

A IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS (GED) PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE – PODER EXECUTIVO.

Francisco de Assis Oliveira Rocha (*)

RESUMO

Este artigo tem como objetivo principal, apresentar uma solução Web de Gerenciamento Eletrônico de Processos e Documentos (GED), abrangendo licenças de uso de software de GED, indexação e busca, com respectivas garantias, instalação e configuração, suporte técnico, manutenção, treinamento de usuários, permitindo Protocolar Documentos, Processos, Circular Interna e Ofícios, bem como diagramar e implementar Processos Mapeados através de Ferramenta Gráfica, utilizando recursos de Tecnologia da Informação, com Certificação Digital para Documentos e Processos, no padrão de Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP – Brasil), em conformidade com a política nacional de arquivos públicos, Decreto nº 4.915 de 12 de dezembro de 2003, que dispõe sobre o sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA e a Medida Provisória (MP) 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que institui a ICP – Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade, inviolabilidade, irretratabilidade, autenticidade, confidencialidade, não repúdio e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, que tramitam entre Órgãos, através desta solução, como suporte à Modernização Administrativa do Governo do Estado de Sergipe – Poder Executivo. A Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação (EMGETIS) recebeu desde junho de 2008 solicitações de diversos Órgãos da Administração Pública Estadual do Governo de Sergipe - Poder Executivo, para fornecer uma solução moderna e inovadora de um Sistema de Informações, objetivando transformar a atual sistemática processual, de tramitação física para digital, mais ágil, segura e menos dispendiosa.

PALAVRAS-CHAVE

Cerificação digital; documentos e processos; modernização administrativa; sistemática processual; solução Web de GED; validade jurídica da MP 2.200-2.

ABSTRACT

This article's main objective is to present a solution for Web Processes and Management of Electronic Documents (GED), including licenses to use software GED, indexing and search, with their own warranty, installation and configuration, technical support, maintenance, training users by enabling protocol document, Procedures, and Internal Circular Letters, as well as diagramming and implement Processes Mapped Graphics Tool by using resources of Information Technology with Digital Certification to Documents and Procedures, the pattern of Brazilian Public Key Infrastructure (PKI - Brazil) in accordance with the national policy for public records, Decree No. 4915 of December 12, 2003, which provides for the system Management

(*) ROCHA, Francisco. Graduado em Enga. Química, Pós-Graduado em Análise de Sistemas, Gerente de Projetos da EMGETIS e aluno Pós-Graduando no Curso MBA em Gerência de Projetos na Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, estando sob a orientação do Prof. Me. José Guilherme da Cunha Castro Filho e da Profa. Ma. e Doutoranda Jussara Maria Viana Silveira.

E-mail: francisco.rocha@emgetis.se.gov.br

Recordkeeping - SIGA and Provisional Measure (MP) 2200-2, 24 August 2001, establishing the ICP - Brazil, to ensure the authenticity, integrity, inviolability, nonrepudiation, authenticity, confidentiality, non-repudiation and legal validity of documents in electronic form, which dealt among organs, through this solution as supporting Administrative Modernization of the State of Sergipe - Executive Branch. The Company Sergipana Information of Technology (EMGETIS) since June 2008 received requests from various government bodies of the State Government of Sergipe - Executive Branch, to provide a modern, innovative solution to an information system, aiming to transform the current procedural system from physical to digital processing, quicker, safer and less expensive.

KEYWORDS

Administrative modernization; documents and processes; digital certification; legal validity of HB 2200-2; procedural system; web solution GED.

(*) ROCHA, Francisco. Graduado em Enga. Química, Pós-Graduado em Análise de Sistemas, Gerente de Projetos da EMGETIS e aluno Pós-Graduando no Curso MBA em Gerência de Projetos na Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, estando sob a orientação do Prof. Me. José Guilherme da Cunha Castro Filho e da Profa. Ma. e Doutoranda Jussara Maria Viana Silveira.

E-mail: francisco.rocha@emgetis.se.gov.br

INTRODUÇÃO

Modernizar e facilitar a gestão estadual é uma premissa do Governo de Sergipe que adota o uso de novas tecnologias para alcançar uma administração mais atual, encurtando distâncias e otimizando o tempo. Seguindo essa diretriz de Modernização Administrativa, o Governo instituiu o Sistema para Gestão Eletrônica de Processos e Documentos – e-DOC Sergipe, abrangendo licenças de uso de software de GED com respectivas garantias, licenças de uso do módulo de indexação e busca, instalação e configuração, suporte técnico e treinamento, de forma a transformar a atual sistemática processual, baseada na tramitação física dos documentos, numa sistemática digital, mais ágil, segura e menos dispendiosa, que possibilitará o mapeamento e a modelagem dos processos administrativos. (EMGETIS, 2010).

