

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

**SISTEMAS INFORMATIZADOS DE
GERENCIAMENTO DE PROTOCOLO -
Estudo de Caso na Prefeitura Municipal de Passo Fundo**

ARTIGO

Aline Machado Kuns

Tio Hugo, RS, Brasil

2016

**SISTEMAS INFORMATIZADOS DE
GERENCIAMENTO DE PROTOCOLO -
Estudo de Caso na Prefeitura Municipal de Passo Fundo**

Aline Machado Kuns

Artigo apresentado ao Curso de
Especialização em Gestão Pública,
da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS),
como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública

Orientador: Prof. José Odim Degrandi

Tio Hugo, RS, Brasil

2016

Sistemas informatizados de gerenciamento de protocolo - Estudo de caso na Prefeitura Municipal de Passo Fundo

Computerized systems protocol management – Case Study on Municipality of Passo Fundo

Aline Machado Kuns¹
José Odim Degrandi²

RESUMO

A Administração Pública, ao longo dos últimos anos, vem procurando adequar suas rotinas através de sistemas informatizados, que visam tornar seus processos mais céleres e menos burocráticos. Contudo, a inserção dessas ferramentas no setor público é incipiente, seja pela limitação de recursos financeiros para aquisição dos sistemas, quanto pelo fato das tecnologias serem ainda recentes no próprio contexto histórico da sociedade brasileira, em comparação a países com maiores níveis de desenvolvimento. O presente artigo relata um estudo de caso sobre a utilização de tecnologias pelo setor público, em especial o sistema informatizado de gerenciamento de protocolo na Prefeitura Municipal de Passo Fundo, a fim de verificar se os agentes públicos o estão utilizando de forma a refletir na melhoria dos seus processos. Para tanto, foi realizado um estudo das ferramentas e recursos disponibilizados pelo referido sistema, bem como foram realizadas entrevistas com os mais diversos setores que compõem o Executivo Municipal acerca da forma de utilização do mesmo. Verificou-se que, em que pese o sistema possua diversos recursos a fim de proporcionar segurança e celeridade processual, não está sendo utilizado pelos servidores de forma efetiva, remetendo à necessidade de uma melhor qualificação dos agentes públicos para utilização do referido recurso.

Palavras-chave: Tecnologias, Modernização da Administração Pública, Sistema de Protocolo.

ABSTRACT

The Government Administration in recent years, has been working to adapt their procedures using computerized systems, in order to make their processes quicker and less bureaucratic. However, the inclusion of these tools in government departments is incipient, limited by financial resources for the acquisition of the systems, and because the technologies are very recent on historical context of Brazilian society, compared to countries with higher levels of development. This article presents a case study on the use of technology by government departments, especially the computerized system protocol management in the Municipality of Passo Fundo, to check whether government agents are using the system as a way to improve their processes. To this end, a study of the tools and resources provided by that system was conducted. It was also held interviews with the various departments constituting the Municipality, about the form of system utilization. It was found that even if the system has many features in order to provide security and procedural celerity, it is not being used by government officials in an effective way, thus creating the need of better training in the use of this resource.

Keywords: Technologies, Modernization of Government Administration, Protocol System.

¹ Graduada em Administração pela UFSM, pós-graduanda em Gestão Pública pela mesma instituição.

² Professor Orientador. Doutor em Desenvolvimento Regional pela UNISC.

1. INTRODUÇÃO

A exigência de qualidade na prestação de serviços públicos, em todos os setores, é cada vez maior por parte do contribuinte. A Administração Pública, enquanto instituição, tem o dever de estar atenta a esse novo contexto social, adequando constantemente seus processos.

Os sistemas informatizados podem ser considerados como pontos primordiais nessa adequação, visto proporcionarem agilidade, facilitarem a publicidade e garantirem segurança das informações durante a tramitação das demandas administrativas.

Conhecida como a "Capital do Planalto Médio", Passo Fundo é o maior município situado no norte do Estado do Rio Grande do Sul. Conforme dados do IBGE, possui cerca de 184.000 habitantes, com um PIB de R\$ 4.551.198.000,00 (2010) e a renda per capita de R\$ 24.618,50 (IBGE, 2010).

Passo Fundo é hoje uma forte referência da região norte do estado, principalmente nas áreas de agricultura, saúde (contando com 4 hospitais que atendem toda a região norte), educação (com diversas instituições de ensino superior, com especial destaque ao Instituto Federal de Educação Tecnológica - IFSUL, Universidade de Passo Fundo, Anhanguera Educacional e IMED), indústria (constando com empresas como a BSBIOS e AMBEV), comércio e prestação de serviços.

