

A PERCEÇÃO DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PELOS SERVIDORES PÚBLICOS DA AUDITORIA GERAL E DIVISÃO DE CONTROLE INTERNO DA UFC NO APOIO ÀS SUAS ATIVIDADES INSTITUCIONAIS.

MARLUS DE MELO LUSTOSA - marlluslustosa@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

ANE FRANK ARAUJO TALMAG - SECR.ANEFRANK@GMAIL.COM
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

FRANCISCA SIDMA FERREIRA DE SOUZA - sidmaferreira@hotmail.com
UNILAB

MAXWEEL VERAS RODRIGUES - maxweelveras@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

Área: 7 - GESTÃO ESTRATÉGICA E ORGANIZACIONAL

Sub-Área: 7.1 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E OPERACIONAL DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Resumo: *ESTA PESQUISA BUSCOU IDENTIFICAR A IMPORTÂNCIA DA UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE ATUAM NA AUDITORIA GERAL - AUGER, VINCULADA À REITORIA E NA DIVISÃO DE CONTROLE INTERNO, VVINCULADA À PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO, AMBOS SETORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC). O TRABALHO DESTACOU OS PRINCIPAIS SISTEMAS DE TI UTILIZADOS PELOS SETORES PESQUISADOS NA INSTITUIÇÃO, COMO O SADIN, SI3, SIAFI E SIASG. O DESENVOLVIMENTO INCLUIU A SELEÇÃO DE AMOSTRA, APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO E ANÁLISE QUALI-QUANTITATIVA DOS DADOS COLETADOS. A PARTIR DOS RESULTADOS, FOI DETECTADO INFLUÊNCIA POSITIVA E RELEVANTE DA TI NA ANÁLISE SOB O PRISMA DA INVESTIGAÇÃO E PERCEÇÃO DOS SERVIDORES DESTES SETORES SOBRE O RECONHECIMENTO DOS SISTEMAS DE TI NO APOIO CRUCIAL AOS PROCESSOS DE GESTÃO, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE INTERNO DA INSTITUIÇÃO.*

Palavras-chaves: *TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, TI, CONTROLADORIA, EFICIÊNCIA, TRANSPARÊNCIA, GESTÃO*

THE PERCEPTION OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY BY PUBLIC SERVANTS OF THE GENERAL AUDIT AND DIVISION OF INTERNAL CONTROL OF THE UFC IN SUPPORT OF YOURS INSTITUTIONAL ACTIVITIES

Abstract: *THIS RESEARCH SOUGHT TO IDENTIFY THE IMPORTANCE OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY TOOLS - IT UNDER THE OPTICS OF THE PUBLIC SERVANTS THAT ACT IN THE GENERAL AUDIT - AUGER, LINKED TO THE REITORIA AND THE DIVISION OF INTERNAL CONTROL, LINKED TO PRO-REITORIA OF PLANNING AND ADMINISTRATION, BOTH SECTORS OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF CEARÁ (UFC). THE WORK HIGHLIGHTS THE MAIN IT SYSTEMS USED BY SECTORS SEARCHED IN THE INSTITUTION, SADIN, SI3, SIAFI AND SIASG. THE DEVELOPMENT INCLUDED SAMPLE SELECTION, APPLICATION OF STRUCTURED QUESTIONNAIRE AND QUALI-QUANTITATIVE ANALYSIS OF THE DATA COLLECTED. FROM THE RESULTS, IT HAS BEEN DETECTED THE POSITIVE AND RELEVANT INFLUENCE OF IT IN THE ANALYSIS UNDER THE PRISM OF THE INVESTIGATION AND PERCEPTION OF THE SERVERS OF THESE SECTORS ON THE RECOGNITION OF IT SYSTEMS IN THE CRUCIAL SUPPORT TO THE INSTITUTION'S MANAGEMENT, TRANSPARENCY AND INTERNAL CONTROL PROCESSES.*