Baseado no processo de gestão, o e-DOC Sergipe consiste em um sistema que abrange, de forma organizada e sistematizada, as atividades de elaboração, redação, alteração, digitalização, anexação, controle, tramitação, administração e gerência de documentos e processos em meios eletrônicos, com garantia de segurança de acesso ao e-DOC, que se dará pelo uso de código e senha do usuário e/ou pela Certificação Digital do Documento/Processo no padrão de Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP – Brasil), garantindo aos participantes da solução: integridade, inviolabilidade, irretratabilidade, autenticidade, confidencialidade e não repúdio à informação tratada que tramitam entre Órgãos da Administração Pública Estadual – Poder Executivo, e respectivas Unidades Administrativas. (DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510, 2009).

A metodologia utilizada trata-se de uma pesquisa documental a partir de fontes consultadas nos arquivos da EMGETIS e fornecedores de solução de GED. Diante disto, elaborou-se um Projeto Básico por equipe técnica da EMGETIS, formada por 3 (três) técnicos com conhecimento nas diversas áreas que abrangem o objeto da contratação, contendo descrição das especificações técnicas a serem observadas para o fornecimento da solução de GED, contemplando todos itens de natureza obrigatória e que deverão estar disponíveis para utilização no ato da entrega da solução.

Foram realizadas consultas a diversos fornecedores para contratação de empresa especializada em prestação de serviços técnicos na área de informática para fornecimento de solução de GED, abrangendo licenças de uso de software de GED com respectivas garantias, licenças de uso do módulo de indexação e busca, instalação e configuração, suporte técnico, manutenção e treinamento, objetivando ter uma noção de custo médio, possibilidade de atendimento às especificações contidas no Projeto Básico e sua viabilidade.

O sistema abrange todos os órgãos e secretarias que compõem a Administração Pública Estadual – Poder Executivo, garantindo mais celeridade nos processos. Entre os recursos tecnológicos utilizados para a implantação do e-DOC, está a Solução de GED, hospedada no Data Center da EMGETIS. A citada solução permite a criação de documentos a partir de modelos previamente configurados, bem como o envio e recebimento destes documentos semelhante à lógica do e-mail. Além disso, a solução possibilita a criação de um acervo eletrônico, com consultas e mecanismos de busca mais ágeis, gerando benefícios ao meioambiente, à sociedade em geral, bem como, pretende-se utilizar Indicadores Chave de Desempenho (KPI), previamente definidos para os Processos Administrativos da Administração Pública Estadual. (EMGETIS, 2010).

A tramitação dos documentos ocorre baseada no mapeamento de processos da Administração Pública Estadual. Dessa maneira, o e-DOC permite uma melhor visualização da gestão destes processos, uma vez que são evidenciados os órgãos e o fluxo de trabalho envolvidos em tais processos. (EMGETIS, 2010).

Através do mapeamento processual, será possível diagnosticar lacunas e/ou gargalos que burocratizam e emperram os processos em nível de governo, facilitando a tomada de decisão para resolução destes problemas. (EMGETIS, 2010).

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Inicialmente a EMGETIS recebeu solicitação da Secretaria de Estado da Administração (SEAD), no sentido de prover uma solução integrada, através de um Sistema de Informações com funcionalidades de digitalização,

arquivamento, recuperação e tramitação de documentos eletrônicos, com nível de abrangência aos Órgãos da Administração Pública Estadual – Poder Executivo, preferencialmente contendo funcionalidades de Sistema de Protocolo Integrado¹.

Ficou evidenciado que a solicitação inicialmente demandada pela SEAD poderia ser aplicada nos demais Órgãos da Administração Pública Estadual, então, foi realizada na EMGETIS uma reunião entre representantes da Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC), Procuradoria-Geral do Estado (PGE), Secretaria de Estado da Administração (SEAD), Secretaria de Estado de Governo (SEGOV) e a EMGETIS, com o objetivo de discutir assuntos de interesse comum do Governo do Estado e as especificidades de cada órgão, onde destacou-se os seguintes assuntos: Uso de documentos eletrônico e físico, processos administrativos (ofícios, etc...), documentos legislativos (Decretos, Projetos de Lei, etc...) e assuntos referente ao Servidor Público².

