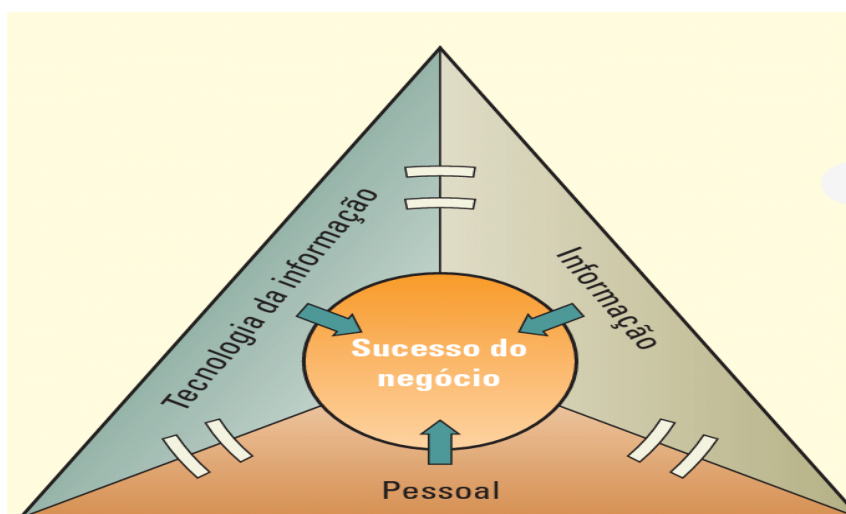
Com base no que foi apresentado relativo à tecnologia e à informação é possível compreender a acentuada relevância da tecnologia aplicada ao gerenciamento da informação. Tecnologia da informação no seu sentido amplo é utilizada “para descrever a coleção de sistemas de informação de uma organização,

seus usuários e a gestão que os administra” (TURBAN, 2010, p. 35). Para Baltzan e Phillips (2012), a tecnologia da informação é uma área considerada nova que tem por objetivo gerir e processar as informações por meio da tecnologia.

De acordo com Weill e Ross (2006), a TI é um dos elementos essenciais para a geração de valor e consequente crescimento da organização. Chaves *et al.* (2022) corroboram a importância da TI apontando-a como base para as instituições usando seus recursos, inclusive humanos, como primordial para tomada de decisões.

A TI utiliza-se de seus recursos para atingir os objetivos, sincronia e eficiência. Sendo, as pessoas um dos principais ativos da organização elas usam a tecnologia da informação para aproveitar da forma mais eficiente as informações a qual tem acesso (BALTZAN; PHILLIPS, 2012). A Figura 1 mostra os três recursos de TI fundamentais para o sucesso do negócio.

Figura 1 — A relação entre pessoas, informações e tecnologia da informação



Fonte: Baltzan e Phillips (2012, p.11)

Baltzan e Phillips (2012, p. 10) afirmam que “esses três recursos principais – pessoas, informações e tecnologia da informação (nessa ordem de prioridade) – são indissociáveis”. Portanto, é fundamental a interação entre os três recursos para promover a solidez do negócio.

Para Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), a TI promove conexão e interação em todos os cenários, seja entre pessoas ou organizações em qualquer parte do mundo. Através da utilização da TI é possível estabelecer e manter relações com agilidade suprimindo as lacunas que se apresentam nesse processo de comunicação.

Conectada a TI tem-se o universo digital, que conduz as pessoas ao maior conhecimento do ambiente que o permeia, instigando a prática da busca pelo entendimento do cenário no qual está inserido (FLAIN, 2017). De acordo com Roncaratti *et al.*, (2019), o ambiente digital proporciona a ampliação e constantes mudanças das proximidades entre as pessoas.

Ainda nessa conjuntura, para Roza (2018), as características sociais são consideráveis quando se fala em transmissão de informações por intermédio digital, pois os remodelamentos que envolvem a TI afetam exatamente o perfil social. Portanto, a sociedade influenciada pelo mundo virtual conduz de forma diferenciada os conhecimentos aos quais tem contato, ou seja, os conteúdos são difundidos dentro de um espaço que atravessam barreiras.

Do ponto de vista de Schwab (2016), a ação continuada de integração em todo mundo devido à globalização destaca a importância das revoluções tecnológicas e sua influência no ambiente organizacional. Tais avanços modificam o perfil cultural da organização para se enquadrar na evolução recorrente dos sistemas digitais.

De acordo com Baltzan e Phillips (2012), o potencial de competitividade de uma organização está interligada diretamente à cultura da TI contida nela, a partir da cultura fica evidente a forma que as informações acessadas serão exploradas. As organizações se utilizam de quatro culturas de compartilhamento de informações, como mostra a Figura 2.

Figura 2 — Culturas de informação encontradas nas organizações

Cultura de informações funcionais	Os funcionários utilizam as informações como um meio de exercer influência ou poder sobre os outros. Por exemplo, um gerente em vendas se recusa a compartilhar informações com o marketing. Isso faz com que o marketing precise de informações do gerente de vendas todas as vezes em que uma nova estratégia de vendas é desenvolvida.
Cultura de compartilhamento de informações	Os funcionários de diferentes departamentos confiam uns nos outros ao utilizar informações (especialmente sobre problemas e falhas) para melhorar o desempenho.
Cultura de pesquisa de informações	Os funcionários de diferentes departamentos buscam informações para entender melhor o futuro e alinhar-se às novas tendências e direções.
Cultura de descoberta de informações	Os funcionários de diferentes departamentos estão abertos a novas percepções sobre crises e mudanças radicais e procuram formas de estabelecer vantagens competitivas.

Pelos tipos de cultura elencados na Figura 2, nota-se que a partir do compartilhamento de informações e alinhamento às tendências e crises, as organizações conseguirão atingir o elevado grau de excelência e a vantagem competitiva no mercado.

Albertin e Albertin (2021), afirmam que os recursos tecnológicos utilizados para resolução de questões sejam no ambiente empresarial ou no social são passíveis de renovação devido às limitações apresentadas pelas tecnologias em uso. Ainda de acordo com os autores, as transmutações digitais fazem parte do englobamento de ações voltadas para evolução de processos que otimizem o tempo gasto dentro das organizações, tais mudanças agregam valor às atividades nas quais estão inseridas.

Nessa perspectiva, a TI está diretamente ligada à inovação digital vivenciada dentro das instituições e no dia a dia da sociedade, seus constantes processos de inovação visam à melhoria das tecnologias já presentes. Tecnologias inovadoras apresentam aos gestores dados mais claros e relevantes sobre a área de atuação do negócio que os direcionam para decisões mais assertivas, permitindo a construção de táticas oportunas que contribuam para ascensão no mercado (MORAES *et al.*, 2018).

Segundo Rezende e Abreu (2002), quando a organização traça metas que se alinham aos objetivos da organização os resultados tendem a ser favoráveis. Seguindo a mesma ideia para Baltzan e Phillips (2012), as ações da TI precisam estar ajustadas ao planejamento da organização para repercutir no crescimento do negócio, para obter resultados positivos é fundamental que seja vista como parte estratégica da instituição.

Para Gonçalves *et al.* (2020), os obstáculos que fazem parte dessa operação precisam ser eliminados para o melhor êxito da interação entre TI e gestão estratégica. Portanto, as relações estabelecidas entre as estratégias pautadas para organização devem estar niveladas ao planejamento de TI, dessa forma, as decisões a serem tomadas estarão baseadas em elementos mais sólidos que possivelmente direcionarão a respostas mais benéficas.

2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO PÚBLICO

A informação dentro das organizações desencadeou um rápido processo de mudanças que foi acelerado devido à aplicação das tecnologias. Este processamento ágil de informações associadas às tecnologias foi chamado de TI, que a princípio foi

introduzido na iniciativa privada e posteriormente atingiu também o serviço público (FRESNEDA, 2014). A necessidade de mudança e adequação nos serviços prestados pelo setor público é inegável (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020).

O autor Rossetto (1999, p. 3), descreveu as organizações públicas como “estruturas altamente estáveis, que resistem de forma generalizada a mudanças de procedimentos e implantação de novas tecnologias”. Contudo, com o passar dos anos e mudança na forma de gestão das organizações públicas, Fresneda (2014), afirma que a TI serve como estrutura para a readequação e desenvolvimento dentro das organizações públicas e, conseqüentemente, a oferta de serviços mais eficientes à sociedade.

A introdução da TI como ferramenta facilitadora para administração pública se deu no período concomitante ao movimento (New Public Management) da nova administração pública que ocorreu no século XX, mais precisamente em 1990 (ALCÂNTARA, 2019). Nesse contexto, as alterações que comandaram a nova administração pública buscavam difundir ações que resultam na melhoria da sua atuação, por meio dos recursos tecnológicos (CAVALCANTE, 2017).

De acordo com Roncaratti *et al.*, (2019), o avanço tecnológico renova as práticas da gestão pública nas relações estabelecidas mediante os serviços disponibilizados à população e reestrutura as estratégias direcionadas à economia. As mudanças na forma de gerir e no funcionalismo da esfera pública são evidentes quando comparado ao período em que as atividades eram realizadas de forma tradicional (ALCÂNTARA, 2019). Contudo, para Roncaratti *et al.* (2019), a inserção da TI no modelo de gestão do sistema público e dos serviços ofertados à população, apesar da melhoria em alguns aspectos, ainda não atingiu o nível adequado de remodelação dos processos digitais.

Atinente a isso, a sociedade questiona constantemente a eficiência desses serviços, na qual desencadeia por parte do governo o aprimoramento das suas tarefas através de ferramentas digitais cada vez mais modernas (FERREIRA; ROCHA; CAVALHAIS, 2015). No entanto, Flain (2017), diz que o progresso dos sistemas tecnológicos conduz a população ao maior conhecimento dos seus direitos, tornando fundamental a propagação e acessibilidade dos mecanismos digitais. Portanto, a insuficiência que ainda interpõe nas atividades que o Estado disponibiliza a população, intensifica a implantação dos recursos digitais.