Keyword: *INFORMATION TECHNOLOGY, IT, CONTROLLING, EFFICIENCY, TRANSPARENCY, MANAGEMENT*

1. Introdução

Cada vez mais na busca da excelência, a administração pública, através dos órgãos de controle interno e externo, demanda a observação das dimensões organizacionais através do gerenciamento e manutenção de uma base de dados informacional de suas instituições. Esse controle tem como dispositivo intrínseco a utilização das ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) no apoio a uma de suas atividades meio, a qual se configura na gestão do ambiente administrativo, seja no mapeamento dos sistemas ou na implementação de processos de desenvolvimento para a eliminação e superação de problemas. A controladoria, segundo Borinelli (2006), entra como órgão formal de organização, responsável pelo controle do processo de gestão e pela geração e fornecimento de informações de ordem operacional, econômica, financeira e patrimonial, demandadas para assessorar as demais unidades organizacionais, buscando integrar os esforços dos gestores para que se obtenha um resultado organizacional sinérgico e otimizado.

Embora a tecnologia da informação e a controladoria sejam peças indispensáveis nas empresas públicas e privadas, elas estão em mudança contínua, criando constantes desafios para seus gestores. A TI, portanto, se faz presente na base da controladoria no sentido de alinhamento e eficiência mútuos neste cenário complexo, promovido pela evolução na comunicação e gestão, a qual, segundo Guiddens (2005), foi impulsionada em grande parte pela globalização. Nessa perspectiva, onde as organizações públicas modernas sofrem constantes mudanças, é relevante o entendimento de como essas iniciativas são percebidas pelo corpo funcional, pois, segundo Paganoto (2014), a alteração ou introdução de novas formas de administrador os recursos de TI impactam na cultura da organização, logo, são pontos chaves no seu curso de eficiência estratégica institucional. Tomando-se esta análise, o seguinte questionamento é manifestado: Segundo a percepção dos profissionais servidores públicos da Universidade Federal do Ceará, é positivo o impacto do uso da Tecnologia da Informação pelos setores que compõem a Divisão de Controle Interno da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração e Auditoria Geral desta instituição, no que tange os aspectos da eficiência, eficácia, efetividade, confiabilidade e melhoria contínua de controle e transparência interna?

Partindo-se desse questionamento, este trabalho inclui a investigação do impacto do uso da TI na realização das atividades administrativas no âmbito da Auditoria Geral da UFC (AUGER) e Divisão de Controle Interno (Pró-Reitoria de Planejamento e Administração) e se a

tecnologia da informação tem uma significação profissional, pelos servidores atuantes nos referidos setores, como ferramenta crucial nos processos de gestão, transparência e controle interno da instituição, considerando como relevantes estes setores para a referida IES, no sentido da promoção com excelência da controladoria e governança na instituição.

2. Controladoria: aspectos históricos e conceituais

A Controladoria surgiu da necessidade de maior rigor no controle das empresas norte-americanas por volta do início do século XX. Segundo Slomski (2007, p. 15) a controladoria é a busca em atingir o ótimo, tanto no setor público ou privado, procurado por um conjunto de elementos de qualquer entidade.

Na estrutura organizacional, a controladoria assume papel indispensável no atingimento da excelência na administração da empresa, onde promove a simetria na obtenção dos resultados desejados e interação constante com o processo decisório da organização. Dessa forma, a condição da execução plena das atividades do *controller* (controlador) está diretamente proporcional às informações fornecidas sobre recursos econômicos, financeiros e físicos da organização. Para Almeida; Parisi; Pereira (2011), no processo de gestão, a controladoria tem a função de coordenar os esforços dos gestores no sentido de garantir o cumprimento da missão da empresa e assegurar sua continuidade, gerando informações relevantes, fidedignas e tempestivas para a tomada de decisão.

Para Padoveze (2003, p. 03), “(...) a controladoria pode ser entendida como a ciência contábil evoluída”. A controladoria, portanto, tem forte relação com as ferramentas da contabilidade e suas diversas necessidades, tratando-se da promoção da eficácia nas decisões, monitoramento da execução dos objetivos, análise das eventualidades que impactam os resultados obtidos e esperados, bem como orientação quanto aos rumos da organização. Nesse sentido, Nascimento e Reginato (2007), consideram que a controladoria tem como função apoiar os processos de decisão, utilizando os sistemas de informação, com o objetivo de monitorar as atividades da organização. A informação e o controle de dados, nesse quesito, são consideradas como elementos principais a serem utilizados pela controladoria. Portanto, as ferramentas que contribuem para a melhoria da consorciação destas aos objetivos da organização estão relacionadas, intrinsecamente, com o uso da Tecnologia da Informação - TI.

