

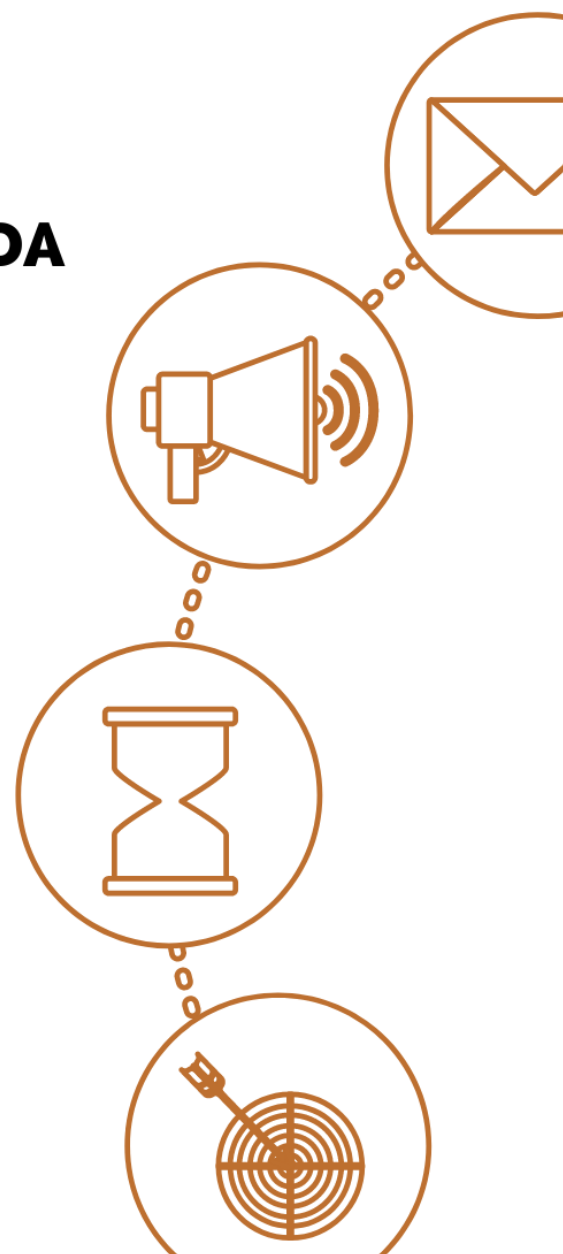


PROCESSO.NIT

RELATÓRIO OPERAÇÃO ASSISTIDA



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE



Prefeito de Niterói

Axel Graef

Secretária de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão

Ellen Benedetti

Subsecretário de Modernização da Gestão

Enzo Mayer Tessarolo

Diretor do Processo Eletrônico

Marco Konopacki

Coordenador do Processo Eletrônico

Edinei Faccioli Carvalho de Souza

Assessora Administrativa do Processo Eletrônico

Paolla Ramos da Silva

Assessor de Desenvolvimento do Processo Eletrônico

Israel Alessandro Souza da Costa

Comitê Gestor do Processo Eletrônico

Abdallah Evangelista Abou Kamel – Procuradoria Geral do Município

Alexandre Braga Nespoli – Controladoria Geral do Município

Ana Clara Figueiredo de Assis – Secretaria Municipal de Urbanismo

Andrea Mayer Gomes – Fundação Municipal de Saúde

Daniel de Assis Reis Bastos – Secretaria Municipal de Urbanismo

Daniel Medeiros Barta – Fundação Municipal de Saúde

Francisca Márcia Santos de Souza – Secretaria Municipal de Governo

George Alexandre Alves Alfradique – Companhia de Limpeza de Niterói

Luiz Otávio Ribeiro Monteiro Junior – Secretaria Municipal de Fazenda

Manoel Alves Junior – Secretaria Municipal de Administração

Natália Cardoso de Souza – Secretaria Municipal de Fazenda

Rafael Mathias Saramago – Secretaria Municipal de Administração

Renan Pontes de Moura – Procuradoria Geral do Município

Verônica de Proença Oliveira – Secretaria Executiva do Prefeito

Yngrid Lohaine Cardoso da Silva – Controladoria Geral do Município

Sumário Executivo

No dia 16 de novembro de 2021 foi iniciada a operação do Sistema Único de Processo Eletrônico em Niterói através do sistema e-ciga. Sua formalização se deu através do Decreto 14.177 de 21 de outubro de 2021. A implementação do processo eletrônico foi realizada pela Diretoria de Processo Eletrônico/SSMG/SEPLAG com o apoio do Comitê de Implantação do Processo Eletrônico, posteriormente transformado pelo Decreto 14.177 em Comitê Gestor do Processo Eletrônico (CGPE). A publicação da Portaria 038/SEPLAG regulamentou a Operação Assistida do processo eletrônico em Niterói, que serviu como um piloto para testar em pequena escala quais seriam os impactos da adoção dessa política pelo Município.

Este documento é a compilação das observações dessa experiência piloto. Nele é possível revisar o histórico do trabalho realizado ao longo do ano de 2021 para escolha do sistema, a definição da estratégia de implantação, as lições aprendidas, bem como as políticas aplicadas nas tomadas de decisão envolvendo o processo eletrônico. Uma pesquisa com os servidores de Niterói sobre o uso do e-ciga também trouxe elementos para balizar a expansão do processo eletrônico. Conjugando a experiência de implantação com a visão dos usuários sobre o uso do sistema, foram feitas as seguintes recomendações para a expansão do processo eletrônico em Niterói:

A PROMOÇÃO DE UMA ESTRATÉGIA DE EXPANSÃO QUE ATUE EM TRÊS FRENTES: INCLUSÃO DE TIPOS PROCESSUAIS DE GRANDE IMPACTO NA PREFEITURA (EX: AQUISIÇÕES E PAGAMENTOS); TRANSFORMAÇÃO AUTÔNOMA CAPITANEADA PELOS ÓRGÃOS; E A TRANSFORMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS QUE CRIAM GRANDES VOLUMES DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS.

O ESTABELECIMENTO DE UM CRONOGRAMA EM DIÁLOGO COM O CIGA E EM CONFORMIDADE COM A AGENDA DA PREFEITURA PARA MELHORAMENTO DO E-CIGA, CUMPRINDO UMA LISTA DE REQUISITOS MÍNIMOS E DESEJÁVEIS.

A MELHORIA DA CONECTIVIDADE NAS UNIDADES DA PREFEITURA PARA GARANTIR PATAMARES MÍNIMOS DE ESTABILIDADE E VELOCIDADE NA INTERNET. RENOVAÇÃO DO PARQUE DE COMPUTADORES E SCANNERS DA PREFEITURA ALÉM DE CONSOLIDAR A POLÍTICA DE LOGIN ÚNICO PARA SISTEMAS.

A CRIAÇÃO DE UM MICROSITE DO PROCESSO.NIT QUE SERVIRÁ COMO UM PONTO ÚNICO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO SOBRE O PROCESSO ELETRÔNICO, CONCENTRANDO INDICADORES, MANUAIS, FLUXOS DE PROCESSO, SUPORTE AOS USUÁRIOS, ALÉM DE SER A BASE DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO SOBRE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DO MUNICÍPIO.

INTENSIFICAÇÃO DOS TREINAMENTOS E A CRIAÇÃO DE UM PLANO DE COMUNICAÇÃO ESPECÍFICO PARA ENGAJAR OS USUÁRIOS NELES.

Agradecimentos

A implantação do processo eletrônico em Niterói não seria possível sem o engajamento sincero de uma equipe de servidores públicos comprometidos com a qualidade na prestação de seu serviço. Agradecemos a participação de todos os órgãos que se lançaram na realização desse objetivo que está na pauta dos debates sobre a estrutura administrativa do município há pelo menos sete anos. A esses, agradecemos especialmente aos pioneiros nesse processo, os administradores locais das unidades, que receberam tão bem a equipe do processo eletrônico.

Agradecemos às equipes da SEPLAG que apoiaram a implantação do processo eletrônico, especialmente a equipe do Gabinete, a Subsecretaria de Orçamento, a Escola de Governo e Gestão e a Subsecretaria de Modernização.

Ao Comitê Gestor do Processo Eletrônico, e seus membros, que vêm sendo como um farol para entender as complexidades da Prefeitura, trazendo boas ideias na definição da política de digitalização dos processos no município.

Agradecemos também ao Consórcio de Inovação na Gestão Pública (CIGA), que vem fazendo um esforço concentrado na superação dos desafios impostos pela implantação de um novo sistema em uma Prefeitura tão complexa como Niterói.

Não podemos deixar de fazer um agradecimento especial à equipe do Processo Eletrônico, que conduziu muito bem essa implantação ao definir procedimentos robustos para uma transição tranquila e planejada.

Por fim, agradeço principalmente ao prefeito Axel Graef que nos confiou essa tarefa tão nobre, de aprimorar ainda mais a gestão pública municipal de Niterói já tão reconhecida nacional e internacionalmente.

Ellen Benedetti

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Histórico do processo eletrônico em Niterói

Estratégia de Transformação Digital

2013



NITERÓI NÃO POSSUÍA UMA ESTRATÉGIA ÚNICA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

O que havia no município eram sistemas fragmentados, sendo 46 sistemas de protocolo, onze sistemas de folha de pagamento e dez sistemas contábeis implementados de forma independente por diferentes órgãos do município.

NITERÓI SE DEDICOU A IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO E-CIDADE, DESTINADO A INFORMATIZAR A GESTÃO MUNICIPAL GARANTINDO A VISÃO INTEGRADA DAS CONTAS PÚBLICAS, ECONOMIA DE RECURSOS E MAIOR EFICIÊNCIA.

Foi com o e-cidade que Niterói passou a ter o protocolo eletrônico unificado para tramitação de processos administrativos.



2013-2016

O planejamento estratégico de longo prazo Niterói Que Queremos (NQQ) colocou a transformação digital do município dentro de um dos eixos estratégicos para construção de uma Niterói eficiente e comprometida. Para profissionalizar a gestão municipal, a Prefeitura de Niterói adotou a estratégia de investir em infraestrutura tecnológica para aperfeiçoar processos, ferramentas e estruturas de gestão.

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE NITERÓI GANHOU RELEVÂNCIA NA AGENDA POLÍTICA MUNICIPAL, JÁ QUE A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE PROCESSO ELETRÔNICO CONSTOU NO PROGRAMA DE GOVERNO “CONTINUIDADE COM INOVAÇÃO” DO PREFEITO AXEL GRAEL.

2021



Para além de modernizar o parque tecnológico e aumentar a eficiência de processos e sistemas de gestão, todos os órgãos e entidades municipais se comprometeram a expandir a oferta de serviços digitais, aumentar a transparência de informações públicas e capacitar servidores públicos em temas de governo digital.

Histórico do processo eletrônico em Niterói

O plano de implantação do processo eletrônico

O INÍCIO



NITERÓI DEU UM PASSO ALÉM NA DIGITALIZAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS COM A IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO ELETRÔNICO

Desde a conclusão da implantação do e-cidade, Niterói perseguia esse objetivo para tornar mais ágil e transparente a tramitação de processos administrativos no município. Foi na gestão Axel Graef, através da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão, que as primeiras ações foram tomadas nessa direção.

NO DIA 25 DE MARÇO FOI PUBLICADO O DECRETO 13.967/2021, QUE INSTITUIU O COMITÊ PARA IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO EM NITERÓI



GOVERNANÇA

Esse comitê foi formado por representantes de cinco órgãos: a Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão (SEPLAG); a Secretaria Municipal de Administração (SMA); a Secretaria Municipal de Fazenda (SMF); a Controladoria Geral do Município (CGM); e a Procuradoria Geral do Município (PGM).

ENTRE MARÇO E JULHO O COMITÊ SE REUNIU EM OITO OCASIÕES NAS QUAIS FORAM DEBATIDAS A ESCOLHA DO MODELO DE IMPLANTAÇÃO, OS TIPOS DE PROCESSOS A SEREM MIGRADOS PARA O FORMATO ELETRÔNICO, BEM COMO O SISTEMA ÚNICO DE PROCESSO ELETRÔNICO A SER ADOTADO

A DECISÃO



As deliberações do Comitê foram sintetizadas na Nota Técnica 016/SSMG/SEPLAG/2021 em agosto de 2021. O modelo de implantação adotado foi por tipo de processo. Os outros modelos considerados foram o de virada de chave (implantação imediata em toda a prefeitura) e o modelo por secretaria. A opção por tipo de processo foi tomada levando em consideração um maior controle sobre o fluxo dos processos em implantação corrigindo erros em um ambiente controlado, ao mesmo tempo que garante a tramitação intersetorial dos processos simulando em pequena escala a autuação dos processos administrativos de toda a prefeitura.

Histórico do processo eletrônico em Niterói

O plano de implantação do processo eletrônico

Em relação aos tipos processuais adotados, eles foram escolhidos baseados nos critérios de generalidade, simplicidade, volume de autuações e terem a SEPLAG envolvida na sua tramitação. Em relação a generalidade, esses tipos processuais deveriam abranger o maior número possível de órgãos da prefeitura para que o uso do processo eletrônico ganhasse capilaridade. Em relação a simplicidade, os tipos processuais deveriam ser facilmente assimilados pelos operadores diminuindo a incerteza ou a probabilidade de erro nas suas autuações e tramitações. Sobre o volume de autuações, procurou-se adotar tipos de processo com um volume razoável para estimular o uso do sistema. Por fim, buscou-se adotar tipos de processos que em seu fluxo tivessem alguma passagem pela SEPLAG, de modo a permitir que os gestores do processo eletrônico pudessem corrigir eventuais problemas na montagem dos processos.