Tendo em vista a determinação Governamental, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), PGE e SEAD, realizaram-se reuniões semanalmente, de 28/02/2008 à 17/09/2008, objetivando modernizar as Práticas Administrativas do Governo de Sergipe, ressaltando-se que a partir de 13/08/2008 a EMGETIS passou a fazer parte desse Grupo de trabalho³.

O Grupo de trabalho supracitado, avalia e redefine os Processos Administrativos Governamentais, com a finalidade de otimizá-los.

Em consonância com as medidas de Modernização dos Processos Administrativos da Administração Estadual, o Governo de Sergipe define a necessidade de adoção de ferramentas de tecnologia da informação, como suporte para a Gestão Eletrônica de Processos e Documentos, de forma a transformar a atual sistemática processual, baseada na tramitação física dos documentos, numa sistemática digital, mais ágil, segura e menos dispendiosa.

Considerando-se algumas iniciativas de Solução de GED encaminhadas por alguns órgãos da Administração Pública Estadual; considerando a necessidade premente de substituir o Sistema de Protocolo Integrado (SPI) à época, em

¹ Correspondência eletrônica entre a então PRODASE, atualmente EMGETIS e a ABEP em 26/05/2008. (Ver referências).

² Ata de Reunião enviada através de correspondência eletrônica, entre o autor e o Diretor-Presidente da então PRODASE, atualmente EMGETIS em 20/06/2008. (Ver referências).

³ Correspondência eletrônica entre a CGE e o autor em 01/10/2008. (Ver referências).

funcionamento em equipamento de grande porte, utilizado pelos órgãos da Administração Pública Estadual; considerando as demandas dos demais órgãos e a necessidade de se adotar uma Solução Integrada, por uma solução moderna e inovadora; considerando o grande volume de informações gerado pelos órgãos públicos, sua perspectiva de crescimento e os desafios para gerenciá-los; considerando as normas regulatórias existentes, estima-se que boa parte do universo digital é submetido a regras e padrões, o que requer atenção e dedicação por parte das organizações, na retenção, capacidade de busca e pesquisa, gerência e guarda de documentos e registros; considerando-se que os dados corporativos não estruturados não podem ser adequadamente tratados com as tradicionais ferramentas de bancos de dados, planilhas ou semelhantes. Exemplos deste tipo são textos diversos, contratos, circulares, acórdãos, imagens, áudio, e-mails, os quais não possuem campos bem definidos e formatos diversos. Apesar disso, contém informações importantes que precisam ser classificadas, acessadas, compartilhadas e armazenadas. (ROCHA, Francisco, SEAD, PREGÃO PRESENCIAL Nº 04/2009).

Boas práticas de governança corporativa são metas perseguidas por todas as organizações, incluindo a administração pública. A Gestão de Documentos como parte do sistema de informação se baseia no parágrafo 2º, Art. 216 da Constituição Federal; Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos, o Decreto nº 4.915 de 12 de dezembro de 2003, que dispõe sobre o sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA, a Medida Provisória 2.200, que institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), além de outras. A falta de conformidade com as normas e regulamentações pode afetar a reputação de uma organização e do próprio indivíduo, trazendo malefícios até para sua vida pessoal.

A informação deve, por conceito, ser útil e é preciso reconhecer o seu valor como conteúdo estratégico na tomada de decisões em todos os níveis organizacionais de uma organização. (DataEasy, 2010).

A ferramenta GED torna-se necessária, em virtude da crescente necessidade de tratar as informações e conteúdos documentais produzidos em qualquer instituição pública, que hoje somam um grande volume e exigem, por sua natureza, rapidez de circulação, entre documentos, processos e arquivos.

E ainda, porque a informação e o conhecimento não estruturados, em uma organização, não alcançarão o seu real valor se não estiverem dentro dos seus processos de negócio. O acúmulo de documentos nas instituições, quando não tratados, se transforma em um conjunto de informações de caráter irrelevante e sem utilidade, gerando tão somente custos e processos inúteis.

Estima-se que um indivíduo gaste o equivalente a uma hora diária em busca de informações e, não raramente, não as consegue. Cerca de 20% dos documentos de uma organização não podem ser encontrados tempestivamente. Se estas informações forem necessárias para uma tomada de decisão, pode-se não aproveitar uma janela de oportunidade, podendo trazer prejuízos à organização. (DataEasy, 2010).