3. A TI na organização pública

Segundo Borges e Parisi (2005), nos anos 60, a TI era vista basicamente como sistemas centralizados com objetivos meramente operacionais, como por exemplo, automatização dos sistemas de folha de pagamento. Por volta da década de 70, a atuação desses sistemas se aprimorou no tocante às atividades de controle de dados e gestão recursos. Com isso, foram intensificadas sua credibilidade e importância, frente aos níveis intermediários da organização. A partir dos anos 80, a situação se reconfigurou, os sistemas centralizados passaram a ser utilizados nos diversos níveis da organização. No início dos anos 90, considerado como início da “Era da Tecnologia da Informação”, a TI foi consolidada nas instituições como instrumento de caráter estratégico para seu desenvolvimento e sucesso. As organizações modernas, portanto, sofreram uma reordenação em suas culturas organizacionais influenciadas pelos avanços tecnológicos. A globalização tem uma parcela de contribuição. Em pouco tempo, os avanços tecnológicos passaram a ter um papel fundamental em vários aspectos da vida social (GIDDENS, 2005).

Segundo Albertin e Albertin (2010), o uso da TI nas organizações é influenciado por relacionais sociais, culturais, econômicas e técnicas, portanto, esses elementos poderão fornecer uma base com fatores impactantes na construção de como os administradores percebem os elementos da gestão de TI, pois, segundo Adachi (2008), um dos pontos que determinam a adoção da TI como elemento importante para a organização é a cultura organizacional. Outros autores também corroboram com a afirmação de que a cultura da organização, como base sob o olhar dos servidores atuantes na empresas são pontos cruciais a serem levados em consideração para a melhoria da eficiência, eficácia e efetividade nas instituições, como citado em Rueda et al (2015), Silva (2015), Viapiana (2014), Barney et. al.(2007), Cianconi (1991).

4. Metodologia

Nesta seção será apresentada a metodologia utilizada para obtenção da base teórica e para a coleta e tabulação dos dados obtidos. O trabalho tem como objetivo investigar o impacto da tecnologia de informação nas atividades realizadas nos setores da Auditoria Geral da UFC (órgão de assessoramento à Reitoria) e na Divisão de Controle Interno (vinculada à Pró-Reitoria de Planejamento e Administração), ambas da Universidade Federal do Ceará (UFC). Dessa

forma, quanto aos procedimentos metodológicos, foram realizadas a pesquisa bibliográfica, no que tange à busca na literatura sobre tecnologia da informação e controladoria, a pesquisa documental, na análise de documentos oficiais disponíveis no site da UFC e governo federal, e a pesquisa de campo, com aplicação de questionário estruturado com os servidores lotados na AUGER e na Divisão de Controle Interno da referida instituição..

No que se refere ao tipo de abordagem, o presente artigo utilizou as pesquisas quantitativa e qualitativa, com o objetivo de enriquecer a investigação do tema proposto. Tal escolha aproxima-se do pensamento de Günther (2006, p.207), ao afirmar que “o ideal seria o pesquisador, no seu processo de conhecimento, utilizar as várias abordagens, quantitativas e qualitativas, na referida pesquisa,” motivando, assim, à elaboração de um trabalho com mais profundidade sobre o tema pesquisado.