Para percorrer a trajetória da implantação digital foi criado o Processo Eletrônico Nacional (PEN) “é uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública para a construção de uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico.” (BRASIL, 2019). Com base nesse processo, foi constituído o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) através do Decreto nº8.539, de 8 de outubro de 2015.

Para Silva e Barbosa (2020), o SEI é um sistema operacional seguro e democrático, pois é compatível com diferentes aplicativos, permitindo a elaboração e controle de documentos pertinentes ao funcionalismo público. Logo, ficam evidentes os esforços governamentais pela implantação dos recursos digitais que incidem sobre o ângulo da busca pela qualificação dos serviços prestados e de redução de gastos da entidade, tendo gratuidade de acesso às plataformas, além de serem utilizados dispositivos comuns às repartições.

As ações tecnológicas vigentes no cenário público precisam seguir os avanços que surgem no ambiente digital. Apesar das facilidades proporcionadas pelo Sistema Eletrônico de Informações, é indispensável que o avanço digital esteja no processo contínuo de aprimoramento. Pois, as necessidades expressadas pela sociedade seguem em crescimento (SILVA; BARBOSA, 2020). Com base nos argumentos do autor, verificam-se os anseios sociais por ter suas demandas supridas e a iminente corrida do governo em aprimorar os acessos tecnológicos dentro da esfera pública, assim, englobar mais serviços que sejam disponibilizados à população com maior praticidade.

2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA SAÚDE PÚBLICA

Segundo o que está explícito na Constituição Federal de 1988 (CF-88), a “Saúde é direito de todos e dever do Estado” (BRASIL, 1988). Contudo, para o cumprimento da constituição foi criado, a partir da Lei nº 8.080 em 19/09/1990, o Sistema Único de Saúde (SUS) que “dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências” (BRASIL, 1990).

Paim (2018) aborda o suporte que instituições de ensino e pesquisa disponibilizam ao SUS e a contribuição para evolução dos conhecimentos adquiridos em saúde, como enriquece a capacidade de prevenir, identificar e tratar cada vez mais

enfermidades. Contudo, o autor sinaliza para deficiência no planejamento e investimentos de políticas que fomentem a qualificação profissional e valorizem o sistema.

Brasil (1990) estabelece que o SUS esteja estruturado para atender com o máximo de amplitude possível os seus usuários contando com a específica direção em cada esfera, a Lei 8.080 no seu Art. 9º determina:

I - no âmbito da União, pelo Ministério da Saúde;

II - no âmbito dos Estados e do Distrito Federal, pela respectiva Secretaria de Saúde ou órgão equivalente;

III - no âmbito dos Municípios, pela respectiva Secretaria de Saúde ou órgão equivalente.

Além, da deliberação das atribuições para cada esfera, a Lei 8.080 também estabelece a criação de comissões e conselho nacional que auxiliam em programas para áreas que não estão diretamente ligadas ao SUS. A Figura 3 representa a estrutura do SUS e sua disposição nas três esferas.

Figura 3 — Estrutura do SUS



Fonte: Souza (2002, p.36).

Partindo do princípio voltado para a organização estratégica elaborada para saúde pública no território brasileiro, consideram-se as ações de prevenção, promoção e assistência à saúde subsidiadas pelo Ministério da Saúde, por meio do Sistema Único de Saúde. Por se tratar de um sistema acessível a todos os cidadãos as atividades desenvolvidas pelo SUS estão baseadas na classificação de

responsabilidade de cada esfera pública. Desse modo, o governo federal é responsável pelos serviços mais complexos, seguido pelo Estado que assume o nível médio e o município que recebe a incumbência de fornecer a atenção primária (BRASIL, 2020).

A gestão da saúde busca a partir dos sistemas de informação modificar e aperfeiçoar os métodos aplicados na saúde pública. A interação entre as esferas federal, estadual e municipal é imprescindível para que todas as informações indispensáveis vinculadas ao cidadão sejam de conhecimento da administração pública (PEREIRA; TAVEIRA, 2020).

Porém, para obter êxito nesse trabalho é fundamental a transmissão de informações entre os órgãos atuantes, onde a inserção da tecnologia através de um sistema eficiente se torna ferramenta irrefutável (VARELA, 2019). Portanto, a assistência à saúde pública é um direito de todos que além de ser viabilizado pelo Estado precisa haver comunicação entre todos os participantes, sendo assim, a TI permite a integração das partes com mecanismos que tornem o processo mais efetivo.

Os Sistemas de Informação em Saúde têm por objetivo captar e tramitar todos os elementos que se referem à saúde da população, informações sobre nascidos vivos, mortalidade, notificações de agravos entre outros são alimentadas por estados e municípios (BRASIL, 2021). A exemplo do e-SUS Notifica, criado em 27 de março de 2020 devido ao surgimento da Covid-19:

Trata-se de um sistema online com infraestrutura de alta performance a fim de garantir agilidade no processo de notificação. Por ser online, possibilita que todos os níveis de gestão, profissionais e unidades de saúde tenham acesso em tempo real às notificações realizadas. Está disponível no endereço eletrônico: <<https://notifica.saude.gov.br/login>> (BRASIL, 2021).

O governo como usuário cada vez mais assíduo da tecnologia da informação adotada ao SUS juntamente com o Departamento de Informática do SUS (DATASUS), constituiu o Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB) em substituição ao SIAB, através da Portaria GM/MS nº 1.412, de 10 de julho de 2013. O SISAB é alimentado pelo sistema do e-SUS Atenção Primária (e-SUS APS), onde os profissionais da saúde coletam os dados inclusive pertencentes aos prontuários eletrônicos do cidadão, dessa forma, o Ministério da Saúde toma conhecimento das informações relacionadas à saúde pública proveniente das três esferas (BRASIL, 2022).

No âmbito municipal as ações são realizadas por meio da Atenção Primária à Saúde (APS), desenvolvidas nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), onde são realizados os primeiros atendimentos à comunidade por intermédio da Estratégia de Saúde da Família (ESF) (ARAÚJO, 2017). De acordo com Macinko e Mendonça (2018), a ESF é de extrema relevância para o funcionamento da APS, se tornando o maior programa devido a seu alcance social, pois trabalha fundamentado pela equipe integrada por profissionais de áreas distintas, com conhecimento territorial e do perfil populacional da região na qual atua.

A busca por parte das gestões municipais em melhorar o nível dos serviços prestados incentivou mudanças nas formas de gerir e a implantação e investimentos na aplicação da tecnologia sobre suas atribuições (REZENDE; MADEIRA, 2017). Cabem aos municípios coletar as utilizações dos usuários aos serviços de saúde como vacinação, consultas, exames. Com isso, é possível identificar os serviços mais procurados e as demandas indicadas pela população. A partir dos dados colhidos são criadas estratégias que buscam atender as necessidades dos cidadãos e articular meios para promover ações de prevenção e promoção à saúde (DANIEL, 2013).

Contudo, Rezende e Madeira (2017) ressaltam as adversidades no âmbito municipal em aprimorar os mecanismos tecnológicos já existentes, que estão diretamente ligados ao fornecimento do sistema de saúde. Pois, a responsabilidade que recai sobre os municípios, no que diz respeito à assistência à saúde primária é de grande proporção. Assim sendo, impactam o poder de investimento da modernização das tecnologias aplicadas aos serviços disponibilizados.

Ainda nesse cenário é possível apontar as modificações que ocorreram no SUS com a criação, em 2006, da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB). Onde foram oficializadas as atividades desenvolvidas pelos Agentes de Combate às Endemias (ACE), Agentes Comunitários de Saúde (ACS), entre outros profissionais da APS. Porém, apenas em 2018 com a nova mudança realizada na PNAB os ACE puderam trabalhar de forma integrada à ESF (ABREU; ZANIN; MARTINI, 2021).

Tais mudanças resultaram no aumento significativo de coleta de dados realizados por esses profissionais. A remodelação a qual a APS foi submetida, gerou volume nos dados a serem informados pelos profissionais, com isso, foi necessária a substituição do sistema utilizado até então, o Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB) (BRASIL, 2022). Porém, no que diz respeito à função de combate à

dengue executada pelos ACE existem mudanças no processo de execução decorrente da região territorial e a qual município o profissional é pertencente.

Segundo Abreu, Zanin e Martini (2021), a demora na incorporação dessas tecnologias levou a mudanças nos aplicativos criados inicialmente e o desenvolvimento de outros disponibilizados para as funções dos ACE, porém, nem todas as regiões do país aderiram a essa ferramenta para o desempenho das funções destes profissionais. Isso se deve a opção de cada município à aquisição e manutenção dos equipamentos e tecnologias para serem aplicadas no trabalho executado pelos agentes.

De acordo com Silva, Silva e Sales Junior (2016), há a disponibilidade de muitos aplicativos para as ações de combate ao *Aedes aegypti*, sendo, boa parte desses programas destinados ao uso da população e uma quantidade menor direcionada a auxiliar os ACE em seu trabalho. A tecnologia é favorável tanto para transmissão rápida dos dados colhidos quanto para resultados mais eficazes no combate as arboviroses. Entretanto, os autores relatam que mesmo diante de sistemas disponíveis ainda são empregadas o uso de técnicas desatualizadas e manuais para coleta de dados em diversas regiões do país.