Toda organização busca reduzir seus custos. Os gastos com material de expediente (papel, toner, cartuchos, fotocópias), embora não seja o maior, é significativo no âmbito de uma organização. O que dizer, então, dos custos inerentes ao trâmite processual, incluindo sua entrada no protocolo, encaminhamento para os diversos departamentos para que sejam realizados os devidos despachos, até que o processo seja finalizado? Não é incomum que durante o trâmite de um processo, cerca de 30% do tempo seja despendido com tarefas de transporte físico entre um departamento e outro, principalmente quando se considera escritórios remotos, além da participação de dezenas de pessoas apenas para registrar sua entrada, saída ou outras tarefas que não são relevantes para o objetivo final do documento ou processo. O custo do tempo das pessoas envolvidas e do próprio intervalo para a finalização do processo, quando adequadamente computados, são bastante relevantes na composição do custo final da organização. (DataEasy, 2010).

Dúvidas comuns de quem têm que lidar constantemente com documentos e processos são:

- Onde está o processo, agora?
- Onde está determinado documento?
- Por quais unidades o processo tramitou?
- Quanto tempo o processo ficou em determinada unidade?
- Como garantir que nenhum processo e respectivos documentos sejam extraviados?

- Como estão distribuídos os processos em minha unidade?
- Como estão distribuídos os processos em minha organização?
- Como encontrar os processos que contém determinado assunto ou palavra-chave?
- Como encontrar determinado termo ou palavra-chave dentro de um processo?
- Como diminuir o tempo gasto para o trâmite processual e, conseqüentemente, o tempo para tomada de decisão?
- Como reduzir os custos de papel, toner, cartuchos de impressão e fotocópias?
- Como saber quando um processo foi despachado?
- Onde estão os documentos físicos de um processo?
- Posso gerenciar prazos de resposta para um despacho efetuado?

A utilização de ferramentas para automatizar a captura, acesso, gerenciamento, armazenamento, pesquisa e distribuição das informações permitem aumentar a eficiência, diminuir o risco e agilizar o atendimento aos usuários internos e externos, além de cooperar para uma melhor governança corporativa, além de ser uma resposta às questões acima.

Entendemos que para aumentar a produtividade e eficácia dos serviços, faz-se necessário a implantação de uma ferramenta de Gestão Documental, onde serão tratadas as revisões de processos internos da organização, implantação de tecnologias de GED e Workflow^{4*}, focando o tratamento do ciclo de vida da informação como uma estratégia administrativa. (ROCHA, Francisco, SEAD, PREGÃO PRESENCIAL Nº 04/2009).

O GED é como o Gerenciamento Eletrônico de Documentos ficou conhecido no Brasil, e engloba o conjunto de tecnologias voltadas para a gestão de documentos eletrônicos. Deve-se entender por documento eletrônico qualquer tipo de documento (planilhas, cartas, plantas) já em formato eletrônico e, claro, imagens. (CENADEM, 2005).

Os documentos eletrônicos serão válidos legalmente, pois conterão uma assinatura eletrônica, conhecida como Certificação Digital. Essa assinatura

⁴ É a automação do processo de negócio, na sua totalidade ou em partes, onde documentos, informações ou tarefas são passadas de um participante para o outro para execução de uma ação, de acordo com um conjunto de regras de procedimentos. WORKFLOW, 2010. (Ver referências).

garante a integridade, inviolabilidade, irretratabilidade, autenticidade, confidencialidade dos documentos. Além disso, impede que o remetente negue a autoria do documento.

A Certificação Digital é fundamentada pela medida provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira para a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras. (MEDIDA PROVISÓRIA, 2001).

Para tanto, torna-se necessário diagnosticar, mapear, racionalizar e normatizar os processos de trabalho visando o aumento da sua produtividade e eficiência, aliado à utilização de ferramental tecnológico baseado em ferramentas de GED – Gerência Eletrônica de Documentos, que ofereça soluções para suporte às diversas necessidades, através de tecnologias de digitalização, workflow, entre outras, disponível no ambiente computacional, permitindo a substituição de documentos em papel por documentos eletrônicos, além de controlar e monitorar o fluxo de tramitação dos documentos e processos, nas unidades organizacionais no âmbito da Administração Pública do Governo de Sergipe. (ROCHA, Francisco, SEAD, PREGÃO PRESENCIAL Nº 04/2009).

