



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

TERESA VITÓRIA DA SILVA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: Aplicação em uma
Secretaria Estadual de Educação na gestão de processos.**

**João Pessoa
2022**

TERESA VITÓRIA DA SILVA

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: Aplicação em uma
Secretaria Estadual de Educação na gestão de processos.**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de **Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Agnes Campêllo Araújo Braz

**João Pessoa
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

S586s Silva, Teresa Vitória da.

Sistema integrado de gestão : aplicação em uma Secretaria estadual de educação na gestão de processos / Teresa Vitória da Silva. – 2022.

30 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2022.

Orientação : Prof^a Me. Agnes Campêllo Araújo Braz.

1. Gestão de processos. 2. Gestão pública. 3. Sistema integrado de gestão. 4. *Software* livre. I. Título.

CDU 005.83:004.4(043)



INSTITUTO FEDERAL
Paraíba

CAMPUS JOÃO PESSOA
SECRETARIA ACADEMICA - CAMPUS JOAO PESSOA

PARECER 76/2022 - SAC/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 19 de dezembro de 2022.

FOLHA DE APROVAÇÃO

TERESA VITÓRIA DA SILVA

Matrícula: 20182460057

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: Aplicação em uma Secretaria Estadual de Educação na gestão de processos.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **14/12/2022** no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Agnes Campêllo Araújo Braz (IFPB)

Orientador(a)

Cibele de Albuquerque Tomé (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

José Washington de Moraes Medeiros (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Agnes Campello Araujo Braz**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/12/2022 10:27:02.
- **Jose Washington de Morais Medeiros**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/12/2022 11:45:32.
- **Cibele de Albuquerque Tome**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/12/2022 17:11:19.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/12/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 368473

Verificador: b41f3c3ed0

Código de Autenticação:



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer a Deus por me dar forças e sempre estar ao meu lado me ajudando a seguir. Agradecer a minha família em especial a minha mãe Maria Jacileide e minha irmã Luana por durante toda a minha graduação me aconselharem e serem meu porto seguro durante essa jornada, sempre acreditando em meu potencial. Ao meu tio Samuel Aragão que sempre teve em seus melhores sonhos a finalização da minha graduação. Agradecer a meu namorado Adilson que estive junto comigo durante toda a minha construção do tcc me dando forças e acreditando que conseguiria dar o meu melhor. Agradecer ao final a minha orientadora Agnes que prestou um excelente trabalho durante em 6 meses de orientação, sempre me tranquilizando e dando a certeza que conseguiria concluir meu trabalho com êxito.

RESUMO

Este trabalho apresenta propostas de melhorias e análise de falhas para um sistema integrado de gestão que foi implantado em uma Secretaria de Educação da Paraíba, o software que será analisado teve sua implantação devido a pandemia da Covid-19, fazendo com que todos os servidores tivessem que se adequar com uma nova ferramenta de trabalho, alterando a forma de trâmite de processos e ofícios que anteriormente eram impressos e após implementação do Sistema Integrado de Gestão(SIG) passaram a ser todos pela plataforma PBdoc, com ela foi possível a diminuição de custos, diminuição de tempo de tramite dos processos e ofícios. Para análise desta ferramenta será um estudo de caso de forma exploratória e documental, para que com o estudo se obtenha uma resposta conclusiva sobre a importância da implantação da PBdoc, conseguindo analisar suas falhas, os seus ganhos e propondo melhorias significativas para o software.

Palavras-chave: Sistema integrado. Gestão Pública. Processos. Software livre.

ABSTRACT

This work presents proposals for improvements and analysis of failures for an integrated management system that was implemented in a Department of Education in Paraiba, the software that will be analyzed was implemented due to the Covid-19 pandemic, causing all servers to have that adapt to a new work tool, changing the way processes and letters are processed that were previously printed and after the implementation of the Integrated Management System (SIG) became all through the PBdoc platform, with it it was possible to reduce costs , reduction of processing time for processes and letters. The analysis of this tool will be a case study in an exploratory and documental way, it is expected that upon completion of the study a conclusive answer will be obtained on the importance of implementing the PBdoc, managing to analyze its failures, its gains and proposing significant improvements for the software. This work presents proposals for improvements and analysis of failures for an integrated management system that was implemented in a Department of Education in Paraiba, the software that will be analyzed was implemented due to the Covid-19 pandemic, causing all servers to have that adapt to a new work tool, changing the way processes and letters are processed that were previously printed and after the implementation of the Integrated Management System (SIG) became all through the PBdoc platform, with it it was possible to reduce costs , reduction of processing time for processes and letters. The analysis of this tool will be a case study in an exploratory and documental way, it is expected that upon completion of the study a conclusive answer will be obtained on the importance of implementing the PBdoc, managing to analyze its failures, its gains and proposing significant improvements for the software.

Keywords: Integrated system. Public administration. Law Suit. Software free.