A Prefeitura Municipal de Passo Fundo fica localizada do Bairro Petrópolis, um dos maiores bairros da cidade. Conforme o Portal da Transparência do Município³, conta com 2.944 servidores ativos e 152 funções de confiança, lotados em diferentes setores e secretarias.

No que se refere ao recebimento e andamento das demandas, a Prefeitura Municipal de Passo Fundo / RS possui um sistema gerenciamento de protocolo parcialmente informatizado. Os requerimentos são feitos a próprio punho, em formulário impresso fornecido pelo setor responsável, e recebem um número de protocolo através de um sistema informatizado que, em tese, deveria acompanhar toda a tramitação do processo até o seu arquivamento.

Contudo, há um índice de reclamações extremamente elevado no que se refere à discordância das informações constantes no sistema de protocolo e o efetivo encaminhamento dado ao processo, bem como do atraso no atendimento das demandas.

³ Disponível em: < <http://www.pmpf.rs.gov.br/transparencia/secao.php?p=33&a=1&pm=1>>. Acesso em 12 nov. 2015.

Importante, então, que se reflita: de que forma o Executivo Municipal de Passo Fundo / RS, está utilizando o sistema informatizado de protocolo como ferramenta para a garantia da eficiência e celeridade na prestação de seus serviços? O mesmo atende, em termos de recursos e ferramentas, o mínimo necessário? Em caso positivo, os servidores possuem qualificação suficiente para operá-lo de forma adequada às necessidades?

A fim de responder às referidas indagações, foi realizado o presente estudo, tendo como objetivo geral analisar a utilização dos recursos de informática disponíveis para gerenciamento de protocolo pelos servidores do município. Como objetivos específicos, destacam-se: (a) verificar quais os recursos de informática oferecidos pelo sistema de protocolo do município e se os mesmos são suficientes para atender a tramitação dos processos, (b) analisar a forma de utilização do referido sistema pelos servidores e (c) verificar se há falhas técnicas ou procedimentais que poderiam impactar de forma negativa na celeridade processual e atendimento das demandas.

A metodologia utilizada no trabalho foi, em primeiro lugar, estudar o ambiente no qual a pesquisa foi realizada, qual seja a Prefeitura Municipal de Passo Fundo, a fim de verificar quais os recursos de informática oferecidos pelo sistema de protocolo do município.

Para tanto, primeiramente foram colhidos dados relevantes referentes ao município, seguido de uma análise dos recursos oferecidos pelo sistema de gerenciamento de protocolo. Posteriormente, realizou-se uma pesquisa de campo, através de entrevistas com os servidores municipais, a fim de verificar as formas de utilização do sistema, impressões e dificuldades apresentadas pelos mesmos.

Foram entrevistados dez servidores, sendo eles de setores diferentes (administração direta e autarquias IPPASSO – Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Passo Fundo e CAPASEMU – Caixa de Prestação de Assistência e Saúde do Município) e todos que utilizam o sistema de protocolo Thema, entre os dias 03 e 06 de novembro de 2015.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para que seja possível proceder a uma análise prática sobre a utilização do sistema informatizado de protocolo no Município de Passo Fundo, é necessário, primeiramente, que se realize um estudo teórico no que se refere à Administração Pública e seus métodos e princípios, em especial o princípio de eficiência.

Além disso, importante verificar de que forma as tecnologias estão impactando a sociedade e os entes públicos nas últimas décadas.

2.1. A Administração Pública Gerencial

A Administração pública gerencial é uma forma de gestão que considera o Estado, nas palavras de Mafra (2015), como “uma grande empresa cujos serviços são destinados aos seus clientes, outrora cidadãos; na eficiência dos serviços, na avaliação de desempenho e no controle de resultados, suas principais características”.

O mesmo autor afirma que ela visa “adequar as organizações públicas aos seus objetivos prioritários, que são os resultados. Busca identificação com os usuários e incrementar sua eficiência com mecanismos de quase-mercado ou concorrência administrada”. Ou seja: a sociedade brasileira vem se tornando cada vez mais exigente e a administração pública deve buscar cada vez mais qualidade em seus processos.

No Brasil, verifica-se que a busca pela qualidade remonta à década de 50, conforme afirma Longo (1996, p. 8):

a partir da década de 50, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade. A gestão da qualidade total, como ficou conhecida essa nova filosofia gerencial, marcou o deslocamento da análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema da qualidade. A qualidade deixou de ser um aspecto do produto e responsabilidade apenas de departamento específico, e passou a ser um problema da empresa, abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação.

Destaca-se, entretanto, que o aprimoramento de processos e serviços partiu inicialmente da iniciativa privada. No setor público, ocorreu de forma bem mais lenta e gradual.

