



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO – PÓS GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – MODALIDADE EAD

DJANICE REINALDO PEREIRA

O USO DA TECNOLOGIA A FAVOR DA JUSTIÇA:
A Implementação do MP VIRTUAL 2 no MP/PB

João Pessoa
2018

DJANICE REINALDO PEREIRA

O USO DA TECNOLOGIA A FAVOR DA JUSTIÇA:
A Implementação do MP VIRTUAL 2 no MP/PB

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência
e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **Curso de
Especialização em Gestão Pública na Modalidade
Educação à Distância**, como requisito institucional
para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão
Pública.

Orientadora: **Prof^a Doutora Maria Luiza Costa Santos**

João Pessoa
2018

DJANICE REINALDO PEREIRA

O USO DA TECNOLOGIA A FAVOR DA JUSTIÇA:
A Implementação do MP VIRTUAL 2 no MP/PB

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), **CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO
PÚBLICA NA MODALIDADE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA**, como requisito institucional para
a obtenção do Grau de Especialista em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a Doutora Maria Luiza Costa Santos
Orientadora

Profa. Elaine Cristina Batista de Oliveira
Examinadora

Prof. Jimmy de Almeida Léllis
Examinador

O uso da tecnologia a favor da justiça: A implementação do MP VIRTUAL 2 no MP/PB

Resumo

A tecnologia pode ser utilizada no serviço público para aprimorar e informatizar as rotinas administrativas, através da virtualização de processos. Assim, o objetivo deste estudo foi analisar os desafios impostos a implementação de uma nova prática tecnológica, MP VIRTUAL 2, na busca de resultados eficientes para gestão do Ministério Público do Estado da Paraíba. A busca de uma melhor prestação dos serviços públicos, através da tecnologia, decorre da necessidade de dar cumprimento ao ditame Constitucional do princípio da eficiência. O uso de uma nova ferramenta tecnológica acarreta transformações nos processos internos de trabalho. Nos ambientes organizacionais é comum que os indivíduos envolvidos apresentem sinais de resistência às mudanças. A metodologia utilizada foi pesquisa documental, aplicada, descritiva, qualitativa, indutiva, com procedimento técnico em um estudo de caso. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário, com roteiro semiestruturados, com dois funcionários integrantes da equipe da Diretoria de Tecnologia do MP/PB. Os resultados constataam que o uso da tecnologia possibilita o aperfeiçoamento dos processos de trabalho de servidores e membros da instituição, com o conseqüente aumento da produtividade.

Palavras-chave: Eficiência. Serviço Público. Tecnologia. Mudança. Resistência

Abstract

Technology can be used in public services to improve and computerize administrative routines through processes virtualization. Therefore, the purpose of this study was to analyze the challenges imposed to the implementation of a new technological practice, MP VIRTUAL 2, in search of efficient results to the management of the Public Ministry of Paraíba. The search for a better provision of public services, through technology, comes from the need to accomplish the Constitutional Efficiency Principle dictate. Using a new technological tool leads to changes in the internal work processes. Inside of organizational environment it is common that involved individuals show signs of resistance to changes. The methodology used was, applied, descriptive, qualitative, inductive, documental research, with technical procedure in one case study. A semi-structured script questionnaire conducted with two employees, members of the Technology Directorship of MP/PB (Public Ministry of Paraíba) was applied to collect data. The results verify that the use of technology enables work processes improvement of public servants and institution members, with the consequent increase of productivity.

Keywords: Efficiency. Public service. Technology. Change. Resistance

1 Introdução

O presente trabalho apresenta a importância da virtualização dos procedimentos extrajudiciais, através da implementação do MP VIRTUAL 2, no Ministério Público do Estado da Paraíba, especificamente no desenvolvimento da atividade extrajudicial no âmbito das Promotorias sociais.

A Constituição Federal de 1988 define o Ministério Público como uma "... instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis" (art. 127).

O Ministério Público do Estado da Paraíba atua, através dos Promotores e Procuradores de Justiça, de forma judicial (ajuíza Ações Cíveis Públicas, emite manifestações em processos judiciais, participa de audiências e sessões nas Câmaras Cíveis e Criminais do TJ/PB) e extrajudicialmente (expede Recomendação, celebra Termo de Ajustamento de Conduta, recebe denúncias de irregularidades, etc.).

