



**FACULDADE UNIFAMETRO MARACANAÚ**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**APARECIDA DE SOUSA RODRIGUES PIRES MACEDO**

**AS VANTAGENS E OS DESAFIOS DA INFORMATIZAÇÃO NO SERVIÇO  
PÚBLICO: estudo de caso na Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza**

**MARACANAÚ**  
**2021**

**APARECIDA DE SOUSA RODRIGUES PIRES MACEDO**

**AS VANTAGENS E OS DESAFIOS DA INFORMATIZAÇÃO NO SERVIÇO  
PÚBLICO: estudo de caso na Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza**

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú – como requisito para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dra. Kamila Lima do Nascimento.

MARACANAÚ

2021

**APARECIDA DE SOUSA RODRIGUES PIRES MACEDO**

**AS VANTAGENS E OS DESAFIOS DA INFORMATIZAÇÃO NO SERVIÇO  
PÚBLICO: estudo de caso na Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza**

Artigo TCC apresentado no dia 14 de junho de 2021 como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Administração da Faculdade Unifametro Maracanaú – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Kamila Lima do Nascimento  
Orientadora – Faculdade Unifametro Maracanaú

---

Prof<sup>a</sup> Especialista Ana Carla Cavalcante das Chagas  
Membro – Faculdade Unifametro Maracanaú

---

Prof<sup>a</sup> Dra Caroline Bianca Gräeff  
Doutora em Ciência Política

À professora Kamila Nascimento, que com sua dedicação e cuidado, orientou-me na produção deste trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus pelo dom da vida, pela ajuda e proteção, pela sua força e presença constante, e por me guiar à conclusão de mais uma preciosa etapa de minha vida.

Ao meu esposo Paulo Macedo e meus filhos José Gabriel Rodrigues e Guilherme Rodrigues que sempre estiveram ao meu lado em todos os momentos de incertezas e nesta tão sonhada conquista.

Aos meus pais Raimundo Rodrigues E Maria José de Lima que sempre foram meu alicerce e desde o início contribuíram na construção de quem me tornei.

A minha irmã que sempre me apoiou e me incentivou nesta etapa da minha vida.

Aos meus amigos que a faculdade me proporcionou: Angelina de Paula, Maria Elizimeire, Michele Alves e Wanderson Magalhães que, por muitas vezes, não permitiram que eu desistisse pelo caminho e por sempre me encorajar a vencer os meus desafios e dificuldades.

A primeira regra de qualquer tecnologia utilizada nos negócios é que a automação aplicada a uma operação eficiente aumentará a eficiência. A segunda é que a automação aplicada a uma operação ineficiente aumentará a ineficiência.

Bill Gates

# **AS VANTAGENS E OS DESAFIOS DA INFORMATIZAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO: estudo de caso na Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza**

Aparecida de Sousa Rodrigues Pires Macedo<sup>1</sup>  
Kamila Lima do Nascimento<sup>2</sup>

## **RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo identificar as vantagens e os desafios trazidos à adaptação ao Sistema de Protocolo Único Digital - SPU Digital, responsável pela tramitação de processos de forma virtual da Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza. Trata-se da substituição de demandas de processos e documentos de meio físico para meio eletrônico que perpassa por uma mudança de cultura tecnológica, que visou modernizar a administração pública e oferecer melhores serviços ao cidadão. A metodologia aplicada foi um estudo de caso, de natureza qualitativa-quantitativa com revisão bibliográfica e aplicação de questionários buscando realizar uma análise detalhada do processo de adaptação dos servidores desta empresa, responsáveis pela utilização do sistema na digitalização de processos. Concluiu-se que a implantação do novo sistema trouxe diversas vantagens para o órgão público, tais como: agilidade no fluxo dos processos, redução dos custos (economia) e o acesso remoto, mas também, alguns desafios que demonstram que podem ser superados em seu pleno uso, como o cadastramento das assinaturas digitais dos funcionários envolvidos.