Com base nesses critérios, os tipos processuais indicados para a primeira fase de implantação do processo eletrônico foram:

1

**PUBLICAÇÃO DE
DECRETO DE
ALTERAÇÃO DE
COTA
ORÇAMENTÁRIA;**

2

**CONCESSÃO
DE AJUDA DE
CUSTO DE
VIAGENS;**

3

**PAGAMENTO
DE
SENTENÇAS
JUDICIAIS;**

4

**PAGAMENTO DE
CONCESSIONÁRIAS
(LUZ, ÁGUA,
TELEFONE);**

5

**PEDIDOS DE
ADIANTAMENTO.**

Histórico do processo eletrônico em Niterói

O plano de implantação do processo eletrônico

O Comitê de Implantação do Processo Eletrônico em Niterói discutiu quatro soluções viáveis de serem implementadas em Niterói: o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4); o SIGA-DOC, desenvolvimento pela Seção Judiciária do Rio de Janeiro - SJRJ; o Procnit, desenvolvimento pela Secretaria de Fazenda de Niterói; e o e-Ciga, desenvolvimento pelo Consórcio de Inovação na Gestão Pública (CIGA). Para avaliação dos sistemas o comitê estabeleceu uma lista de requisitos separados entre requisitos obrigatórios, altamente desejáveis e desejáveis, que estão detalhados na Nota Técnica 016/SSMG/SEPLAG/2021. A síntese do quadro comparativo entre as diferentes soluções analisadas foi consolidada no quadro abaixo:

Funcionalidade / Sistema	SEI	Sigadoc	Ciga	Procnit
Gestão de Processos e documentos eletrônicos	↑ 4	↑ 4	↑ 4	↑ 4
Produção de documentos nato digitais	↑ 4	↑ 4	↔ 2	↓ 1
Tempo de setup	↔ 3	↔ 3	↑ 4	↔ 2
Validação de documentos	↑ 4	↑ 4	↑ 4	↓ 1
Aplicação PCTT	↔ 2	↑ 4	↔ 2	↓ 1
Preservação documental	↑ 4	↑ 4	↑ 4	↑ 4
Instituições que utilizam	↑ 4	↔ 3	↔ 2	↔ 2
Interoperabilidade	↑ 4	↑ 4	↑ 4	↑ 4
Gestão de usuários e identidades	↑ 4	↑ 4	↑ 4	↑ 4
Infraestrutura necessária	↔ 3	↔ 2	↑ 4	↓ 1
Usuário Externo	↑ 4	↑ 4	↑ 4	↓ 1
Peticionamento Eletrônico	↑ 4	↓ 1	↓ 1	↓ 1
Documentação técnica	↑ 4	↔ 3	↔ 2	↔ 2
Manuais e Capacitações	↑ 4	↔ 3	↔ 2	↔ 2
Curva de evolução	↔ 2	↔ 3	↑ 4	↔ 2
Baixo Custo	↔ 3	↔ 2	↑ 4	↓ 1

Considerando a lista de requisitos, os custos projetados para implantação da ferramenta e os riscos envolvidos com a adesão de cada uma delas, a solução sugerida para adoção por Niterói foi o e-Ciga, desenvolvido pelo Consórcio de Inovação na Gestão Pública. Dentre as considerações feitas pelo comitê para adoção do e-Ciga, estão: a agilidade na sua implantação por conta do seu modelo de software como serviço; a adaptação facilitada a estrutura hierárquica da administração pública de Niterói; a fácil manutenção do sistema já incluído no contrato de prestação do serviço; a integração com a nuvem e outros projetos de tecnologia em andamento na Prefeitura; o sistema de governança comercial das evoluções do sistema que permite Niterói ter relevância na definição de novas funcionalidades.

Histórico do processo eletrônico em Niterói

Adesão ao CIGA

A preferência pelo e-Ciga provocou um debate complementar na Prefeitura com relação à capacidade estatal de tecnologia da informação do município. Para permitir a contratação do e-Ciga, era necessário que Niterói aderisse ao Consórcio CIGA através da aprovação de um projeto de lei. Assim, o poder executivo remeteu o projeto à Câmara de Vereadores e, após um mês de discussões, o projeto de lei foi aprovado e publicado no dia 3 de setembro de 2021 (Lei 3.632/2021). Com a adesão ao Consórcio, Niterói passou a ter uma robusta estrutura própria de desenvolvimento de sistemas para gestão municipal.

Sendo Niterói parte do Consórcio, iniciaram-se as tratativas para montagem de um ambiente de homologação do processo eletrônico em Niterói ao mesmo tempo em que as tratativas para contratação da solução junto ao CIGA fossem finalizadas. Com um ambiente de homologação, foi possível simular situações de tramitações de processos administrativos antes deles serem autuados em um ambiente de informações reais. Nele também foram feitos testes relacionados a ao cadastramento dos usuários do processo eletrônico e outros detalhes de configuração que eram necessários. Como Niterói já possuía uma estrutura hierárquica aplicada ao protocolo eletrônico gerenciado pelo e-cidade, a opção estratégica foi a de seguir a mesma estrutura para o e-Ciga, facilitando, assim, a assimilação pelos servidores estrutura administrativa do processo eletrônico.

Os administradores locais, CGPE e a jornada de treinamento

NO DIA 21 DE OUTUBRO, FOI PUBLICADO O DECRETO 14.177/2021 QUE DEFINIU O E-CIGA COMO O SISTEMA ÚNICO DE PROCESSO ELETRÔNICO, DEFININDO TAMBÉM AS NORMATIVAS COMPLEMENTARES PARA O INÍCIO DA OPERAÇÃO EM NITERÓI, COMO POR EXEMPLO AS DEFINIÇÕES E REGRAS PARA ASSINATURAS ELETRÔNICAS, DOCUMENTOS DIGITAIS E O ESTABELECIMENTO DOS ADMINISTRADORES LOCAIS COMO OS REPRESENTANTES DO PROCESSO ELETRÔNICO NAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

CGPE



O Decreto também transformou o comitê de implantação do processo eletrônico em Comitê Gestor do Processo Eletrônico, ampliando a sua composição e franqueando a participação de outras unidades da administração nas definições da política de processo eletrônico da cidade.

Histórico do processo eletrônico em Niterói

Os administradores locais, CGPE e a jornada de treinamento

NO DIA 25 DE OUTUBRO INICIOU-SE A JORNADA DE TREINAMENTOS DO E-CIGA PARA OS SERVIDORES DO MUNICÍPIO, INICIANDO PELOS ADMINISTRADORES LOCAIS INDICADOS VIA OFÍCIO PELAS UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL.



ADM LOCAIS

Só no dia 25 de outubro foram treinados mais de 100 servidores. Nas semanas seguintes, com a parceria da Universidade Federal Fluminense, que gentilmente cedeu à prefeitura seus laboratórios de informática, foram treinados outros 100 servidores municipais.

Somado aos esforços de treinamento presencial, a equipe do processo eletrônico também estruturou, em parceria com a Escola de Governo e Gestão, um treinamento online assíncrono em que qualquer servidor da Prefeitura pode se inscrever, participar das aulas e receber um certificado comprovando a sua participação no treinamento.

Finalmente, o primeiro processo autuado eletronicamente

16 DE NOVEMBRO FOI O DIA MARCADO PARA O INÍCIO DAS OPERAÇÕES DO E-CIGA EM NITERÓI. PARA MARCAR ESSA DATA, FOI REALIZADA UMA SOLENIDADE COM A PRESENÇA DO PREFEITO AXEL GRAEL, QUE APROVEITOU A OCASIÃO PARA ASSINAR ELETRONICAMENTE O DECRETO QUE INSTITUI A POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (DECRETO 14.201/2021).

LANÇAMENTO



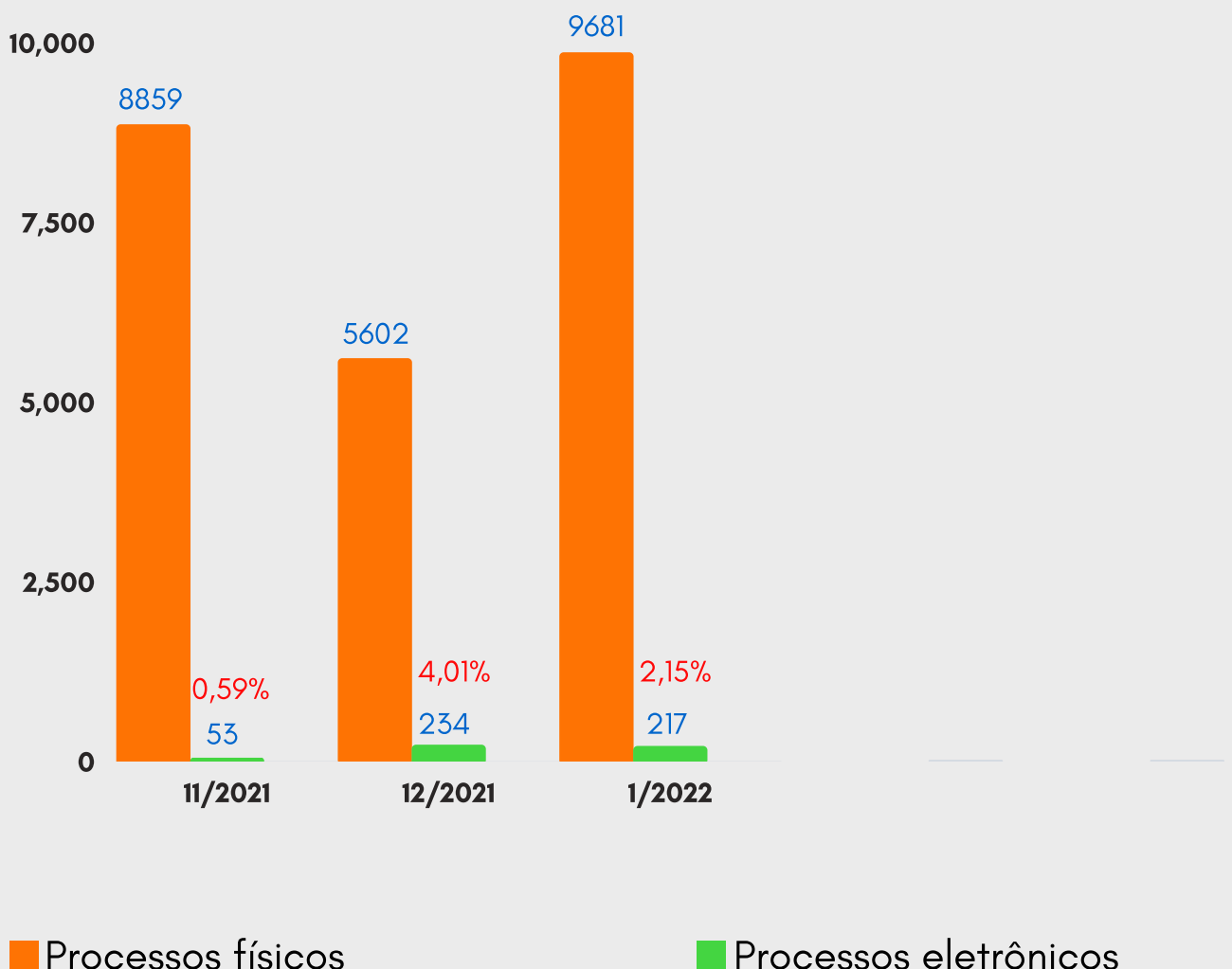
Esse foi o primeiro ato realizado no processo eletrônico. Nesse mesmo dia, foi publicada a Portaria 38/SEPLAG, que regulamentou os tipos processuais definidos pelo GT de implantação a serem de tramitação eletrônica obrigatória. Essa Portaria também estabeleceu o prazo de 75 dias para realização da Operação Assistida, onde seriam avaliados os processos tramitados pelo e-Ciga, acompanhando o seu desempenho e coletando dados para avaliação dos seus resultados na forma deste relatório.

Indicadores do processo eletrônico em Niterói

Para o acompanhamento do processo eletrônico em Niterói, foi criado um sistema de indicadores que permitirá comparar a proporção de transformação dos processos administrativos em papel para o formato eletrônico no tempo em que eles são criados. Esses números serão estratificados por setor e por tipo de processo atuado. Infelizmente, a fraca classificação documental do e-cidade não permitirá a comparação entre tipos de processo em papel e eletrônico. Portanto, eventuais comparações só serão possíveis em relação ao setor de origem dos processos. Como forma de medir a satisfação do usuário no uso do sistema, também será recomendado a criação de indicador de pontuação atribuída pelos usuários do e-Ciga.

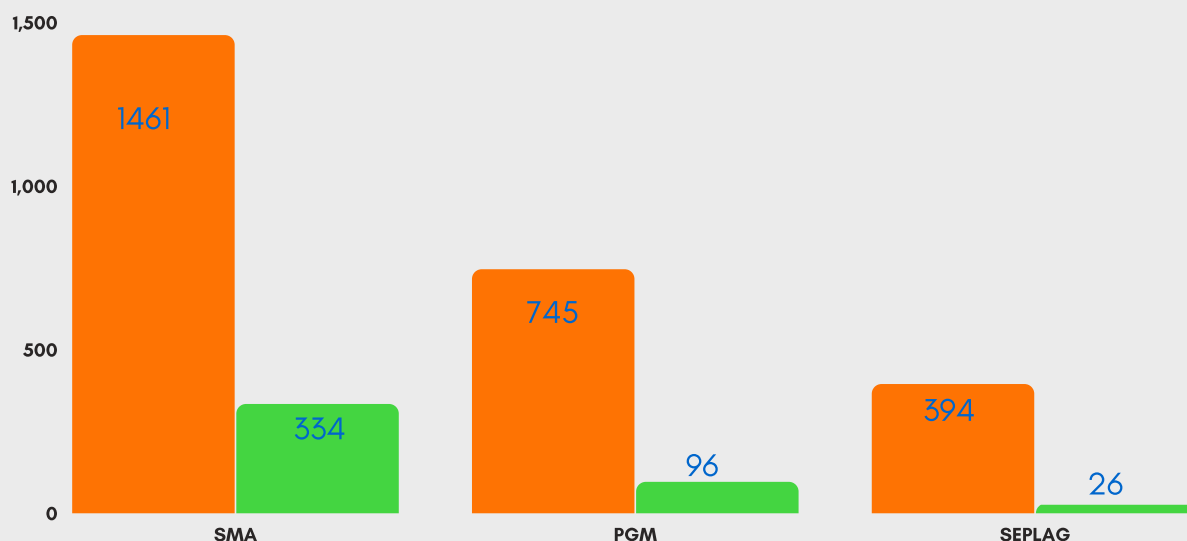
Para obtenção dos dados que alimentam esses indicadores, foi criado um relatório específico no e-cidade que informa o número de processos atuados por mês por cada setor. Esse relatório pode ser obtido através do menu do e-cidade: DB:Patrimonial > Protocolo > Relatórios > Processos por Instituição e Departamento.