O Portal GESPUBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização^[4], afirma que a implementação da gestão da qualidade, aplicando os conceitos da administração gerencial na Administração Pública começou a ocorrer já em 1956, com a Comissão de Simplificação Burocrática, seguida, em 1979, pelo Programa Nacional de Desburocratização.

⁴ Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/>>, acesso em 02 set. 2015.

A partir de 1990 essas medidas se intensificaram, com a criação do Programa de Qualidade e Participação na Gestão Pública.

Importante destaque se faz na inclusão do Princípio da Eficiência na Constituição Federal de 88, conforme detalhado posteriormente. Tal emenda fez parte de um movimento iniciado em 1995, conhecido como reforma do Estado. Foi justamente através da reforma administrativa, ocorrida nesse momento, que se começou a positivar as recorrentes tentativas de desburocratização da máquina pública, adequando os métodos gerenciais de modo a garantir a celeridade processual.

Já no ano 2000, foram implantados o Programa da Qualidade no Serviço Público, seguido, em 2005, do GESPUBLICA, atualmente em atividade.

2.2. Princípios aplicáveis à Administração Pública

Enfatiza-se que é imprescindível estudar os princípios constitucionais aplicáveis à Administração Pública, uma vez que toda a ação deverá estar diretamente orientada pelos os agentes e gestores públicos, sob pena de arbitrariedade injustificada do Poder Público.

Cabe-se ressaltar que são muitos os princípios vinculados ao Direito Administrativo. Entretanto, destacam-se os expressos no caput do Artigo 37 da Constituição Federal: a) legalidade; b) impessoalidade; c) moralidade; d) publicidade e e) eficiência.

O primeiro deles faz um importante contraponto em relação ao Direito Privado, conforme já citado anteriormente. Medauar (2011, p. 130-131) o conceitua da seguinte forma:

Uma das decorrências da caracterização de um Estado como Estado de Direito encontra-se no princípio da legalidade que informa as atividades da administração pública. [...] a concepção desse princípio deve abranger a observância da lei formal, votada pelo Legislativo, e também dos preceitos decorrentes de um Estado Democrático de Direito, que é o modo de ser do Estado Brasileiro, conforme reza o art. 1º, caput, da Constituição; e, ainda, deve incluir a observância dos demais fundamentos e princípios de base constitucional. Além do mais, o princípio da legalidade obriga a Administração a cumprir normas que ela própria editou.

Pode-se compreender o Princípio da Legalidade como um inibidor da arbitrariedade da Administração Pública, uma vez que, conforme esse princípio, os órgãos públicos somente poderão fazer o que a lei permite, exigindo que as suas ações estejam previstas expressamente na legislação.

No que diz respeito ao princípio da impessoalidade, o mesmo vincula o poder a agir de modo impessoal, ou seja, não beneficiar ou prejudicar individualmente qualquer cidadão, o que complementa a ideia de que o Estado Democrático de Direito prioriza o interesse público. Nas palavras de Medauar (2011, p. 133),

com o princípio da impessoalidade, a Constituição visa obstaculizar atuações geradas por antipatias, simpatias, objetivos de vingança, represálias, nepotismo, favorecimentos diversos, muito comuns em licitações, concursos públicos, exercício do poder de polícia. Busca, desse modo, que predomine o sentido de função, isto é, a ideia de que os poderes atribuídos finalizam-se ao interesse de toda a coletividade, portanto a resultados desconectados de razões pessoais.

Da análise do princípio da moralidade, verifica-se sua grande subjetividade em relação aos demais. Afinal, o próprio conceito de moralidade é por vezes controverso, se modificando de acordo com o período histórico, fatores culturais ou costumes de um povo.

É importante, contudo, que se verifique a obrigatoriedade dos agentes públicos agirem em acordo com o conjunto de valores que a coletividade aceita como corretos.

A mesma autora (2011, p. 135) relaciona, no que se refere ao princípio da publicidade, com a origem democrática do Estado brasileiro, que “numa democracia, a publicidade é a regra básica do poder, e o segredo, a exceção, o que significa que é extremamente limitado o espaço dos segredos de estado.” Ou seja: as ações da administração pública, para terem validade, deverão ser igualmente públicas. A publicidade, portanto, é a forma de garantia de transparência, permitindo que a sociedade possa fiscalizar efetivamente as ações da Administração Pública brasileira.

2.3. Princípio da Eficiência

O princípio constitucional da eficiência determina, nas palavras de Medauar (2011, p. 136-137) “que a Administração deve agir, de modo rápido e preciso, para produzir resultados que satisfaçam as necessidades da população. Eficiência contrapõe-se a lentidão, a descaso, a negligência, a omissão.”

Hely Lopes Meirelles (1996, p. 90-91) é mais abrangente em sua conceituação:

É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros.