Barros *et al.* (2013) sinalizam para possíveis divergências que possam ocorrer no tempo de cobertura das áreas visitadas devido ao tempo gasto nos ciclos realizados. Os autores apontam para a probabilidade de mudanças no cenário epidemiológico relativos à presença do *Aedes* na região. Levando em consideração a realidade vivenciada pelos ACE de Aracaju, que atua de forma manual nas funções diárias, deve-se considerar a suscetibilidade às variações dos resultados obtidos no decorrer das áreas investigadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa científica dispõe de diferentes métodos que possibilitam sua execução, a metodologia científica aplicada descreve a forma como a pesquisa irá ser conduzida promovendo resultados que promovem significativo aprendizado (MARTINS, 2007). Dessa forma, este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, pontuando o método da pesquisa, caracterização da pesquisa, instrumentos de coleta de dados, categorias da pesquisa e análise dos dados.

O presente estudo busca identificar a viabilidade da implantação da tecnologia da informação no trabalho desempenhado pelos ACE de Aracaju no controle do *Aedes aegypti*. Para tal, será utilizada a abordagem qualitativa, aplicando a técnica de entrevista, a fim de analisar a viabilidade da implantação da TI no trabalho dos agentes e compreender a visão dos ACE diante da implantação da TI nas suas atividades.

3.1 MÉTODO DE PESQUISA

Para Godoy (1995), a pesquisa qualitativa permite a compreensão em diversos cenários onde há uma investigação que engloba a sociedade e suas relações, além de conceder que o estudo se encaminhe tendo como base diferentes métodos. Corroborando essa ideia, Flick (2009), diz que a pesquisa de caráter qualitativo promove ao pesquisador colher, observar e compreender os dados nas situações pesquisadas, através da empregabilidade de diversos métodos disponíveis.

Ainda, do ponto de vista de Flick (2009), a pesquisa qualitativa se mostra com poder maior em comparação à quantitativa, pois apresenta uma capacidade maior de explicabilidade. “Na saúde pública, são os métodos qualitativos, e não os quantitativos, que levam a resultados relevantes no que diz respeito a temas e a relações sociopolíticas, devido a sua complexidade” (MCKINLAY, 1995 *apud* FLICK, 2009, p. 42).

Indo além, “podemos partir do princípio de que a pesquisa qualitativa é aquela que trabalha predominantemente com dados qualitativos, isto é, a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números [...]” (MOREIRA, 2000, p. 4). A abordagem qualitativa quando empregada a uma pesquisa visa captar dados concretos e abstratos do objeto de estudo. Com isso, exige do pesquisador a

interpretação das informações colhidas sem a utilização de qualquer método numérico (SILVA; MENEZES, 2005).

Dessa forma, o presente trabalho utiliza-se da abordagem qualitativa apontada como mais adequada para análise do objeto de estudo, pois, tende descrever e compreender a situação estudada, refletindo a respeito das relações que foram evidenciadas na pesquisa em questão. Em virtude do exposto, a pesquisa busca obter resultados partindo do princípio da reflexão a respeito dos elementos encontrados sem a aplicação de qualquer método estatístico.

Para analisar as premissas apresentadas é possível escolher o método mais adequado para ser aplicado ao estudo. De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 87), a indução realiza-se em três etapas:

- a) observação dos fenômenos - nessa etapa observamos os fatos ou fenômenos e os analisamos, com a finalidade de descobrir as causas de sua manifestação;
- b) descoberta da relação entre eles - na segunda etapa procuramos por intermédio da comparação, aproximar os fatos ou fenômenos, com a finalidade de descobrir a relação constante existente entre eles;
- c) generalização da relação - nessa última etapa generalizamos a relação encontrada na precedente, entre os fenômenos e fatos semelhantes, muitos dos quais ainda não observamos (e muitos inclusive inobserváveis).

A partir das proposições observadas, segundo Prodanov e Freitas (2013), o método indutivo é proveniente do que é observado na situação particular que servirá como base para a teoria geral. A pesquisa em questão caracteriza-se pelo método indutivo, isso se justifica pelo embasamento do estudo que parte de questões particulares identificadas no trabalho dos ACE do bairro Santa Maria, com o claro objetivo de chegar a conclusões gerais que abrangem toda essa categoria de profissionais da cidade de Aracaju.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos objetivos Prodanov e Freitas (2013), dizem que a pesquisa descritiva preza por levantar e interpretar os fatos, sem qualquer intervenção do pesquisador. A pesquisa exploratória, por sua vez, é “realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 2009, p. 42).

De acordo com o que foi apresentado, o presente trabalho se caracteriza como descritivo, pois visa registrar, organizar e compreender a situação alvo do

estudo sem intervenção por parte do pesquisador. É exploratória, pois se justifica na busca pelas informações necessárias para o problema apresentado, e no pouco estudo realizado acerca do assunto. No decorrer da pesquisa, foram identificados estudos realizados acerca da inserção da TI aos ACE, porém, não foi encontrado nenhum estudo que especifique a viabilidade da TI no tocante às funções dos ACE de Aracaju.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado para obtenção das informações relevantes à pesquisa foi a entrevista. De acordo com Flick (2009), existem diferentes tipos de entrevista, a exemplo da focalizada, semipadronizada, centrada no problema, com especialistas e etnográfica. Para a finalidade da pesquisa foi selecionado a semipadronizada. Assim, seguindo um roteiro semipadronizado, a entrevista tem a intenção de obter respostas esclarecedoras a respeito da viabilidade da TI para os ACE da capital sergipana.

Esse tipo de entrevista possibilita que as perguntas realizadas sejam respondidas de forma mais ampla, atingindo assuntos que mantêm algum nível de relação com a temática abordada. A entrevista semipadronizada permite ao entrevistado dispor de forma mais expressiva suas ideias sobre o assunto em pauta, suas respostas apresentam características muitas vezes direcionadas por conjecturas (FLICK, 2009).

Os dados foram coletados por meio de entrevista semipadronizada, seguindo a abordagem qualitativa. Desse modo, o instrumento de coleta foi aplicado aos ACE do bairro Santa Maria, em Aracaju, cuja equipe foi escolhida para realização do estudo. Para verificar a confiabilidade do roteiro de entrevista (Apêndice A), foi aplicado o teste piloto com um dos agentes, que posteriormente, participou da entrevista final. Após, as adequações necessárias foram realizadas as entrevistas com o grupo já pré-determinado, equipe de agentes e supervisores do bairro Santa Maria, e com o gerente do Programa Municipal de Combate ao *Aedes aegypti*, no período de 04 a 13 de setembro de 2023.

A equipe do Santa Maria é composta por 11 ACE, incluindo a pesquisadora. A intenção inicial era que todos participassem com exceção da pesquisadora, contudo, 2 não se disponibilizaram a participar. Com isso, as entrevistas foram feitas

com 8 ACE, onde 2 exercem atualmente cargo de supervisor de campo do bairro Santa Maria. Também foi entrevistado o gerente do Programa Municipal de Combate ao *Aedes aegypti*.

As entrevistas foram gravadas e tiveram duração em média de 20 minutos cada uma. Foram elaborados 2 roteiros de entrevista, o primeiro roteiro (Apêndice A) destinado aos ACE e supervisores de campo. O segundo roteiro (Apêndice B) tiveram questionamentos pertinentes ao gerente do programa. Com a finalidade de preservar a identidade dos ACE entrevistados durante as entrevistas foram denominados de E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7 e E8. O gerente do programa não foi inserido nos quadros de entrevistados apresentados na seção de análise dos resultados, pois a entrevista seguiu roteiro com alguns questionamentos específicos, por não fazer parte da equipe entrevistada e trazer o posicionamento inerente à gestão.

A escolha dos envolvidos na pesquisa se deu pela equipe representar de forma objetiva toda a categoria da qual faz parte, uma vez que as deficiências apontadas no trabalho se tornam mais evidentes nesse bairro, devido ao cenário socioeconômico no qual está inserido. Características particulares do bairro, como maior índice de violência que gera a sensação de insegurança em toda equipe resulta em fator limitador para a implantação da TI por parte dos ACE. Já a entrevista com o gerente foi realizada por se tratar do representante direto junto à gestão municipal que responde pela execução do programa de controle do Aedes, com o objetivo de obter dados provenientes da gestão que contribua para analisar o problema levantado.

3.4 CATEGORIAS DA PESQUISA

Para elaboração da entrevista foram estabelecidas categorias analíticas e elementos de análise que serviram como base para desenvolver o roteiro de entrevista semipadronizada, como mostra o Quadro 1.

Quadro 01 — Categorias analíticas e elementos de análise

Objetivos específicos	Categorias analíticas	Elementos de análise
Identificar o perfil dos agentes de combate às endemias de Aracaju	Perfil dos agentes	Idade; sexo; naturalidade; nível de escolaridade; cargo; tempo de

		serviço; tempo de serviço no bairro.
Levantar as rotinas dos agentes de combate às endemias de Aracaju	Rotinas dos agentes.	Atividades diárias; roteiro pré-estabelecido de trabalho; forma de coleta de dados.
Apontar os benefícios que a implantação da tecnologia da informação poderia proporcionar ao serviço de combate às endemias em Aracaju	Potenciais benefícios da implantação da TI.	Diagnóstico da falta de uso da TI; facilidade na captação dos dados; disponibilidade da informação; qualidade da informação; fidelidade na transmissão das informações; agilidade nas ações necessárias; incremento da rotina.
Compreender o posicionamento dos profissionais e seus principais questionamentos referentes à implantação da TI no trabalho	Posicionamento dos profissionais referentes à implantação da tecnologia.	Dificuldades de acesso à internet; segurança nas áreas de trabalho.
Verificar os fatores limitadores para implantação da tecnologia da informação nas ações desenvolvidas pelos agentes de combate às endemias de Aracaju	Fatores limitadores para implantação da tecnologia.	Barreiras tecnológicas: Barreiras financeiras: Barreiras humanas.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados coletados por meio de entrevista semiestruturada, seguindo a abordagem qualitativa, foram organizados dentro das categorias, armazenados e posteriormente analisados, a fim de interpretar tudo que foi coletado no decorrer do estudo.