Total de processos físicos em comparação com processos eletrônicos tramitados ou em tramitação



Indicadores do processo eletrônico em Niterói

Setores com maior tramitação de processos eletrônicos



Processos físicos

Processos eletrônicos

EM DEZEMBRO
20%
DOS PROCESSOS
DA SMA FORAM
TRAMITADOS DE FORMA
ELETRÔNICA



422

USUÁRIOS ATIVOS

504

PROCESSOS
TRAMITADOS OU EM
TRAMITAÇÃO

4015

DOCUMENTOS CRIADOS E
ASSINADOS

Lições aprendidas

Implantação e fluxos de processo



A implantação do processo eletrônico em Niterói foi iniciada com a disponibilização pelo CIGA de um ambiente de homologação onde os usuários podiam inserir informações livremente, sem o receio de cometer erros.

A equipe do processo eletrônico realizou os primeiros testes do e-ciga para se familiarizar com o sistema e se apropriar ao máximo dos seus conceitos e funcionalidades, tornando-se apta para prestação de suporte aos usuários na etapa seguinte.



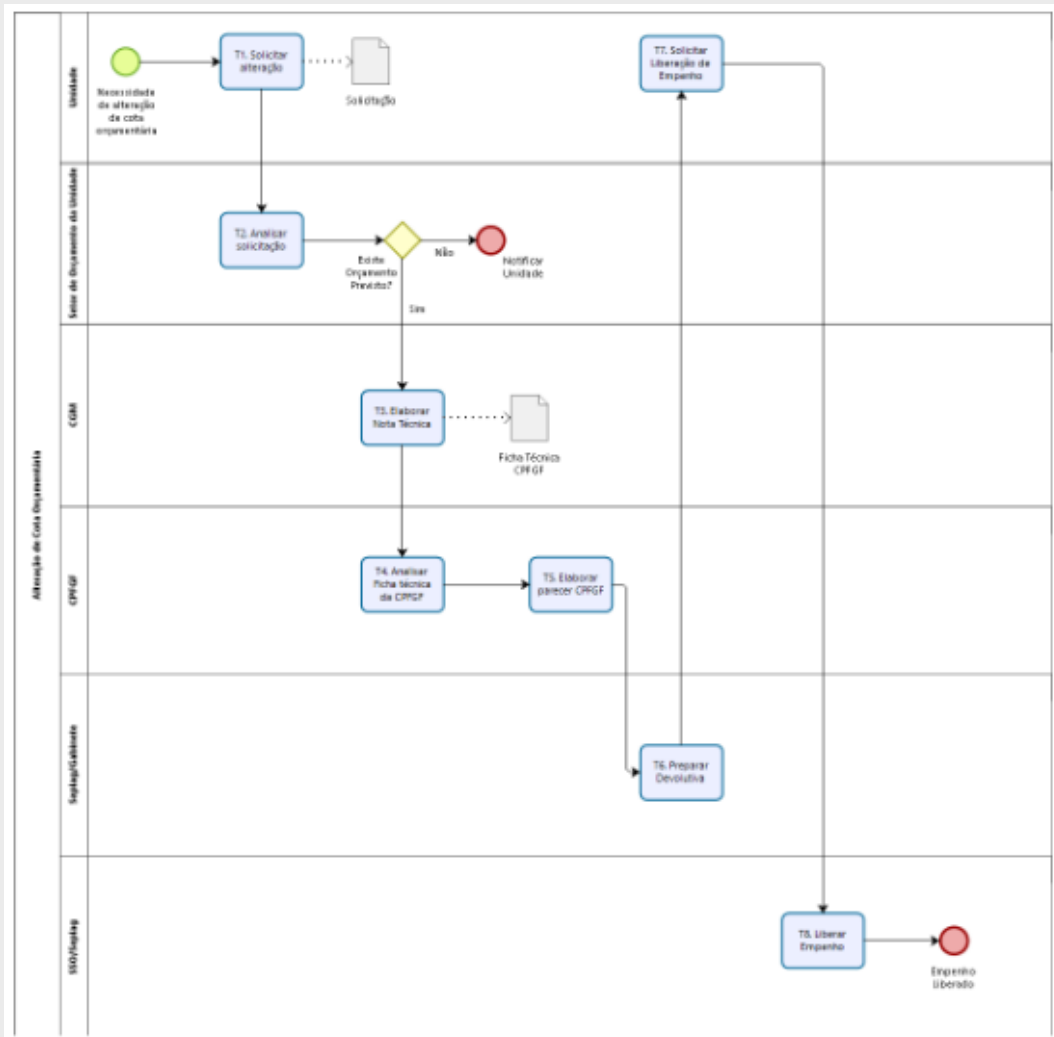
Uma vez definidos os tipos de processo, iniciou-se um trabalho de levantamento da classificação documental e mapeamento do fluxo desses processos em parceria com todas as unidades envolvidas nos seus trâmites.

Para cada um deles, foi definido um conjunto de passos desde a sua criação, até a finalização e arquivamento do processo. Além da descrição das etapas, também foram criados diagrama BPM (Business Process Management) para demonstrar os atores iniciadores de processo, quais documentos deveriam ser anexados, os assinantes dos documentos e por onde eles deveriam ser tramitados.



O resultado desse trabalho foi o manual de fluxos de processo do processo eletrônico, um documento criado para que qualquer servidor da prefeitura pudesse consultar as etapas que cada tipo processual deveria cumprir, além dos tipos documentais que deveriam ser produzidos para cada processo.

Implantação e fluxos de processo



Exemplo de um diagrama BPM

Após os fluxos de processo mapeados, a classificação documental foi estruturada dentro do ambiente de homologação. Assim, foram iniciadas seções de teste dos fluxos, que também serviram como um treinamento para os usuários que atuariam nos tipos processuais da Operação Assistida. A etapa foi importante para dar segurança aos usuários sobre o uso do sistema nas autuações dos tipos processuais em questão e foi considerado um grande acerto pela equipe.

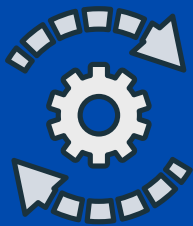


Com a operação em produção do processo eletrônico, a classificação documental foi disponibilizada e tornada pronta para autuação de novos processos nesse ambiente. A Portaria 038/SEPLAG tornou obrigatória a autuação eletrônica dos cinco tipos processuais definidos para Operação Assistida a partir do dia 16 de novembro de 2021.

Lições aprendidas

Implantação e fluxos de processo

Essa mesma Portaria também tornou livre a iniciativa das unidades em transformarem seus tipos de processo restritos à sua circunscrição. Essa foi uma forma de dar mais autonomia nas unidades e descentralizar a expansão da adoção ao processo eletrônico. Desde o início da Operação Assistida, alguns órgãos já estão em processo de implantação de novos tipos processuais como é o caso da SEPLAG, FeSaude, FMS, PGM, SMU, SMDH e SMF.



Nesse movimento, percebemos que a restrição de alguns tipos processuais ajudou a criar um ambiente controlado para implantação do processo eletrônico. Ao se ampliar a autonomia dos órgãos, percebemos que o movimento de digitalização pode ser amplificado para várias frentes de implantação.

A numeração do processo eletrônico

Como o e-ciga iniciaria suas operações concomitantemente com outros sistemas de protocolo eletrônico na Prefeitura, era necessário criar um esquema de numeração que diferenciase os processos atuados no e-ciga dos demais sistemas em uso na prefeitura. Como forma também de manter algum vínculo com o formato de numeração já utilizado pela Prefeitura, decidiu-se utilizar o mesmo formato de numeração já utilizado pelo e-cidade, mas iniciando a numeração em um intervalo em que não gerasse conflito com a numeração gerada automaticamente por esse sistema

O e-cidade possui um padrão de numeração em que os três primeiros números identificam o órgão de origem de cada processo. Através da análise desse padrão, identificou-se que um intervalo alto de numeração não produziria conflito com outros sistemas de numeração.

**OS PROCESSOS
ELETRÔNICOS
DEVEM SEMPRE
COMEÇAR COM
O N° 990.**

Lições aprendidas

Para essa solução dar certo, no entanto, foi necessária uma nova implementação no algoritmo de numeração do e-ciga que unificou atribuição de números de processo independentemente do tipo processual a ser autuado.

Inicialmente, alguns usuários questionaram a atribuição de números de processo que não possuíam qualquer vínculo com o órgão de origem.

A equipe do processo eletrônico então argumentou que com o processo eletrônico, a rastreabilidade da origem do processo está contida no próprio conjunto de informações gerado pelo processo (metadados), não sendo necessário o recurso de atribuição especial de numeração por órgão, como era feito no e-cidade. Para que isso funcionasse, o CIGA implementou a funcionalidade de consulta ao histórico do processo, que exibe o caminho que o processo percorreu desde a sua origem.

Tanto a estratégia de numeração única, quanto a disponibilização do recurso de histórico de processo foram considerados acertos na implantação do processo eletrônico em Niterói.

Gestão de usuários e a rede de administradores locais



O Decreto 14.177/2021 estabelece a rede de administradores locais e seus representantes nos órgãos para o apoio da implantação do processo eletrônico em Niterói. Com ela, buscou-se descentralizar parte da gestão da implantação do processo e a construção de autonomia na operação do e-ciga.

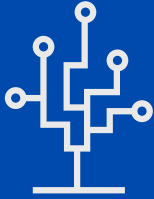
O Decreto estabeleceu um *vacatio legis* de 15 dias úteis, durante o qual a SEPLAG emitiu o Ofício Circular 016/SEPLAG convidando todas as unidades da administração municipal a indicarem administradores locais. O perfil solicitado às unidades era de servidores habituados a tratar processos administrativos que preferencialmente tivessem facilidade no trato com ferramentas tecnológicas.



Com a rede de administradores locais estabelecida por indicação oficial das unidades, foi criado um rito de indicação para novos usuários a serem cadastrados no e-ciga. Essa decisão foi tomada para garantir a legitimidade e atualização dos usuários do processo eletrônico.

Lições aprendidas

Nenhum sistema da Prefeitura possuía uma base de usuários confiável para ser importada em massa para dentro do sistema. Dessa forma, a base de usuários do e-ciga está sendo construída sob demanda a partir da indicação dos administradores locais, utilizando um formulário específico tramitado de forma eletrônica através do próprio e-ciga.



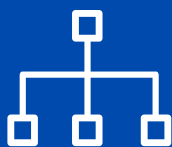
A chave de login dos usuários do e-ciga é o CPF. Além desse dado, o formulário de cadastramento de usuários também solicita o nome do servidor, o e-mail e o departamento ao qual ele está vinculado. Para vincular a uma informação com a qual o servidor já estaria acostumado, o padrão de nomenclatura dos departamentos seguiu o mesmo padrão utilizado pelo e-cidade.

Para facilitar a gestão de usuários, a lista padrão de departamentos foi carregada no sistema de gestão de logins utilizado pelo e-ciga.

Para se chegar a essa estratégia de gestão de usuários, diferentes experimentos foram feitos na versão de homologação do e-ciga. O e-ciga não possui uma estrutura própria de gestão de usuários, utilizando para isso uma ferramenta de gestão de login único (SSO) chamada Keycloak. Por se tratar de uma ferramenta de gestão de login único interoperável entre sistemas, a expectativa inicial da equipe do processo eletrônico seria utilizar o e-mail institucional da prefeitura como a chave de login para o e-ciga.



No entanto, esse caminho foi desconsiderado na medida em que se percebeu a fragmentação da política de e-mails institucionais da prefeitura. Atualmente, cada órgão da prefeitura tem autonomia para definir a sua política de gestão de emails. Alguns órgãos tampouco possuem política de e-mail institucional.



Ainda assim, a forma com que o sistema de gestão de usuários do e-ciga foi estruturada permitirá no futuro a integração com uma política de login através de e-mails institucionais da prefeitura prevista para ocorrer em 2022.

Lições aprendidas

Treinamentos

A estratégia de capacitação do e-CIGA busca abranger diferentes perfis, cenários e formas de disseminação do conhecimento através da estruturação de ações em frentes e meios diversos.



Os Administradores Locais possuem papel central nessa estratégia, pois são os agentes multiplicadores não só de conhecimento sobre o sistema, mas também do próprio projeto de implantação do e-ciga.

Curso EAD e-CIGA

Hospedado na plataforma da Escola de Governo e Gestão, o curso é composto por 45 módulos curtos, cada um focado em uma funcionalidade específica do sistema.

Os servidores podem realizar o curso de forma assíncrona e sem limitação para usuários simultâneos. Ao final do curso, é gerado um certificado.