O Governo de Sergipe define a necessidade de adoção de ferramentas de tecnologia da informação, como suporte para a Gestão Eletrônica de Processos e Documentos, de forma a transformar a atual sistemática processual, baseada na tramitação física dos documentos, numa sistemática digital, mais ágil, segura e menos dispendiosa, com isto, oferecendo informações para tomada de decisões, inclusive com a utilização de Indicadores Chaves de Desempenho (KPI) dos Processos Mapeados, como instrumento facilitador para a Modernização Administrativa, em consonância com as medidas de Modernização dos Processos da Administração Estadual, através de soluções que permitem Normatizar a emissão e tramitação eletrônica de documentos oficiais (Decretos), sistematizar a gestão de processos de negócios (BPM), fazer o mapeamento e diagramação dos processos utilizando a Notação de Modelagem de Processos de Negócios

(BPMN), com a implementação de uma solução de Gestão Eletrônica de Processos e Documentos contendo Ferramenta Gráfica integrada para desenho de fluxos de trabalho⁵. (ROCHA, Francisco, SEAD, PREGÃO PRESENCIAL Nº 04/2009).

Todos os órgãos e secretarias estão diretamente envolvidos com o e-DOC Sergipe, enquadrados na categoria de Órgãos Setoriais dentro da estrutura do sistema. Eles são responsáveis pelo pleno funcionamento do e-DOC Sergipe, com as atribuições de administrar as tecnologias, no âmbito da instituição, administrar os processos mapeados, inseridos no e-DOC, cuja gestão do processo seja de sua competência e fazer pleno uso do sistema. (EMGETIS, 2010).

O Sistema e-DOC Sergipe, tem a seguinte estrutura:

Órgão Gestor – a cargo da Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC), responsável pelas atividades de homologação das políticas, diretrizes, orientação, planejamento, coordenação dos assuntos relativos ao e-DOC Sergipe, as quais serão executadas através do Administrador-Geral do e-DOC Sergipe, profissional designado pelo Secretário de Estado-Chefe da Casa Civil. (DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510, 2009).

Órgão Executivo – a cargo da Secretaria de Estado da Administração (SEAD), responsável pela execução das políticas e diretrizes definidas pelo Órgão Gestor, bem como a gestão administrativa do Sistema, atividades essas que, deverão ser desempenhadas por Administrador-Executivo, profissional designado pelo Secretário de Estado da Administração. (DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510, 2009).

Órgão Técnico – a cargo da Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação (EMGETIS), responsável pela hospedagem da Solução GED (e-DOC Sergipe) e seus subsistemas, bem como da execução das rotinas e intervenções de caráter tecnológico, necessárias para o funcionamento do Sistema, atividades essas que serão desempenhadas por Administrador-Técnico, designado pelo Diretor-Presidente da EMGETIS. (DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510, 2009).

⁵ Fontes consultadas a partir de ROCHA, Francisco, SEAD, PREGÃO PRESENCIAL Nº 04/2009 e DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510, 2009. (Ver referências).

Órgãos Setoriais – Órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Estadual – Poder Executivo, responsável pelo pleno funcionamento do e-DOC Sergipe com as seguintes atribuições:

a) administrar as tecnologias envolvidas, no âmbito da instituição, através de Administrador Local, profissional designado pelo dirigente máximo do Órgão/Entidade;

b) administrar processos mapeados inseridos no e-DOC Sergipe inerentes as suas competências legais, através do Gestor de Processos, profissional designado pelo dirigente máximo do Órgão Gestor do Processo;

c) acessar e fazer uso pleno do e-DOC Sergipe, através do “usuário e-DOC”, representado por funcionário devidamente autorizado e cadastrado no sistema pelo Administrador Local. (DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510, 2009).

Com a finalidade de demonstrar a importância do Gerenciamento Eletrônico de Processos e Documentos para a Modernização Administrativa do Governo do Estado de Sergipe – Poder Executivo, verificou-se a necessidade à época, em tratar a pesquisa documental através da elaboração de um Plano de Gerenciamento de Projeto, com participação de 1 (um) Gerente de Projeto, no caso, o autor deste artigo, com a colaboração da equipe e de alguns stakeholders^{6*} chave, cujo Plano teve a seguinte composição⁷:

- Introdução.
- Iniciação.
- Termo de Abertura.
- Declaração do Escopo Preliminar.
- Planejamento.
- Declaração do Escopo.
- Estrutura Analítica do Projeto (EAP).
- Dicionário (Descrição) da EAP.
- Estimativa de Custos.
- Estrutura Organizacional do Projeto.
- Estrutura Organizacional da Equipe.