Este último princípio tem grande relevância no contexto da presente pesquisa, juntamente ao conceito de eficácia, porém são muito mais amplos do que tão somente agir de forma célere, conforme conceituou Medauar. São, sob o entendimento mais amplo apontado por Meirelles, formas da Administração Pública satisfazer as necessidades da coletividade de forma efetiva.

Nas palavras de Aragão *apud* Alberca (2015), a eficiência e a eficácia são conceitos distintos e possuem algumas especificidades:

Quando se fala de eficiência, segundo o autor, seria a forma como se desenvolve uma determinada ação que vai primar pelos resultados que se possam obter, ou seja, são métodos mais adequados que o Estado escolhe para otimização de resultados. Resultado não significa conseguir sem planejar, por isso o princípio de eficácia confunde-se com eficiência. Segundo o autor não seria, pois eficácia é a escolha que se faz de uma determinada ação, e eficiência é o resultado ótimo através do desenvolvimento da referida ação, meta ou objetivo que traz e que se realiza.

Afirma, assim, Gabardo (2002, p. 92):

Como afirma Odete Medauar, ‘a eficiência é princípio que norteia toda a atuação da Administração Pública, impondo, entre outras exigências, a de rapidez e precisão, contrapondo-se à lentidão, ao descaso, à negligência, à omissão’. Estas imposições, todavia, não são meros aconselhamentos ao agente administrativo, possuindo clara natureza jurídica. [...] Não se discorda de Celso A. Bandeira de Mello, de que a eficiência é de ‘difícil controle ao lume do direito’. Todavia, a dificuldade de controle não implica ausência de juridicidade. Seu caráter jurídico já podia ser identificado antes mesmo de sua expressão na Constituição Federal de 1988; em constando de forma explícita, reforça-se sua característica de norma jurídica [...].

Silva (2015), nesse mesmo contexto, no que se refere às alterações na estrutura administrativa pública trazidas pela EC 19/98, quando da implementação da Administração Gerencial do Brasil, afirma que a mesma “deu respaldo jurídico para a concretização de mudanças que se faziam imprescindíveis para a modernização da máquina administrativa do Estado brasileiro”.

Não basta, portanto, que a Administração Pública possua métodos eficientes, se não forem empregados para atender suas finalidades primordiais, ou seja, as demandas dos contribuintes. Somente assim a eficácia poderá ser atingida, produzindo resultados efetivos, de acordo com as necessidades da coletividade.

2.4. Sistemas informatizados na Administração Pública

A inserção das tecnologias nos mais diversos campos sociais tem ocorrido de forma muito intensa nas últimas décadas. Conforme Takahashi (2000, p. 5),

A sociedade da informação não é um modismo. Representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, havendo quem a considere um novo paradigma técnico-econômico. É um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infra-estrutura de informações disponível. É também acentuada sua dimensão político-econômica, decorrente da contribuição da infra-estrutura de informações para que as regiões sejam mais ou menos atraentes em relação aos negócios e empreendimentos. Sua importância assemelha-se à de uma boa estrada de rodagem para o sucesso econômico das localidades. Tem ainda marcante dimensão social, em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação.

Pode-se afirmar, portanto, que a sociedade está sendo modificada, nesse sentido em todas as suas relações, desde as sociais como econômicas, a exemplo da globalização. Assim, afirma Takahashi (2000, p. 17):

A difusão acelerada das novas tecnologias de informação e comunicação vem promovendo profundas transformações na economia mundial e está na origem de um novo padrão de competição globalizado, em que a capacidade de gerar inovações em intervalos de tempo cada vez mais reduzidos é de vital importância para empresas e países. A utilização intensiva dessas tecnologias introduz maior racionalidade e flexibilidade nos processos produtivos, tornando-os mais eficientes quanto ao uso de capital, trabalho e recursos naturais. Propiciam, ao mesmo tempo, o surgimento de meios e ferramentas para a produção e comercialização de produtos e serviços inovadores, bem como novas oportunidades de investimento.

A preocupação com essas mudanças, contudo, não deve estar limitada a particulares e a empresas. O próprio setor público deve buscar se enquadrar a essa nova realidade, buscando adequar seus métodos gerenciais. Nesse sentido, afirma Takahashi (2000, p. V):

Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis.

É necessário, portanto, que os métodos historicamente utilizados pela máquina pública sejam revistos e reenquadrados dentro de uma nova realidade, mais célere, mais dinâmica, em

que o tempo é de valor imensurável, e que o acesso à informação se torna essencial e exigido por parte da sociedade. Nas palavras de Takahashi (2000, p 8):

Uma administração pública mais transparente, eficaz e voltada para a prestação de informações e serviços à população: essa a grande contribuição que as tecnologias de informação e comunicação podem dar ao relacionamento do governo com os cidadãos. Emissão de documentos, prestação de informações ligadas aos serviços públicos, acompanhamento das ações de governo e condução dos negócios públicos, acesso aos governantes e representantes eleitos são exemplos das possibilidades do uso das tecnologias de informação e comunicação pela máquina administrativa pública. A tecnologia pode ainda ser largamente aplicada para aperfeiçoar a própria gestão do governo – coordenação, planejamento, execução e controle de ações, contabilidade pública etc.