<http://egg.seplag.niteroi.rj.gov.br/corso/eciga/>

Focado em levar as capacitações do e-CIGA até o ambiente de trabalho dos servidores, os treinamentos presenciais in loco tem como pré-requisito a disponibilidade de infraestrutura por parte do órgão e relação de servidores a serem capacitados. Os pedidos são feitos através do e-mail institucional do processo eletrônico (processoeletronico@seplag.niteroi.rj.gov.br) e organizados em um cronograma de realização das capacitações. Após uma breve apresentação institucional do projeto de implantação e das principais funcionalidades do sistema, os servidores acessam o ambiente de treinamento do e-ciga para realização de exercícios práticos e com interação entre os membros da Secretaria.

Lições aprendidas

Treinamentos Presenciais in loco



Administração Regional
do Rio do Ouro



Administração Regional
do Barreto



FeSaúde



Fundação Municipal
de Saúde

Lições aprendidas

Treinamentos Virtuais

Organizados para contornar as questões sanitárias impostas pela Covid-19 e eventuais dificuldades infraestruturais das secretarias, os treinamentos virtuais seguem o mesmo conteúdo dos treinamentos presenciais com a diferença apenas de serem realizados em um ambiente compartilhado no Microsoft Teams.



Treinamentos Coletivos



São realizadas utilizando os laboratórios da UFF e contemplam diversas turmas em um mesmo dia compostas por servidores de diferentes secretarias. São desenhadas para capacitar um público-alvo específico e numeroso em um curto espaço de tempo, como os Administradores Locais.



Treinamento nos Laboratórios da UFF

Foram realizados pela primeira vez no evento de lançamento do e-CIGA em Niterói, e ampliados para uma semana inteira dedicada aos administradores locais.

Lições aprendidas

Treinamentos Locais

São treinamentos realizados pela própria secretaria. Uma vez que o treinamento in loco tenha sido realizado, os servidores participantes estão aptos para replicarem, com o auxílio de seus administradores locais, o treinamento em outros setores do seu órgão.



Eventos da Rede do Processo Eletrônico



Também como forma de integração e partilha de conhecimento entre os servidores usuários do e-CIGA, são realizados eventos da Rede do Processo Eletrônico. O primeiro evento foi o de lançamento do e-ciga na PMN e ocorreu em 25 de outubro de 2021 no auditório da UFF.

O evento contou com a presença de mais de 100 servidores, em sua maioria Administradores Locais. Também estiveram presentes a Secretária Ellen Benedetti e membros do CIGA. O próximo encontro da rede deve acontecer em julho de 2022.



Suporte aos usuários

São três frentes de suporte ao usuário:

1

REDE DE ADMINISTRADORES LOCAIS

2

ATENDIMENTO DIRETO VIA E-MAIL OU TELEFONE (WHATSAPP)

3

PÁGINA DE PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE O PROCESSO ELETRÔNICO

Lições aprendidas

A REDE DE ADMINISTRADORES LOCAIS FOI ESTRUTURADA PARA SER O PRIMEIRO PONTO DE CONTATO DOS USUÁRIOS DO E-CIGA CASO PRECISASSEM DE ALGUM APOIO OU SUPORTE NO USO DO SISTEMA NOS SEUS ÓRGÃOS.



Para integrar os administradores locais foi criado um grupo de WhatsApp onde são compartilhadas questões relacionadas a operação do sistema. Através desse canal, outros administradores podem apoiar na resolução de problemas, ou aprender com problemas comuns tidos por outros administradores.

A EQUIPE DO PROCESSO ELETRÔNICO TAMBÉM DISPONIBILIZOU DOIS CANAIS PARA ATENDIMENTO CASO OS PROBLEMAS NÃO SEJAM RESOLVIDOS ATRAVÉS DA REDE DE ADMINISTRADORES LOCAIS.



através do e-mail

processoeletronico@seplag.niteroi.rj.gov.br e

também através do telefone oficial (21) 96992-9967, o qual também recebe mensagens pelo WhatsApp.

A página de perguntas e respostas sobre o processo eletrônico disponibilizada na página do processo eletrônico <http://www.niteroi.rj.gov.br/processo-eletronico/>, permite aos usuários consultarem questões que possam ser comuns a outros usuários. Essa página também contém outros documentos e links úteis aos usuários do sistema.

ATÉ O MOMENTO, A ESTRUTURA DE SUPORTE DE PRIMEIRO NÍVEL AO E-CIGA FEITO PELA EQUIPE DO PROCESSO ELETRÔNICO ESTÁ SENDO SUFICIENTE. AINDA ASSIM, PERCEBEMOS SER IMPORTANTE A DISPONIBILIZAÇÃO DE UM SISTEMA DE TICKETS QUE POSSA CRIAR MÉTRICAS SOBRE OS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA EQUIPE.



Também é importante a criação de uma plataforma de gestão do conhecimento estruturada. Muitas das informações compartilhadas através do grupo de WhatsApp dos administradores locais se perdem.

A estruturação de um ponto de apoio comum, de amplo conhecimento dos usuários onde ao mesmo tempo eles possam obter e informações atuais e solicitar suporte é de extrema importância para o sucesso da expansão do processo eletrônico.

Lições aprendidas

Avaliação do uso da ferramenta e instrução processual em meio eletrônico

Com o intuito de avaliar a qualidade da instrução processual realizada em meio eletrônico e a utilização correta do sistema, foram selecionados aleatoriamente três processos de ajuda de custo tramitados de ponta a ponta até o seu pagamento.

Foi estabelecida uma lista de critérios para avaliação que a análise buscou identificar o nível de adequação do processo aos requisitos formais. Esse exercício serviu para identificar em uma amostra aleatória se os servidores estão atuando de forma correta os processos no meio eletrônico.

	9900000002/2021 - SMF	9900000066/2021 - GABINETE PREFEITO	9900000220/2021 - FMS
Contém toda documentação exigida pela legislação vigente?	SIM	SIM	SIM
Montagem segue como no manual de processos?	SIM	SIM	SIM
Documentos assinados corretamente?	SIM	SIM	SIM
Conteúdo corresponde ao tipo documental selecionado?	SIM	SIM	SIM
Utilização de modelos de documentos?	PARCIALMENTE	PARCIALMENTE	PARCIALMENTE
Cada arquivo corresponde a um documento?	SIM	SIM	PARCIALMENTE
Nível de Acesso dos documentos correto?	PARCIALMENTE	PARCIALMENTE	PARCIALMENTE

Lições aprendidas

A amostra analisada indica que os processos em meio eletrônico têm sido instruídos corretamente com alguns desvios pontuais em relação a padronização de documentos, ponto que deve ser melhorado com a inclusão dos modelos de documentos. A maior parte dos anexos de ajuda de custo cadastrados no sistema, seguem um modelo específico da secretaria, inclusive com logo própria, ao invés daqueles modelos de anexo previstos em Decreto. Contudo, como já mencionado, na data de autuação dos processos analisados, os modelos de documento ainda não estavam disponíveis no editor do sistema.

Ainda não há um cuidado sistemático em relação ao nível de acesso dos documentos cadastrados no sistema. Todos estão com a mesma classificação de nível interno, o que se mostra correta para a maioria, mas não para todos. Por um lado, essa classificação no início da implementação ajuda na instrução processual dos órgãos que podem consultar documento por documento de um processo do mesmo tipo na hora de orientar o seu próprio.

Por exemplo, os três processos possuem em sua ficha de solicitação de ajuda de custo ou adiantamento, dados bancários e CPF dos requerentes. De acordo com as especificações da Lei de Acesso à Informação, estes documentos deveriam ser classificados como restrito, ou seja, com acesso ao conteúdo permitido apenas para aqueles em posse do documento.

Também foi observado casos em que documentos que deveriam ser cadastrados separadamente foram cadastrados como um documento único. Por exemplo, a Ficha de Solicitação para Ajuda de Custo do processo Processo 9900000220/2021, possui no mesmo arquivo também um ofício, sendo que este possui classificação própria e por isso deve ser cadastrado individualmente.

PARTICIPAÇÃO



ENTRE OS DIAS 9 E 16 DE FEVEREIRO A DIRETORIA DE PROCESSO ELETRÔNICO APLICOU UM QUESTIONÁRIO PARA MEDIR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O USO DO E-CIGA.

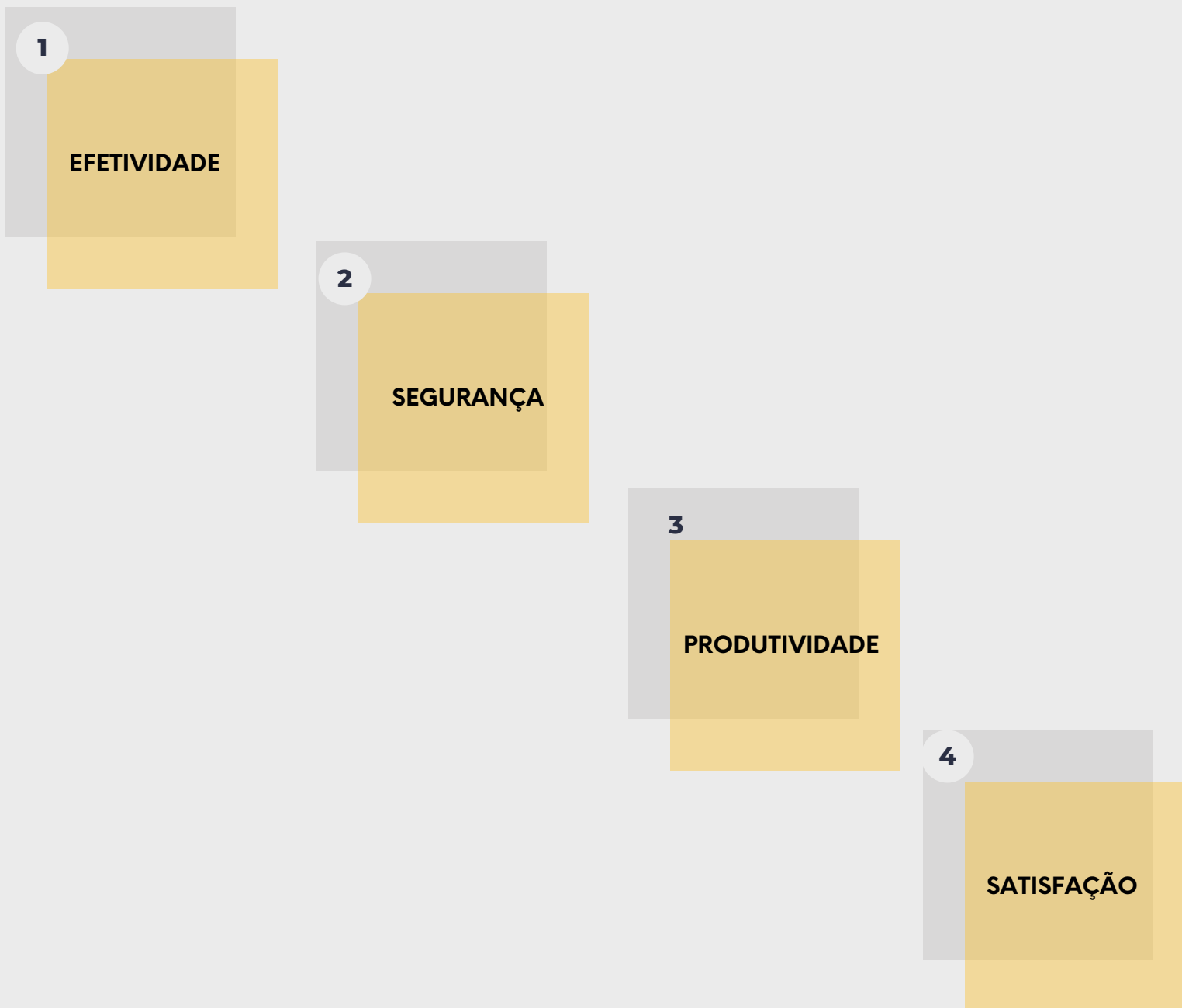
A pesquisa foi estruturada com base em técnicas de avaliação de qualidade de software e buscou, desde o seu início, uma metodologia de avaliação forte.

A amostra da pesquisa abarca um total de 79 servidores com idades entre 24 e 48 anos que responderam questões objetivas e discursivas em formulário on-line organizado pela equipe de processo eletrônico.

Experiência dos usuários

Segundo Parreira et. al.¹, a estruturação de uma pesquisa de avaliação de experiência de sistema deve ter claro as métricas que serão utilizadas, a forma de pontuação dessas métricas, além de deixar claro os critérios de avaliação.