4.1 Seleção da amostra

Neste estudo, foi realizada uma pesquisa quantitativa junto aos servidores da AUGER e Divisão de Controle Interno (Pró-Reitoria de Planejamento e Administração). A seleção de profissionais que têm como base diária atividades da área de Controladoria se fez necessária para o aumento da fidedignidade da natureza amostral. O processo de amostragem empregado foi de natureza probabilística, com a seleção aleatória de profissionais a partir de e-mails fornecidos pelos setores alvo. No processo de pedido de confirmação para a elaboração do questionário na AUGER, os autores reuniram-se, com a auditora geral da UFC, então chefe da referida unidade, e lograram seu aval. O aspecto da seleção dos respondentes na AUGER se deu através de contato físico da auditora aos servidores da unidade, além disso, foi repassada aos autores a lista de e-mails dos servidores lotados no referido setor. Quanto à Divisão de Controle Interno, foi repassada aos autores a lista de e-mails de servidores técnicos atuantes na referida divisão.

O questionário foi enviado para os e-mails institucionais dos dois setores pesquisados, Auditoria Geral e Departamento de Controle da UFC. Vale ressaltar que tais setores foram escolhidos em virtude das suas atividades administrativas estarem diretamente ligadas à controladoria ou controle interno no âmbito da universidade, pois, segundo Gil (2002), a percepção das variáveis que serão abordadas na pesquisa precede a definição do amostra. O questionário foi respondido por uma amostra total de 15 servidores, considerando um universo total de 16 servidores na AUGER e 6 servidores na Divisão de Controle Interno, o que perfaz um

universo de 22 servidores. Para esse estudo foi considerado, a partir do tamanho da amostra coletada (16 participantes), um erro amostral de 12% com nível de confiança de 95%. Além disso, foi considerada a média de distribuição da população em 80%/20%, considerando a sua homogeneidade previamente conhecida através das reuniões nos setores da AUGER e Divisão de controle sobre o padrão de características funcionais dos servidores, no tocante ao uso da TI como ferramenta de trabalho. Destaca-se que a aplicação do questionário foi realizada mediante prévia autorização dos servidores responsáveis pelas unidades pesquisadas.

4.2 Técnica de coleta de dados

Na pesquisa de campo, para a coleta de dados, foi elaborado um questionário estruturado com 05 (cinco) perguntas, sendo 04 (quatro) objetivas e 01 (uma) subjetiva, com o intuito de identificar e analisar a percepção dos servidores da AUGER e Divisão de Controle Interno no que diz respeito à relação entre os sistemas de TI com os aspectos de eficiência, efetividade, controle e transparência no serviço público. Através da produção do referido questionário, revelaram-se as seguintes métricas de avaliação: i) categoria de trabalho; ii) utilização de sistema de TI no trabalho; iii) percepção do sistema de TI como suporte de apoio; iv) grau de confiabilidade no sistema; e v) avaliação da TI no controle interno e na promoção de melhoria nos serviços públicos. A literatura utilizada auxiliou na referência para a análise dos dados coletados.

5. Resultados e discussão

Os resultados obtidos por meio da análise dos dados coletados serão apresentados e discutidos nesta seção, levando-se em consideração as métricas de avaliação geradas. O objetivo geral deste trabalho foi conhecer a percepção dos servidores da UFC, que atuam em setores diretamente ligados à auditoria e às ações de controle interno, no que diz respeito ao impacto dessas ferramentas de TI na realização de suas atividades administrativas. Dessa forma, o grupo pesquisado apresentou um perfil baseado nas variáveis encontradas. As variáveis que correspondem à categoria de trabalho e ao uso de algum sistema de tecnologia da informação no ambiente de trabalho, respectivamente, apresentaram o mesmo percentual. Nesta análise,

verificou-se que todos os respondentes da amostra (100%) são técnicos administrativos em educação e fazem uso de algum sistema de TI no seu ambiente de trabalho.

Os pesquisados foram interpelados no questionário sobre as ferramentas de TI utilizadas no seu ambiente de trabalho. A análise dos dados obtidos revela que os servidores lotados na AUGER e no Departamento de Controle utilizam 04 (quatro) sistemas específicos, distribuídos conforme o gráfico 01 apresentado.