Visando cumprir as competências apresentadas pela Legislação com eficiência e celeridade, o MP/PB implementou um sistema de registro de tramitação de processos e procedimentos eletrônicos denominado de MP VIRTUAL 2.

Cabe salientar que o uso de tecnologias é amplamente utilizado em várias áreas do

conhecimento, inclusive no Judiciário Brasileiro, pois a previsão legal de informatização remonta desde o ano de 2006, quando a Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, regulamentou a informatização do processo judicial.

Já no âmbito do Ministério Público, o CNMPⁱ começou a pensar em modernizar e informatizar os seus sistemas para o trâmite processual em 2010, ao decidir como objetivo estratégico “promover a informatização de processos”, sendo efetivado referido objetivo no ano de 2015, por ocasião do lançamento do Sistema Elo para a “tramitação eletrônica dos processos finalísticos”.

No tocante ao Ministério Público do Estado da Paraíba, a utilização do sistema do sistema MP Virtual nas promotorias foi regulamentada através do ATO PGJ 049/2014, com vistas a aprimorar e informatizar as rotinas administrativas para a otimização da atividade ministerial.

Esta iniciativa oportunizou debates sobre a importância da mudança no ambiente organizacional, tanto no que se refere a inovação tecnológica enquanto estratégia competitiva, quanto na necessidade de mudança no comportamento dos funcionários no sentido de operacionalização das atividades administrativas.

Nesse sentido, o presente estudo é relevante, uma vez que busca demonstrar como o setor público pode utilizar-se de ações operacionais para inovar no desempenho das funções do cotidiano, através do uso da tecnologia, com foco na eficiência dos resultados, ou seja, sempre buscando uma melhor prestação dos serviços públicos.

Conforme retrata Malmegrim (2012, p. 91), “a necessidade, todavia, de pensar nas ações operacionais integradas centradas nas necessidades dos usuários e dos beneficiários da prestação de serviços públicos é bastante recente.”

Além do mais, aplicar novas práticas no cotidiano de uma organização pública geram inúmeros desafios, não apenas para o gestor público, mas também para todos os servidores públicos envolvidos nesse processo de mudança, o que delineou a seguinte questão: Como ocorreu (quais as expectativas e limitações) a implementação do sistema de registro de tramitação de processos e procedimentos eletrônicos-MP VIRTUAL 2 no Ministério Público do Estado da Paraíba?

Assim, o objetivo geral deste estudo é analisar os desafios impostos a implementação de uma nova prática tecnológica, MP VIRTUAL 2, na busca de resultados eficientes para gestão do Ministério Público do Estado da Paraíba.

Como objetivos específicos foram definidos os seguintes: verificar as expectativas dos servidores em relação a aplicação da prática tecnológica; relacionar as vantagens do sistema do MP VIRTUAL 2 para as atividades dos membros e servidores do MP/PB, identificar as dificuldades de implantação; e, descrever os resultados já alcançados desde a implementação do sistema.

2 Referencial teórico

Para atender à crescente demanda de acesso à Justiça é relevante que sejam aprimorados os serviços de seus Órgãos, de forma a dar cumprimento ao mandamento Constitucional do princípio da eficiência (Art. 37, CF).

O doutrinador Filho (2015, p.31) assevera que “o núcleo do referido princípio é a procura de produtividade e economicidade e, o que é mais importante, a exigência de reduzir os desperdícios de dinheiro público, o que impõe a execução dos serviços públicos com presteza, perfeição e rendimento funcional”.

Para Bergue (2012), as mudanças inseridas e contempladas pelo texto constitucional, que impactaram as diretrizes estruturantes do Estado e da Administração Pública no Brasil, incluíram desde conceitos mais gerais, como o de eficiência, elevado à condição de princípio de gestão pública como expressa o artigo 37, *caput*, e que inspiram tecnologias gerenciais mais específicas, como é o caso da gestão pela qualidade (artigo 37, §3º, inciso I; artigo 39, §7º), além de outros conceitos correlatos e de igual relevância, como produtividade, economicidade, racionalização e desempenho, que não obstante a sua presença implícita no arranjo de conceitos e pressupostos que subjazem à organização burocrática, passam a uma presença mais explícita no texto constitucional.”

Nesse contexto, o uso de ferramentas tecnológicas nas organizações públicas fomenta a aplicação desse princípio, pois aprimora as rotinas administrativas.

Ocorre que para ser implantado esse tipo de tecnologia é preciso administrar todo o processo da mudança, tanto do aspecto de recursos materiais como dos recursos humanos, inclusive possíveis resistências ao uso dessas inovações no ambiente de trabalho.