Para definição das métricas de avaliação, a pesquisa mede a adequação ou não a cada uma das dimensões da qualidade de software. Com relação a forma de pontuação das métricas, a pesquisa utilizou a escala likert, uma escala que permite capturar desvios de preferência dos usuários e medir as respostas como tendências. Com relação aos critérios de avaliação, a pesquisa se orientou pela NBR ISO/IEC 9126, norma internacional que descreve as características da qualidade de uso do software em quatro dimensões:



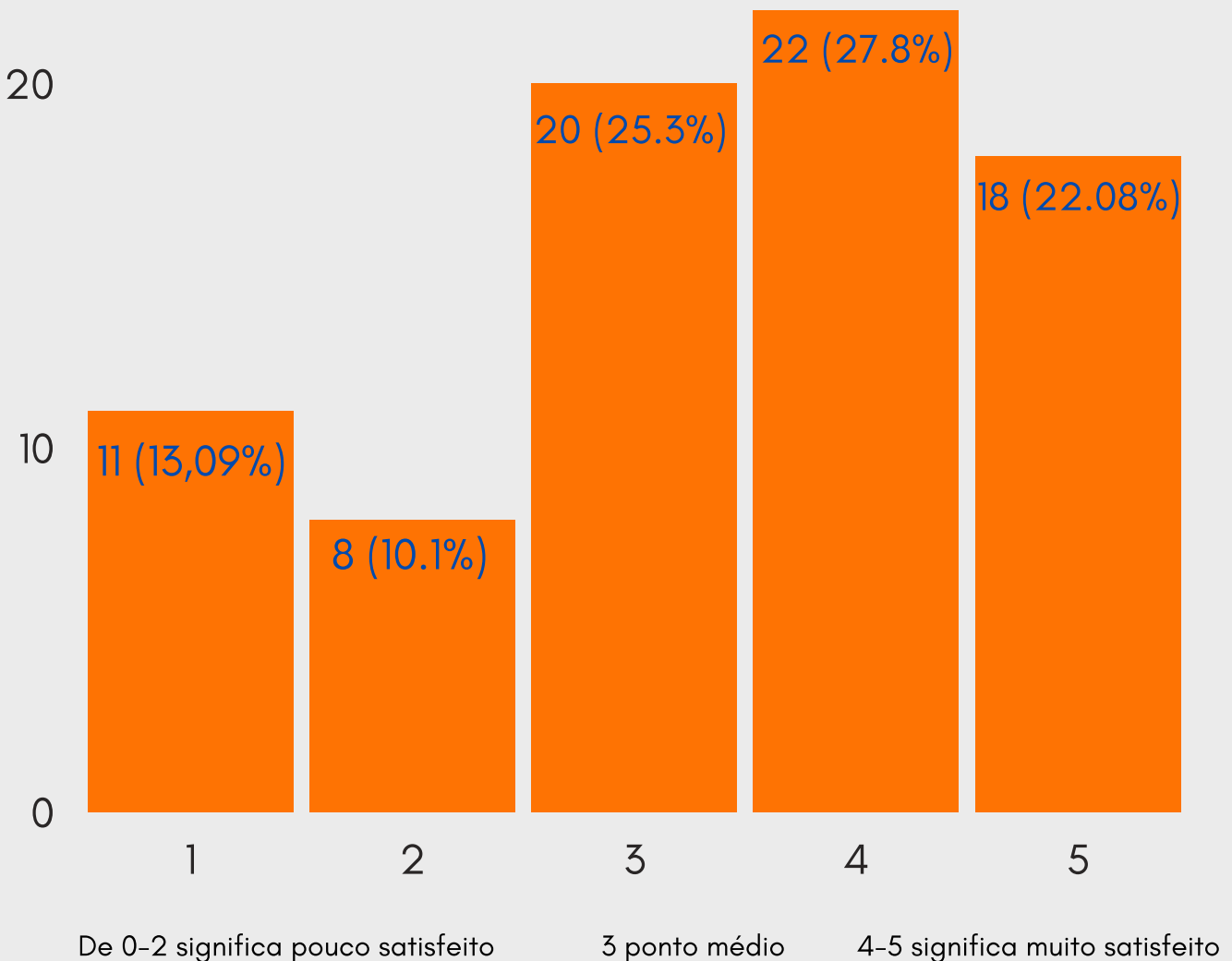
¹ PARREIRA, M. W; PRADELA, P. I; OLIVEIRA, L. N A. O Uso da Norma 14598 na Avaliação de Software com Relação à Qualidade. Intercursos Revista Científica, 2009.

Experiência dos usuários

O formulário foi dividido em seis partes. A primeira mede aspectos gerais sobre o sentimento da implantação do e-ciga em Niterói, o diagnóstico de treinamentos e também inclui uma pergunta de controle para só encaminhar a área de avaliação do software os respondentes que utilizam o e-ciga na sua rotina de trabalho.

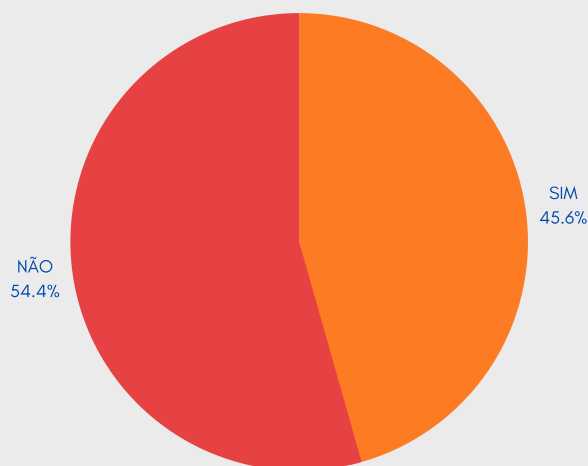
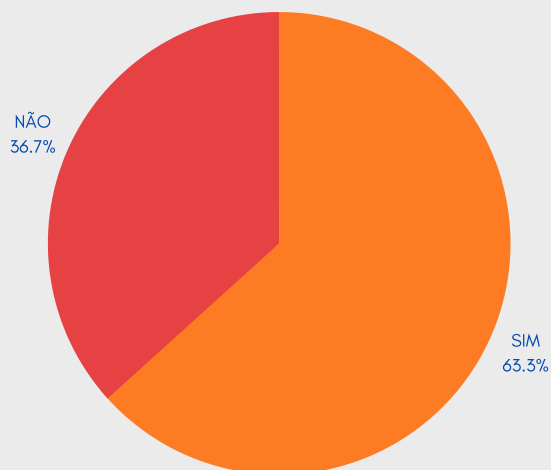
Pelo menos metade dos usuários têm uma visão positiva sobre a implantação do e-ciga na cidade, 50,6%. Se somarmos a posição neutra dos respondentes (nota 3) esse número sobe para mais de 75% dos usuários que estão satisfeitos com a implantação do e-ciga no município.

30



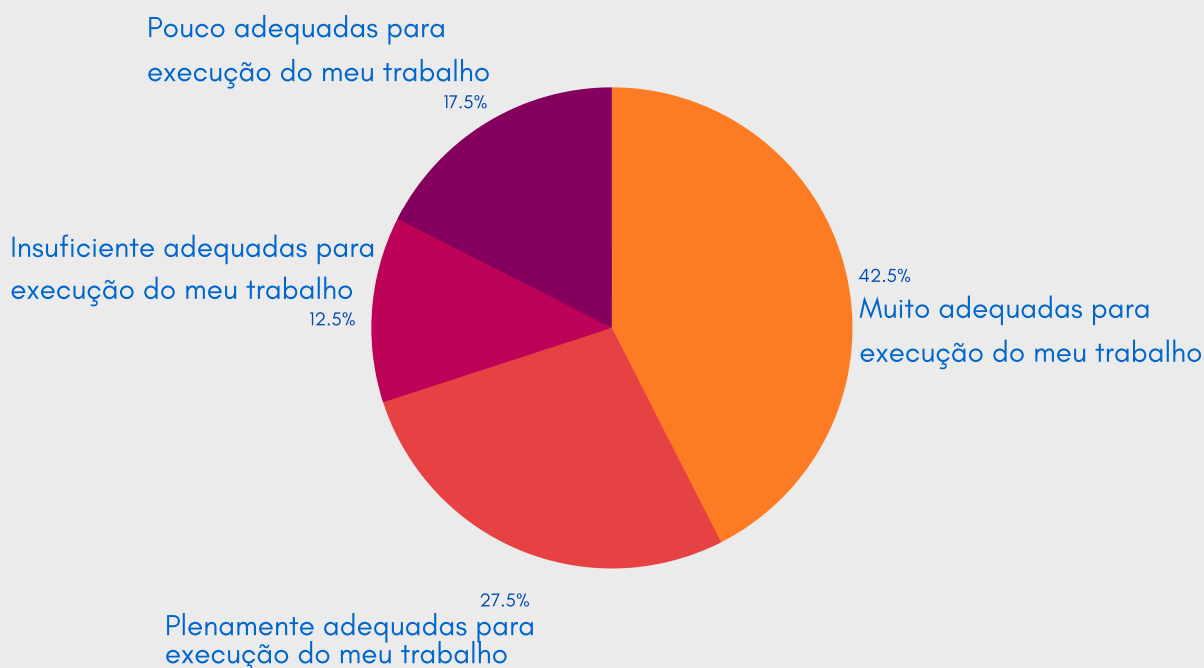
Experiência dos usuários

Em relação ao treinamento, percebemos que ele ainda não chegou a ampla maioria dos usuários. Em particular o treinamento online, somente 36,7% dos usuários fizeram o treinamento na plataforma da EGG. Quanto aos treinamentos presenciais, 45,6% dos usuários responderes participaram de algum treinamento presencial.



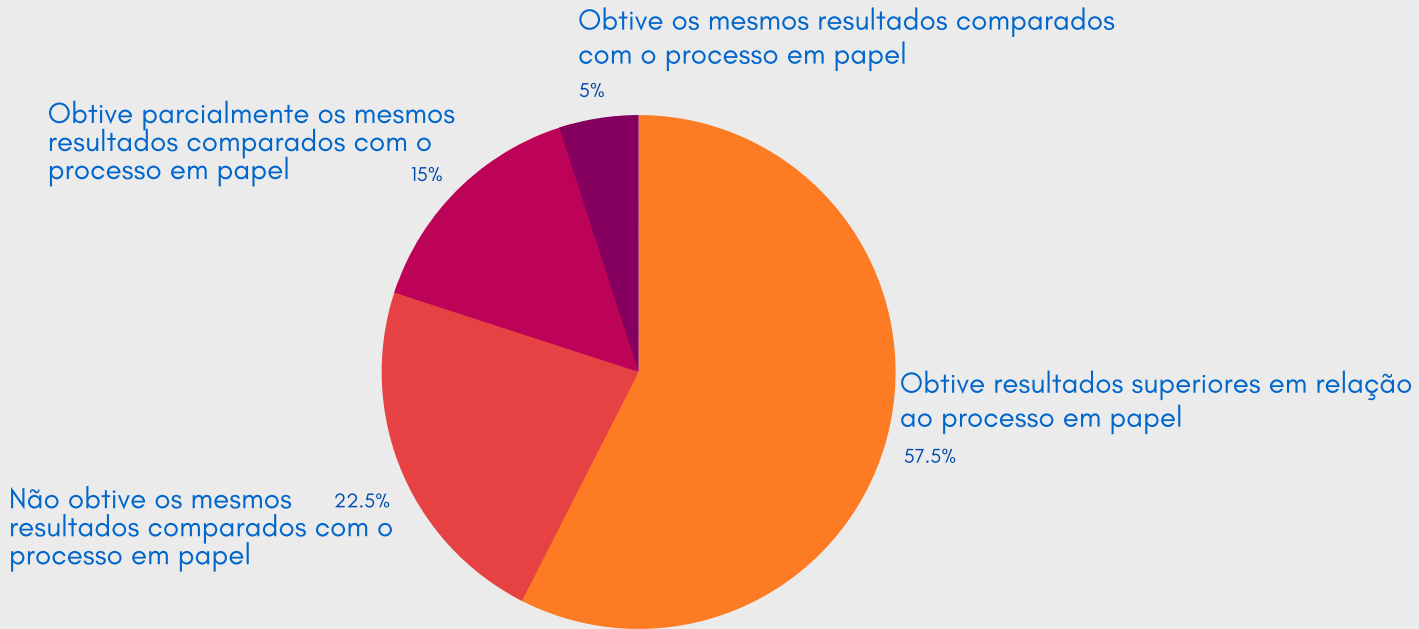
Funcionalidades do e-ciga

Na avaliação das funcionalidades, 55% dos usuários que responderam a entrevista declararam que o e-ciga é adequado para execução da rotina administrativa do município.



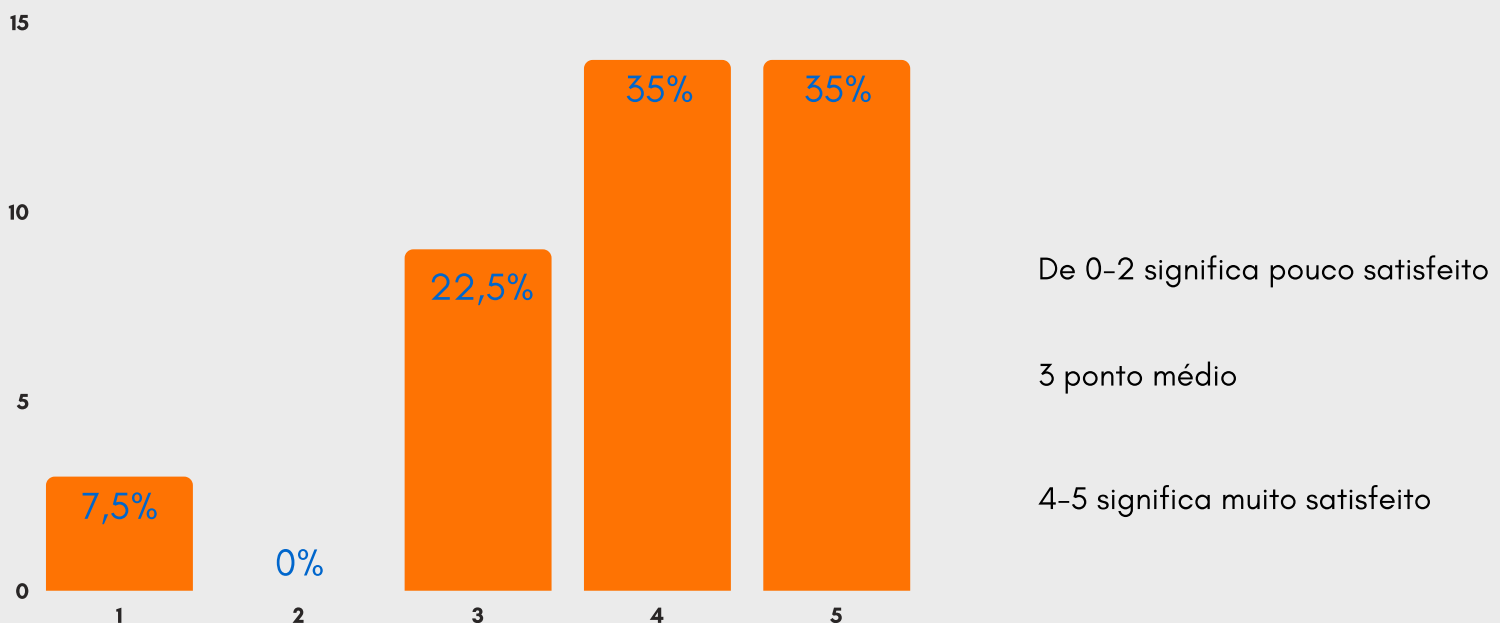
Experiência dos usuários

Os usuários também foram perguntados se os resultados que eles obtiveram com o processo eletrônico foram os mesmos que o trabalho executado através do processo em papel. Mais de 60% dos respondentes afirmaram ter obtido resultados iguais ou superiores em relação ao processo em papel.