LISTA DE IMAGENS

Figura 1- Arquivos Correntes finalizados atualmente	22
Figura 2- Arquivos Correntes finalizados - Melhoria	23
Figura 3- Parte aguardando andamento como todos os processos já finalizados	24
Figura 4- Parte aguardando andamento feito a melhoria, apenas com documentos não finalizados.	24
Figura 5- Tela inicial do PBdoc.	25
Figura 6- Tela inicial do PBdoc com a melhoria do quadro de notificações	26
Figura 7- Sugestão de App	<u>27</u>

Sumário

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Justificativa	14
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos específicos	14
2 Referencial Teórico	16
2.1 Gestão de Processos	16
2.1.1 Gestão Pública	17
2.2 Sistema Integrado de Gestão	18
3 Metodologia	19
4 Análise de Resultados	20
4.1 Descrever o sistema integrado de gestão implantado em uma secretaria estadual de educação	20
4.2 Verificação de Falhas no SIG Utilizado pela Secretaria Estadual de Educação e Proposição de Melhorias em suas Funcionalidades	21
4.3 Ganhos obtidos com a implantação de um SIG na Secretaria Estadual de Educação	28
Considerações Finais	29
Referências	31

1 INTRODUÇÃO

O modelo de gestão pública foi introduzido no Brasil no início da década de 1990. A partir desta data foi registrado um processo de expansão das ideias do neoliberalismo, que tinha como principal objetivo defender justamente a autonomia dos cidadãos nos setores políticos e econômicos, de acordo com o que foi afirmado por Bresser-Pereira (1998, p.36, apud MACHADO & FALSARELLA, 2020).

(...) na década dos 90 está sendo construído um novo Estado. Este novo Estado será o resultado de profundas reformas. Estas reformas habilitaram o Estado a desempenhar as funções que o mercado não é capaz de desempenhar. O objetivo é construir um Estado que responda às necessidades de seus cidadãos. (BRESSER-PEREIRA, 1998, p.36, apud MACHADO & FALSARELLA, 2020).

Um novo modelo de gestão surgiu como resposta às críticas à burocracia que era dominante na administração pública, tendo em vista que a maior preocupação era exatamente para que com a implantação de políticas, pudéssemos ter resultados de diminuição da pobreza e ampliação, conforme era a indicação dos organismos mundiais (UNESP, 2019).

A administração pública gerencial pode ser colocada em pauta nessa questão, ela apareceu no Brasil no século XX, o seu objetivo central era ter em seus atos administrativos a flexibilidade nos mecanismos de controle dos procedimentos, trazendo assim, resultados positivos. Visto que, quanto maior a eficiência e qualidade da prestação dos serviços, menor seriam os custos, ou seja, quanto mais elevada a qualidade no serviço, maior seria a redução de custos dos mesmos. Suprindo assim, as carências ocasionadas no modelo burocrático

A principal aliada da otimização dos processos hoje em dia se deve à tecnologia. Ela está presente em todos os setores da sociedade e das organizações, e pelo olhar das milhares de vantagens que proporciona, e na Administração Pública, a sua aplicabilidade não seria diferente. Nota-se o quão importante é o desenvolvimento e a implantação de sistemas de gestão integrados, por serem os principais responsáveis pela eficiência e rapidez dos processos administrativos,

contribuindo para maior produtividade e integração entre os setores, obtendo uma gestão pública eficaz (PORTAL CSC, 2021).

A implementação de um sistema integrado de gestão traz diversas vantagens ao governo que opta por inserir esse sistema em sua gestão, já que por meio da integração é possível ter um banco de dados único, contribuindo para a obtenção de dados e possibilitando análises estratégicas para tomada de decisões. Outras vantagens, segundo Chaid (2005), incluem:

- Diferencial competitivo: fortalecimento da imagem no mercado e nas comunidades; prática da excelência gerencial por padrões internacionais de gestão; atendimento às demandas do mercado e da sociedade em geral.
- Melhoria organizacional: reconhecimento da gestão sistematizada por entidades externas; maior conscientização das partes interessadas; atuação proativa, evitando-se danos ambientais e acidentes no trabalho; melhoria do clima organizacional; maior capacitação e educação dos empregados; redução do tempo e de investimentos em auditorias internas e externas.
- Minimização de fatores de risco: segurança legal contra processos e responsabilidades; segurança das informações importantes para o negócio; minimização de acidentes e passivos; identificação de vulnerabilidade nas práticas atuais.

Tendo em vista que a tecnologia existe em todas as esferas da sociedade vem a cada dia em evolução, a gestão pública não foge à regra, razão pela qual é cada vez maior a necessidade de desenvolver e implementar sistemas integrados de gestão na área da Administração Pública, que são os principais responsáveis por garantir a celeridade e eficiência dos processos administrativos, promover a produtividade e o desenvolvimento de políticas públicas de qualidade e eficácia gestão. Um sistema integrado traz diversos benefícios para o governo, auxiliando na melhoria da gestão em todas as áreas, e um único banco de dados auxilia na captação de dados e fornece análises estratégicas para a tomada de decisões (CHAID, 2005).

O governo do estado da Paraíba viu a alternativa de implantação de um sistema integrado de gestão para que fossem suprimidos os problemas ocasionados pela pandemia à atuação dos seus servidores nos órgãos públicos, tendo em vista o período que todos os servidores foram obrigados a permanecerem em suas residências, para evitar a disseminação do vírus da COVID-19. Deste modo, todos os

processos ligados ao governo se encontravam paralisados. Assim, surgiu a ideia da implantação do PBdoc (Plataforma oficial do Estado da Paraíba. Tal plataforma forneceria subsídios para criação e tramitação de documentos eletrônicos, com o objetivo inicial de possibilitar que os processos ficassem de forma eletrônica e todos os servidores conseguissem trabalhar de forma remota neste período de pandemia.