Vergara (2010) diz que a análise de conteúdo se segue a partir da seleção e organização do material; seguido pela interpretação do conteúdo; fazendo o comparativo dos achados da revisão da literatura apresentada no decorrer da

pesquisa. Com base nas afirmações acima, o presente trabalho utilizou da análise dos elementos coletados, que se aproxima do conceito de análise de conteúdo.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo está dividido em subitens com base nas categorias analíticas apontadas no Quadro 1, na qual referem-se ao perfil dos agentes; rotinas dos agentes; os potenciais benefícios da implantação da tecnologia da informação; posicionamento dos profissionais referente à implantação da tecnologia; fatores limitadores para implantação dessa tecnologia.

4.1 PERFIL DOS AGENTES

A equipe de entrevistados de ACE do bairro Santa Maria é formada por 8 agentes, sendo que 6 exercem a função de agente e 2 deles exercem a função de supervisor de campo. Ressalta-se que também foi entrevistado o gerente do Programa de Combate ao Aedes, que não aparece no quadro 2 devido a não fazer parte da equipe do bairro Santa Maria e sua função está ligada ao gerenciamento do programa dentro da SMS de Aracaju. A equipe é formada por agentes a partir dos 39 anos de idade, a maioria possui nível médio com superior incompleto. Os agentes atuam há muitos anos, desenvolvendo o trabalho no bairro, apenas 1 tem 1 ano trabalhando nessa localidade. O que sinaliza um conhecimento acentuado dos ACE com relação às dificuldades e demandas da área trabalhada.

Quadro 2 — Perfil dos ACE entrevistados

Entrev.	Idade	Sexo	Cargo	Escolaridade	Tempo de serviço/ Tempo no bairro
E1	40	Masculino	ACE	Ensino Médio/ Superior incompleto	14 anos/ 6 anos
E2	41	Feminino	ACE	Superior Completo	14anos/ 1ano
E3	41	Masculino	ACE	Ensino Médio/ Superior incompleto	11 anos/ 11 anos
E4	39	Feminino	ACE	Superior completo	19 anos / 12 anos
E5	58	Feminino	ACE/Sup. de campo	Ensino Médio	23 anos/ 10 anos

E6	40	Masculino	ACE	Ensino Médio/ Superior incompleto	14 anos/ 8 anos
E7	40	Feminino	ACE	Ensino Médio/ Superior incompleto	19 anos/ 19 anos
E8	49	Masculino	ACE/Sup. de campo	Ensino Médio	15 anos/ 15 anos

Fonte: Elaborado pela autora por meio da entrevista (2023).

4.2 ROTINAS DOS AGENTES

Os entrevistados E1, E2, E3, E4, E6 e E7 descrevem suas rotinas de trabalho semelhantes, visto que todos exercem a mesma função. O trabalho consiste em visitas domiciliares, onde é realizado trabalho mecânico de eliminação de foco do *Aedes aegypti* e orientação ao proprietário do imóvel.

Os entrevistados relatam que normalmente o roteiro de trabalho é indicado diariamente, em algumas situações específicas esse roteiro é passado com alguma antecedência pessoalmente de forma oral ou por mensagem de aplicativo (sem utilizar nenhum documento ou sistema oficial). Sendo utilizado para essa comunicação o telefone particular dos ACE, o que evidencia como a aplicação da TI facilitaria o desenvolvimento do trabalho. Sobre o questionamento do roteiro de trabalho, o entrevistado E3 (agente) relata: “[...] às vezes a gente sabe com um pouco de antecedência, mas geralmente os supervisores direcionam a cada dia”.

Com relação à forma como é realizada a coleta e entrega dos dados colhidos, os ACE preenchem um boletim diário de visitas e ao final do expediente entregam ao supervisor de campo. E2 (agente) descreve a forma e logística que a coleta de dados percorre até o destino final:

Os dados coletados no decorrer do trabalho são registrados no boletim diário, além de contabilizar o número de visitas é especificado o tipo de imóveis visitados, se são residências, comércios, terrenos ou outros. Esses boletins são entregues diariamente ao final do trabalho para o supervisor de campo, que repassa para o supervisor geral até chegar à secretaria.

Referente aos entrevistados E5 e E8 (supervisores de campo), suas atividades baseiam-se na orientação dos ACE na área de trabalho, supervisão direta e indireta das visitas realizadas pelos agentes, notificações de casos suspeitos de dengue, chikungunya e zika, além de visitas em pontos estratégicos

estabelecimentos propícios a maior risco de proliferação do mosquito como: ferro velho, reciclagem, UBS, igrejas, fábricas, presídio.

Assim, pelo exposto, para os supervisores de campo a dinâmica dos roteiros de trabalho difere dos demais ACE, pelo cargo de supervisão ocupado. No tocante ao roteiro preparado para os ACE, os supervisores afirmaram que elaboram com antecedência e passa aos agentes no dia. A supervisora E5 diz que com relação ao itinerário diário “geralmente ele já é elaborado anteriormente, só é uma coisa elaborada na hora quando há uma emergência”.

Já o roteiro das visitas dos pontos estratégicos que são de responsabilidade dos supervisores realizar é recebido anualmente da SMS. O supervisor E8 descreveu a logística dos dados coletados pelos supervisores a partir dos trabalhos desenvolvidos pelos ACE da equipe, e dos coletados nos trabalhos que são de sua competência.

Eu faço um resumo dos trabalhos que os agentes entregam durante toda a semana e entrego a supervisora geral a cada 8 dias. Quinzenalmente, eu entrego o resumo do trabalho dos agentes e o meu trabalho dos pontos estratégicos, que são feitos a cada 15 dias as visitas.

4.3 ORGANIZAÇÃO, LOGÍSTICA E TRANSMISSÃO DOS DADOS COLETADOS PARA GESTÃO

Na entrevista realizada com o gerente do Programa Municipal de Combate ao *Aedes aegypti* foram esclarecidos pontos relacionados à organização, logística e transmissão dos dados coletados pelos ACE até chegar à gestão.

O gerente esclareceu que é preconizado pelo Ministério da Saúde que sejam realizados pelos ACE, no mínimo 4 ciclos de visitas no ano com cobertura de pelo menos 80% dos imóveis visitados em cada ciclo.

O ideal é que sejam 6 ciclos, porém, o MS considera 4 aceitável. A gente sabe que está difícil de conseguir essas metas, isso por questão de falta recursos humanos mesmo, tem uma deficiência de profissionais trabalhando na área [...] (GERENTE DO PROGRAMA DE COMBATE AO AEDES).

Outra meta estabelecida para que seja considerado que o ciclo foi concluído é a realização de pelo menos 4 Levantamento Rápido de Índice (LIRAA). O LIRAA tem por objetivo medir o nível de infestação dos bairros pelo *Aedes*, através da captura e posterior análise das larvas coletadas dentro dos imóveis.

O gerente descreveu a logística dos dados coletados pelos agentes por meio de boletins, preenchidos manualmente, que passam pelos supervisores e chegam a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), são conduzidos a Secretaria de Estado da Saúde (SES), por fim são entregues ao MS.

Vai ser feito um resumo semanal. E o que é que esse resumo traz? As informações de toda a semana de trabalho daquela localidade. Então, tem boletins da segunda, terça, quarta, quinta e sexta. De modo, que as informações colhidas que foram lançadas no boletim da segunda pelo agente vão cair no resumo semanal na sexta feira, pelo supervisor de campo. O supervisor de campo vai entregar na segunda feira de manhã, uma semana depois, para o supervisor geral. O supervisor geral vai conferir, vai corrigir, e vê se está tudo direitinho, porque ele recebe o resumo semanal e os trabalhos que os agentes entregaram. Ele vai conferir e mandar para mim [...]. O trabalho que o agente fez na segunda feira de uma semana eu vou receber na terça feira da semana seguinte, o resumo, e essa informação eu recebendo na terça feira, na quarta vou jogar no sistema de informação e mandar essa informação para a Secretaria de Estado e vai para o MS (GERENTE DO PROGRAMA DE COMBATE AO AEDES).

Para o gerente do programa de combate ao Aedes, o atual método de trabalho é eficiente por ser o único disponível no município, mas entende que tendo uma tecnologia que acelere o processo descrito seria ótimo, pois o atual método é obsoleto.

Conseguir trazer um sistema que facilita e reduza esse tempo, a gente vai conseguir ser mais eficiente e interessante o trabalho [...]. Lógico que quanto mais rapidez e agilidade você traz as informações, mais você pode pensar e planejar estratégias para aquelas regiões. Veja, um foco que é sinalizado demora uma semana para chegar à informação até aqui e a gente tentar traçar uma estratégia, já perdemos uma semana (GERENTE DO PROGRAMA DE COMBATE AO AEDES).

O gerente pontua que a implantação de uma tecnologia da informação impactaria na agilidade, qualidade, conforto para o agente, por reduzir consideravelmente o uso de papel na bolsa do servidor. “Um sistema hoje tem muitas vantagens no que diz respeito à condição final do que vai nos apresentar”.

4.4 POTENCIAIS BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Todos os ACE entrevistados foram unânimes ao declararem nunca ter utilizado nenhum tipo de dispositivo eletrônico na execução do seu trabalho. Afirmaram, ainda, acreditar que o uso de um sistema informatizado favoreceria seu

trabalho, pois os dados seriam gerados automaticamente e aproveitados de forma rápida diminuindo a perda de tempo.