Confiabilidade do sistema

Outra dimensão importante em relação a avaliação da qualidade do sistema é a confiança que ele transmite aos seus usuários. Para que as pessoas depositem suas informações e sistematizem o seu trabalho em um ambiente eletrônico, elas precisam sentir segurança de que as informações serão armazenadas de forma adequada e que seu trabalho será preservado. Em relação ao e-ciga, a ampla maioria dos usuários respondentes (70%) afirmou confiar no e-ciga. Se somarmos a parcela dos usuários que não responderam nem que sim, nem que não, esse percentual chega a **92.5%**.

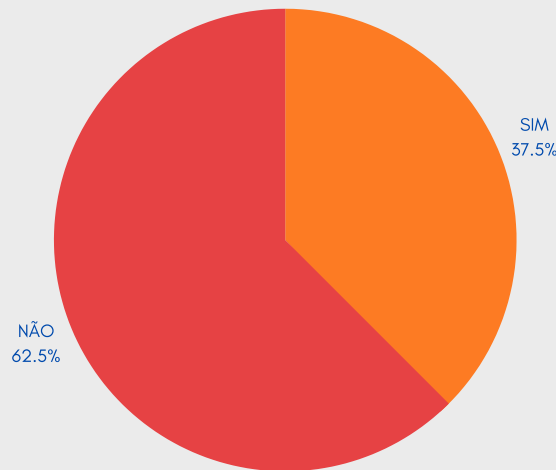


Experiência dos usuários

Esse é um indicador fundamental para medir o impacto da transformação cultural na prefeitura na direção da digitalização dos processos. Muitos processos de implantação são frustrados, pois não conseguem ganhar a confiança dos seus usuários no uso do sistema, o que leva a criação de procedimentos de apoio para executar a mesma tarefa (sistemas de controle paralelos).

Vale ainda afirmar que em relação ao grau de confiança no sistema, a métrica utilizada nesse relatório está em perspectiva das respostas de um quarto dos usuários ativos do processo eletrônico. Com a expansão do uso, questões relacionadas a confiança do sistema podem aparecer, mas é importante saná-las de forma assertiva para sempre manter um nível mínimo de confiança que permita a aceitação ampla da transformação dos processos administrativos.

O principal gargalo na expansão do sistema são os erros identificados ao longo da observação da Operação Assistida. Essa percepção foi confirmada pela pesquisa, quando 37.5% dos respondentes afirmou ter experienciado algum erro no uso do sistema.



O principal erro reportado pelos usuários foi o de "**documento indisponível**" seguido pela lentidão do sistema.

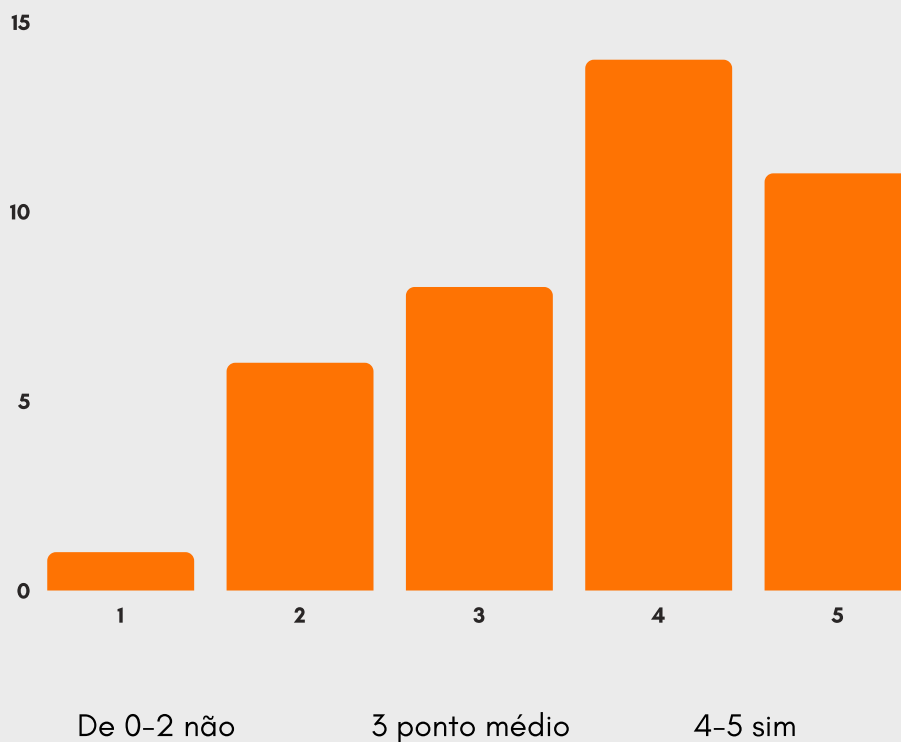
Usabilidade do sistema

Os usuários também foram perguntados sobre aspectos relacionados a usabilidade do e-ciga. Sobre a interface do sistema, foi perguntado aos usuários a percepção deles em relação a compreensão de como as informações estão dispostas, se a estrutura permite uma navegação intuitiva, se os ícones utilizados são de fácil compreensão, se o menu é bem organizado, se a linguagem do sistema é de fácil compreensão e, finalmente, uma pergunta geral perguntando se o e-ciga é fácil de utilizar.

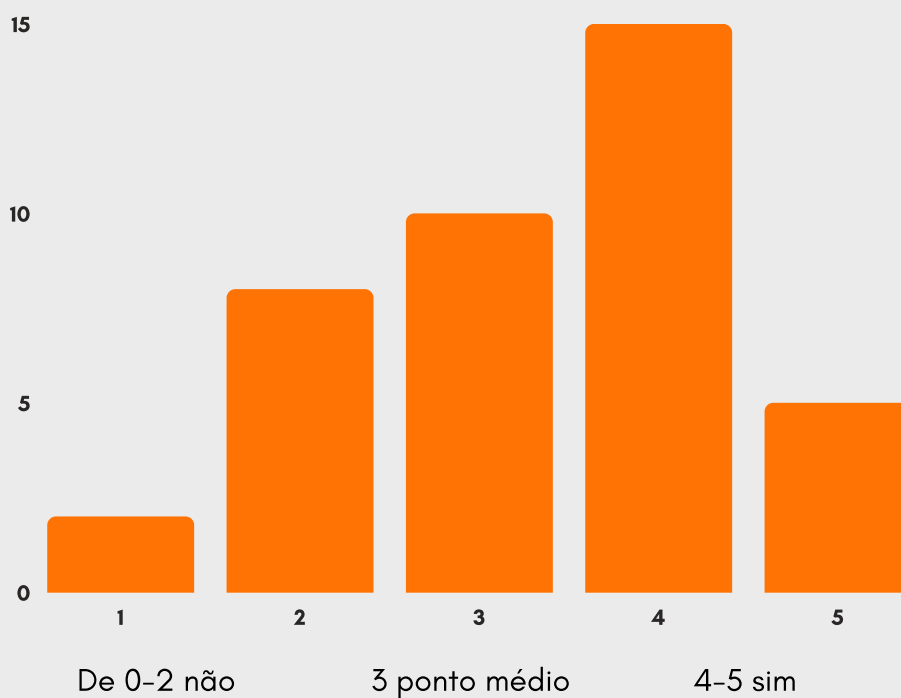
Em uma avaliação geral, os usuários consideram o e-ciga fácil de utilizar, bem organizado e com uma linguagem compreensível ao seu público. Os usuários, no entanto, consideram que os ícones, a sequência de telas e o acesso da informação são pouco adequados, recebendo as menores notas nesse quesito.

Experiência dos usuários

O e-ciga é fácil de usar?

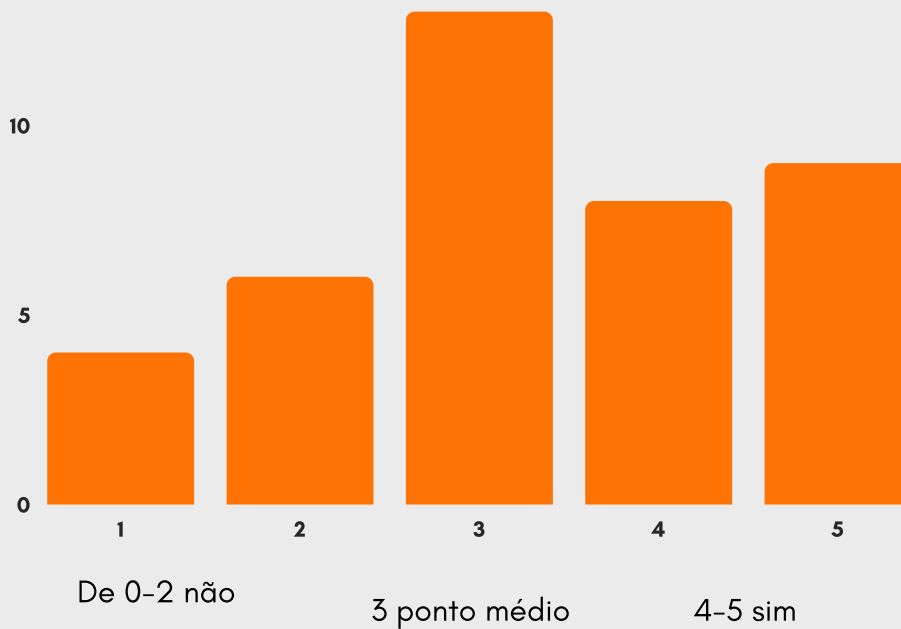


O menu do e-ciga é bem organizado?

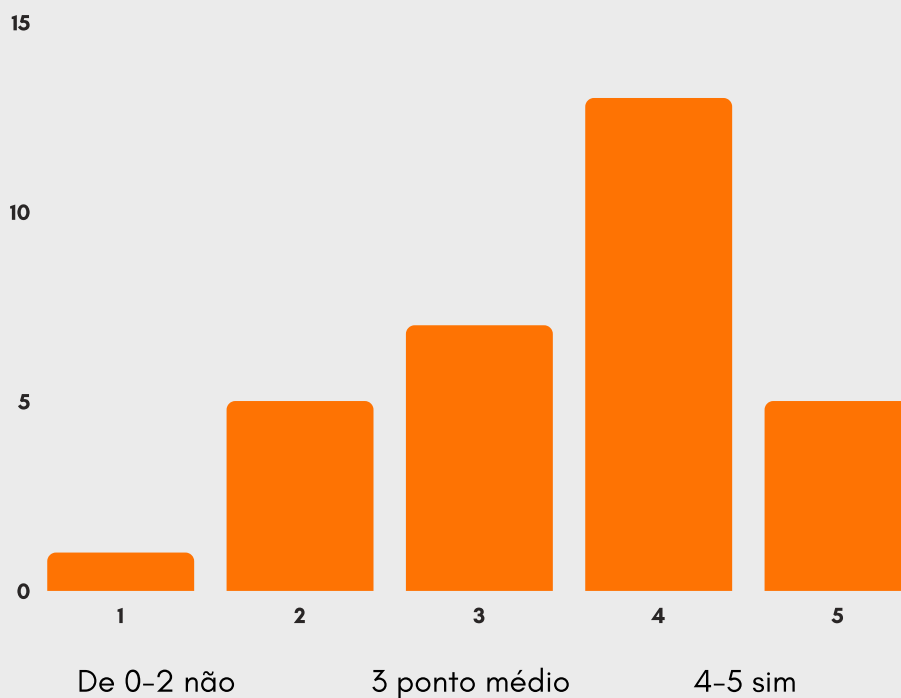


Experiência dos usuários

A disposição das telas permite uma fácil visualização e entendimento das informações?

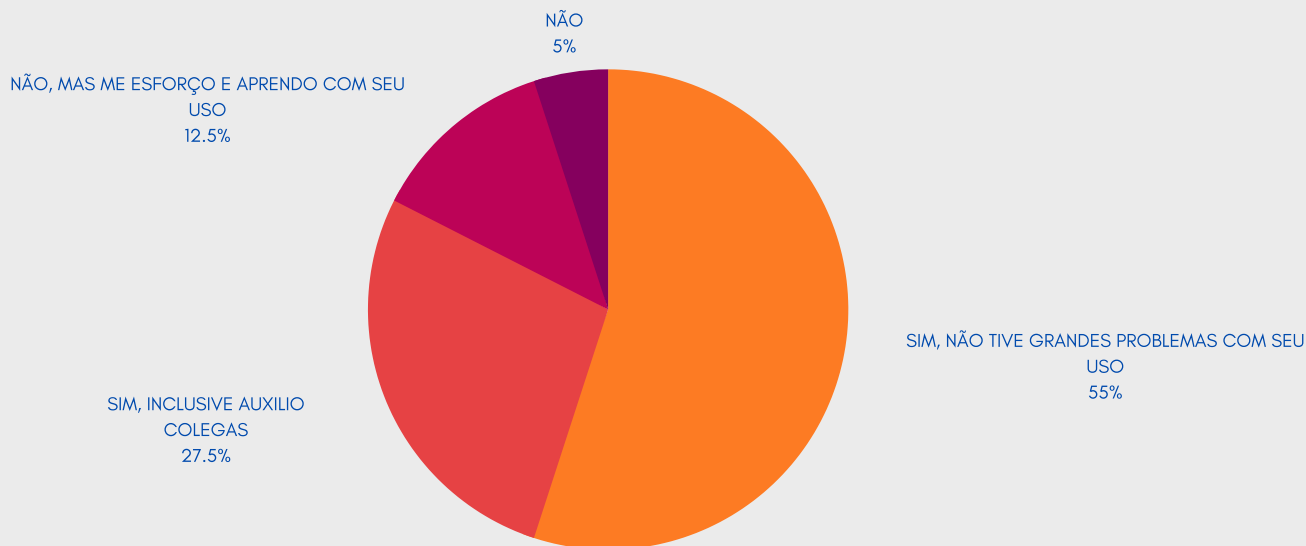


A linguagem e o vocabulário utilizado no e-ciga são de fácil entendimento e compreensão?