A implantação de um sistema integrado de gestão informatizada em uma Secretaria Estadual de Educação possibilitou a criação de um banco de dados (CODATA, 2022). Ademais, este sistema integrado de gestão permite a autonomia e otimização de tempo e recursos da Secretaria Estadual de Educação, considerando como eram realizadas as suas atividades anteriormente, onde tudo que era executado e resolvido através de papéis impressos. Assim, os processos passaram por uma ação de inovação, trazendo para esta secretaria algo novo para eles, um sistema que permite que todos os processos e solicitações sejam efetivados de forma eletrônica. Surge então, a seguinte indagação: **Quais os ganhos que um sistema integrado de gestão podem trazer a gestão de processos da administração pública?**

1.1 Justificativa

A inexistência de pesquisas acadêmicas a respeito da integração de um sistema para gestão pública no estado da Paraíba viabilizou a elaboração de um projeto de pesquisa sobre o tema. Este hiato acadêmico motivou o projeto, sendo importante ressaltar o vínculo pessoal que a pesquisadora possui com o tema, através de sua experimentação do sistema desde o início da sua inserção no governo do estado.

A oportunidade de trabalhar em um setor público de educação, trouxe o interesse de analisar com mais detalhes o sistema inserido no setor público, que tem sua utilização para andamentos de processos e dar seguimento às solicitações a serem atendidas. Despertando a necessidade, na presente pesquisadora, de uma análise crítica sobre a gestão de processos utilizada por esse sistema.

Por conseguinte, este estudo pode proporcionar melhorias aos processos internos do órgão examinado e ao sistema em si, e analisar possíveis falhas do objeto de estudo, com intuito de acrescentar tanto na aplicabilidade do SIG para a organização, quanto profissionalmente à pesquisadora.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar quais ganhos que um sistema integrado de gestão implantado em uma secretaria estadual de educação pode trazer para a integração de processos na Administração Pública.

1.2.2 Objetivos específicos

- Descrever o sistema integrado de gestão implantado em uma secretaria estadual de educação.

- Verificar se há falhas em um sistema integrado de gestão em sua aplicabilidade à Administração Pública,
- Identificar os ganhos obtidos com a implantação de um sistema integrado de gestão de processos na Administração Pública.
- Propor melhorias de um sistema integrado de gestão implantado em uma secretaria estadual de educação em suas funcionalidades à gestão de processos na Administração Pública.

2 Referencial Teórico

2.1 Gestão de Processos

Segundo Laurindo e Rotondaro (2006), a gestão de processos pode ser entendida como uma abordagem para o desenvolvimento organizacional, geralmente voltada para a obtenção de melhorias qualitativas no desempenho dos processos, tendo uma visão objetiva e sistemática das atividades, estruturas e recursos necessários para atingir os principais objetivos do negócio. No seu conjunto, este modelo de gestão pode ser concebido como um enfoque sistemático no desenho e na melhoria contínua dos processos organizacionais, capacitando as pessoas para trabalharem em equipa, incorporando tecnologias e capacidades emergentes, com o objetivo de entregar valor aos clientes.

Segundo Hammer e Champy (1994, p. 24), “processo é um conjunto de atividades com uma ou mais espécies de entrada e que cria uma saída de valor para o cliente”.

O Guia BPM CBOK (2009) define o gerenciamento de processos de negócios ou *Business Process Modeling* (BPM) como uma abordagem disciplinada para identificar, projetar, executar, medir, monitorar e controlar processos de negócios, automatizados ou não, para alcançar objetivos estratégicos consistentes com a organização com intenção de melhoria de resultados, também envolve abordagem de agregação de valor, melhoria, inovação e gestão de processos, com o auxílio da tecnologia para melhorar o desempenho organizacional e os resultados do negócio.

Segundo Benner e Tushman (2001), o gerenciamento de processos baseados na perspectiva de uma organização, como um sistema de processos interligados, envolve concentrar esforços para mapear, melhorar e aderir aos processos organizacionais.

2.1.1 Gestão Pública

A Administração Pública é um conjunto de instituições estabelecidas para atingir os objetivos do governo; no sentido material, ele pode ser descrito como conjunto de funções necessárias para o serviço público geral; no sentido operacional, é a manifestações técnicas empreendidas em benefício da coletividade. A administração pública é, portanto, todo o aparato do Estado pré-estabelecido para a execução de seus serviços, com o objetivo de satisfazer as necessidades da coletividade. O Poder Executivo não executa o comportamento do governo; a prática é simplesmente a execução do comportamento, com mais ou menos autonomia funcional, de acordo com as capacidades do corpo e de seus agentes (MEIRELLES, 2002).

Segundo Araújo (2007, p.09)

“Os modelos de gestão pública influenciam a abordagem que o governo utiliza para organizar os recursos e transformá-los em serviços públicos. Os resultados das políticas públicas dependem, em boa medida, do modelo de gestão adotado e da forma como ele funciona. Naturalmente que as contingências que estão presentes no ambiente também influenciam a implementação das políticas públicas e, em última análise, os resultados” (ARAÚJO, 2007, p.09).

De acordo com a definição de Hely Lopes Meirelles, “a Administração é o instrumental de que dispõe o Estado para pôr em prática as opções políticas de governo.” (MEIRELLES, 1993, p. 56–61).