As falas dos entrevistados assemelham-se a afirmativa de Silva, Silva e Sales Junior (2016), na pesquisa realizada sobre o uso de aplicativo para tornar mais ágil e eficiente o processo de detecção e controle de endemias, na qual relatam o uso de técnicas desatualizadas e manuais para coleta de dados em diversas regiões do país. Os autores citam em sua pesquisa aplicativos voltados para auxiliar profissionais da área da saúde e usuários do SUS no combate ao Aedes, a exemplo do Dengue VS Chik VS Zika desenvolvido pelo DVG Gerenciamento de Projetos.

Em pesquisa mais recente, sobre as impressões dos ACE e as implantações das tecnologias móveis aplicadas aos agentes de todo Brasil, Abreu, Zanin e Martini (2021) evidenciam que apesar do crescimento do uso da TI nas atividades dos ACE, ainda é baixo o quantitativo de ACE que utilizam algum tipo de software ou dispositivos na realização de suas atividades.

No panorama referente à implantação da TI no serviço público, Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) reforçam que a necessidade de mudança e adequação nos serviços prestados pelo setor público é inegável. Já Albertin e Albertin (2021) alegam que as mudanças digitais refletem diretamente na otimização do tempo gasto dentro das organizações, corroborando a percepção dos entrevistados.

Na sua perspectiva, E1(agente) identifica que o uso da tecnologia da informação seria positivo para disponibilidade da informação no seu trabalho:

O sistema de informação traz as ferramentas atuais para quase todos os tipos de trabalho, principalmente trabalho de coleta de dados. Além, de um aparelho que eu fosse registrar os dados, eu iria buscar informações no aparelho.

Já o entrevistado, E3 (agente) relata a forma empregada para coleta de dados “nosso boletim é preenchido manualmente papel e lápis, para a gente ter acesso aos dados transmitidos anteriormente, não sei se é possível hoje em dia, teria que pedi, não sei nem como isso é armazenado”. Com isso, é perceptível que para ele a implantação da tecnologia da informação seria um mecanismo facilitador no trabalho, principalmente no acesso a informações armazenadas anteriormente.

Para todos os entrevistados, ACE (agentes e supervisores de campo) e Gerente do Programa, a tecnologia da informação melhoraria a disponibilidade das

informações que necessitam ser acessadas para desenvolvimento das atividades, assim como, manteria a qualidade das informações que chegam até eles sendo transmitidas diretamente e eliminando a participação de terceiros. Assim, como influenciaria na fidelidade dos dados coletados.

Em harmonia com o relatado pelos entrevistados, Barros *et al.*, (2013) sinalizam para possíveis divergências que possam ocorrer no tempo de cobertura das áreas visitadas devido ao tempo gasto nos ciclos realizados. Com base no exposto, pode-se concluir que o tempo gasto durante os ciclos de visitas tornam o trabalho susceptível a divergência e comprometimento do resultado esperado.

No decorrer das entrevistas foi frisado em todas as falas o desconforto na logística percorrida pelos dados coletados por receio de possíveis distorções dessas informações, pois, estes passam por intermediários até chegar ao destino final. Corroborando o posicionamento referente ao impacto da tecnologia da informação exposto pelos agentes, Turban (2005) já dizia que a informação é a transformação de dados que geram benefícios a quem a recebe e auxilia no entendimento da situação observada.

Os agentes referiram-se também a falta de agilidade em obter resultados que são cobrados pela comunidade, por se tratar de uma comunidade que apresenta inúmeras demandas relacionadas ao serviço público. Reafirmando essa ideia, Veras (2019) refere-se à informação como mudanças relevantes ao seu receptor resultando positivamente no conhecimento a partir da obtenção e interpretação dos dados ao qual se tem acesso.

A entrevistada E2 (agente), na sua visão afirma: “O maior beneficiado com a implantação de um sistema seria a comunidade, pois, teria resposta rápida para seus questionamentos”. É possível identificar uniformidade entre a visão de E2 e a afirmativa de Fresneda (2014), quando afirma que a TI serve como estrutura para a readequação e desenvolvimento dentro das organizações públicas e, conseqüentemente, a oferta de serviços mais eficientes à sociedade. O Quadro 3 salienta, na fala dos entrevistados, potenciais benefícios da implantação da TI nas suas funções.

Quadro 3 — Depoimento dos entrevistados a respeito dos potenciais benefícios da TI.

Entrevistado 1 (agente)	“Os dados são gerados em tempo real, registrados em tempo real. Maior agilidade de gerar resultados”.
Entrevistada 2 (agente)	“Isso faria do nosso trabalho até mais seguro, devido os dados coletados. Já que seria recebido por sistema, não manual, não precisaria passar por terceiros”.
Entrevistado 3 (agente)	“Iria facilitar, seria tudo mais prático. Jogaria a informação diretamente onde ela deveria estar. E ter um banco de dados para auxiliar a população diante de questionamentos”.
Entrevistada 4 (agente)	“Seria importante, traria um resumo do trabalho mais objetivo. As informações seriam passadas diretamente para secretaria, seria uma modernização evitaria carregar tanto papel na bolsa”.
Entrevistada 5 (supervisora de campo)	“Melhoraria muito o trabalho, seria mais produtivo o trabalho”.
Entrevistado 6 (agente)	“Seria viável pela agilidade, pela segurança dos dados. Como a gente faz hoje existe muito risco de erro, de terceiros não entender a informação até pela questão de caligrafia”.
Entrevistada 7 (agente)	“Facilitaria com certeza o trabalho, porque do jeito que é feito hoje não temos controle das informações coletadas em outros ciclos”.
Entrevistado 8 (supervisor de campo)	“Facilitaria muito o trabalho, não precisaria usar tanto papel. Tem também os riscos de erros por causa da dificuldade de entender as letras de quem preencheu os boletins”.

Fonte: Elaborado pela autora através da entrevista (2023).

4.5 POSICIONAMENTOS DOS PROFISSIONAIS REFERENTES À IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Todos os agentes entrevistados relatam problemas de acesso à internet em determinadas áreas do bairro Santa Maria, onde atuam. Apontando esse fator como possível dificuldade no uso da tecnologia da informação nos seus trabalhos. Relacionado à segurança em utilizar um dispositivo eletrônico na área de trabalho, relataram total insegurança em percorrer seus itinerários portando esse tipo de aparelho. Na percepção do gerente do programa, os riscos relacionados à segurança dos ACE, que estão na rua todos os dias, ao trabalhar com o dispositivo eletrônico,

que é algo de valor, pode despertar a atenção de alguém com intenção duvidosa. O Quadro 4 traz os depoimentos dos ACE referente a segurança na área de trabalho.

Quadro 4 — Depoimento dos entrevistados referente à segurança na área de trabalho.

Entrevistado 1 (agente)	“Teria que ter muito cuidado com o aparelho na área de trabalho”.
Entrevistada 2 (agente)	“Infelizmente, não sinto nenhuma segurança na área de trabalho”.
Entrevistado 3 (agente)	“Simplesmente segurança nenhuma”.
Entrevistada 4 (agente)	“O melhor benefício seria não ter que está passando papel para outras pessoas, você na residência agilizaria esse processo mandando direto pelo sistema”.
Entrevistada 5 (supervisora de campo)	“Não me sinto segura de estar na área com dispositivo eletrônico de maneira alguma”.
Entrevistado 6 (agente)	“Nessa área que trabalho teria muito receio, de sofrer assalto”.
Entrevistada 7 (agente)	“A segurança vai ser algo complicado de se tratar, porque não temos”.
Entrevistado 8 (supervisor de campo)	“O bairro que trabalhamos não oferece segurança para trabalhar com dispositivo”.

Fonte: Elaborado pela autora através da entrevista (2023).

4.6 FATORES LIMITADORES PARA IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para os agentes e supervisores entrevistados não existe barreiras tecnológicas que impeçam a implantação de um sistema. Tal como se observa na fala de E6 (agente), diz que “mesmo que houvesse alguma lacuna tecnológica

momentânea no processo de trabalho poderia ser suprida manualmente, não sendo fator decisório para impedir a implantação do sistema”.

Já, o gerente do programa de combate ao Aedes afirma a existência de uma pequena lacuna no que diz respeito à compatibilidade entre os sistemas de tecnologia da informação que seria implantado para as atividades dos ACE, e os sistemas utilizados entre as gestões municipal, Estadual e Federal no programa de combate à dengue. O gerente afirma a dificuldade em resolver essa questão devido o Sistema do Programa Nacional de Controle da Dengue (SisPNCD) ser disponibilizado pelo Ministério da Saúde, dependendo deste a atualização do sistema de informação. “Eu teria como ver toda demanda que os agentes estão trazendo para mim, mas ainda sobraria para o digitador receber essas informações e transmitir”.

O gerente refere-se ao impedimento na transmissão direta dos dados devido à incompatibilidade dos sistemas utilizado pela gestão e o software utilizado no trabalho dos agentes. Contudo, o gerente entende que apesar dessa incompatibilidade a implantação do sistema seria positivo para o trabalho.

O acesso à internet é apontado pelos ACE entrevistados como uma barreira limitadora para implantação do sistema, visto que, existem áreas dentro do bairro estudado com difícil acesso à internet. A entrevistada E4 (agente) pontua que se os dados forem transmitidos em tempo real, em área com dificuldade na cobertura de internet, atrapalharia a execução do trabalho. Em sua fala, o gerente do programa refere ter considerado esse fator, e que o objetivo do possível dispositivo a ser aplicado ao trabalho dos ACE é armazenar os dados coletados para serem transmitidos assim que o servidor tiver em local com acesso a rede de internet, provavelmente no final do expediente de trabalho.