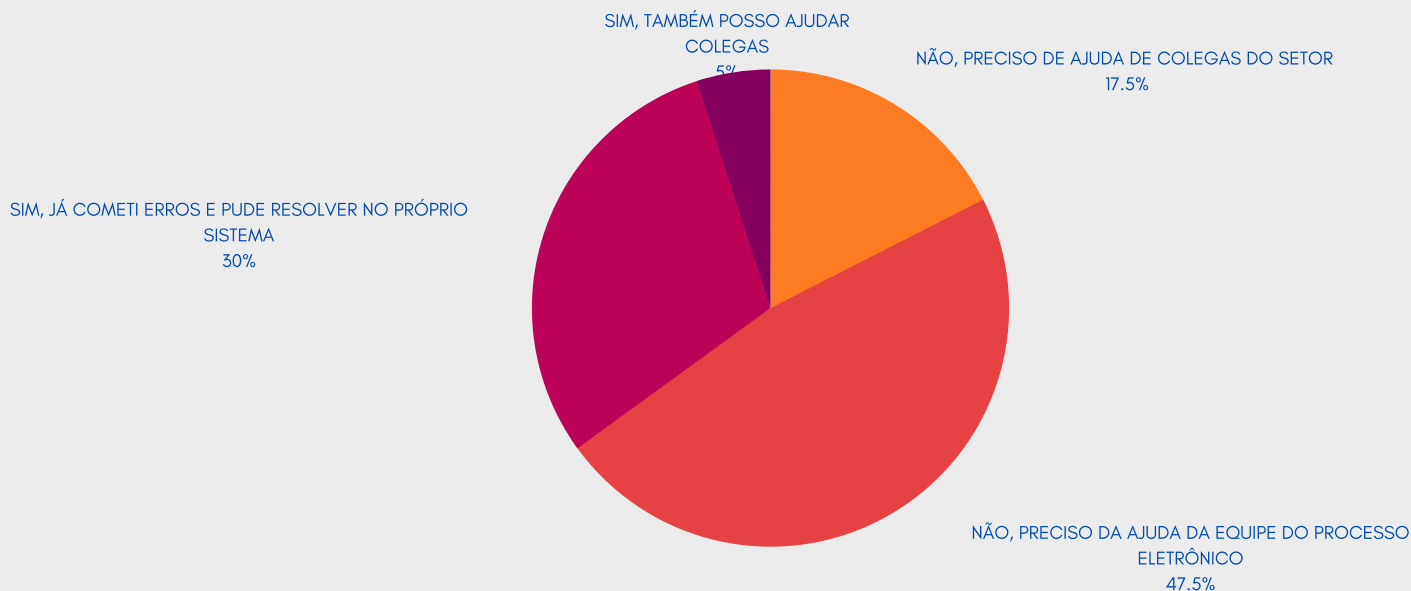


Experiência dos usuários

Ao serem perguntados se os usuários se sentem confortáveis no uso do sistema, 55% dos respondentes afirmou que não tiveram grandes problemas usando a ferramenta e 27.5% do total dos usuários se sentem confortáveis, inclusive, para ajudar colegas no seu uso. Ou seja, no total, 82.5% dos usuários respondentes estão confortáveis na utilização do e-ciga.

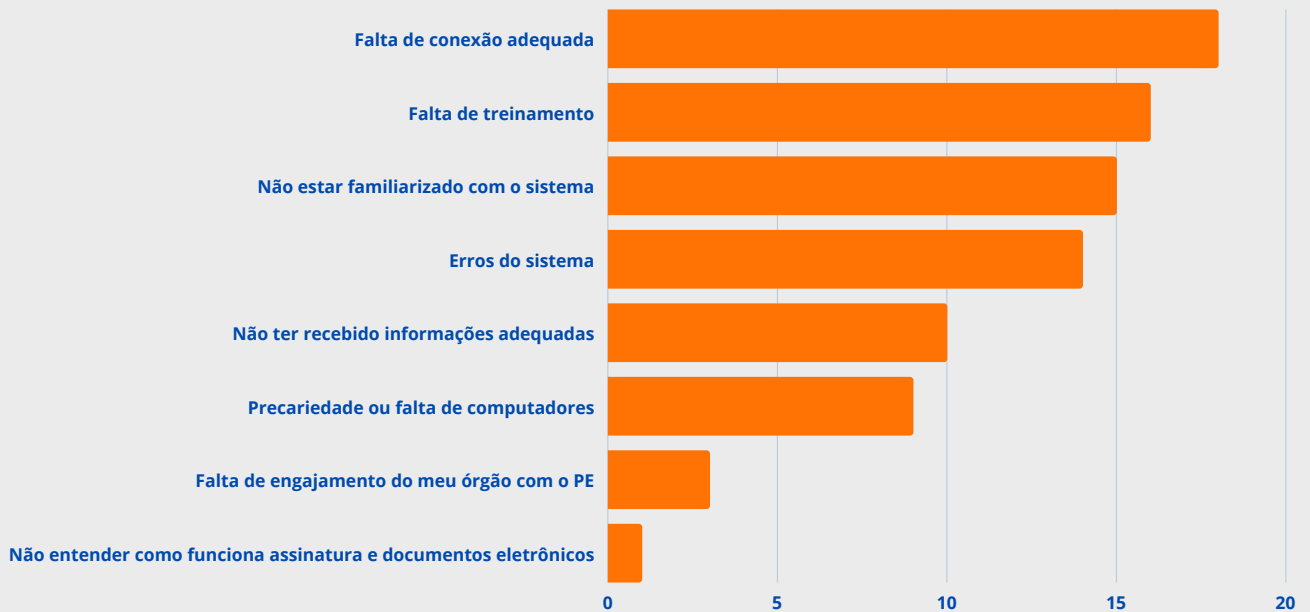


Os usuários também foram perguntados sobre a sua capacidade de resolver erros cometidos na operação do sistema. Nesse caso, somente 30% deles afirmaram que cometeram algum erro na sua utilização e conseguiram resolver por si próprios. 65% dos usuários afirmaram que não são capazes de corrigir eventuais erros e precisam de ajuda. Desses, 47.5% afirmaram que precisam de ajuda da equipe do processo eletrônico e somente 17.5% afirmaram depender da ajuda de outros colegas para resolver o problema.



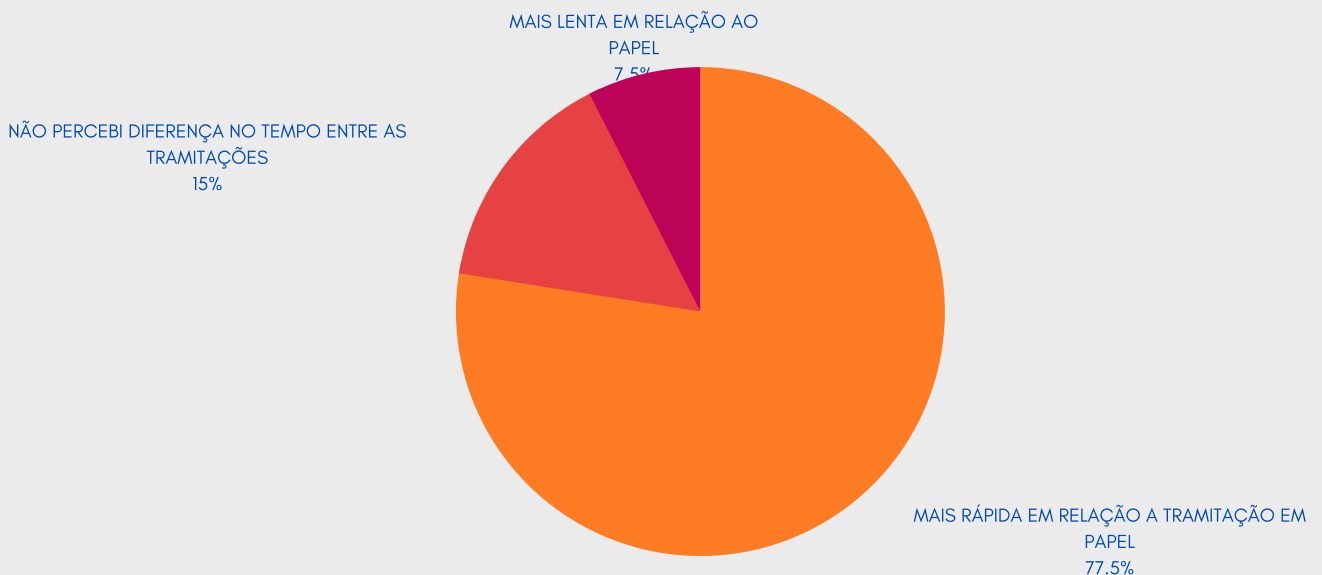
Experiência dos usuários

Por fim, foram listados alguns fatores considerados barreiras para utilização do e-ciga, que incluíam a falta de treinamento, falta de conectividade a internet, a pouca familiaridade com o processo eletrônico, a precariedade de equipamentos de informática e eventuais erros de sistema. A falta de conectividade foi a principal barreira apontada, seguida da falta de treinamento, a pouca familiaridade e, em seguida, erros no sistema.



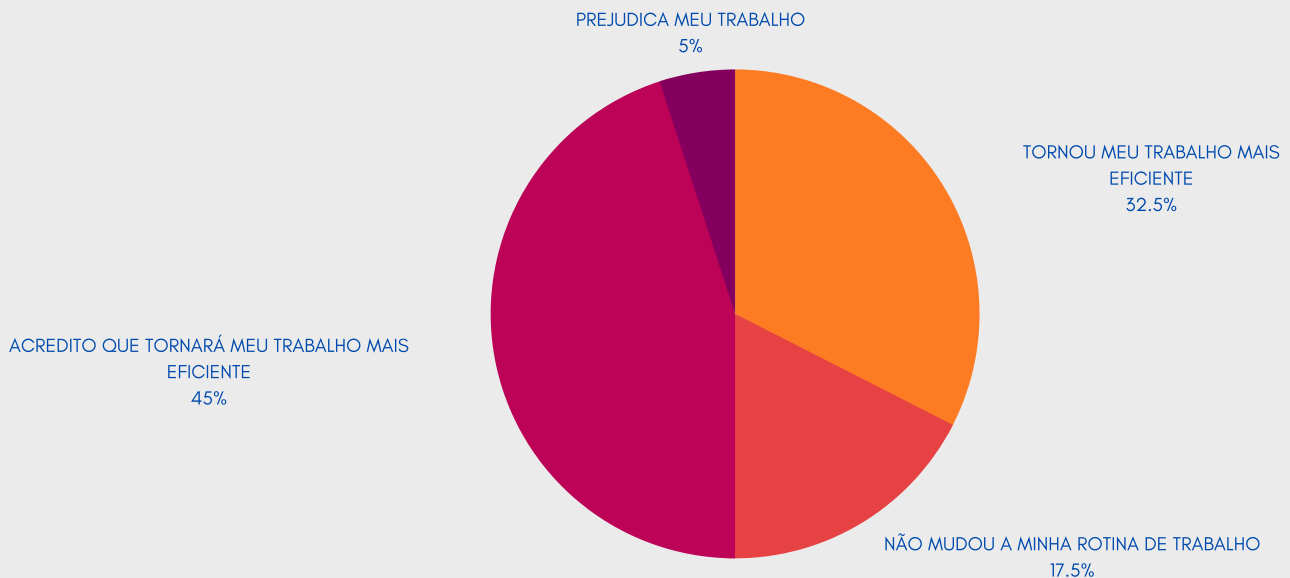
Eficiência do processo eletrônico

A percepção da eficiência do processo eletrônico é um indicador importante para interpretar o potencial de engajamento na transformação dos processos administrativos da prefeitura. Com relação a experiência de uso até o momento, 77.5% dos respondentes consideram que a tramitação de processos utilizando o e-ciga foi mais rápida em relação a tramitação em papel e somente 7.5% consideram a tramitação mais lenta.



Experiência dos usuários

Em relação a eficiência percebida sobre o trabalho do servidor, um terço dos respondentes afirmou que o seu trabalho se tornou mais eficiente. 45% dos respondentes afirmou que ainda não houve tempo suficiente para avaliar, mas acreditam que o processo eletrônico tornará o seu trabalho mais eficiente. Apenas 5% dos respondentes afirmou que o processo eletrônico prejudica a eficiência do seu trabalho.



Análise Geral da Pesquisa

A pesquisa com os usuários do e-ciga durante a Operação Assistida trouxe elementos importantes para planejar os próximos passos na expansão do processo eletrônico em Niterói. De maneira geral, percebemos que ainda há uma grande parcela dos usuários que precisam ter acesso aos treinamentos oferecidos aos servidores. Somente metade deles teve acesso ao treinamento e pouco mais de um terço deles acessaram o treinamento online oferecido pela EGG.

Apesar de termos uma taxa alta de confiança no sistema, muitos usuários experienciaram erros utilizando o e-ciga que podem minar essa confiança. Logo, é de extrema importância que a equipe do processo eletrônico fique atenta a ocorrência de erros e que esses sejam sanados de maneira eficiente e tempestiva.