De acordo com Modesto (2000), em um país federal como o Brasil, a administração pública pode ser federal, estadual ou municipal. Mas, os princípios que a regem, sua estrutura, cargos e seus titulares são os mesmos nas três esferas de governo. Assim, a Constituição estabelece que a administração pública de qualquer autarquia da Federação, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios se regerá pelos princípios da legalidade, objetividade, moralidade, transparência e eficiência (o último dos quais foi instituído pela Constituição nº 19 da Emenda de 1988). Modesto, jurista que esteve diretamente envolvido na elaboração da proposta de alteração constitucional que materializa este princípio - justifica assim a sua inclusão nos princípios da administração pública,

Na administração prestadora, constitutiva, não basta ao administrador atuar de forma legal e neutra, é fundamental que atue com eficiência, com rendimento, maximizando recursos e produzindo resultados satisfatórios. (MODESTO, 2000, p. 113).

2.2 Sistema Integrado de Gestão

O termo "sistema de gestão integrado" pode abranger as diferentes fases do sistema de gestão. Normalmente, o SGI pode ser descrito como uma combinação de gestão de qualidade e ambiental, mas também existem sistemas que consistem em gestão ambiental e de saúde e segurança ocupacional. No entanto, a combinação mais abrangente combina qualidade de processo e gerenciamento ambiental com gerenciamento de saúde e segurança do trabalhador. SGI é a combinação de processos, procedimentos e práticas adotadas por uma organização na busca de implementar políticas para alcançar seus objetivos de forma eficaz, interagindo com objetivos como qualidade, desempenho ambiental, segurança e saúde ocupacional (MORAES, 2015).

Para Reis et al. (2016, p.11),

“As vantagens da implantação dos sistemas de gestão integrada estão em aspectos como economicidade de recursos (físicos, financeiros e operacionais); eficiência e celeridade dos processos internos, que tramitam de forma mais rápida entre as unidades; e transparência e acessibilidade das informações públicas para a sociedade. As facilidades da utilização desses sistemas devem-se principalmente ao apoio da alta administração, que participa ativamente do seu planejamento; e às condições favoráveis da infraestrutura da organização, que mesmo com alguns problemas ainda possui ótimos recursos físicos e tecnológicos”. (REIS et al., 2016, p.11)

O sistema integrado de gestão auxilia nas funções de planejamento, controle e organização das empresas, para fornecer a você informações seguras e oportunas para a tomada de decisões. ser contrário sobre esse conceito, Oliveira (2008, p.51) define: “o sistema de informação gerencial é representado pelo conjunto de subsistemas, visualizados de forma integrada e capaz de gerar informações necessárias ao processo decisório “

3 Metodologia

O presente trabalho tem como finalidade estudar os processos na administração pública, voltada sua atenção para processos da secretaria de educação dentro do PBDOC, onde por meio deste estudo busca de forma exploratória conseguir abordar o tema, onde o mesmo foi explorado e tendo -se assim uma oportunidade para se fazer uma pesquisa mais aprofundada (OLIVEIRA, 2018).

Sendo também estudo de caso, que conforme Gil (2007), pode se ter por meio do estudo de caso a observação do objeto estudado e sua unidade continue sendo preservada, mesmo ela estando interligada com o contexto onde está inserido; possibilitando a formulação de hipóteses e teorias sobre o mesmo.

Além da pesquisa ser um estudo de caso, ela se classifica como qualitativa, que para Merriam (1998), por envolver a obtenção de informações descritivas na perspectiva da investigação sendo ela crítica ou interpretativa, além do mesmo estudo examinar diversos fenômenos, como as relações humanas nos diversos ambientes.

O objetivo de pesquisa tem como princípio a análise da plataforma incorporada em uma Secretaria de Educação da Paraíba, o período de análise estabelecido foi de junho a dezembro do presente ano, sendo descrito por um analista, a utilização foi feita de forma documental será realizada no íterim da plataforma PBdoc, acessando seus trâmites processuais, sua interface com o usuário e funcionalidades. A pesquisa será feita de forma exploratória e descritiva onde Segundo Gil (2008), o objetivo da pesquisa exploratória é compreender o objeto de estudo. Apesar de pouco explorado, se apto para o cargo, você aprenderá mais sobre o assunto, este modelo ao explorar o conhecimento dos serviços terceirizados e dos operadores logísticos dentro de uma organização. Este estudo visa fornecer perguntas mais familiares para torná-lo mais claro. Gil (2008), também descreveu o objetivo de pesquisa descritiva é caracterizar uma população, fenômeno ou experiência. O mesmo autor descreve uma pesquisa documental sendo ela caracterizada desta forma quando se é elaborada a partir de materiais que não tiveram nenhum tipo de tratamento analítico (GIL,2009). A finalização da análise de dados foi feita por meios de informações tratadas por imagens e textualizadas

4. Análise de Resultados

A pesquisadora, por utilização extenuante desta plataforma, teve a oportunidade de vislumbrar a potencialidade da problemática a ser explanada neste estudo, sendo capaz de verificar e analisar ações dentro da mesma, as quais poderiam ser otimizadas para se obter uma plataforma simplificada aos servidores. A partir disso, verificou-se que a PBdoc passou apenas por uma única atualização, que foi uma alteração incremental generalizada de todo o seu sistema, no período de seus dois anos de utilização, modificando algumas interfaces e funcionalidades, as sugestões de melhorias que foram pensadas pela pesquisadora ainda se fazem válidas para uma nova versão do sistema.