Palavras-chave: Informatização. Gestão Pública. Digitalização de documentos.

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Administração pela Faculdade Metropolitana de Maracanaú – FAMETRO.

<sup>2</sup> Professora Orientadora do curso de Administração da Faculdade Metropolitana de Maracanaú – FAMETRO.

## **ABSTRACT**

This work aims to identify the advantages and challenges brought to the adaptation to the Digital Single Protocol System - Digital SPU, responsible for the processing of processes in a virtual way of the Urban Transport Company of Fortaleza. This is the substitution of demands of processes and documents from paper to digital format that permeates a change of technological culture, which aimed to modernize the public administration and offer better services to the citizens. The applied methodology was a study case, of qualitative-quantitative approach with bibliographic review and application of questionnaires seeking to perform a detailed analysis of the process of adaptation of the employees of this company, responsible for the use of the system in the digitization of processes. It was concluded that the implementation of the new system brought several advantages for the public agency, such as: agility in the flow of processes, reduction of costs (economy) and remote access, but also some challenges that demonstrate that can be overcome in its full use, such as the registration of the digital signatures of employees involved.

Keywords: Informatization. Public Management. Document scanning.



## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda o estudo das vantagens e dos desafios da informatização no serviço público a partir do estudo de caso no órgão gestor de transporte urbano de Fortaleza. Trata-se da substituição das demandas tradicionalmente atendidas nos órgãos públicos, por meio de preenchimento de requerimentos e da necessidade de cópias de documentos, por um sistema totalmente digital que visa modernizar a administração pública, melhorar e otimizar os processos administrativos, buscando oferecer um serviço de qualidade e facilitar a maneira de se comunicar e interagir, considerando a satisfação do cidadão.

No intuito de modernizar os processos administrativos no município de Fortaleza foi criado em 2009, um sistema informatizado denominado de Sistema de Protocolo Único (SPU). Desenvolvido para os colaboradores internos que estão registrados com *e-mails* institucionais no sistema, realizarem as suas atividades no manuseio do processo administrativo, permitindo ao usuário externo, acompanhar e visualizar a movimentação referente ao processo, visando atender às necessidades dos órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) em relação ao controle dos processos administrativos. Atualmente trata-se de um sistema totalmente virtual desde a abertura, assinatura e arquivamento.

A questão que balizou o estudo foi quais as vantagens e os desafios enfrentados pelos servidores com a implantação do novo sistema de digitalização de documentos? A implantação do referido sistema ocorreu de modo gradativo e, como esperado em qualquer processo de adaptação, gerou desafios para os servidores que tiveram que modificar suas rotinas e adquirir novos conhecimentos para utilizá-lo. Tendo isso em consideração, este estudo teve como objetivo geral identificar as vantagens e os desafios para os servidores à adaptação ao Sistema de Protocolo Único Digital - SPU Digital, tomando como objeto a Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza (ETUFOR). Especificamente buscou-se: falar brevemente sobre a implantação de sistemas na organização; apresentar a implementação do Processo Administrativo Eletrônico (PAE) na Prefeitura de Fortaleza; mostrar o processo de implantação do sistema eletrônico na ETUFOR; coletar dados sobre o processo de implantação junto aos colaboradores; analisar os dados coletados e apresentar os resultados.

O método aplicado de pesquisa foi um estudo de caso de natureza qualitativa-quantitativa em que se buscou realizar uma análise detalhada do processo de adaptação dos servidores desta empresa através de questionários aplicados aos usuários responsáveis pela utilização do sistema. Espera-se que este artigo possa contribuir para evidenciar possíveis vantagens e dificuldades na informatização de processos, oferecendo subsídios que possam facilitar ações futuras que tenham como intuito reduzir o uso de papel, agilizar o fluxo burocrático e economizar tempo em arquivos e recursos, buscando eficiência nas tomadas de decisão.