⁶ Interessados no Projeto, Plano de Gerenciamento do Projeto, 2009. (Ver referências).

⁷ ROCHA, Francisco, 2009. (Ver referências). Manual de Orientação de Gerenciamento de Projetos, EMGETIS, 2009. (Ver referências).

- Cronograma.
- Planejamento dos Recursos Humanos.
- Equipe.
- Matriz de Responsabilidades.
- Identificação dos Riscos.
- Termo de Aceite e Encerramento do Projeto.

O Plano do Projeto é um processo dinâmico que ocorre durante todo ciclo de vida do projeto, se sobrepondo em muitos momentos aos processos de execução e controle. Desta forma, o plano de gerenciamento do projeto tende a evoluir durante todo o tempo. Porém, é desejável que o plano seja elaborado, desde o início da forma mais completa possível, como está registrado no documento intitulado Plano de Gerenciamento do Projeto⁸.

Este projeto teve as seguintes premissas:

- Apresentação da Estrutura Organizacional do Estado de Sergipe, com suas unidades e subunidades orgânicas da Administração direta e indireta formalmente constituída e Estrutura em uso por onde tramita documentação de cada Unidade Orgânica que compõe o Estado de Sergipe.
- Definição de normas, padrões e procedimentos gerais para implementação das funcionalidades da solução GED.
- Mapeamento do processo de relacionamento entre os entes envolvidos na operacionalização do WorkFlow/BPM para a solução de GED.
- Mapeamento de 3 (três) processos governamentais pela EMGETIS, para implementação através da Solução de GED, dentro dos padrões determinados, com definição e utilização de no mínimo 5 (cinco) Indicadores Chave de Desempenho (KPI) para cada Processo.
- Que os processos governamentais não sejam implementados sob a ótica de apenas 1(um) órgão, mas obedecendo a integração entre todas entidades/atores neles envolvidos.
- Que possibilite a tramitação de processos e documentos totalmente eletrônicos, através de aplicação Web.

⁸ DINSMORE, Paul, 2008. (Ver referências).

- Que a implementação dos Processos Governamentais, caracterizem-se como uma solução integrada.
- Recursos de indexação e busca em processos, documentos produzidos, conteúdo em imagens digitalizadas e encaminhamentos através de motor de busca em informações oriundas de Bases de Dados relacionais (informações estruturadas), arquivos em diretórios presentes na rede local e páginas Web (documentos não-estruturados).
- Permitir a assinatura e co-assinatura eletrônica de documentos padrão ICP-Brasil.
- A implementação do Projeto Solução de GED utilizará recursos&produtos dos seguintes projetos: Estrutura Organizacional dos órgãos da Adm. Pública Estadual, abrangendo as unidades e subunidades orgânicas da Administração direta e indireta formalmente constituída e Estrutura em uso por onde tramita documentação de cada Unidade Orgânica que compõe o Estado de Sergipe, Certificação Digital, Solução de DataCenter e serviços técnicos⁹.

Das 9 (nove) áreas de conhecimento utilizadas em gerenciamento de projetos pelo Project Management Body of Knowledge (PMBOK¹⁰) e especificamente àquelas constantes no Plano de Gerenciamento do Projeto GED, consideramos todas importantes. Contudo, destacamos o Plano de Gerenciamento do Cronograma, onde são definidas principalmente as atividades, seu sequenciamento, estimando-se as datas de início e término, os recursos planejados para cada atividade, seu desenvolvimento, bem como o controle do cronograma. (Guia PMBOK, 4ª edição, 2008).

Para o citado projeto é feito cadastramento, monitoramento, controle e acompanhamento das atividades, prazos, recursos e demais informações através da ferramenta Web2 Project^{11*}, em conformidade com o Projeto

⁹ ROCHA, Francisco, 2009. (Ver referências).

¹⁰ É um conjunto de práticas em [gestão de projectos \(português europeu\)](#) ou [gerência de projetos \(português brasileiro\)](#) publicado pelo [Project Management Institute](#) (PMI) e constitui a base do conhecimento em gerência de projetos do PMI. Estas práticas são compiladas na forma de um guia, chamado de Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos, ou Guia PMBOK. PMBOK, 2010. (Ver referências).

¹¹ É uma ferramenta de código livre, utilizada pela EMGETIS para Gerenciar seus Projetos, EMGETIS, Web2 Project, 2010. (Ver referências).