Ressalta-se que a movimentação por parte da Administração Pública em rever seus métodos já tem ocorrido, mesmo que de forma lenta, porém já tem obtido resultados significativos. De acordo com Takahashi (2000, p 5), “algumas aplicações de governo têm tido enorme impacto, tanto na melhoria da eficiência interna de funcionamento como na prestação de serviços ao cidadão”.

No que se trata especificamente da adequação da máquina pública à sociedade da informação, destaca-se uma movimentação muito grande no sentido de buscar adequar seus métodos gerenciais aos recursos tecnológicos disponíveis, visando à qualidade na prestação de serviços à população.

A Administração Pública, em razão de seu enfoque gerencial, com a redução dos métodos burocráticos em prol de técnicas aplicadas à qualidade, tem buscado, tanto quanto as empresas privadas, adequar sua atuação no contexto dessa nova realidade. Nesse sentido, afirma Santos (2003, p. 189):

seja no âmbito da administração privada, seja no da administração pública, eficiência e eficácia têm de andar juntas, significando que, em qualquer empreendimento ou organização, deve-se sempre buscar o melhor resultado, com o menor esforço e custos possíveis.

Justamente nesse contexto que foi editada a Emenda Constitucional 19/98, que denota a preocupação do legislador em perceber o cenário de mudanças sociais, que exigiam mudanças significativas nos procedimentos da Administração Pública como instituição.

3. COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Primeiramente se procedeu ao estudo do sistema informatizado de protocolo do Município de Passo Fundo, denominado “Thema”.

O referido sistema informatizado atende não somente o protocolo, como também as informações contábeis e orçamentárias de forma integrada com todos os órgãos do Poder Executivo (incluídas as autarquias) e Legislativo.

Sua implantação ocorreu no ano de 2008 e foi precedida de um processo licitatório complexo, de concorrência pública internacional.

Primeiramente, na fase interna do procedimento de licitação, foi realizado amplo estudo conjunto para se definir quais as funcionalidades que o mesmo deveria possuir a fim de atender a demanda municipal.

Posteriormente, na fase externa, foram recebidas as propostas, nas quais os licitantes participantes foram convocados a demonstrar seus sistemas a uma comissão julgadora composta de servidores.

Sua implantação, após encerrada a licitação, ocorreu de forma lenta, por módulos, sendo que o protocolo eletrônico foi uma das últimas ferramentas implantadas.

O referido sistema está disponível apenas nos computadores da Prefeitura Municipal, contudo possui acesso geral via web para que os contribuintes possam, através do número do processo, consultar seu andamento.

Ele possui diversas funcionalidades, conforme pode-se visualizar no menu do usuário, Figura 1.

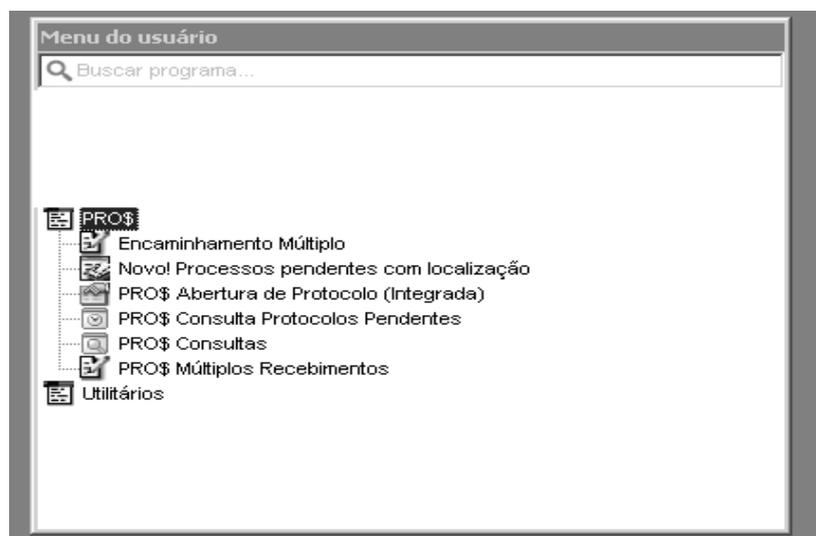


Figura 1 – Menu do Usuário

A primeira opção apresentada é o menu “Encaminhamento múltiplo”. Tal ferramenta foi desenvolvida a fim de facilitar o despacho de uma quantidade grande de processos, nem que o operador necessite fazê-lo individualmente. Dessa forma, conforme ilustrado na figura 2, o operador poderá concentrar despachos de processos que possuem o mesmo parecer e são encaminhadas ao mesmo setor:

Figura 2 – Tela de encaminhamento múltiplo

A segunda opção trata-se de um recurso novo, inserido posteriormente à implantação do sistema, como uma forma de facilitar a localização dos processos pendentes de resolução, através da visualização de sua localização atual.