Este artigo está dividido em cinco partes, sendo a primeira parte a introdução, na qual apresento os elementos que o compõem que são: a contextualização, a problemática, os objetivos e a justificativa. Na segunda parte, será apresentado o referencial teórico, envolvendo conceitos, que tratam da mudança de cultura tecnológica nas organizações, das concepções que regem a digitalização e de sua aplicação nas empresas; a fundamentação legal e a implantação do sistema nas quais são mencionados seus benefícios e o fluxograma de sua operacionalização. A terceira parte irá demonstrar toda a metodologia de pesquisa, contendo a classificação, o método científico e o objeto de estudo. A quarta parte irá expor os resultados e discussões da pesquisa. Por fim, são apresentadas as considerações finais do estudo.

## **2 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO**

A fundamentação teórica aqui estruturada auxiliará na construção da base teórica para o entendimento do estudo, a partir de vários autores e seus trabalhos científicos, onde aborda os seguintes tópicos como: sistema de informação nas organizações, implementação do Processo Administrativo Eletrônico - PAE na PMF, implantação do Sistema de Protocolo Único Digital – SPU Digital, os benefícios à implantação e o fluxograma do Sistema de Protocolo Único – SPU.

### **2.1 Sistema de Informação nas Organizações**

Vivem-se tempos de intensa aceleração e virtualização que têm afetado todas as áreas da vida, inclusive o comportamento das organizações, mudando a cultura, o modo a se relacionar e interagir com sistemas tecnológicos aperfeiçoados como fontes de estratégias para desenvolvimento de serviços. Com a velocidade das

transformações, as organizações passaram a ter a necessidade de se reinventar e criar mecanismos para se adequarem aos novos desafios e, conseqüentemente, seus colaboradores também precisam se adaptar às mudanças. Essa mudança de cultura tecnológica nas organizações se impõe diante do novo paradigma da inovação tecnológica. Para Grácio (2011, p. 50):

A importância da cultura organizacional na preservação digital está relacionada com a necessidade de mudanças, ou seja, como administrar a necessidade de baixa resistência às mudanças que os processos de preservação digital exigem da instituição. Isso implica trabalhar como os comportamentos, os valores das pessoas e dos grupos, suas crenças e como deve ocorrer sua participação, inserção e interação com as atividades envolvidas, sejam individuais ou coletivas.

Para Laudon e Laudon (2010) um Sistema de Informação (SI) não se restringe ao fator tecnológico, ele deve considerar também os operadores do sistema, assim como, os processos organizacionais. Deste modo, para os autores, um SI compreende três dimensões: as organizações, as pessoas e a tecnologia de informação expressas no quadro 1:

Quadro 1 – Dimensões dos Sistemas de Informação

DIMENSÃO	PRINCIPAIS ASPECTOS
Organizacional	Estrutura (hierarquia), processos organizacionais, história, cultura, conflito, especializações funcionais, grupos internos de interesse.
Humana	Pessoas competentes, treinamento, atitudes profissionais e comportamento da administração.
Tecnológica	<i>Hardware</i> computacional, <i>software</i> , tecnologia de administração de dados, tecnologia de redes e telecomunicações.

Fonte: Laudon e Laudon (2010, p. 50).

Ainda de acordo com os mesmos autores, “essa compreensão mais ampla de sistema de informação, [...] abrange um entendimento das dimensões organizacional e humana dos sistemas, bem como de suas dimensões técnicas” (LAUDON; LAUDON, 2010, p. 14). Há necessidade, portanto, de pessoas competentes para desenvolver e operar os sistemas tecnológicos de informação, senão estes se tornam inúteis.

Fatores sociotécnicos relacionados aos recursos humanos – como necessidade de treinamento, falta de suporte técnico e de políticas motivacionais, e a resistência cultural à mudança – são questões a serem resolvidas para uma melhor utilização das Tecnologias da Informação (TI) disponíveis. (SANTOS JR; FREITAS; LUCIANO, 2005, p. 18)

Conforme se percebe a respeito do que foi dito acima, o ser humano assume papel decisivo, pois se configura como o único capaz de tomar decisões e transformar a tecnologia da informação em soluções úteis para atingir os objetivos organizacionais.