Executivo para implantação da Solução de Gestão Eletrônica de Processos e Documentos entregue pela empresa contratada¹².

Foi fornecido treinamento técnico do fabricante para 18 (dezoito) Técnicos da área de TI, com conteúdo prático e programa abrangendo toda a instalação, configuração e utilização da solução, arquitetura, estrutura de dados, seu modelo e dicionário e toda infraestrutura de execução sistêmica da solução de GED, incluindo a administração da solução de armazenamento digital, criação e parametrização de fluxos, integração com os sistemas, operação e determinação de problemas, com mínimo de 24 (vinte e quatro) horas/aula, para os perfis de Administradores Gerais da Solução de GED e Analistas de Processo.

Foi fornecido treinamento oficial do fabricante para 251 (duzentos e cinquenta e um) Gestores de Sistema, com perfil técnico adequado, indicados pelos Gestores dos órgãos públicos, que atuam como Multiplicadores e Administradores Locais, com conteúdo prático e programa abrangendo características gerais da solução de GED, bem como a criação de unidades organizacionais, criação de usuários, definição, criação e parametrização de fluxos e os demais itens administrativos, com mínimo de 12 horas/aula.

Na estrutura organizacional da EMGETIS existe a Área de Relacionamento e Negócios (ARENE) que recebe chamado dos usuários, através do e-mail atendimento@emgetis.se.gov.br e telefones (79) 3216-1010/3216-1078/1079, que encaminha para os respectivos responsáveis que oferecem suporte técnico, caso o chamado não seja resolvido pelo pessoal da EMGETIS, é repassado o problema registrado no chamado para a empresa contratada, através de ligações telefônicas, e-mail, e/ou Mediante sistema de registro de chamados via Internet. (DataEasy, HelpDesk, 2010).

Periodicamente é realizada tabulação de dados sobre todos órgãos usuários do Sistema e-DOC Sergipe, através de questionários de coleta de dados e planilha eletrônica, que tem como finalidade oferecer subsídios para monitoramento e acompanhamento das atividades realizadas pelos usuários do Sistema, em seguida é realizada consolidação das informações geral e por órgão, feito diagnóstico da situação atual. Baseado no diagnóstico é realizado

¹² Correspondência eletrônica entre a DataEasy e a EMGETIS em 24/08/2009. (Ver referências).

um Plano de Ação, contendo medidas e ações a serem adotadas junto aos órgãos usuários do e-DOC para solução das questões pendentes, tendo como foco a melhoria contínua dos recursos oferecidos pelo e-DOC, objetivando sempre atingir melhores resultados.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, apontamos a necessidade de adoção de ferramenta de tecnologia da informação, Solução Web, com assinatura eletrônica de documentos e processos, conhecida como Certificação Digital, como suporte para a Gestão Eletrônica de Documentos e Processos, de forma a transformar a atual sistemática processual, baseada na tramitação física dos documentos, numa sistemática digital, mais ágil, segura e menos dispendiosa, como suporte à Modernização Administrativa do Governo do Estado de Sergipe – Poder Executivo.

Considerando que o sistema abrange todos os órgãos e secretarias, possibilitando a criação de um acervo eletrônico de documentos e processos, com a utilização de modelos de documentos previamente configurados, baseados na automação do processo de negócio, na sua totalidade ou em partes, onde documentos, informações ou tarefas são passadas de um participante para o outro para execução de uma ação, de acordo com um conjunto de regras de procedimentos, oferecendo consultas e mecanismos de busca mais ágeis, gerando benefícios ao meioambiente e à sociedade em geral. Dessa maneira, o e-DOC permite uma melhor gestão dos processos através dos Indicadores Chave de Desempenho, previamente definidos, através dos quais, será possível diagnosticar lacunas e/ou gargalos que burocratizam e emperram os processos em nível de governo, facilitando a tomada de decisão para resolução destes problemas, proporcionando benefícios através da utilização da Solução de GED, tais como:

- Celeridade na tramitação de documentos e processos;
- Diminuição nos custos de armazenagem de documentos;
- Redução no consumo de papel, cartuchos de tinta, toners, fotocópias, malotes, transportes;

- Facilidade e rapidez na localização de documentos e processos, através do acesso simultâneo e em tempo real aos dados dos documentos;
- Controle e acompanhamento do trâmite processual;
- Aumento na produtividade dos colaboradores;
- Retenção de conhecimento, através da padronização de procedimentos e documentos e permitindo o uso e reuso das informações;
- Segurança e transparência, eliminando os riscos de acesso não autorizado, extravio e fraude de documentos e processos;
- Conformidade com normas e regulamentos;
- Eliminação de barreiras geográficas na distribuição e compartilhamento de informações. (ROCHA, Francisco, SEAD, PREGÃO PRESENCIAL Nº 04/2009).