Com relação a possível impacto na produtividade, os entrevistados não veem a implantação da tecnologia da informação como um fator determinante para aumentar ou diminuir a produção diária. Do ponto de vista de E8 (supervisor de campo), a princípio poderia acontecer à diminuição da produtividade, devido à adaptação ao sistema, porém, seria algo momentâneo. Ainda sobre isso, por parte do gerente do programa a mudança do mecanismo de trabalho traria mais conforto ao ACE, porém, não teria como apontar impacto na produtividade, pois muitos agentes cumprem a meta estipulada de 25 visitas diárias.

Outro fator limitador encontrado foi na fala do entrevistado E1(agente), que aponta as barreiras sociais como limitadoras, provenientes tanto por parte dos

agentes, quanto dos gestores para a implantação do sistema de informação. O gerente do programa diz que a princípio acredita que teria resistência por parte de alguns ACE. “[...] temos pessoas já idosas de quase 70 anos que não tem muita facilidade, não se apropriou do uso dessas tecnologias [...]”. No quadro de ACE do município de Aracaju há na ativa profissionais idosos que não fazem uso de tecnologias, e poderia apresentar maior dificuldade no manejo de certos dispositivos.

No tocante às limitações financeiras, o entrevistado E1(agente), não identifica questões financeiras como fator limitante para implantação da TI. Já os demais entrevistados entre agentes e supervisores E2, E3, E4, E5, E6, E7 e E8 apontam as barreiras financeiras como a principal ressalva da gestão na implantação do sistema de tecnologia da informação.

O gerente em sua fala ressalta que o principal impedimento atualmente para a implantação da tecnologia da informação no trabalho dos ACE é a questão financeira, por se tratar de recurso totalmente custeado pelo município. Pois, já foi realizado o levantamento e decidido que dispositivo usar, qual o software mais adequado à necessidade, os custos para compra, manutenção e treinamento.

O ponto de vista predominante nesse quesito condiz com o exposto por Abreu, Zanin e Martini (2021) quando afirmam que é opção de cada município à aquisição e manutenção dos equipamentos e tecnologias a serem aplicadas no trabalho executado pelos agentes. Já, Rezende e Madeira (2017) ressaltam as adversidades no âmbito municipal em aprimorar os mecanismos tecnológicos, devido à responsabilidade que recai sobre os municípios que é de grande proporção.

O gerente avalia a funcionalidade da tecnologia da informação, que permitiria ao próprio ACE expor não apenas os dados primários, mas acrescentar informações, sobre dificuldades na área de trabalho, mostrar questões diretamente a gestão que hoje precisa passar por várias pessoas e muitas vezes se perdem pelo caminho. Como na sugestão dos possíveis benefícios, fazer um quadro com possíveis limitadores para uso da TI. O Quadro 5 pontua a percepção dos agentes e supervisores entrevistados, a respeito das barreiras financeiras que poderiam ser fator limitador para implantação da TI nessa atividade.

Quadro 5 — Depoimento dos agentes e supervisores entrevistados sobre barreiras financeiras.

Entrevistado 1 (agente)	“Acredito que não, porque há muito tempo já foi feito esse orçamento”.
Entrevistada 2 (agente)	“Os investimentos é uma questão que limitaria. Teria que capacitar agentes, não sei se a gestão teria interesse”.
Entrevistado 3 (agente)	“Acredito que é um fator limitante, porque não seria um investimento baixo”.
Entrevistada 4 (agente)	“É barreira, eles só iriam ver gastos e não benefícios”.
Entrevistada 5 (supervisora de campo)	“Acredito que eles não querem gastar muito, já daria para ter investido”.
Entrevistado 6 (agente)	“O órgão diz que financeiramente é inviável, mas eu acho que daria para manter uma tecnologia dessas”.
Entrevistada 7 (agente)	“Tudo que mexe com custos da gestão para nós complica, só entenderiam que é investimento em longo prazo”.
Entrevistado 8 (supervisor de campo)	“No meu ponto de vista a gestão iria ver como gasto”.

Fonte: Elaborado pela autora através da entrevista (2023).

5 CONCLUSÃO

A pesquisa teve como objetivo identificar a viabilidade da implantação da tecnologia da informação no trabalho dos ACE na cidade de Aracaju, tendo como referência a equipe do bairro Santa Maria. Com isso, buscou identificar as principais características desses agentes e os fatores condicionantes para a possível implantação dessa tecnologia e fatores determinantes para a tecnologia não está em uso.

Com base nos relatos dos ACE entrevistados foi possível observar similaridades entre as falas, alinhamento nas ideias, necessidades e desejos de mudanças no mecanismo de trabalho. A entrevista realizada com o gerente do Programa Municipal de Combate ao *Aedes aegypti* enfatizou o quanto o processo, no qual, os dados coletados são submetidos, impacta nas ações e consequentes resultados nesse trabalho. O relato deixa evidente a necessidade de mudanças e modernização na execução dessa atividade.

No decorrer da pesquisa foi possível identificar algumas barreiras limitadoras da implantação da tecnologia da informação para essa categoria, no entanto, a falta de recursos financeiros foi mencionada como principal entrave, do ponto de vista dos agentes e supervisores entrevistados, sendo também confirmado por parte do gerente do programa de combate ao *Aedes aegypti*, como primordial limitação a ser superada para implantação e manutenção respectivamente do software e dispositivos.

Entretanto, também foi observada questões relacionadas à segurança física, devido os ACE está portando objeto de valor financeiro nas áreas de atuação. Ficaram claras as ressalvas neste quesito por parte dos agentes, supervisores e gerente quando o fator em questão se referiu acentuada insegurança na localidade de trabalho.

Foi observado o desconforto dos ACE em terem suas informações submetidas ao processo longo e demorado de transmissão, ou seja, os dados coletados serem passados por vários intermediários com risco de perda e distorção de informações até chegar ao destino final. Assim como, na obtenção de retorno tardio as demandas tanto suas como da comunidade, e em como essas situações refletem na qualidade dos serviços prestados, pois ocasiona atrasos nas providências necessárias, podendo acarretar prejuízos.

As entrevistas obtidas tanto com a equipe quanto com o representante da gestão evidenciam os esforços de todos em prol de um serviço de qualidade, porém, com muitas lacunas a serem preenchidas, tais como os métodos ultrapassados e demorados que impactam em ações mais efetivas no combate ao *Aedes aegypti*. As entrevistas apresentam-se alinhadas a ideia de Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) e Rezende e Madeira (2017), quando apontam a urgente e necessária modernização no trabalho dos ACE e quando reflete como principal obstáculo às barreiras financeiras, visto que, os municípios são responsáveis pelo custeio desse investimento.

Com base no estudo realizado, o uso da tecnologia da informação para os ACE de Aracaju se apresenta viável mediante a necessidade de adequação do trabalho permitindo resultados mais eficazes tanto para os ACE quanto para a comunidade. Porém, esbarra nas dificuldades financeiras apresentadas pelo município para implantação dessa tecnologia.

A pesquisa em questão apresenta limitações devido à escolha de apenas um bairro para estudo, não trazendo a ideia de generalização. Contudo, a pesquisa demonstra pontos que podem dar resultados e servir como retorno para avaliação da gestão, ponderar a tomada de medidas. Como, investimentos em equipamentos e modernização que possam refletir positivamente para melhorias nos resultados do trabalho.

Por fim, apesar do trabalho realizado pelos ACE ser o mesmo em toda a cidade, a pesquisa refletiu o trabalho de uma equipe com particularidades, devido à área de trabalho na qual está inserida. Com base nisso, como sugestão para futuras pesquisas, poderia ser realizado estudo em áreas com características socioeconômicas e geográficas diferenciadas.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Francisco Douglas Lima; ZANIN, Nicoli Bertti; MARTINI, Silva Cristina. As impressões dos Agentes de Combate às Endemias no Brasil sobre as tecnologias utilizadas. **Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar**, [S. l.], v. 7, n. 21, 2021. Disponível em: <<http://periodicos.apps.uern.br/index.php/RECEI/article/view/2996>>. Acesso em: 22 set. 2022.
- AGÊNCIA ARACAJU NOTÍCIAS, 2019. **Moradores do bairro Santa Maria são beneficiados com obras de infraestrutura**. Disponível em: <https://www.aracaju.se.gov.br/noticias/80741/moradores_do_bairro_santa_maria_sao_beneficiados_com_obras_de_infraestrutura.html>. Acesso em: 25 ago. 2022.
- ALBERTIN, Alberto Luis; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Transformação Digital: Gerando Valor para o “Novo Futuro”. **GVExecutivo**, v. 20, n. 1, 2021. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br>>. Acesso em: 8 set. 2022.
- ALCÂNTARA, Lucas Teles de *et al.* Uso da tecnologia Blockchain como instrumento de governança eletrônica no setor público. In: Congresso Internacional de Contabilidade Pública, 2., 2019, Lisboa. **Trabalhos** [...]. Lisboa: Ordem dos Contabilistas Certificados, 2019. Disponível em: <https://www.occ.pt/dtrab/trabalhos/iicicp/finais_site/67.pdf>. Acesso em: 5 set. 2022.
- ARAÚJO, Willamis José *et al.* Perception of nurses who perform rapid tests in Health Centers. **Rev Bras Enferm [Internet]**. 2018;71(Suppl 1):631-6. [Thematic Issue: Contributions and challenges of nursing practices in collective health] DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0298>. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reben/a/jYMTwVH4MgXkV3R4n9grHcQ/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 11 set. 2022.
- BALTZAN, Paige; PHILLIPS, Amy. **Sistemas de Informação**. 1. ed. Porto Alegre: AMGH Editora, 2012.
- BARROS, Daniele Montenegro da Silva *et al.* OBSERVATÓRIO NACIONAL DA DENGUE-SISTEMA PARA MONITORAMENTO DE CASOS DE DENGUE. **Revista Brasileira de Inovação Tecnológica em Saúde**. v. 2236, p. 1103, 2013. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&lr=lang_pt&as_sdt=0%2C5&q=viabilidade+da+TI+no+servi%C3%A7o+dos+agentes+de+endemias&btnG=>>. Acesso em: 3 jun. 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Diretrizes Nacionais para a Prevenção e Controle de Epidemias de Dengue**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_nacionais_prevencao_controle_dengue.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2022.
- _____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Implantação das Redes de Atenção à Saúde e outras estratégias da SAS / Ministério da Saúde**. Secretaria de Atenção à Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível

em:

<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/implantacao_redes_atencao_saude_sas.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2022.