A burocracia nos processos do setor público é um dos maiores entraves para a sua eficiência. Boa parte disso se deve aos processos manuais e engessados que ainda são adotados pelas gestões públicas. Sistemas não integrados, documentação em papel, ambiguidade e inconsistência de dados dificultam a vida dos cidadãos e geram custos extras para os governos.

A prestação do serviço público pelo meio digital permite a interação entre fatores humanos e organizacionais e a tecnologia de informação (aparatos tecnológicos), que é responsável pela captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação, fomentando a prática de uma gestão pública típica do Governo digital. Neste sentido, a utilização das TICs no setor público pode indicar uma ferramenta estratégica para ampliar a eficiência dos serviços públicos, gerando maior economia para o Estado, maior nível de transparência e qualidade no atendimento das demandas dos cidadãos (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015).

Considerando a necessidade de implantação de um processo de Sistema de Informação (SI) em uma empresa, este é constituído por quatro fases complementares entre si. A primeira etapa consiste na identificação do problema, a qual precisa de cautela para a correta definição do mesmo. A segunda segue a elaboração de propostas de soluções, possíveis de serem adotadas no contexto institucional e que viabilizem a resolução do problema identificado. Na terceira fase, deve-se escolher a melhor solução dentre as apontadas, considerando o custo de sua implantação, sua exequibilidade e o tempo necessário para efetivá-la. Por fim, deve-se concretizar a implantação, fato que representa apenas a finalização parcial do processo, visto que este exige monitoramento e avaliação constante (LAUDON E LAUDON, 2010; LAPOLLI, 2003).

O processo de digitalização de documentos, como um Sistema de Informação, se coloca, ao mesmo tempo, entre a promoção da preservação e a promoção do acesso à informação e se instala no horizonte dos usos eletrônicos do passado no âmbito dos arquivos. Conforme Freitas e Knauss (2009) advertem quanto às finalidades da digitalização: facilitar a consulta a documentos e informações; permitir que um determinado documento seja utilizado de maneira rápida e eficiente.

A reprodução digital de documentos se instala, assim, no campo da conservação de documentos, ao mesmo tempo em que renova a consulta e o acesso à informação. “Desse modo, a tecnologia desafia campos tradicionais do pensamento arquivístico e reconceitua os campos do acesso e da conservação de documentos” (FREITAS; KNAUSS, 2009, p.7).

## **2.2 Implementação do Processo Administrativo Eletrônico - PAE na PMF**

O Processo Administrativo Eletrônico (PAE) é implementado com base no Decreto Federal nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização dos procedimentos inerentes à tomada de decisão no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, ou seja, nas 03 (três) esferas do governo brasileiro e em legislação vigente.

A gestão documental governamental tem evoluído desde a Constituição Federal de 1988, a qual em seu artigo 5º garante a todos o acesso à informação; no artigo 37, apresenta os princípios a serem adotados pela administração pública na execução de seus atos; e ainda no artigo 216, atribui à administração pública a responsabilidade de franquear consulta ao seu acervo documental a quantos dela necessitem (FORTALEZA, 2020).

No município de Fortaleza, o Processo Administrativo Eletrônico (PAE), foi implementado por meio do Decreto Nº 14.621, de 20 de março de 2020, no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal de Fortaleza com o intuito de substituir os processos físicos para o meio eletrônico, de maneira digital, garantindo a redução de custos, agilidade, sustentabilidade e segurança na tramitação de documentos (FORTALEZA, 2020).

A partir da implantação do PAE, os processos atualmente em circulação deverão ser todos digitalizados, e sua análise e decisão devem ocorrer de forma virtual. Assim, o envio, o recebimento e a assinatura de documentos são feitos eletronicamente, por meio de sistema *web* que garante a integridade, confiabilidade, segurança e rastreabilidade das informações.