4.1 Descrever o sistema integrado de gestão implantado em uma secretaria estadual de educação.

A Secretaria Estadual de Educação trabalha com os principais processos voltados para as escolas públicas estaduais, que envolvem diversos serviços, como:

- Liberação de verbas para manutenção predial;
- Liberação de material permanente para as escolas;
- Solicitação de professores (contratos emergenciais para composição de quadros funcionais);
- Liberação de ampliação da escola (obras civis estruturais).

Dentre essas informações supracitadas, estão apenas alguns serviços prestados pela Secretaria de Educação do Estado da Paraíba para as mais de 760 escolas, distribuídas em 222 cidades do Estado. A responsabilidade por essas escolas é subdividida em gerências, que na Paraíba possuem o total de 14. Na 1ª Gerência Regional do Estado (GRE) é onde se concentra o maior número de escolas, totalizando mais de 110 escolas, a maior parte delas é localizada no município de João Pessoa.

A maioria dos processos que envolvem a Secretaria de Educação e suas gerências antes da pandemia era toda resolvida de forma presencial e todos os

processos eram efetivados e arquivados fisicamente (papéis documentais). Após a instauração do COVID-19 no ano de 2020, toda essa logística foi alterada drasticamente, para que os processos tramitassem e fossem finalizados de alguma forma. A solução encontrada para esta problemática foi a digitalização de todos os arquivos para uma plataforma digital, a chamada PBdoc.

A PBdoc é uma plataforma oficial do Estado da Paraíba para a criação e tramitação de documentos eletrônicos, e está em operação desde setembro de 2020. Logo, todos os documentos nela contidos podem ser referenciados em quaisquer processos no âmbito estadual, sem a necessidade de serem apresentados fisicamente, ou seja, impressos.

Os documentos têm sua validação garantida pela própria plataforma, onde são mantidos pelos servidores da companhia de processamento de dados da Paraíba-CODATA. A PBdoc é originária de um software livre, cujo código fonte encontra-se publicado na Internet. Este mesmo software também é utilizado, de modo similar, inclusive no que tange aos algoritmos de assinatura e de criptografia, no Judiciário Federal da 2ª Região, desde 2007, onde foi criado com o nome de SIGA-Doc (CODATA, 2022).

Atualmente, a PBdoc possui uma base de dados com mais de 243.650 itens, dentre eles, tem-se documentos, expedientes e anexos. É importante ressaltar que a plataforma PBdoc é um sistema integrado de gestão, sendo utilizada por todos os órgãos do Governo Estadual da Paraíba. A plataforma já conta com quase 70% de utilização, possuindo cerca de 3.600 usuários, distribuídos em 24 órgãos, além de oito instituições públicas que se encontram em processo de implementação (CODATA, 2022).

4.2 Verificação de Falhas no SIG Utilizado pela Secretaria Estadual de Educação e Proposição de Melhorias em suas Funcionalidades

A plataforma da PBdoc, após sua atualização, mudou totalmente o seu layout antigo, fazendo com que muitos dos seus usuários ficassem confusos com sua nova estética. Contudo, a melhoria que poderia ter sido feita não o foi possibilitando

algumas falhas que serão apresentadas logo a seguir sem mudar seu estilo de forma muito drástica.

Por meio da PBdoc são emitidos diariamente milhares de processos e ofícios que podem ser feitos diretamente da própria plataforma, que por meio dela, tem-se acesso a uma aba semelhante ao Microsoft Word em algumas funcionalidades e, o que muito dos usuários sentem falta nessa parte é a inclusão do corretor automático de texto, que possibilitaria a correção imediata de palavras com grafia incorreta.

Observou-se com a pesquisa no sistema, que os Arquivos Correntes finalizados têm sua visualização integral na área de trabalho do usuário desnecessariamente, organizados de forma cronológica, dificultando a verificação e busca de arquivos abertos em trâmite, caracterizando uma desorganização visual, como exposto na Figura 1.

Em decorrência do exposto, uma das melhorias sugeridas para o sistema PBdoc é a organização e ordenação dos Arquivos Correntes finalizados de forma setorizada, de modo que eles estejam dispostos em pastas de arquivo corrente, de acordo com cada setor de destino do processo, facilitando buscas de processos e, até mesmo, mitigando a poluição visual do próprio sistema (Figura 2).

figura 1: Arquivos Correntes finalizados atualmente

Tempo	Número	Assunto	Origem	Destino	Situação
6 dias	SEE-DES-2022,f		1-GRE	GAD	Arquivado Corrente
7 dias	SEE-OFI-2022/f		CG	CG	Arquivado Corrente
2 semanas	SEE-PRC-2022/f		1-GRE	GEREH	Arquivado Corrente
3 semanas	SEE-OFI-2022,f		CG	CG	Arquivado Corrente
3 semanas	SEE-PRC-2022/		3	CG	Arquivado Corrente

Fonte: PBdoc (2022).

Figura 2: Arquivos Correntes finalizados - Melhoria

SETOR	QUANTIDADE DE PROCESSOS	Situação
GAD	+99	Arquivado Corrente
CG	85	Arquivado Corrente
NUMOP	10	Arquivado Corrente
GAMOB	5	Arquivado Corrente
GTECI	1	Arquivado Corrente

Fonte: Elaboração própria (2022).