_____. Ministério da Saúde. **Sistemas de informação em saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/svs/vigilancia-de-doencas-cronicas-nao-transmissiveis/sistemas-de-informacao-em-saude>>. Acesso em: 4 set. 2022.

_____. Ministério da Economia. **Processo Eletrônico Nacional (PEN)**. Brasília: Ministério da Economia, 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/processo-eletronico-nacional-pen>>. Acesso em: 6 set. 2022.

_____. Ministério da Saúde. **Sistema Único de Saúde (SUS): estrutura, princípios e como funciona**. Brasília: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus-estrutura-principios-e-como-funciona>>. Acesso em: 10 set. 2022.

_____. Ministério da Saúde. **Sistema de Informação em Saúde para Atenção Básica**. Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS/MS) - Brasília: Ministério da Saúde, 2022. Disponível em: <<https://sisab.saude.gov.br/>>. Acesso em: 11 set. 2022.

_____. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=I%20%2D%20construir%20uma%20sociedade%20livre,quaisquer%20outras%20formas%20de%20discrimina%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 15 jun. 2023.

_____. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>. Acesso em: 15 jun. 2023.

CAVALCANTE, Pedro. Gestão pública contemporânea: Do movimento gerencialista ao pós-NPM, Texto para Discussão, No. 2319. **Econstor Make Your Publications Visible**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, 2017. Disponível em: <<https://www.econstor.eu/handle/10419/177535>>. Acesso em: 5 set. 2022.

CHAVES, Luiz Carlos Guerreiro *et al.* A importância da tecnologia da informação nas tomadas de decisões em empresas. **Tecnologia da Informação e Comunicação: pesquisas em inovações tecnológicas** - ISBN 978-65-5360-157-4 - Editora Científica Digital v. 3, 2022. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Luiz-Carlos-Chaves/publication/362368478_A_importancia_da_tecnologia_da_informacao_nas_tomadas_de_deciso es_em_empresas/links/62e5cdf34246456b55fb2d1b/A-importancia-da-tecnologia-da-informacao-nas-tomadas-de-deciso es-em_empresas.pdf>. Acesso em: 2 set. 2022.

COSTA, Luana Dias da. **Os desafios dos agentes de saúde e agentes de combate às endemias nos processos de informação e comunicação em saúde à prevenção da dengue, zika e chikungunya**. 2020. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/40873>>. Acesso em: 30 jul. 2022.

CRISTÓVAM, José Sergio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Seqüência (Florianópolis)**, v. 41, n. 84, p. 209-242, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209/43642>>. Acesso em: 3 set. 2022.

CUNHA, Carlos Roberto Lacerda. **A transformação digital do Governo Federal Brasileiro: Analisando as recomendações dos organismos internacionais**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Informática) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/33473/1/CarlosRobertoLacerdaCunha%20corrigida%20%281%29.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2022.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento Estratégico**. Rio de Janeiro: Elsevier, 3. ed. 2016.

DANIEL, Vanessa Marques. **Os sistemas de Informação em Saúde e seu apoio à gestão e ao planejamento do SUS: uma análise de estados brasileiros**. Dissertação (Mestrado em Administração e negócios) – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia, PUCRS, 2013. Disponível em: <<https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/5664>>. Acesso em: 4 set. 2022.

EVANGELISTA, Janete Goncalves; FLISCH, Tácia Maria Pereira; PIMENTA, Denise Nacif. A formação dos agentes de combate às endemias no contexto da dengue: análise documental das políticas de saúde. **Reciis – Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde**, p.1-13, jan./mar 2017. Disponível em: <<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/19050>>. Acesso em: 30 jul. 2022.

FERRARINI, Rosilei; SAHEB, Daniele; TORRES, Patricia Lupion. Metodologias ativas e tecnologias digitais: aproximações e distinções. **Rev. Educ. Questão**, Natal, v. 57, n. 52, e15762, abr. 2019. Disponível em <http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-77352019000200010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 10 jun. 2023.

FERREIRA, Rodrigo de Araújo; ROCHA, Elisa Maria Pinto da; CARVALHAIS, Jane Noronha. Inovações em Organizações Públicas: Estudo dos fatores que influenciam um ambiente inovador no Estado de Minas Gerais. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, [S. l.], v. 12, n. 3, p. 07-27, 2015. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/100929>>. Acesso em: 6 set. 2022.

FLAIN, Valdirene Silveira. **A inclusão digital como direito fundamental passível de viabilizar a participação cidadã**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pós –

Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Maria (RS), 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/12541/DIS_PPGDIREITO_2017_F LAIN_VALDIRENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 6 set. 2022.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2009.
FRESNEDA, Paulo Sérgio Vilches. Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças. **Revista do Serviço Público**, [S. l.], v. 49, n. 1, p. 71-91, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v49i1.361. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/361>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa Qualitativa: Tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n.3, p. 20-29 Mai./Jun. 1995. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 9 out. 2022.

GONÇALVES, Dayene Mendes Silva *et al.* Modelagem orientada a objetivo como suporte à gestão estratégica de TI nos Institutos Federais de Educação. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 176–200, 2020. Disponível em: <<https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/921>>. Acesso em: 9 set. 2022.

HAYNE, Luiz Augusto; WYSE, Angela Terezinha de Souza. Análise da evolução da tecnologia: uma contribuição para o ensino da ciência e tecnologia. **Revista brasileira de ensino de ciência e tecnologia**, Ponta Grossa, v. 11, n. 3, p. 37-64, set./dez. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbect/article/view/5947>>. Acesso em: 10 jun. 2023.

MACINKO, James; MENDONÇA, Claunara Schilling. Estratégia Saúde da Família, um forte modelo de Atenção Primária à Saúde que traz resultados. **Saúde em debate** 42 (spe1) set. 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.org/article/sdeb/2018.v42nspe1/18-37/pt>>. Acesso em: 9 set. 2022.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em: 1 out. 2022.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. São Paulo: Atlas, 2007.

MORAES, Jhony Pereira *et al.* Tecnologia da informação, sistemas de informações gerenciais e gestão do conhecimento com vistas a criação de vantagens competitivas: Revisão da literatura. **Revista Visão: Gestão Organizacional**, Caçador (SC), Brasil, v. 7, n. 1, p. 39-51, 2018. DOI: 10.33362/visao.v7i1.1227. Disponível em: <<https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/visao/article/view/1227>>. Acesso em: 9 set. 2022.

MOREIRA, Daniel Augusto. Natureza e fontes do conhecimento em Administração. **Revista Administração On Line**, São Paulo, v. 1, n.1, 2000.

NEGRI, Fernanda de. As tecnologias da informação podem revolucionar o cuidado com a Saúde? **A Centro de Pesquisa em Ciência, Tecnologia e Sociedade**, [s. l.], 2019. Disponível em: <<https://www.ipea.gov.br/cts/pt/central-de-conteudo/artigos/artigos/107-as-tecnologias-da-informacao-podem-revolucionar-o-cuidado-com-a-saude>>. Acesso em: 4 ago. 2022.

PAIM, Jairnilson Silva. Sistema Único de Saúde (SUS) aos 30 anos. **Ciência & Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v. 23, n. 6, p. 1723-1728, jun. 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/Qg7SJFjWPjvdQjvnRzxS6Mg/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 15 jun. 2023.

PEREIRA, Geiselâne Batista da Silva; TAVEIRA, Lucia de Medeiros. Processo de implantação da estratégia e-SUS Atenção Básica nas UBS do Distrito Federal- DF. *Revista Pró-UniverSUS*, v.11, n. 2, p. 19-26, Jul./Dez 2020. Disponível em: <http://192.100.251.116/index.php/RPU/article/view/2534>. Acesso em: 11 set. 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=zUDsAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=m%C3%A9todo+dedutivo+metodologia&ots=dc14ebB8FM&sig=t91uijbDT7-flW02Av5KymNeS_l#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 11 out. 2022.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Planejamento Estratégico da Tecnologia de Informação Alinhado ao Planejamento Estratégico de Empresas. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, a. 3, n. 2, p. 39-51, Jul./Dez 2002. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ram/a/HXYNGyDZW5h4S4DdGLLjLCy/?lang=pt>>. Acesso em: 21 set. 2022.

REZENDE, Denis Alcides; MADEIRA, Gilberto dos Santos. **Projeto de Informações de Saúde na Cidade Digital Estratégica: Caso de Vinhedo**, SP. *Saúde & Transformação Social / Health & Social Change*, v. 8, n. 2, p. 46- 59, Mai./Ago 2017. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/2653/265352024006.pdf>>. Acesso em: 3 jun. 2023.

RONCARATTI, Luanna *et al.* Redesenho de serviços públicos e transformação digital: combinando abordagens e metodologias ágeis com foco no cidadão. In: CAVALCANTE, PEDRO (org.). **Inovação e Políticas Públicas**: superando o mito da ideia. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2019. Cap. 6. p. 115-135. Disponível em: <<https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9387/1/Redesenho%20de%20servi%C3%A7os.pdf>>. Acesso em: 7 de ago. 2022.