Conforme mencionado acima, o Art. 1º do Decreto nº 14.621/2020 em seu inciso § 2º que diz: Para o atendimento ao disposto neste Decreto, os órgãos e as

entidades municipais utilizarão o Sistema Informatizado Único (SPU) e demais sistemas integrados (FORTALEZA, 2020).

O PAE tem como objetivo facilitar a flexibilidade das informações por meio eletrônico, promovendo a eficiência no trâmite dos processos, alcançando índices de transparência no que se refere à confiabilidade e segurança na utilização do sistema informatizado, impactando na sustentabilidade e em seus resultados, assim facilita a eficiência nos serviços públicos prestados ao cidadão.

Corroborando no que foi mencionado acima, conforme o Decreto nº 14.621/2020 no seu artigo 2º nos fala:

O uso do meio eletrônico na produção, registro, tramitação, consulta transmissão e arquivamento de documentos e processos administrativos pela Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal de Fortaleza tem por objetivos:

I - Alcançar melhores índices de transparência e economicidade na execução dos processos administrativos, garantindo, em concomitância, a segurança, a integridade e a confiabilidade de informações;

II - Promover a celeridade no andamento processual e na movimentação de documentos;

III - Facilitar o intercâmbio eletrônico de informações, por meio da integração com sistemas informatizados, inclusive, com aqueles externos ao âmbito do Poder Executivo Municipal de Fortaleza;

IV – Ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e

V - Facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas. (FORTALEZA, 2020).

Com a informatização dos processos administrativos na administração pública, alguns elementos importantes trazidos com a implementação do PAE passaram a ter um tratamento diferenciado daquele do processo físico. São enumerados, conforme quadro 2:

Quadro 2 – Elementos do PAE

<b>Elementos do processo administrativo</b>	<b>Ações e/ou características</b>
Documentos eletrônicos	São produzidos e geridos no âmbito do Poder Executivo Municipal terão sua autoria, autenticidade e integridade asseguradas mediante utilização de assinatura digital.
Informações	Devem ser protegidas conforme seu grau de sigilo e restringir o acesso somente às pessoas autorizadas no manuseio das informações de acordo com a Lei de Acesso à Informação

Quadro 2 continua

## Quadro 2 – Elementos do PAE

Assinatura digital	A assinatura digital passou a ser uma tecnologia associada à virtualização dos documentos eletrônicos, que por sua vez, é utilizada para autenticar documentos, baseado no certificado digital que preserva a integridade e veracidade da assinatura.
Eliminação de Documentos virtualizados e/ou Processos Administrativos Eletrônicos	Só poderão ser eliminados de acordo com as normas previstas que regem a legislação arquivística vigente. E os documentos virtualizados e os processos administrativos eletrônicos que aguardam a conclusão dos prazos, poderão ser armazenados em uma área destinada, sob a responsabilidade dos órgãos ou entidades, assim garante a preservação, a segurança e o tempo necessário para acesso.

Fonte: Elaborado pela autora (FORTALEZA, 2020 - Decreto 14.621/2020).

Com as mudanças trazidas com a informatização, a eficiência na tramitação do Processo Administrativo Eletrônico não está apenas na operacionalização dos sistemas digitais, mas também na mudança da cultura burocrática.

### 2.3 Implantação do Sistema de Protocolo Único DIGITAL

Por muito tempo, o Sistema de Protocolo Único (SPU) estabeleceu uma cultura de visualização e monitoramento dos processos administrativos de maneira virtual, mas isso não eliminou o uso do processo físico. Desde a sua implantação em 2009, os processos eram protocolados reunindo cópias de documentos e seguia o trâmite pelos setores relacionados.