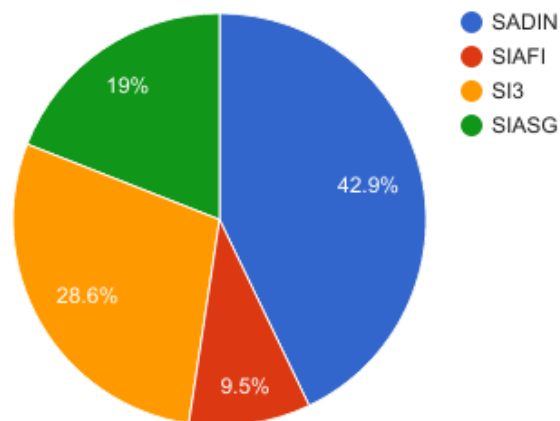


GRÁFICO 01 - Utilização de sistema de TI no trabalho.

As ferramentas de TI são peças primordiais na execução de atividades administrativas em qualquer organização. A análise dos dados apresentados no gráfico 01, sugere que os sistemas de TI são instrumentos consolidados nas atividades de apoio na estrutura dos setores pesquisados. Cerca de 19% da amostra respondeu que utiliza o sistema integrado de administração de serviços gerais (SIASG) no seu ambiente de trabalho, 28,6% relataram que utilizam o SI3/SIGAA (O Sistema Integrado de Informações Institucionais) em suas atividades. O sistema de auditoria interna da UFC (SADIN) é utilizado por cerca de 42,9% da amostra, enquanto que apenas 9,5% realizam suas atividades com o apoio do sistema integrado de administração financeira (SIAFI). Isso demonstra que toda a amostra utiliza a TI como ferramenta de auxílio no seu ambiente de trabalho. A diferença clara de percentual, sobressaindo-se a utilização do SADIN a outras ferramentas, está no seu alinhamento aos objetivos e missões institucionais dos setores

pesquisados, os quais são diretamente ligados ao tema auditoria interna (setor AUGER) e controle interno (Pró-Reitoria de Planejamento e Administração).

A pesquisa encontrou resultados sobre a métrica relacionada à percepção dos servidores quanto à suficiência dos sistemas. A Universidade Federal do Ceará, como uma instituição federal de ensino superior, gerencia conhecimento e necessita dispor de uma gama de ferramentas que auxiliem nas atividades de ensino-pesquisa-extensão, além das atividades administrativas. Deste modo, a instituição tem responsabilidade sob toda informação que é produzida, armazenada e controlada. O gráfico 02 sugere que os sistemas utilizados pelos servidores pesquisados são percebidos como mecanismos que viabilizam as práticas administrativas voltadas às demandas de controladoria, conforme relação estabelecida por 60% da amostra, que considera os sistemas suficientes no apoio às atividades no setor.

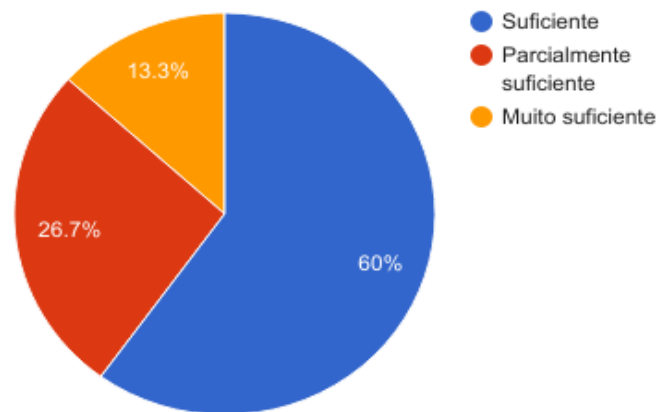


GRÁFICO 02 - Percepção do sistema de TI como suporte de apoio.

A pesquisa também buscou conhecer da amostra a confiança depositada nesses sistemas utilizados em seus locais de trabalho, nesse caso a AUGER e o Controle Interno. Os sistemas mencionados pelos servidores são compostos por módulos e/ou funcionalidades que manipulam informações, seja no tocante ao armazenamento ou busca. A solidez nos processos informatizados da UFC, segundo a percepção dos respondentes, denotam confiabilidade, conforme demonstrado no Gráfico 03, pois cerca de 93,3% da amostra relatou confiança nos sistemas SADIN, SI3, SIAFI, SIASG, seguindo de um percentual de 6,7% que considera os sistemas de TI como muito confiáveis.