2.1 Relação entre tecnologia, inovação e mudança

Segundo Robbins (2009, p. 423), “a tecnologia está mudando o trabalho e as organizações”. Especificamente com relação a administração

pública, à informatização dos sistemas para o trâmite processual no âmbito da Justiça consiste em uma ferramenta que possibilita a celeridade processual, economia de recursos (por diminuir o uso de papel), padronização dos procedimentos, evita a duplicidade de processos, eficiência na coleta de dados e informações.

A referida ferramenta tecnológica permite o registro e a movimentação de procedimentos judiciais, extrajudiciais e administrativos, ou seja, aperfeiçoa os processos de trabalho. Inclusive, para que isto seja possível é pertinente que o gestor verifique na rotina da organização quais atividades necessitam ser aprimoradas.

Visando a melhoria na atuação dos indivíduos no serviço público, deve o gestor analisar e compreender os processos de trabalho, pois estes interferem diretamente no resultado da ação da Administração Pública (BERGUE, 2012)

Assim, a atuação sobre os processos de trabalho permite que seja elevado o nível de produção de uma organização sem alterar, sob o ponto de vista quantitativo, a estrutura disponível. Essa perspectiva deve, portanto, constituir premissa de trabalho para os gestores em contextos de restrições fiscais e diante de demandas crescentes por bens e serviços públicos de qualidade. Assim, a melhoria do desempenho global de uma organização pública depende, entre outros fatores, da análise, do diagnóstico e do aperfeiçoamento dos seus processos de trabalho.” (BERGUE, 2012)

Atualmente, em função do aumento da concorrência decorrente da globalização, as organizações privadas devem estar abertas para repensar a forma de prestação de seus produtos e serviços. No tocante ao setor público não é diferente, pois a sociedade busca que os serviços públicos sejam realizados com eficiência.

Uma forma de buscar a excelência nas práticas cotidianas da administração pública é usar a tecnologia, como forma de repensar e inovar métodos já ultrapassados.

Novas tecnologias de informação e comunicação – NTIC’s, novas práticas de trabalho e novas formas de organização social tornaram a sociedade mais exigente em relação aos serviços prestados pelo Estado. Exigências que pressionam as organizações públicas a diminuir custos, reduzir desperdícios e melhorar a eficiência, sendo indispensável a adoção de inovações para atender às demandas.” (TEIXEIRA e RÊGO, 2017, p. 371, apud LEKHI, 2007)

O uso da tecnologia é uma forte ferramenta de inovação no serviço público, pois é possível o aperfeiçoamento das práticas gerenciais e processos

internos, possibilitando novos arranjos para a prestação dos serviços públicos.

Inovar é uma forma de mudança, podendo ser relacionada com o melhoramento de um serviço, produção ou processo já utilizado, ou com a implantação de uma nova ideia. (CINTRA e DALBEM, 2017)

A mudança é um fenômeno atinente à organização, podendo ser demonstrada de maneiras distintas, tais como: esforço adaptativo, modificação gerencial e estrutural, transformações no comportamento dos indivíduos na organização (BERGUE, 2012)

Certo é que a mudança organizacional é complexa, dinâmica, contínua e se manifesta das mais diversas formas, tais como: renovações gerenciais, estruturais, comportamentais, etc.

A motivação para a busca de transformações em organizações públicas permitem destacar um “duplo desafio”: tensões externas, que os autores denominam “de cima”, atribuídas ao fenômeno da globalização; e tensões internas “de dentro”, representadas pelo “problema crescente de legitimidade” em larga medida decorrente da redução da oferta de serviços públicos à sociedade (BERGUE, 2012, p. 38)

No contexto brasileiro, um dos eixos de impulso para a transformação é, de fato, o próprio estágio de desenvolvimento experimentado pela sociedade contemporânea, que impõe ao Estado novas e por vezes contrastantes demandas (BERGUE, 2012 apud FINGER; BRAND, 2001).

Bergue (2012, p. 70) apresenta que a mudança organizacional pode se apresentar “como um processo de transposição de objetos culturais”, consistindo os referidos objetos no uso de tecnologias, na avaliação de desempenho, dentre outros.

Cabe salientar que é imprescindível no processo de transformação que seja superado o nível de “interesse aparente” e haja o efetivo interesse na mudança.