O terceiro recurso é chamado de PRO\$ Abertura de Protocolo Integrada, utilizado a fim de realizar a abertura de protocolo, conforme as demandas trazidas pelo contribuinte, ou mesmo demandas internas. Ressalta-se que o termo “integrada” se refere ao fato de todos os

setores e secretarias possuírem acesso integrado ao sistema, de forma a não gerar repetição de números de processo.

Sua barra de ferramentas, ilustrada na figura 3, possui desde o botão de criar novo processo (1), localizar processo aberto (2) até a possibilidade de imprimir comprovantes de abertura e capa (3, 4 e 5), bem como receber processo (6) e encaminhar o processo a outro setor (7).



Figura 3 – PRO\$ abertura de protocolo

A partir do momento em que se cria um novo protocolo, o sistema define um número composto do ano, seguido de um número sequencial, e apresenta uma série de opções para o lançamento das informações básicas do processo, tais como requerente, assunto e síntese, bem como anexar documentos e apensar processos de assunto semelhante.

As mesmas opções podem ser acessadas pelo menu PRO\$ Consultas, conforme ilustrado na figura 4:

PRO\$ Consultas
7317

IPPASSO 2015/34523 Vol. 1 Capa **Pendente no prazo**

Protocolo | Processo | Parecer | Histórico | Anexos | Assuntos | Apensos | Requerente | Requerimento

Informações

Abertura	IPPASSO INSTITUTO DE PREVIDENCIA SOCIAL DOS SERVIDORES MUNICIPAIS	Data	06/11/2015 15:39
Grupo	APOSENTADORIA	Prazo	15/27/11/2015
Assunto	APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	Prioridade	
Síntese	APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO		

Observação

Anexos

Solicitante

Resposta

Telefone/email

Formato

Demanda

Situação

Usuário

Data

Tramitação mais recente

Atual	IPPASSO INSTITUTO DE PREVIDENCIA SOCIAL DOS SERV	Origem	IPPASSO INSTITUTO DE PREVIDENCIA SOCIAL DOS SE
Data	06/11/2015 15:39:44	Término Prazo	06/11/2015
Situação	Abertura	Tramitação	Pendente
Despacho		Encerramento	

Síntese do processo

1 de 1

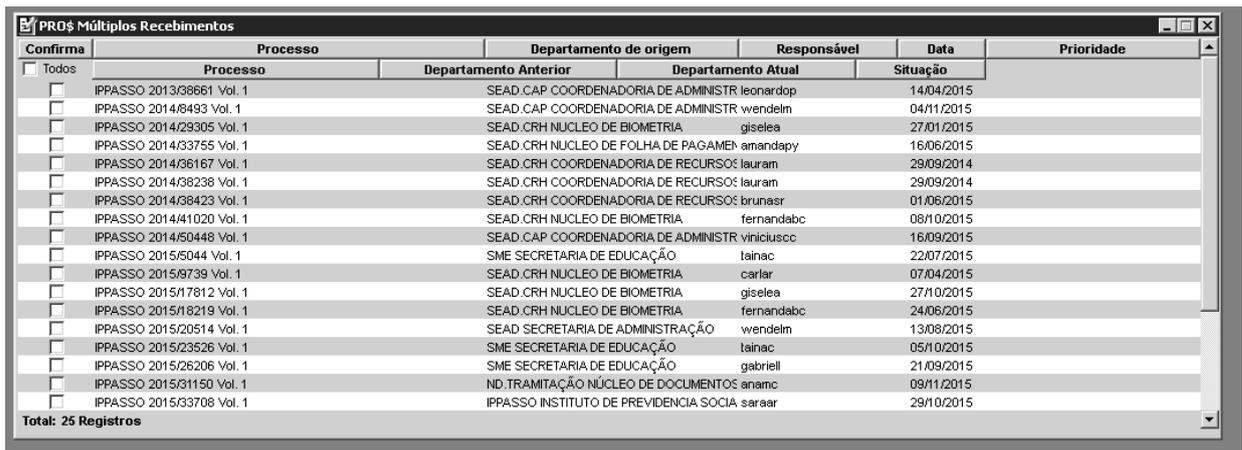
Figura 4 – PRO\$ consultas

Ainda no que se refere à figura 4, pode-se perceber a possibilidade da visualização da tramitação mais recente do processo, qual a situação, se está dentro do prazo ou não, qual foi o operador que criou ou tramitou o processo, bem como campos específicos para registro escrito do parecer de cada setor referente ao assunto, e qual o despacho dado, onde há a possibilidade da fundamentação do mesmo.