ROSSETTO, Adriana Marques. Estrutura organizacional pública como um entrave à adoção de inovações em tecnologia de informações. **Anais do Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil**, v. 23, 1999. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Adriana-Rossetto-2/publication/242288125_ESTRUTURA_ORGANIZACIONAL_PUBLICA_COMO_UM>

_ENTRAVE_A_ADOCAO_DE_INOVACOES_EM_TECNOLOGIA_DE_INFORMACOES/links/54c232330cf219bbe4e63f5a/ESTRUTURA-ORGANIZACIONAL-PUBLICA-COMO-UM-ENTRAVE-A-ADOCAO-DE-INOVACOES-EM-TECNOLOGIA-DE-INFORMACOES.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2023.

ROZA, Rodrigo Hipólito. Ciência da informação, tecnologia e sociedade. **BIBLOS**, [S. l.], v. 32, n. 2, p. 177–190, 2019. DOI: 10.14295/biblos.v32i2.7546. Disponível em: <<https://seer.furg.br/biblos/article/view/7546>>. Acesso em: 8 set. 2022.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. 1º Edição. São Paulo: Edipro, 2016. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/mod_folder/content>. Acesso em: 9 set. 2022.

SERGIPE. **Homicídios caem 70,4% em quatro anos no bairro Santa Maria em Aracaju**. Disponível em: <https://www.se.gov.br/noticias/Seguran%C3%A7a/homicidios_caem_70_4_em_quatro_anos_no_bairro_santa_maria_em_aracaju>. Acesso em: 7 out. 2023.

SILVA, Adenilton Alves; SILVA, Victor Vitalino da; SALES JUNIOR, Valdick Barbosa de. O uso de aplicativos para tornar mais ágil e eficiente o processo de detecção e controle de endemias. **Facima Digital Gestão**, [S. l.], p. 113-132, ano 1, 2016. Disponível em: <https://www.facima.edu.br/instituto/revista/arquivos/revista_facima_ano_1_uso_aplicativos.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2022.

SILVA, Edna Lúcia da. MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2005. <Disponível em <http://www.ufsc.br>>. Acesso em: 9 out. 2022.

SILVA, Lucílio Damião da; BARBOSA, Rafaele Rodrigues. Sistema eletrônico de informações (SEI): uma análise da viabilidade de implantação nas diversas organizações públicas brasileiras. **Revista Artigos. Com**, v. 16, p. e3241, 2020. Disponível em: <<https://18.231.186.255/index.php/artigos/article/view/3241>>. Acesso em: 6 set. 2022.

SILVA, Jéssyca Rodrigues Henrique da; LIMA, Daene Silva de Moraes; MENDES FILHO, Luiz. Tecnologia da Informação e Comunicação como ferramenta de aprendizagem: um estudo de casos múltiplos em agências de viagens de Natal/RN. **Revista de Turismo Contemporâneo**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 222–250, 2020. DOI: 10.21680/2357-8211.2020v8n2ID20158. Disponível em: <<https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/20158>>. Acesso em: 8 jun. 2023.

SILVA, Rafaela dos Santos. **Expressões do racismo ambiental no bairro Santa Maria em Aracaju-SE**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social (PROSS), Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2022. Disponível em: <<https://ri.ufs.br/handle/riufs/17545>>. Acesso em: 9 jun. 2023.

SOUZA, Renilson Rehem de. **O sistema público de saúde brasileiro**. Biblioteca Virtual em Saúde, Brasília, ago. 2002. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/porta/portal/resource/pt/mis-1277>>. Acesso em: 15 jun. 2023.

TURBAN, Efrain; RAINER JUNIOR, Rex Kelly; POTTER, Richard E. **Administração de Tecnologia da Informação**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TURBAN, Efrain *et al.* **Tecnologia da Informação para Gestão**. Porto Alegre: Bookman, ed. 6, 2010.

VARELA, Renata *et al.* Sistema de Monitoramento Estratégico para a Gestão em Saúde. **Journal of Health Informatics**, Brasil, v. 11, n. 2, 2019. Disponível em: <<https://jhi.sbis.org.br/index.php/jhi-sbis/article/view/618>>. Acesso em: 10 set. 2022.

VERAS, Manoel. **Gestão da tecnologia da informação**: sustentação e inovação para a transformação digital. Rio de Janeiro: Brasport, 2019. Disponível em: <<https://books.google.com.br/>>. Acesso em: 10 jun. 2023.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, Ewerthon Clauber De Jesus. **Políticas urbanas e imagens da cidade: da “Terra Dura” ao bairro “Santa Maria” em Aracaju-SE**. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Núcleo de Pós- Graduação e Pesquisa, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2011. Disponível em: <<http://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/6344>>. Acesso em: 25 ago 2022.

WEILL, Peter; ROSS, Jeane Wenzel. **Governança de TI**: tecnologia da informação. São Paulo: M. Books do Brasil, 2006. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=nM8DEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Conceito+de+tecnologia+da+informa%C3%A7%C3%A3o&ots=U7cwXKQwkO&sig=hKJUEya9INAvhl4OUfosNJ8EM94#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 21 set. 2022.

APÊNDICE I — ROTEIRO DE ENTREVISTA

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

ROTEIRO DE ENTREVISTA

A) PERFIL DOS AGENTES

1. Idade?
2. Sexo?
3. Naturalidade?
4. Nível de escolaridade?
5. Cargo?
6. Qual o tempo de serviço?
7. Qual o tempo de serviço no bairro?

B) ROTINAS DOS AGENTES

1. Quais as atividades realizadas diariamente?
2. Você tem um roteiro pré-estabelecido de trabalho? Se sim, como é obtido esse roteiro? Se não, como é feito o roteiro do trabalho?
3. Qual a forma utilizada para coleta de dados? Descreva como esses dados são coletados.
4. Após coletados, aponte como eles são distribuídos ou entregues.

C) POTENCIAIS BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

1. Você utiliza algum sistema ou dispositivo de tecnologia da informação para o seu trabalho?
2. Você acredita que a implantação de um sistema informatizado ou aplicativo facilitaria na captação dos dados coletados? Explique.

3. Para você, como o uso de um sistema de tecnologia da informação influencia na disponibilidade das informações?
4. Para você como o uso de um sistema de tecnologia da informação melhoraria a qualidade das informações acessadas?
5. Descreva como uso impactaria na fidelidade da transmissão das informações?
6. Que benefícios você listaria sobre o uso de um sistema para suas atividades no combate ao *Aedes aegypti*?

D) POSICIONAMENTO DOS PROFISSIONAIS REFERENTE À IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA

1. Existem fatores que limitem o acesso à internet?
2. Você sente segurança para utilizar dispositivo eletrônico nas áreas de trabalho?

E) FATORES LIMITADORES PARA IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA

1. Na sua opinião barreiras tecnológicas (dificuldades de adaptar a TI às necessidades da empresa, ou seja, falta compatibilidade entre o que a empresa precisa e o que o software oferece) limita o uso de um sistema da tecnologia da informação? Explique como.
2. Na sua opinião, falta de acesso à internet é uma barreira para o uso de um sistema da tecnologia da informação? Explique como.
3. Na sua opinião, um sistema ou o uso da TI impactaria na produtividade? Se não, explique por quê? Se sim, explique como poderia aumentar a produtividade.
4. Na sua opinião, barreiras sociais (resistência dos agentes, resistência por parte dos gerentes e resistência por parte dos altos gestores, cultura, insegurança no setor de trabalho) limita o uso de um sistema da tecnologia da informação? Por quê?
5. Na sua opinião, barreiras financeiras (custos dos dispositivos eletrônicos e sistema; custos armazenamento informação, custos treinamento) limita o uso de um sistema? Explique como.

6. Para você existem outras barreiras que limitam o uso de um sistema para suas atividades no combate ao *Aedes aegypti*? Explique.

APÊNDICE II — ROTEIRO DE ENTREVISTA

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

ROTEIRO DE ENTREVISTA

A) ORGANIZAÇÃO, LOGÍSTICA E TRANSMISSÃO DOS DADOS COLETADOS PARA GESTÃO

1. Quantos ciclos de visitas são realizados pelos ACE em um ano?
2. Qual o tempo de duração de cada ciclo?
3. Quanto tempo leva até as informações colhidas chegar até gestão?
4. Para a coordenação do programa o atual método de coleta e transmissão de informações é eficiente? Explique.
5. Para a coordenação do programa, descreva de que forma a implantação de dispositivo eletrônico na execução das atividades desenvolvidas pelos ACE impactaria o trabalho?

B) FATORES LIMITADORES PARA IMPLANTAÇÃO DA TECNOLOGIA

1. Para gestão, barreiras tecnológicas (dificuldades de adaptar a TI às necessidades da empresa, ou seja, falta compatibilidade entre o que a empresa precisa e o que o software oferece) limita o uso de um sistema da tecnologia da informação? Explique como.
2. Para gestão, falta de acesso à internet é uma barreira para o uso de um sistema da tecnologia da informação? Explique como.
3. Para gestão, um sistema ou o uso da TI impactaria na produtividade? Se não, explique por quê? Se sim, explique como poderia aumentar a produtividade.
4. Para gestão, barreiras sociais (resistência dos agentes, resistência por parte dos gerentes e resistência por parte dos altos gestores, cultura, insegurança no setor de trabalho) limita o uso de um sistema da tecnologia da informação? Por quê?

5. Para gestão, barreiras financeiras (custos dos dispositivos eletrônicos e sistema; custos armazenamento informação, custos treinamento) limita o uso de um sistema? Explique como.
6. Para gestão, existem outras barreiras que limitam o uso de um sistema para suas atividades no combate ao *Aedes aegypti*? Explique.