Para que a mudança seja proativa, é preciso considerar que os indivíduos envolvidos estejam empenhados para colocar em prática as transformações necessárias no ambiente de trabalho. Como diz Bergue (2012, p. 69) “podemos estabelecer como premissa fundamental de qualquer processo de mudança, que se pretenda consistente e comprometido com a obtenção de resultados efetivos, o interesse na mudança.”

Ocorre que a mudança no ambiente organizacional é um processo complexo, estando sujeita ao fenômeno da resistência dos atores

envolvidos, por ocasião da realização de transformações em seus procedimentos internos.

2.2 Resistência à mudança

As situações de mudanças nas organizações, inclusive nas públicas, podem gerar resistência dos indivíduos envolvidos (servidores), pois o inovador, o desconhecido carrega consigo as incertezas quanto ao resultado, se positivo ou negativo, por isso, provocam sentimentos que geram insegurança, perda, angústia, etc., para o trabalhador.

Resistir à mudança é uma postura natural, isto não significa que as pessoas estão contra a instituição, apenas estão desinformadas e temerosas com as possíveis consequências que as transformações acarretarão no seu ambiente laboral. (CINTRA e DALBEM, 2017)

Bergue (2012, p. 49) explica que “...a resistência à mudança está relacionada, eminentemente, no resultado de uma contabilização de perdas e ganhos potenciais que possam decorrer de uma inovação introduzida por um processo de mudança. A resistência a mudança pode ser minimizada, ou mesmo elidida, se o indivíduo ou grupo destinatário da mudança for capaz de constatar resultado positivo no balanço de perdas e ganhos decorrentes da inovação.”

De acordo com os pressupostos de resistência à mudança apresentados por Hernandez e Caldas (2001, p. 52), a “resistência à mudança é um “fato da vida” e algo que inexoravelmente irá ocorrer em processos de transformação” e que “os seres humanos são naturalmente resistentes à mudança”, pois o receio do desconhecido suscita insegurança quanto à maneira de condução das atividades laborais e da situação do agente na própria instituição.

Portanto, deve ser ressaltado que a resistência à mudança precisa ser compreendida a partir de um sistema de resultados.” (BERGUE, 2012). E, dessa forma, o referido sistema pode ser entendido como a valoração, que o trabalhador faz, sobre qual será a perda e os ganhos pessoais potenciais que as transformações no ambiente de trabalho poderão ocasionar em sua atividade laboral. O aspecto da perda pode envolver questões financeiras, a posição do indivíduo na organização, relações de poder, expectativas de futuras esferas de atuação, possíveis comprometimentos nas condições de estabilidade, etc.

As percepções das pessoas envolvidas dependem de suas crenças e culturas, inclusive, o sentimento de perda é tão grande que é visto como uma “morte

simbólica”, já que os atores compreendem a mudança organizacional como algo irreversível.

A resistência pode ser classificada em duas categorias, a individual e a organizacional. “As fontes de resistência individual à mudança residem nas características humanas básicas, como percepção, personalidade e necessidades.” (ROBBINS, 2009, p. 425).

Os principais tipos de resistência individuais estão relacionados aos hábitos, questões de segurança, fatores econômicos, medo do desconhecido, processamento seletivo de informações, que estão apresentadas e definidas no quadro 1.

Quadro 1-Fontes de Resistência à mudança

<p><i>Hábitos:</i> criamos hábitos ou respostas programadas para enfrentar a complexidade da vida. Quando defrontamos com a mudança, esta tendência de responder de acordo com o costume transforma-se em fonte de resistência.</p> <p><i>Segurança:</i> as pessoas com elevada necessidade de segurança costumam resistir à mudança por se sentirem ameaçadas.</p> <p><i>Fatores econômicos:</i> as mudanças nas tarefas ou rotinas estabelecidas podem suscitar temor em relação às finanças quando uma pessoa acha que não será capaz de apresentar o mesmo desempenho de antes, especialmente quando a remuneração é vinculada à produtividade.</p> <p><i>Medo do desconhecido:</i> a mudança faz o conhecido ser trocado pela ambiguidade e pela incerteza.</p> <p><i>Processamento seletivo de informações:</i> as pessoas processam seletivamente as informações para manter suas percepções intactas. Elas só ouvem o que querem ouvir. Ignoram informações que possam desafiar o mundo que construíram.</p>
--

Fonte: Robbins (2009, p. 426)

Por fim, a resistência à mudança nem sempre pode ser encarada como negativa, pois a atuação do trabalhador pode ajudar a identificar possíveis lacunas e a realizar ajustes no projeto de mudança das organizações.