Foi possível observar também a forma em que os processos e/ou ofícios que eram enviados a um setor para a devida análise que o status de apresentação é “**Aguardando Andamento**” na interface do usuário, e dentro deste status há duas subclassificações “**Em Trâmite**” - são processos e/ou ofícios que já foram concluídos e foram passados para outro setor, e “**Aguardando Andamento**” - são os processos e/ou ofícios que necessitam de algum tipo de documento adicional ou até mesmo que devem ser transferidos para outro setor para que sejam concluídos.

A mudança sugerida é que os processos e/ou ofícios que estivessem “**Em Trâmite**” realmente saíssem da interface do usuário, que até então, apresenta-se com o status “**Aguardando Andamento**” (Figura 3), ficando assim, apenas os processos e/ou ofícios que precisem de algum anexo documental adicional, como mostrado na Figura 4. Consequentemente, trazendo assim, uma visão mais clara dos processos e/ou ofícios que necessitam de algum anexo, considerando que na maioria das vezes, esses processos e/ou ofícios ficam de forma não visualizada na tela devido às pendências processuais “**Em Trâmite**”.

Figura 03: Parte aguardando andamento como todos os processos já finalizados

Tempo	Número	Assunto	Origem	Destino	Situação
6min	SEE-PRC-	CONTRATO DE EMERGÊNCIA -	1-GRE	NUMOP	Em Trâmite - Caixa de Entrada (Digital) [NUMOP]
7min	SEE-PRC-	CONTRATO DE EMERGÊNCIA -	1-GRE	NUMOP	Em Trâmite - Caixa de Entrada (Digital) [NUMOP]
12h	SEE-PRC-	RETROATIVO DA GHA - JC	DIPRO	NUMOP	Em Trâmite - Caixa de Entrada (Digital) [NUMOP]
12h	SEE-PRC-	Solicita ...	1-GRE	NUMOP	Em Trâmite - Caixa de Entrada (Digital) [NUMOP]

fonte:PBdoc (2022).

Figura 04: Parte aguardando andamento feito a melhoria, apenas com documentos não finalizados.

Tempo	Número	Assunto	Origem	Destino	Situação
12h	SEE-OFN-	Solicitação de transporte para atividades	GEEP	1-GRE	Aguardando Andamento

Fonte: Elaboração própria (2022).

Existem muitos processos que são propriedades de uns setores, e que precisam de assinaturas digitais de usuários de outros setores para a finalização dos mesmos. Contudo, a plataforma digital não encaminha qualquer notificação ao usuário do setor de exigência de assinatura, impossibilitando um trâmite processual fluído. A realidade é que os setores de origem dos processos enviam mensagens textuais em outra plataforma digital solicitando a análise e assinatura digital em alguma parte do processo aos usuários devidos, informando o número do processo e discriminando o nome e o local onde é precisa a assinatura eletrônica.

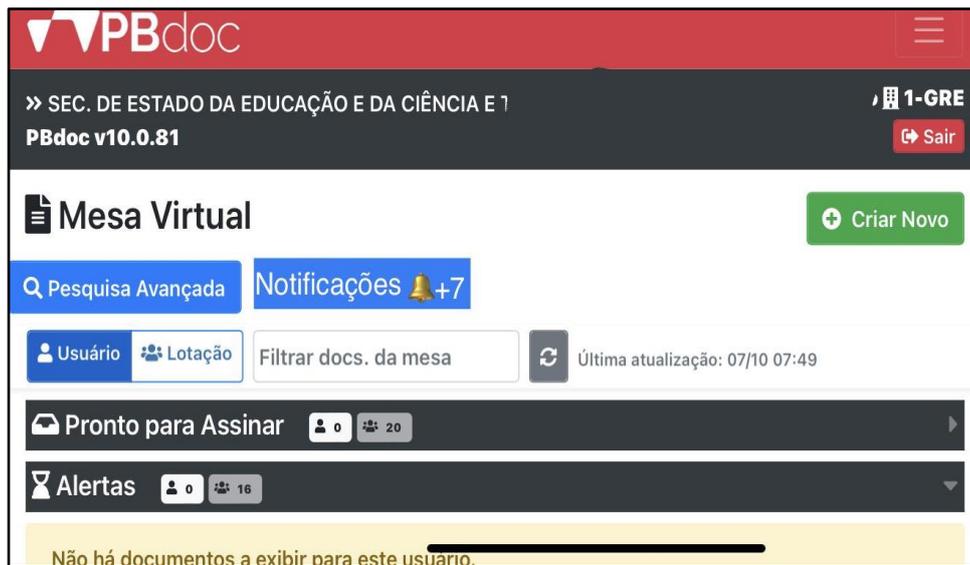
Uma alternativa sugerida é a mudança na página inicial da mesa/interface do usuário da PBdoc (Figura 5) colocando ao lado do botão “**Pesquisa Avançada**” um botão que mostre as “**Notificações**” (Figura 6), assim, o usuário da mesa toma ciência dos documentos que não estão em sua tela inicial, mas que necessitam de sua assinatura.

Figura 5: Tela inicial do PBdoc



Fonte: PBdoc (2022).