Em novembro de 2019, o sistema passou por mudanças necessárias para fornecer maior segurança e desempenho, operacionalizado de forma totalmente virtual. Nesta nova versão, o SPU passa a ser DIGITAL, onde estará pronto para receber, tramitar e armazenar toda documentação que é produzida nos processos que circulam entre os órgãos e entidades de forma totalmente virtualizada.

O SPU Digital fundamenta o Processo Administrativo Eletrônico na Administração Direta e Indireta, desde a abertura até a publicação no Diário Oficial. Outros sistemas que operam integrados ao SPU Digital, é a ferramenta *Assine Já*, que é um sistema que possibilita a assinatura digital do documento em arquivo, por meio de um dispositivo eletrônico que armazena o certificado digital com informações

peçoais e empresariais que é fornecido aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal de Fortaleza através de licitação e nele ainda está integrada a ferramenta *Alfresco* que permite fazer o *upload*, ou seja, permite enviar os arquivos com segurança, o Sistema de Publicação do Diário Oficial do Município (SISDOM), é um sistema que permite publicar documentos no Diário Oficial do Município (DOM) e no Gerenciamento Inteligente de Documentos Fortaleza (GIDOCFOR), é um sistema de gerenciamento de documentos a serem arquivados, ou seja, guarda os processos administrativos gerados a partir da digitalização de documentos ou processos que já nasce no meio eletrônico.

Assim sendo, a fase do processo de implantação do SPU Digital foi dividida em projeto piloto que teve início em novembro de 2019 em quatro secretarias. A 1ª fase começou na Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG), Secretaria de Governo (SEGOV), Secretaria Municipal da Educação (SME), Secretaria Municipal de Infraestrutura (SEINF) e o Gabinete do Prefeito (GABPREF). A implantação do projeto piloto com os demais órgãos aconteceu de janeiro a junho de 2020.

A segunda fase da implantação da virtualização de processos administrativos visa identificar os usuários que utilizam o sistema através dos perfis, *e-mails* institucionais e definir quais perfis irão precisar utilizar o certificado digital para assinatura dos documentos.

Os treinamentos constituíram a terceira fase da implantação do sistema que ocorreu no ano de 2020 de forma remota, utilizando ferramentas como *Google Meet* e *Zoom* no período da pandemia da COVID19.

As capacitações foram subdivididas em grupos para melhor entendimento do manuseio do novo sistema, desde a abertura de processo, tramitação, incluindo assinatura digital, cancelamento de documentos, formas de consultas de processos, entre outros. A fase de treinamento é de suma importância para a efetivação do processo de virtualização de documentos que tramitam entre os órgãos. Assim existem dois tipos de documentos, o digitalizado que é quando o processo deixa de ser físico e passa a ser digital, ou seja, passando a tramitar de forma eletrônica e o documento virtualizado, esse já é criado totalmente virtual, sem manuseio do uso de papel.



### 2.3.1 Benefícios à implantação

Com a implantação do SPU Digital nos órgãos e entidades, objetiva-se trazer benefícios satisfatórios sobre a adoção da virtualização ou informatização dos processos administrativos, permitindo a transparência, economia e eficiência nas informações. Esse sistema tecnológico concentra os dados em formato digital, facilitando a qualidade e a gestão de documentos. Trouxe como benefícios:

- Substituição de processos e documentos de meio físico para meio eletrônico, tais como a celeridade, a economia, a eficiência, a sustentabilidade e a efetividade da prestação do serviço público;
- Considera ainda, a necessidade de definir os procedimentos pertinentes à recepção de correspondências, ao registro, à tramitação, à distribuição, à expedição, à formalização de processos e à criação de documentos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal de Fortaleza (FORTALEZA, 2020).

De acordo com a Prefeitura, o sistema contribui para a redução de custos, como material de escritório, que tem como objetivo acabar com o uso do papel, além de economizar com impressão, espaço físico para arquivamento e transporte. Com isso, a Administração Direta e Indireta ganha com a sustentabilidade reduzindo a emissão de poluentes ao meio ambiente (FORTALEZA, 2020).