3 Método da pesquisa

Para desenvolvimento do presente estudo foi realizada uma pesquisa documental, além da obtenção de informações junto aos servidores do Órgão, através de entrevista realizadas com 02 (dois) funcionários integrantes da equipe da Diretoria de Tecnologia do MP/PB que utilizou um roteiro semiestruturado, com 09 (nove) questões abertas que abordaram sobre as expectativas e dificuldades para implementação da ferramenta tecnológica MP

VIRTUAL 2, assim como os resultados até então alcançados.

Quanto à natureza trata-se de uma pesquisa aplicada. No tocante aos objetivos, consiste em uma pesquisa descritiva, já que apresenta as características de determinada população ou fenômeno, ou ainda, estabelece relações entre variáveis. A forma de abordagem é qualitativa, na medida em que faz uso de palavras, linguagens, em forma de texto, para descrição, reflexão e interpretação do pesquisador na compreensão e análise dos resultados (GUIMARÃES et al., 2012)

O procedimento técnico consiste em pesquisa bibliográfica e um estudo de caso. O método utilizado foi indutivo, uma vez que foi baseado na experiência e nas observações de casos da realidade concreta.

4 Resultados da pesquisa

As informações obtidas por meio da pesquisa documental e do questionário (Instrumento de Pesquisa) aplicado a 02 (dois) servidores do MP/PB, integrantes da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC), permitiram delinear os desafios impostos na implementação de uma nova prática tecnológica na instituição, conforme veremos a seguir.

O MP VIRTUAL 2 (MPV2) é um sistema de controle de processos desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia de Informação do Ministério Público da Paraíba, utilizando tecnologias de software livre. Nele é possível registrar e movimentar, virtualmente, todos os processos de gestão administrativa, Extrajudiciais e Judiciais que tramitam nos órgãos do MPPB.

Quadro 2- Vantagens do sistema do MP VIRTUAL

<ul style="list-style-type: none"> • Possibilita a padronização e transparência nas rotinas de trabalho; • Facilita a pesquisa, em função do acesso rápido a informações de processos; • Celeridade na tramitação dos procedimentos; • Integração do sistema com o Diário Oficial (facilitando diariamente o registro correto das informações nesses sistemas); 	<ul style="list-style-type: none"> • Geração de banco de dados (facilitando a emissão de relatórios estatísticos, auxiliando a Administração na tomada de decisões); • Economia com o uso de papel e impressão de documentos; • Emissão do Relatório de Atividades Funcionais (RAF) dos membros; • Dentre outras.
---	---

Fonte: Servidores da DITEC do MP/PB

Como apresentado no quadro 2, são muitas as vantagens apresentadas com a utilização do sistema MP Virtual, as quais têm sido registradas desde que o sistema começou a ser implantado no ano de 2016, inicialmente na Promotoria de Cuité e nas Procuradorias de Justiça (2º grau). A previsão é que até outubro de 2018 todo o processo de implantação esteja concluído (de acordo com notícias no site da Instituição).

Quadro 3- Implantação do MP VIRTUAL 2 (2016-2018)

Implantação concluída	Implantação em andamento
<ul style="list-style-type: none"> • Órgãos da Administração Superior (Procuradoria-Geral de Justiça; Colégio de Procuradores de Justiça; Conselho Superior do Ministério Público; Corregedoria-Geral do Ministério Público; Ouvidoria) • 12 Procuradorias cíveis • 07 Procuradorias criminais • CAOP's (Centros de Apoio Operacional) • Órgãos de Apoio Administrativo (cerca de 7 diretorias) • Promotorias de 1º e 2º Entrância 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotorias de 3ª Entrância (João Pessoa e Campina Grande)

Fonte: Servidores da DITEC do MP/PB

Considerando as informações descritas no quadro 03, para a implantação é realizada uma análise prévia acerca do funcionamento do setor, para depois ser configurado o sistema com base no perfil dos usuários e com as classes dos processos de trabalho, sempre tendo como base a taxonomia do CNMP. O setor que receberá o sistema é informado sobre o cronograma de instalação do sistema, o nome e contato do servidor responsável por essa implantação, ficando à disposição para esclarecer dúvidas de uso do sistema.