Na aba “Histórico”, é fornecida toda a sequência de setores pelos quais passou o processo, bem como o encaminhamento dado, data e situação da demanda (abertura, em tramitação, arquivada indeferida, arquivada deferida).

Possível, também, na aba “Requerente”, consultar dados do requerente, onde consta o número de documentos, endereço e telefones do mesmo, baseados em um banco de dados previamente criado, contudo podendo ser editado pelo próprio sistema.

Por fim, o sistema apresenta o menu “Múltiplos recebimentos”, conforme consta na figura 5, como forma de facilitar o recebimento de vários processos ao mesmo tempo pelo operador, tal qual o recurso de múltiplos encaminhamentos:



Confirma	Processo	Departamento de origem	Responsável	Data	Prioridade
<input type="checkbox"/> Todos	Processo	Departamento Anterior	Departamento Atual	Situação	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2013/38661 Vol. 1	SEAD.CAP COORDENADORIA DE ADMINISTR	leonardop	14/04/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/8493 Vol. 1	SEAD.CAP COORDENADORIA DE ADMINISTR	wendelm	04/11/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/29305 Vol. 1	SEAD.CRH NUCLEO DE BIOMETRIA	giselea	27/01/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/33755 Vol. 1	SEAD.CRH NUCLEO DE FOLHA DE PAGAME	amandapy	16/06/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/36167 Vol. 1	SEAD.CRH COORDENADORIA DE RECURSOS	lauram	29/09/2014	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/38238 Vol. 1	SEAD.CRH COORDENADORIA DE RECURSOS	lauram	29/09/2014	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/38423 Vol. 1	SEAD.CRH COORDENADORIA DE RECURSOS	brunasr	01/06/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/41020 Vol. 1	SEAD.CRH NUCLEO DE BIOMETRIA	fernandabc	08/10/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2014/50448 Vol. 1	SEAD.CAP COORDENADORIA DE ADMINISTR	viniciuscc	16/09/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/5044 Vol. 1	SME SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	tainac	22/07/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/9739 Vol. 1	SEAD.CRH NUCLEO DE BIOMETRIA	carlar	07/04/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/17812 Vol. 1	SEAD.CRH NUCLEO DE BIOMETRIA	giselea	27/10/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/18219 Vol. 1	SEAD.CRH NUCLEO DE BIOMETRIA	fernandabc	24/06/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/20514 Vol. 1	SEAD SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	wendelm	13/08/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/23526 Vol. 1	SME SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	tainac	05/10/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/26206 Vol. 1	SME SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	gabriell	21/09/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/31150 Vol. 1	ND.TRAMITAÇÃO NÚCLEO DE DOCUMENTOS	anamc	09/11/2015	
<input type="checkbox"/>	IPPASSO 2015/33708 Vol. 1	IPPASSO INSTITUTO DE PREVIDENCIA SOCIA	saraar	29/10/2015	
Total: 25 Registros					

Figura 5 – PRO\$ múltiplos recebimentos

Após a análise do sistema, foi realizada a entrevista com o grupo de dez servidores. entre os dias 03 e 06 de novembro de 2015. Para tanto, foi utilizado o método de entrevista simples, como uma forma de captar aspectos qualitativos do cotidiano profissional.

De forma geral, os servidores disseram não apresentar dúvidas quanto à operação do sistema, o considerando intuitivo e fácil.

No entanto, quando questionados sobre determinados recursos, como a utilização dos campos de “parecer”, “anexos” e “despachos”, afirmaram não os preencher. Questionados do motivo, afirmaram que “sempre foi assim”, ou que “ninguém os utilizava”.

Quanto às dificuldades apresentadas, de forma geral, no que trata do andamento dos processos, as principais reclamações foram de que os setores recebem os processos físicos e não o recebem no sistema, ou encaminham o processo físico sem despachar.

Quando questionados se receberam alguma espécie de treinamento ou qualificação para operar o sistema, 100% dos servidores afirmaram que não, tendo aprendido a utilizá-lo com demais colegas e estagiários que possuíam conhecimento prévio do mesmo.

Há relatos, ainda, de setores (como o caso das autarquias municipais IPPASSO e CAPASEMU), que funcionam em prédios afastados da Prefeitura Municipal, utilizam um livro de protocolo impresso de forma complementar, por não considerar o sistema informatizado seguro.