O Sistema para Gestão Eletrônica de Processos e Documentos para o Governo do Estado de Sergipe – e-DOC Sergipe, ferramenta de sustentação para a solução de GED, terá implementação de novos módulos e fluxos de processos, mediante solicitação dos Órgãos demandantes e homologação pela Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC), Órgão Gestor da Solução de GED para o Estado de Sergipe. (DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510, 2009).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros

DINSMORE, Paul Campbell. Como se Tornar um Profissional em Gerenciamento de Projetos. Rio de Janeiro: QualityMark, 2008.

Project Management Institute (PMI). Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (PMBOK), 4ª edição, 2008.

Manual

SERGIPE. SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL (SECC). EMGETIS. e-DOC SERGIPE. Manual de Orientação de Gerenciamento de Projetos da EMGETIS, Versão 1.2, 2009.

Plano

ROCHA, Francisco de Assis Oliveira. Projeto Solução de GED. Plano de Gerenciamento do Projeto. Aracaju: EMGETIS, 2009.

Sites Consultados

SERGIPE. SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL (SECC). EMGETIS. e-DOC SERGIPE. Disponível em <http://www.emgetis.se.gov.br/modules/tinyd0/index.php?id=97>, acesso em 25/07/2010.

SERGIPE. SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL (SECC). EMGETIS, Web2 Project. e-DOC SERGIPE. Disponível em <http://www.projetos.se.gov.br/>, acesso em 12/08/2010.

GOIÁS. DataEasy Consultoria e Informática LTDA. Disponível em http://www.dataeasy.com.br/NetManager/documentos/folder_docflow.pdf, acesso em 20/07/2010.

GOIÁS. DataEasy Consultoria e Informática LTDA, helpdesk. Disponível em <http://helpdesk.dataeasy.com.br/secure/Dashboard.jspa>, acesso em 20/07/2010.

ROCHA, Francisco de Assis Oliveira. SERGIPE. SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO (SEAD). PROCESSO N° 016.000.35373/2008-1, PREGÃO PRESENCIAL N° 04/2009. Disponível em <http://www.sead.se.gov.br>, <http://www.comprasnet.se.gov.br/modules/tinyd0/index.php?id=32>, acesso em 22/07/2010.

CENADEM - Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação – 2005. Disponível em <http://www.smlinfo.com.br/conteudo.aspx?language=0&xml=Menu%5Cpt-br%5CMenuTecnologia.xml&item=C2>.

BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. CASA CIVIL. [MEDIDA PROVISÓRIA No 2.200-2, DE 24 DE AGOSTO DE 2001](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2200-2.htm). Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2200-2.htm.

WORKFLOW. Disponível em http://pt.wikipedia.org/wiki/Fluxo_de_trabalho, acesso em 31/07/2010.

PMBOK. Disponível em http://pt.wikipedia.org/wiki/Project_Management_Body_of_Knowledge, acesso em 07/08/2010.

e-Mail

SERGIPE. COMPANHIA ESTADUAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS DE SERGIPE. PRODASE. Disponível no e-mail enviado por francisco.rocha@prodase.se.gov.br à abep@abep.sp.gov.br, em 26/05/2008 15:51h.

SERGIPE. COMPANHIA ESTADUAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS DE SERGIPE. PRODASE. Disponível no e-mail enviado por francisco.rocha@prodase.se.gov.br à claudio.silva@governo.se.gov.br, em 20/06/2008 09:00h.

SERGIPE. CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (CGE). Disponível no e-mail enviado por carlamaria.souza@cge.se.gov.br à francisco.rocha@emgetis.se.gov.br, em 01/10/2008 08:27h.

GOIÁS. DataEasy Consultoria e Informática LTDA. Disponível no e-mail enviado por nicola.neto@dataeasy.com.br à francisco.rocha@emgetis.se.gov.br, em 24/08/2009 10:48h.

Lei

SERGIPE. SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO. DECRETO GOVERNAMENTAL nº 26.510 de 01 de outubro de 2009, acesso em 21/10/2009.