Denota-se que, previamente ao processo de implantação, é verificado como o setor funciona. Como destacado por Santos e Pontes (2018, p. 104), “Antes de projetar qualquer proposta de mudança é preciso haver uma compreensão dos vários aspectos da organização, os valores dominantes, estrutura, pessoal, metas, missão e visão.”

O pesquisado B explicou que “o processo de implantação é feito em duas semanas através de vídeos que são disponibilizados para os usuários. Oferecemos ainda um treinamento presencial na segunda semana para um servidor da Promotoria na DITEC. Temos a disposição servidores na DITEC para tirar dúvidas remotamente por telefone. Na terceira semana a Promotoria está dispensada de utilizar o livro de protocolo e o RAF do(s) Promotor(es) será gerado automaticamente no dia 10 do mês seguinte.”

O sistema funciona através das seguintes etapas principais: Protocolo de processo, movimentação, encaminhamentos e encerramento, as quais estão definidas no quadro a seguir.

Quadro 4- Etapas de funcionamento

a) Protocolo	b) Movimentação
Cadastramento das partes, peça inicial (denúncia/reclamação, etc) e outros dados adicionais.	Distribuições, juntada de documentos, criação/finalização de prazos, apensamento, desapensamento de outros processos e etc.
c) Encaminhamento	d) Encerramento
Para Membros, Servidores e Órgãos/Setores do MPPB a qualquer momento	Pode arquivar o Procedimento definitivamente ou não

Fonte: Servidores da DITEC do MP/PB

A operacionalização dessas etapas impactou na necessidade e realização de mudanças na rotina diária, através da implantação do MP VIRTUAL 2, o que gerou um pouco de resistência e ansiedade por parte dos usuários, sendo verificado que o fenômeno se manifestou de forma distinta entre as pessoas mais velhas e as mais jovens. Para os usuários mais velhos, a expectativa foi negativa, tal fato decorreu em função dos indivíduos não terem “familiaridade ou experiência no uso de computadores.”, como afirmou o pesquisado “B”.

No tocante aos usuários mais novos a percepção foi positiva, pois compreenderam que o uso do sistema trará diversos benefícios ao cotidiano do trabalho.

As formas de percepção dos envolvidos na mudança são explicadas por Bergue (2012) através das suas afirmações e constatações de que as pessoas ou os grupos, em geral, resistem a qualquer movimento capaz de causar perturbação na ordem vigente em razão do risco potencial de que tal mudança possa comprometer suas conquistas já consolidadas ou em processo. Padrão de comportamento diverso, no entanto, pode ser observado nas situações em que as pessoas aspiram

à mudança e se transformam em agentes ou entusiastas desse processo quando percebem a possibilidade de reflexos envolvendo melhorias no plano pessoal ou para um grupo afim

Cabe salientar que a equipe da DITEC teve o cuidado de criar o sistema com o manuseio simplificado, de maneira a facilitar à integração dos usuários a ferramenta, inclusive a entrevistada A esclareceu que o “sistema foi desenvolvido com uma interface bastante intuitiva de forma que o aprendizado ficou bastante fácil e não exige conhecimento avançado de tecnologia.”

Com base nos dados apresentados, um das dificuldades durante a implantação consiste na resistência para utilizar o computador para os indivíduos mais velhos. Além disso, outra fonte de resistência é o hábito, pois mudar a rotina do uso de caderno de protocolo, deixar de manusear processos físicos e fazer todas as operações virtualmente causam impacto nas atividades cotidianas.

O entrevistado “B” informou que “...em alguns outros órgãos do MPPB percebemos que os usuários continuaram imprimindo papel ou mantendo os volumes físicos em tramitação.”

Como bem afirma Bergue (2012), as mudanças nos processos, ou mesmo no arranjo físico do ambiente de trabalho, são por vezes vistos como movimentos de perturbação da cultura existente, capazes de resultar, em situações limites, em perdas potenciais de poder e espaço dos indivíduos frente ao grupo, ou mesmo do grupo frente aos demais subsistemas da organização, ou seja, fragilização do domínio do “como realizar” determinada atividade, potencial exposição de eventual dificuldade em relação à nova atividade ou atribuições específicas, entre outros fatores) As pessoas nesses casos e situações acabam conformando-se com as atividades e os métodos de trabalho vigentes, desconsiderando muitas vezes a possibilidade e a necessidade de mudança.”

Esclarece a entrevistada “A” que “a resistência às mudanças sempre ocorreram, mas depois de pouco tempo, cerca de 3 meses, as pessoas começaram a perceber os benefícios da informatização em todos os setores.”