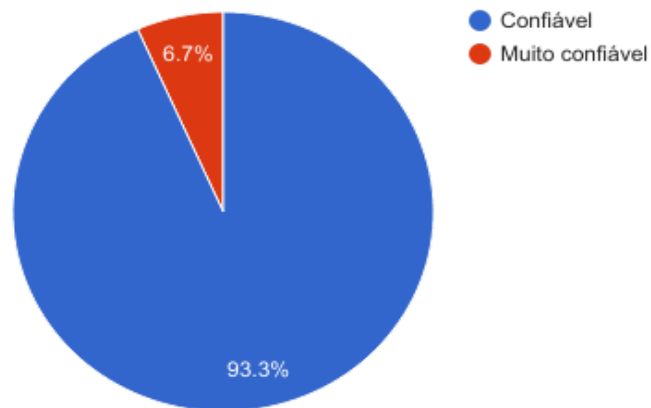


GRÁFICO 03 - Grau de confiabilidade no sistema.

Em relação à percepção dos servidores quanto à avaliação do papel da tecnologia da informação no tocante à melhoria dos serviços públicos e na busca pela transparência pública, podemos afirmar que os sistemas informatizados utilizados tanto pelos servidores da Auditoria Geral quanto pelos da Divisão de Controle Interno são vistos por eles como essenciais. A técnica utilizada na última questão foi a do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), onde, segundo Lefevre (2000), se consiste, basicamente, na análise das respostas coletadas individualmente, onde se extrai cada uma das ideias centrais ou ancoragens e as suas correspondentes expressões chave. Estas ideias centrais e expressões chave semelhantes compõe-se um ou vários discursos-síntese que são os Discursos do Sujeito Coletivo.

A partir das informações coletadas, foi constatado que 46,6% da amostra (7 servidores) respondeu essa questão com comentários relevantes no tocante ao reconhecimento da TI como crucial para a controladoria, controle interno e transparência. A partir da análise de cada discurso, pôde-se chegar ao discurso único coletivo, cujo é: “Considero a TI como um dos principais alicerces necessários na administração pública para a manutenção e melhoria da transparência da gestão e controle interno públicos”.

5. Conclusão

O presente artigo discorreu sobre o impacto do uso das ferramentas de tecnologia da informação na organização pública, sob a percepção dos servidores públicos. Ao longo do trabalho, percebeu-se que a Universidade Federal do Ceará utiliza sistemas que apresentam solidez e confiabilidade. O resultado da análise demonstra que todos os sistemas de TI relatados assemelham-se no tocante à promoção de maior eficiência, maior controle de informações, registro e acompanhamento de dados e, principalmente, quanto ao atendimento das orientações e exigências dos órgãos externos de controladoria.

Para que a universidade ofereça cada vez mais serviços com eficiência e eficácia, a sua estrutura organizacional necessita manter-se preparada no acompanhamento das inovações do mercado da tecnologia de informação. Além disso, deve-se buscar o aperfeiçoamento contínuo de seus modelos gerenciais e de seus sistemas informatizados, além de estimular a participação ativa de seus servidores para a melhoria da qualidade do serviço público, e considerando como crucial a integração contínua dos servidores ao uso dessas sistemas.

Como constatado a partir da análise dos dados coletados, pode-se afirmar que os sistemas de tecnologia da informação utilizados como suporte nas atividades realizadas pelos servidores que atuam na Auditoria Geral e Divisão de Controle Interno da UFC, sob a percepção desses sujeitos, são de grande relevância para a melhoria da qualidade administrativa, do controle interno, da transparência e dos processos de gestão institucional.