A interface e percepção sobre o aumento da eficiência do trabalho utilizando o processo eletrônico são pontos favoráveis ao uso do sistema. Contudo, a pesquisa demonstrou que ainda há muito espaço para melhoria na forma de disposição das informações. Dentre as reclamações dos usuários, estão problemas relacionados ao resgate de informação sobre processos arquivados.

A meta da SEPLAG estabelecida em seu plano de metas 2022 é de que pelo menos 50% dos processos administrativos autuados no município sejam feitos de forma eletrônica. Para alcançarmos essa meta, essa seção passa a fazer algumas recomendações necessárias a partir do aprendizado da Operação Assistida para tornar isso possível. As recomendações se dividem em cinco eixos de atuação: estratégia de expansão; desenvolvimento do e-ciga; conectividade, infraestrutura e login único; gestão do conhecimento, indicadores e suporte; treinamentos.

Recomendações e próximos passos

Estratégia de expansão

A partir da experiência da Operação Assistida é necessário rever a estratégia de expansão do processo eletrônico para alcançarmos a massa crítica de usuários e tipos processuais para alcançarmos meta de 50% dos processos administrativos autuados de forma eletrônica. Em termos nominais, esse número significa a autuação de em média cinco mil processos por mês, totalizando 60 mil processos por ano.

A inclusão tão só de novos tipos processuais para serem tramitados pelo e-ciga não será suficiente para se alcançar esse número. Nesse caso, recomenda-se a atuação em três frentes de expansão: novos tipos processuais, transformação por iniciativa dos órgãos e transformação de serviços digitais da Prefeitura.

Com relação aos novos tipos processuais a serem incluídos de forma na tramitação eletrônica obrigatória, deve-se buscar tipos que tenham amplo impacto na estrutura de funcionamento da administração pública. A recomendação é que se inclua a tramitação de processos de aquisição e pagamentos no e-ciga de forma escalonada por complexidade da aquisição iniciando por processos de aquisição por inexigibilidade de licitação e que não passem pela CPFGE. Em seguida, processos de aquisição por inexigibilidade que passem pela CPFGE, até que sejam incluídos processos de aquisição que envolvam processos licitatórios. O tipo processual de aquisição e um tipo que atende ao critério de generalidade, sendo realizado por todos os órgãos da Prefeitura, e sua adoção gerará também um grande impacto, principalmente com relação a transparência dos atos administrativos realizados nesse tipo processual, fonte de grande interesse por parte da sociedade civil.

Sobre a transformação por iniciativa dos órgãos, deve-se aproveitar o engajamento dos gestores das pastas na transformação interna de seus processos administrativos. Na construção do plano de metas 2022, foi sugerido aos órgãos que indicassem uma meta específica relacionada a governo digital. Com isso, doze órgãos estabeleceram metas relacionadas ao processo eletrônico. Para concretizar essa transformação, a equipe de processo eletrônico deve construir um modelo padrão do passo a passo de implementação nos órgãos para que esse seja replicado no apoio ao atendimento das metas estabelecidas no plano de metas.

Por fim, o eixo relacionado a transformação de serviços digitais deve priorizar a transformação de serviços da Prefeitura que criem intensivamente novos processos administrativos no seu atendimento. Um desses serviços atualmente em transformação é o serviço de emissão de certidões disponibilizado pela Secretaria Municipal de Urbanismo.

Recomendações e próximos passos

Só com a transformação desse serviço integrando-o a autuação eletrônica de documentos na sua tramitação, deixarão de ser atuados em papel cerca de 400 processos por mês, representando cerca de 4800 processos por ano, o que corresponde a 4% do total de processos atuados pela prefeitura. A digitalização do serviço de recursos de multa da NITTRANS, por exemplo, poderia deixar de atuar em torno de 1000 processos por mês, ou em média 12 mil processos por ano, o que representa 10% do total de processos atuados pela Prefeitura no período. Dessa forma, faz-se necessário uma estratégia conjugada entre a Diretoria de Serviços Digitais e a Diretoria de Processo Eletrônico para construção de cronograma de transformação desses serviços priorizando serviços com a autuação intensiva de processos administrativos.

Os serviços sugeridos para transformação digital integrado com a transformação em processos eletrônicos são:

**SMU - EMISSÃO
DE CERTIDÕES
(EM
ANDAMENTO)**

**NITTRANS –
RECURSOS DE
MULTA DE
TRÂNSITO**

**SMF – TODO O
ATENDIMENTO
AO
CONTRIBUINTE**

**FMS - SERVIÇOS
DE VIGILÂNCIA
SANITÁRIA**

**SEXEC -
INDICAÇÕES AO
EXECUTIVO PELA
CÂMARA DE
VEREADORES**

A transformação dos tipos processuais derivados desses serviços representará, em média, um aumento de 45% no número de processos atuados eletronicamente.

Recomendações e próximos passos

Desenvolvimento do e-ciga

Uma das características do e-ciga que contribuiu pela sua adoção no processo eletrônico de Niterói foi a oportunidade de utilizar uma ferramenta que está em franco desenvolvimento. Dessa forma, seria possível adaptar certas funcionalidades ao contexto de uso do município. Durante a Operação Assistida, essa perspectiva foi transformada de positiva para se tornar um ponto de atenção. O e-ciga só havia sido implementado em prefeituras de pequenos municípios com um baixo volume de autuações de processos. Atualmente, Niterói é o maior ente dentro da lista de municípios atendidos pelo e-ciga e, com isso, alguns problemas a escalabilidade do e-ciga foram percebidos.

Com o aumento da base de usuários utilizando o sistema, esse passou a apresentar lentidão na sua operação o que foi identificado pela equipe do CIGA como um problema na arquitetura do sistema. Junto com a lentidão, o e-ciga passou a apresentar alguns erros na sua operação, como é o caso do problema de upload de documentos que, eventualmente, torna o documento anexado ao processo indisponível.

Dessa forma, faz-se imprescindível a resolução desses problemas arquiteturais do sistema antes do início da expansão do processo eletrônico. Abaixo são elencados os requisitos mínimos de sistema a serem implementados divididos entre requisitos mínimos e desejáveis:

Requisitos mínimos

REESTRUTURAÇÃO
DO UPLOAD DE
DOCUMENTOS PARA
SANAR O PROBLEMA
DE DOCUMENTO
INDISPONÍVEL

REESTRUTURAÇÃO
DA ARQUITETURA DE
COMPONENTES DO
SISTEMA PARA SANAR
O PROBLEMA DE
LENTIDÃO NA CARGA
DA INTERFACE

INCLUSÃO DO
CAMPO
INTERESSADO (CPF)
NO PROCESSO

AVOCAR PROCESSOS

TRAMITAÇÃO EM
LOTE

REESTRUTURAÇÃO
DOS MARCADORES
DE PROCESSO POR
SETOR

Recomendações e próximos passos

Requisitos desejáveis

EXTRAIR RELATÓRIOS

SECRETARIA DE
ORIGEM NOS
METADADOS E
CABEÇALHO

RÉPLICA DO
AMBIENTE DE
PRODUÇÃO

EXIBIR PRIMEIRO
SETORES E DEPOIS
USUÁRIOS NA LISTA
SUSPENSÃO DE
CAMPOS COM
ELASTIC SEARCH

PETICIONAMENTO
ELETRÔNICO

NOTIFICAÇÕES

CAIXA DE ARQUIVO
(EXPERIÊNCIA DO
USUÁRIO PARA
UTILIZAR A PROCURA
DE PROCESSOS E
DOCUMENTOS)

MONTAGEM DE
ESTRUTURA
HIERÁRQUICA

Deve ser pactuado um cronograma com a equipe de desenvolvimento do CIGA para que a entrega dessas funcionalidades esteja alinhada com o cronograma de expansão do processo eletrônico em Niterói.

Recomendações e próximos passos

Melhoria da conectividade, infraestrutura e login único

Uma das principais barreiras apontadas pelos usuários do e-ciga foi a falta de conectividade adequada em suas unidades para o uso do sistema. Dentre os principais afetados por esse problema estão as unidades afastadas do centro da cidade, especialmente as administrações regionais do município. Por isso, faz-se necessário a conclusão do plano de conectividade da Prefeitura estabelecido para o ano de 2022, com a interligação por fibra ótica de todas as unidades administrativas no município. Para aquelas unidades que não forem beneficiadas pelo arco de conexão por fibra ótica, faz-se necessário um plano complementar que garanta uma conectividade estável e em velocidade superior a 10 Mbps para permitir o acesso de qualidade ao sistema de processo eletrônico.

Em relação a infraestrutura de computadores e scanners, já existe um processo licitatório em curso conduzido pela Secretaria Municipal de Administração para renovação do parque tecnológico de toda a administração direta, incluindo aí a locação de equipamentos de escaneamento definidos no plano de implantação do processo eletrônico e na Nota Técnica 016/SSMG/SEPLAG/2021. O recebimento desses scanners será especialmente importante na expansão do processo eletrônico quando os tipos processuais relacionados a serviços de atendimento ao cidadão forem implementados. Muitos cidadãos apresentam documentação em papel nas suas requisições o que significa a necessidade de equipamentos adequados para digitalização desses documentos para inclusão no sistema.

Em relação a administração indireta, espera-se que essas unidades aproveitem o processo licitatório (pegando carona no registro de preços) conduzido pela SMA para renovação de seus parques de computadores e scanners, aproveitando a mesma configuração dos aparelhos, permitindo a padronização da infraestrutura de equipamentos do município.

Por fim, para o impulsionamento da política de login único para os sistemas da Prefeitura, faz-se necessário a conclusão da expansão do número de licenças para uso do e-mail oficial de Niterói. A conclusão desse esforço e a posterior padronização na disponibilização desse recurso aos usuários construirá uma robusta base única de gerenciamento de usuários, tornando a gestão de usuários do e-ciga (e de todos os sistemas da prefeitura) mais madura e segura.

Recomendações e próximos passos

Melhoria na gestão de conhecimento, indicadores e suporte

Para uma melhor gestão do conhecimento atrelado ao processo eletrônico em Niterói, faz-se necessário a criação de um ponto comum de consumo e compartilhamento de informações. Para isso, recomenda-se a criação de um microsite do Processo.Nit, já em andamento a ser disponibilizado no endereço processo.niteroi.rj.gov.br. Nele, serão concentradas as informações relacionadas a perguntas e respostas dos usuários, indicadores atualizados sobre a adoção do processo eletrônico da cidade, os manuais de fluxo de processos, além avisos de outras informações relevantes aos usuários do processo eletrônico em Niterói.

Inicialmente, os indicadores sobre o processo eletrônico adotados e divulgados através do site serão a proporção do número de processos eletrônicos autuados em relação aos processos em papel, a proporção desses processos segmentados por órgão, e o total de tipos processuais homologados no e-ciga.

Nesse microsite, também deverá ser integrado um sistema de tickets de suporte para organizar a fila de atendimento de chamados dos usuários, que também permitirá a criação de métricas sobre o suporte aos usuários do e-ciga.

O microsite também será a interface única de consulta de processos pelo cidadão. Nele, serão integrados os diferentes protocolos utilizados pela prefeitura, sendo, portanto, uma base de consulta a informações sobre a administração pública de Niterói que deverá estar integrado ao Portal de Transparência do município.

Intensificação dos treinamentos

A pesquisa com os usuários do e-ciga demonstrou que os treinamentos do sistema não chegaram a totalidade de servidores que o utilizam. Portanto, faz-se necessário a intensificação no treinamento dos servidores através da construção de uma agenda proativa de levar o treinamento até as unidades. Além disso, é importante a intensificação da comunicação dos treinamentos, induzindo as unidades a agendarem treinamentos in loco, além do incentivo aos servidores a fazerem o treinamento online da plataforma oferecido pela EGG.

Dessa forma, recomenda-se a construção de um plano de comunicação específico em parceria com a equipe de comunicação da SEPLAG com esse fim.

Reforço no treinamento sobre classificação de acesso aos documentos em adequação a LGPD com apoio a CGM.

Recomendações e próximos passos

Cronograma macro sugerido

Abaixo algumas datas sugeridas para marcos importantes na expansão do processo eletrônico:

DPE+GABINETE+SEPLAG+SAGI MARÇO/2022

Início da autuação de processos de aquisições por contratação direta (dispensa e inexigibilidade)

Dispensa: valor, locação de imóvel,

DPE MARÇO/2022

Detalhar o plano de expansão do processo eletrônico.

CGPE MARÇO/2022

Validar plano de expansão

DPE + ÓRGÃOS MARÇO/2022

Pactuar o cronograma de implantação nas unidades

GABINETE SEPLAG MARÇO/2022

Publicar a portaria de expansão do processo eletrônico

DPE+SMDH MARÇO/2022

Transformação SMDH

DPE+SMUG ABRIL/2022

Transformação das regionais

DPE+SMID ABRIL/2022

Transformação SMID

DPE+FESAUDE MAIO/2022

Transformação FeSaude

DPE+CLIN JUNHO/2022

Transformação CLIN

Recomendações e próximos passos

DPE+SMF JUNHO/2022

Transformação SMF

DPE + GECOPAV JUNHO/2022

Transformação GECOPAV

DPE+NITPREV JULHO/2022

Transformação NITPREV

SMF JULHO/2022

Transformação digital dos serviços ao contribuinte

DPE+PNCV AGOSTO/2022

Transformação PNCV

DPE+SEDEN AGOSTO/2022

Transformação SEDEN

DPE+SEMPAS SETEMBRO/2022

Transformação SEMPAS

FMS SETEMBRO/2022

Transformação digital dos serviços de vigilância sanitária

SMU SETEMBRO/2022

Transformação digital dos serviços de emissão de certidões

DPE+SME E NITTRANS OUTUBRO/2022

Transformação digital dos recursos de multa de trânsito e transformação da SME