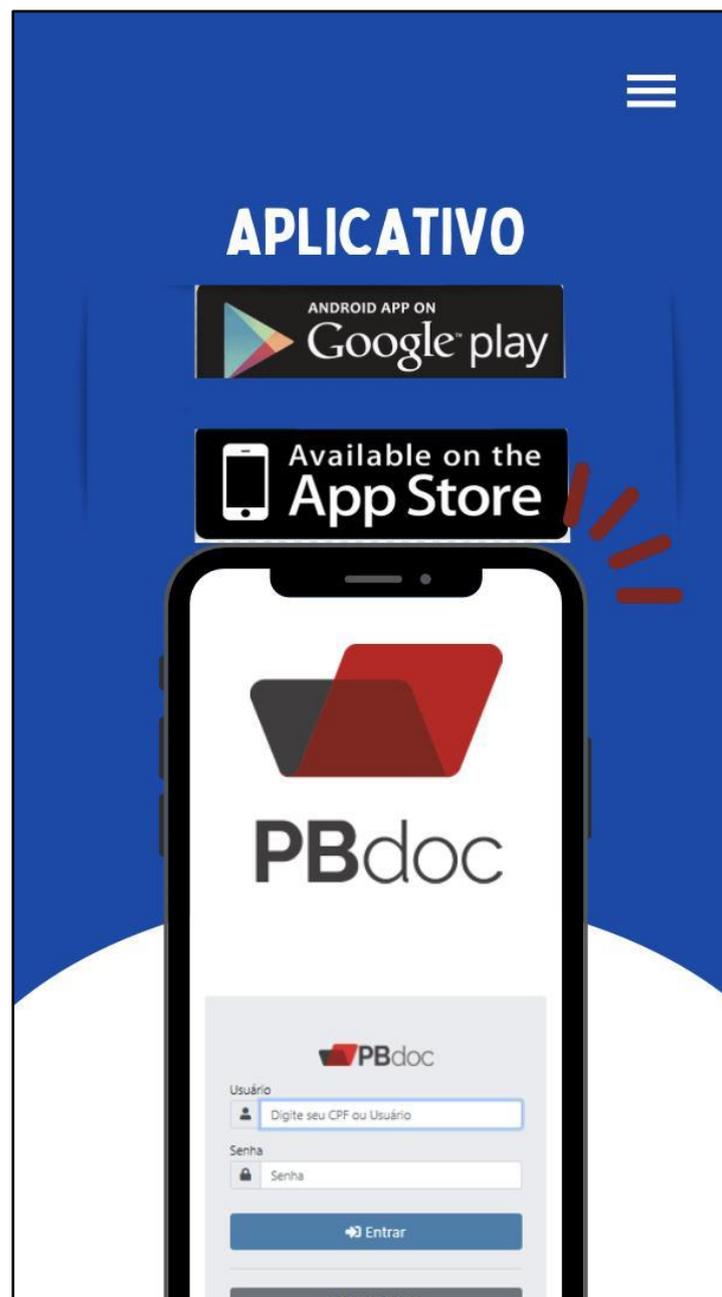
Figura 06: Tela inicial do PBdoc com a melhoria do quadro de notificações



Fonte: Elaboração própria (2022).

Hoje em dia, a plataforma PBdoc se tornou uma ferramenta indispensável para os servidores do estado da Paraíba, devido a sua funcionalidade. Diante de casos emergenciais e necessidades de usabilidade da plataforma fora do ambiente de trabalho estadual, e dos horários incomuns, viu-se a oportunidade de operacionalizar a plataforma em um aplicativo. Deste modo, seriam utilizados de forma mais simples e funcionais os trâmites processuais, e atendendo demandas de urgências diretamente de aparelhos móveis de comunicação disponibilizados aos usuários, operando em sistemas Android e/ou IOS.

Figura 07: Sugestão de App



Fonte: Elaboração própria (2022).

4.3 Ganhos obtidos com a implantação de um SIG na Secretaria Estadual de Educação.

De acordo com as análises documentais (CODATA, 2022), o sistema trouxe inúmeras vantagens, como:

- Redução de uso de papéis - tendo em vista que a utilização de impressões de processos não é mais necessária, uma vez que todos os interessados processualmente podem assinar eletronicamente.
- Menor prazo para tramitação de processos - pelo fato que todos os trâmites são feitos de forma virtual pela plataforma PBdoc.
- Redução de custos com combustíveis - antes da implementação da PBdoc, era necessário o deslocamento dos processos físicos dentre os órgãos necessários de tramitação para coleta de assinaturas e assim, dar andamento aos mesmos.
- Redução de custo com aluguel de impressoras - com a falta de necessidade de impressões de processos físicos, a diminuição de máquinas foi possível

Considerações Finais

O presente trabalho teve como objetivo geral analisar os ganhos de um sistema integrado de gestão implantado em uma Secretaria Estadual de Educação da Paraíba, para a integração de seus processos. Para tanto, enfocando principalmente a utilização da plataforma PBdoc, visando assim, uma análise mais profunda do sistema e buscando otimizações para o tal.

Foi observado que, de forma geral, a PBdoc possui um desempenho excelente diante das necessidades vislumbradas e atendidas pela administração pública. Fato evidenciado pelas inúmeras vantagens trazidas aos servidores do estado, como a redução de custos, diminuição de prazos de processos, acessibilidade aos processos, flexibilidade de acesso a plataforma fora da Secretaria, entre outras vantagens.