Referências

- ADACHI, Emília Sumie. *Governança de TI: análise das práticas existentes em uma empresa estatal do setor de TI*. 2008. 142 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://www.lume.ufrs.br/handle/10183/14822>>. Acesso em: 30 out. 2013.
- ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. *Estratégia de governança de tecnologia de informação: estrutura e práticas*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. Revisão: Marília Pinto de Oliveira e Marco Antônio Corrêa.
- ALMEIDA, B; PARISI, C; PEREIRA, C. *Controladoria: Controladoria: uma abordagem da gestão econômica*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011. A Catelli (Coord).
- BARNEY, Jay B.; HESTERLY, William S. *Administração estratégica e vantagem competitiva*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

- BORGES, Tiago Nascimento; PARISI, Cláudio. O Controller como gestor da Tecnologia da Informação: realidade ou ficção?. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 9, n. 4, p.119-140, dez. 2005. Trimestral. Disponível em: <FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1415-65552005000400007>>. Acesso em: 12 maio 2017.
- BORINELLI, Márcio Luiz. *Estrutura Conceitual Básica de Controladoria: sistematização à luz da teoria e da práxis*. 2006. 341 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciências Contábeis, Programa de Pós-graduação em Ciências Contábeis, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.
- CIANCONI, Regina de Barros. *Gerência da Informação: mudanças nos perfis profissionais*. *Ciência da Informação*, v. 20, n. 2, p. 204-208, jul/dez. 1991.
- COELHO, Eduardo; MACHADO, Alessandra de Oliveira; LUNKES, Rogério João. A Controladoria na Hierarquia Organizacional: um estudo nas maiores empresas do estado de Santa Catarina. *Enfoque: Reflexão Contábil*, Paraná, p.33-46, maio 2012. Quadrimestral.
- GIDDENS, Anthony. *Sociologia*. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005. 298 p.
- GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar Projetos de Pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GUNTHER, Hartmut. Pesquisa Qualitativa versus Pesquisa Quantitativa: esta é a questão? *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, v. 22, n. 2, p.201-210, ago. 2006. Trimestral.
- LEFEVRE, Fernando; LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti. *O Discurso do Sujeito Coletivo. Uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa*. Caxias do Sul: EducS, 2000.
- MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO – MPOG. Disponível em <http://www.planejamento.gov.br>. Acesso em 1 de maio de 2017.
- MOSIMANN, Clara Pellegrinello; FISH, Silvio. *Controladoria: o papel na administração das empresas*. Florianópolis: Ufsc, 1993. 125 p.
- NASCIMENTO, Auster Moreira; GEGINATO, Luciane. *Controladoria: um enfoque na eficácia organizacional*. São Paulo: Atlas, 2007.
- PADOVEZE, Clóvis Luís. *Controladoria estratégica e operacional: conceitos, estrutura, aplicação*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005. 224 p.
- RUEDA, F. J. M.; SANTOS, A. A. A.; LIMA, R. C. L. *Relação entre satisfação no trabalho e clima organizacional: um estudo com trabalhadores*. *Boletim de Psicologia*, São Paulo, v. 62, n. 137, p. 129-140, 2012. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v62n137/v62n136a03.pdf>> Acesso em 15 Mai. 2017.
- SILVA, Vilma Simões da; FONSECA, Gilson Araújo. *A qualidade do clima organizacional como fator contributivo para a motivação e a satisfação no trabalho: um estudo de caso dos profissionais técnicos administrativos da Fundação Visconde de Cairu*. Cairu em Revista.Salvador, v. 1, n. 0, Out./Nov. 2011. Disponível em: <http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/Artigo_Clima_Organizacional.pdf> Acesso em: 15 Maio. 2017.
- SLOMSKI, Valnor. *Controladoria e governança na gestão pública*. São Paulo: Atlas, 2007. 140 p.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC. Disponível em <<http://www.ufc.br>>. Acesso em 28 de abril de 2017.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Métodos de coleta de dados no campo*. São Paulo: Atlas, 2009. 98 p.

VIAPIANA, Larissa. *Importância, definição, conceitos e causas da satisfação no trabalho*. In:WALGER, Carolina; VIAPIANA, Larissa; MARIANA, Monfort Barboza. *Motivação e satisfação no trabalho:em busca do bem-estar de indivíduos e organizações*. [livroeletrônico]. Curitiba: InterSaber, 2014. p. 137-166.

WOODRUFF, Robert. *Customer Value: the next source for competitive advantage*. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Greenvale, 1997. v. 25, n. 2, p.139-153.