Outros aspectos que devem ser registrados e dificultam a implantação do MP VIRTUAL 2 são: “internet de baixa qualidade, acúmulo de processos em papel com prazos atrasados, computadores antigos e dificuldade de comunicação com os Promotores de Justiça” (em função do acúmulo de designações em outras Promotorias ou em audiências demoradas), de acordo com o pesquisado “B”.

A participante “A” acrescenta que “as principais dificuldades são a necessidade de repassar os conhecimentos para uso correto do sistema, a necessidade de implantar uma estrutura adequada ao trabalho remoto em sistemas, o que inclui uma boa estrutura de acesso à rede, bons equipamentos para os usuários como computador e scanner, o acesso à internet de boa velocidade na instituição. Também é grande a dificuldade em realizar o suporte remoto ao sistema e atender a todas as demandas de manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades solicitadas pelos usuários.”

O sistema já foi implantado em mais de 90% dos Órgãos do Ministério Público do Estado da Paraíba, com previsão de alcançar os 100% em outubro de 2018, ou seja, os objetivos de implantação já foram alcançados em quase a sua totalidade.

No tocante aos resultados já obtidos, a entrevistada “A” informou que o MPVIRTUAL permite “a tramitação de processos entre todos os órgãos que utilizam o sistema e facilitando o envio de processos e documentos eletrônicos com eficiência dentro da instituição.” Como também, que “a rapidez na tramitação de procedimentos e a facilidade na pesquisa e obtenção de informações tem contribuído para que os processos sejam resolvidos de forma mais eficiente. Além disso, o trabalho diário é facilitado através da facilidade de acesso remoto aos processos eletrônicos.”

O pesquisado “B” acrescentou que “...em alguns órgãos do MPPB, percebemos maior qualidade no registro das informações, maior segurança em relação aos prazos e localização dos processos e economia no uso de papel. Os Promotores passaram a ter mais tempo para realizar outras atividades por não precisarem preencher o relatório conhecido como RAF.” E ainda, “os resultados são a padronização e transparência nas rotinas de trabalho das Promotorias e órgãos da administração do MPPB, maior velocidade no acesso a informações de processos, maior velocidade na tramitação de processos, integração com Recursos Humanos e Diário Oficial força o registro correto e diário das informações nesses sistemas, geração de relatórios estatísticos para tomada de decisão dos órgãos da administração superior e economia com impressão de documentos.”

Depreende-se que o uso do sistema tem alcançado os resultados positivos, ainda que pendente a conclusão da implantação em toda a instituição.

Percebe-se que a ocorrência de uma certa resistência à implantação do sistema do MP VIRTUAL 2 ocorreu em razão de limitações do uso da tecnologia e por força do hábito.

Cabe salientar que o suporte oferecido pela DITEC para treinar e esclarecer dúvidas do cotidiano (antes, durante e após a implantação) ajudam a diminuir a resistência dos indivíduos. De acordo com Robbins (2009), os agentes de mudança, ou responsáveis pelo processo de transformação na organização podem oferecer uma série de esforços apoiadores para reduzir a resistência.

Inclusive, nas pesquisas realizadas não foram quantificados quantos indivíduos demonstraram a referida resistência, podendo-se concluir que não foi em quantidade expressiva, como também, que vem sendo superada, já que o sistema tem alcançado os resultados esperados.

5 Conclusão

O presente trabalho verificou que a busca pela eficiência nos resultados conduz a necessidade de aprimoramentos nos processos de trabalho em órgãos públicos. Para tal mister, o uso de ferramentas tecnológicas possibilita mudar velhas práticas e inovar na administração pública.

Nesse sentido, o sistema do MP VIRTUAL 2 foi criado, pela Diretoria de Tecnologia do Ministério Público do Estado da Paraíba, para dar celeridade na tramitação de todos os processos da instituição (gestão administrativa, Extrajudiciais e Judiciais).

Verifica-se que a mudança para o novo sistema foi devidamente planejada, sendo obedecido um cronograma de implantação nos diversos setores do MP/PB, além disso, o processo segue etapas como, comunicação da implantação, treinamento (através de aulas em vídeo), treinamento presencial, implantação e a fase posterior à implantação (com servidores da DITEC à disposição para esclarecer dúvidas).