Verificou-se, portanto, que, em que pese o sistema disponibilize diversos recursos para garantir uma tramitação das demandas de forma clara, precisa, integrada e segura, o mesmo pode estar sendo subutilizado pelos servidores de forma geral, não garantindo, dessa forma, o aproveitamento esperado da tecnologia disponível.

4. CONCLUSÕES

O presente artigo objetivou, em primeiro lugar, verificar quais os recursos de informática utilizados pela Prefeitura Municipal de Passo Fundo. Entende-se que o município de Passo Fundo oferece um sistema informatizado de protocolo com inúmeros recursos para que torne a tramitação das demandas com grande precisão e segurança, sendo, assim, suficiente para atender a tramitação processual.

Contudo, no que se refere à análise da forma de utilização do sistema, entende-se que os servidores não o estão utilizando de forma adequada, pois, por desconhecerem o mesmo, ignorando, assim, recursos importantíssimos, tais como o registro de despachos e inclusão de documentos anexos, bem como não estão atuando de forma satisfatória na integração da tramitação eletrônica e dos processos físicos (papel).

Isso faz com que ocorram falhas não técnicas, mas procedimentais, que fazem que o atendimento da demanda seja fortemente impactado, tornando-a eivada de vícios e falhas que prejudicam a celeridade processual e a resolução dos problemas ali constantes.

A principal limitação da pesquisa é a amostra de servidores analisada. Contudo, importante destacar que se trata de um estudo inicial referente à análise do gerenciamento de protocolo no Município, e que, em que pese a amostra tenha sido pequena, foi relevante e suficiente no sentido de sinalizar o problema.

Além disso, como se trata de uma análise dentro de um único município, não é suficiente, e nem foi objetivo do presente trabalho, retratar, de forma generalizada, a inserção das tecnologias em todos os órgãos e poderes públicos brasileiros. A situação aqui apresentada pode, ou não, refletir em um problema geral da Administração Pública do país, não tendo como, no entanto, se garantir apenas com as informações ora coletadas.

Ainda cabe ressaltar que o estudo privilegiou apenas a perspectiva do operador do sistema (servidor), não do usuário (cidadão, contribuinte). Destaca-se, no entanto, a importância da continuidade dessa pesquisa, através de um estudo estatístico mais aprofundado, para contribuir com a melhoria dos métodos ora analisados.

Por fim, entende-se que forma com que os órgãos públicos receberão as demandas eletrônicas e como vão proceder a partir das mesmas é essencial para a garantia da celeridade e conseqüentemente de um serviço eficiente. A tecnologia não caminha por si só. Ela se trata tão somente de uma ferramenta a auxiliar a administração no atendimento de sua principal finalidade, qual seja o atendimento do interesse público e social.

Nesse sentido, é de fundamental importância o investimento em qualificação dos servidores em informática, de forma continuada, para que, dessa forma, seja possível a utilização das tecnologias disponíveis de forma plena, impactando, assim, na melhoria dos processos e tramitação das demandas municipais.

REFERÊNCIAS

ALBERCA, José Fernando Luján. **Princípio da Igualdade e Política de Cotas na Universidade**. Disponível em: http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1349869797.pdf>. Acesso em: 01 set. 2015.

BRASIL. **Constituição Federal**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 20 mai. 2014.

_____. **Lei Complementar 101/2000**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 21 out. 2015.

_____. **Lei 12.527/2011**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em 21 out. 2015.

CHIAVENTATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FERREIRA, Mariluci Melo. **Formação histórica de Passo Fundo**. Disponível em: <<http://www.pmpf.rs.gov.br/secao.php?p=1196&a=3&pm=158>>. Acesso em: 09 dez. 2012.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação**. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_0397.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2015.

MAFRA, Francisco. **Administração pública burocrática e gerencial**. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=503>. Acesso em 31 ago. 2015.

MEDAUAR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. 15. Ed. São Paulo: RT, 2011.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 21.ed. São Paulo, RT, 1996.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social**. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1996. p. 22.

PORCIUNCULA, Clarice Stella. **A Modernização Tecnológica no Setor Público: a experiência de cooperação**. Disponível em: <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N1_PDF/ip0201porciuncula.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, Christiane Oliveira Peter da. **A Reforma Administrativa e a Emenda nº 19/98**. Uma análise panorâmica. *Revista Jurídica Virtual*, Brasília, vol. 1, n. 1, maio 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/revista/Rev_01/Reforma%20Administrativa.htm>. Acesso em: 12 abr. 2015.

TAKAHASHI, Tadao (org). **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VEEN, Wim. VRAKKING, Ben. **Homo Zappiens: Educando na era digital**. Tradução: Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2009.