Um objetivo específico proposto foi verificar a presença de falhas no SIG implantado no objeto de estudo, constatou-se que há problemas na disposição dos processos “no setor”, ocasionando desorganização e dificuldades de localização de certos processos; ausência de corretor ortográfico que dificulta a criação e descrição processual; e interface precária ao usuário.

Outro objetivo específico trata da proposição de melhorias na plataforma utilizada na Secretaria Estadual de Educação em suas funcionalidades à gestão de processos na Administração Pública, frente às lacunas observadas, foram sugeridas duas, a primeira foi a criação de um quadro de notificações, que permitiria o acesso a informativos referentes à necessidades de assinaturas de documentos ou até mesmo, em partes dos processos, que de alguma forma não chegam diretamente na Caixa de Entrada ou Mesa dos usuários; e a outra melhoria seria a criação do aplicativo da plataforma PBdoc para os smartphones, que possibilita o uso do aplicativo pelos servidores, garantindo o acesso às suas mesas e podendo assim, criarem e editarem documentos, entre outros procedimentos, atendendo desta forma, casos emergenciais.

Portanto, pode-se concluir que a implementação de um sistema integrado de gestão dentro de uma repartição pública trouxeram grandes benefícios para questões relacionadas a rapidez envolvendo o trâmite dos processos e a redução de custos operacionais e materiais dentro da secretaria, e que a plataforma PBdoc apresenta falhas que podem ser solucionadas para sua melhoria e modificações que podem ser

feitas para que sejam corrigidas essas falhas para melhor usabilidade dos servidores da plataforma.

Referências

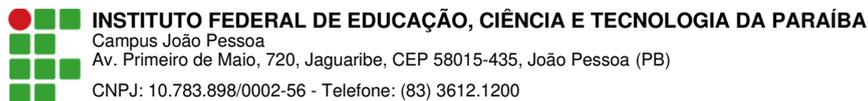
- BENNER, Mary J .; TUSHMAN, Michael I. **Exploração e Gestão de Processos: O Dilema da Produtividade**, Revisita Academia de Revisão de Gestão. v.28, n.2, p.238-256, 2001. BRYMAN
- BRESSER-PEREIRA, L. C. **Gestão do setor público: estratégia e estrutura para um novo estado**. In: BRESSER-PEREIRA, L.C.; SPINK, P. (Orgs.) Reforma do estado e administração pública gerencial. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, p. 21-38, 1998. Disponível em: <http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/15891-15892-1-PB.pdf>. Acesso em 15 ago. 2022.
- CARDOSO MACHADO, E. N.; FALSARELLA, A. M. Nova gestão pública, educação e gestão escolar. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 24, n. 2, p. 372–389, 2020. DOI: 10.22633/rpge.v24i2.13255. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/view/13255>. Acesso em: 25 ago. 2022.
- CONNECTED SMART CITIES (ed.). **Benefícios de um Sistema de Gestão Pública Integrado**. 2021. Disponível em: <https://portal.connectedsmartcities.com.br/2021/06/10/beneficios-de-um-sistema-de-gestao-publica-integrado/>. Acesso em: 10 jun. 2022.
- GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2007
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. _____ . **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009
- JULIANA CAVALCANTI (João Pessoa). **Digitalização de arquivos gera eficiência na gestão pública**: sistema desenvolvido pela codata para o governo da Paraíba moderniza e organiza as informações do estado em ambiente virtual.. 2022. Disponível em: <https://codata.pb.gov.br/noticias/digitalizacao-de-arquivos-gera-eficiencia-na-gestao-publica>. Acesso em: 15 jul. 2022.
- LAURINDO, Fernando José Barbin; ROTONDARO, Roberto Gilioli. **Gestão integrada de processos e da tecnologia da informação**. 1ª. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 232 p. v. 1. ISBN 8522445079
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016
- NASCIMENTO, Edson R. **Gestão pública**. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2020. E-book. ISBN 9788571441354. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571441354/>. Acesso em: 25 nov. 2022.
- OLIVEIRA, D. A. **Nova gestão pública e governos democrático-populares: contradições entre a busca da eficiência e a ampliação do direito à educação**. Campinas-SP: Educação e Sociedade, v. 36, nº. 132, p. 625-646, jul.-set., 2015.

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v36n132/1678-4626-es-36-132-00625.pdf>. Acesso em 20 ago. 2020

OLIVEIRA, Sheila Fernandes Pimenta e. **Estrutura e formatação de trabalhos acadêmicos**: compilação e discussão das normas da ABNT. Franca: Uni-FACEF, 2008

PRADELLA, Simone; FURTADO, João C.; KIPPER, Liane M. **Gestão de Processos - Da Teoria à Prática**. Grupo GEN, 2012. E-book. ISBN 9788597009149. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597009149/>. Acesso em: 16 set. 2022.

TRANSFORMAÇÃO digital gera economia e eficiência na gestão pública. 2022. Disponível em: <https://dstec.com.br/2022/05/transformacao-digital-gera-economia-e-eficiencia-na-gestao-publica/>. Acesso em: 12 jun. 2022.



Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de Conclusão de Curso

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso
Assinado por: Teresa Silva
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Teresa Vitoria da Silva, ALUNO (20182460057) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 10/01/2023 18:11:47.

Este documento foi armazenado no SUAP em 10/01/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 717011
Código de Autenticação: a8ee752605