Como é comum em situações de transformações, essa mudança gerou uma certa resistência pelos indivíduos mais velhos por questões de limitações pessoais para o uso de computadores, como também, por força do hábito, sendo que após cerca de três meses do uso do novo sistema, as pessoas estão mais familiarizadas e percebem os benefícios da tecnologia.

Os dados coletados demonstraram que o uso do sistema para a virtualização dos processos apresenta os resultados esperados: padronização das rotinas de trabalho, celeridade na tramitação dos procedimentos, facilidade na pesquisa e obtenção de informações, facilidade de acesso remoto dos procedimentos eletrônicos, facilitação para o cumprimento dos prazos, dentre outros.

Apesar dessa mudança no sistema não ter sido implantada em todos os setores, já pode ser

percebido que a ferramenta tem aperfeiçoado o desempenho das atividades de servidores e membros da instituição, ou seja, o MP VIRTUAL 2 tem contribuído para aumentar a produtividade, sem necessitar majorar a quantidade dos trabalhadores disponíveis no Órgão.

Logo, o uso de um novo recurso tecnológico pode ajudar a inovar nas atividades diárias no setor público, sendo o planejamento um dos fatores relevantes para o sucesso na realização de qualquer mudança, fato este devidamente seguido para a implantação do sistema no MP/PB.

Por fim, conclui-se que o tema é relevante e, por isso, devem ser realizados novos estudos para discutir acerca da importância da mudança na administração pública, através do uso da tecnologia, na busca pela eficiência das práticas laborais.

Referências

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 12 ago. 2018.

_____. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. **Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil; e dá outras providências**. Brasília: Câmara dos Deputados, 2006. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2006/lei-11419-19-dezembro-2006-548410-publicacaooriginal-63543-pl.html>>. Acesso em: 27/09/2108.

BERGUE, Sandro Trescastro **Comportamento organizacional**. 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES: UAB, 2012.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Cultura e mudança organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] CAPES: UAB, 2010.

CINTRA, Josiane; DALBEM, Eloísa. **Comportamento organizacional**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016.

FILHO, José dos Santos Carvalho, **Manual de Direito Administrativo**. 28 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

GUIMARÃES, Alice Inês Araújo [et al.]. **Prática de pesquisa em administração de sistema de informação**. João Pessoa: IFPB, 2012.

HERNANDES, José Mauro da Costa; CALDAS, Miguel Pinto. **Resistência à mudança: uma revisão crítica**. Revista de Administração de Empresas. v. 41, n. 2, p. 31-45, 2001.

MALMEGRIM, Maria Leonídia. **Gestão Operacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA. Resolução PGJ nº 49/2014. **Institui o sistema de registro e gestão dos processos e procedimentos eletrônicos em tramitação no Ministério Público do Estado da Paraíba, denominado MPVirtual, e dá outras providências**. Disponível em: <<http://www.mppb.mp.br/index.php/atos-e-normas>> acesso em 27 set. 2018.

_____. **90% das Promotorias já têm o MPVirtual; nova funcionalidade é implementada**. Disponível em: <<http://www.mppb.mp.br/index.php/38-noticias/procuradoria-geral/20275-90-das-promotorias-ja-tem-o-mpvirtual-nova-funcionalidade-e-implementada>>. acesso em 27 set. 2018.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**, 1 Ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SANTOS, Maria Luiza da Costa; SANTOS, Marcos Igor da Costa; PONTES, Landelina Tavares. **Cultura Organizacional e Mudança: o estudo da Secretaria de Educação do Município de Serra Redonda-PB**. Revista Princípiã. João Pessoa, nº 41, 2018, p. 100-112

Sistema Elo destina-se à tramitação de processos da área-fim do CNMP. Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/10285-sistema-elo-destina-se-a-tramitacao-de-processos-da-area-fim-do-cnmp>> Acesso em 26 set. 2018.

TEIXEIRA, Janaina Angelina; RÊGO, Mariana Carolina Barbosa. **Inovação no sistema Judiciário com a adoção do Processo Judicial eletrônico em**

um Tribunal de Justiça brasileiro. Rev. Ciênc. Admin., Fortaleza, v. 23, n. 3, p. 369-384, set./dez. 2017. Disponível em: <
<http://periodicos.unifor.br/rca/article/view/4132>>
Acesso em 9 set. 2018.

ⁱ O Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) é um órgão que executa a fiscalização administrativa, financeira e disciplinar do Ministério Público no Brasil e de seus membros, sempre respeitando a autonomia da instituição.