Outro benefício mencionado é a agilidade/eficiência do SPU, pois o sistema acabaria com a lentidão no retorno das informações, oferecendo com maior facilidade o acesso ao processo administrativo, reduzindo tempo nos trâmites dos processos e isso com maior segurança e preservação da informação (FORTALEZA, 2020).

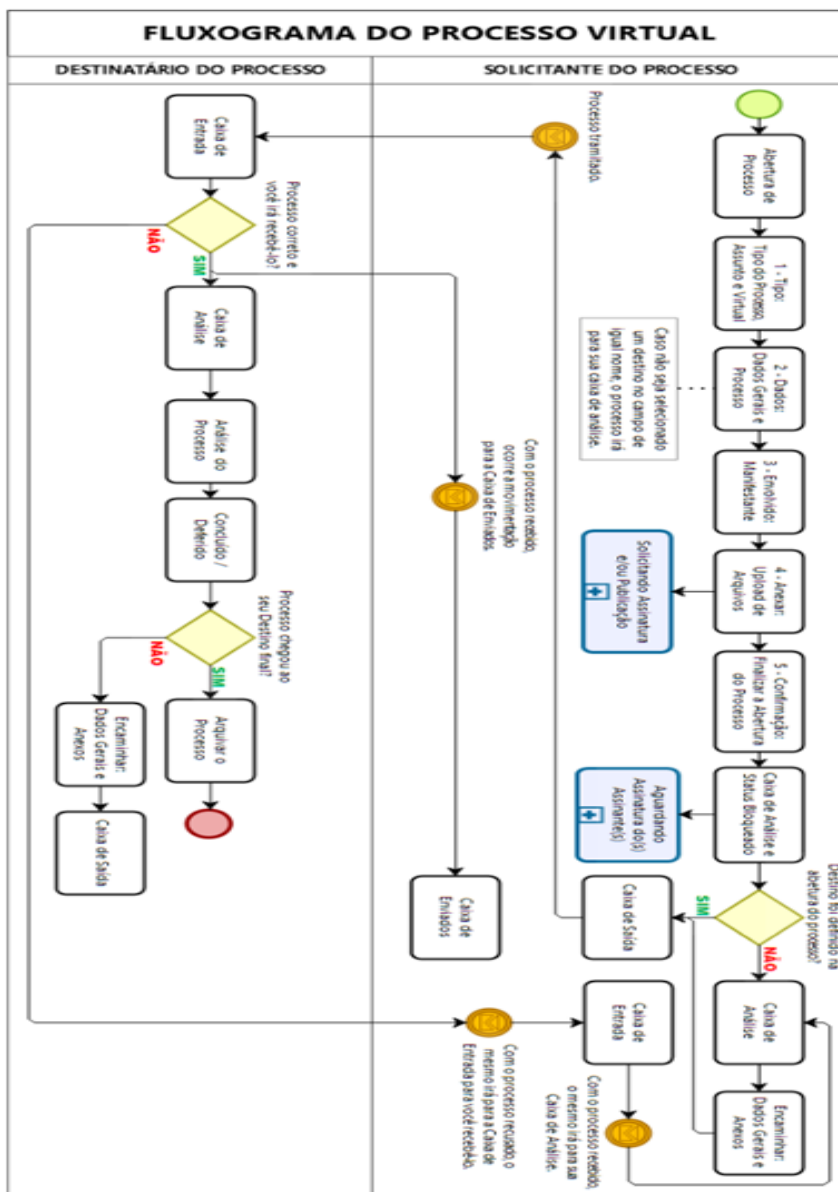
### 2.3.2 Fluxograma do Sistema de Protocolo Único - SPU

Os processos eletrônicos são abertos pelo SPU Digital, porém os usuários podem optar pela solicitação presencial ou virtual, apresentando a solicitação (reinvindicação) com os documentos necessários que serão digitalizados para assim dar início a etapa de abertura de processo, onde são informados os dados do requerente no sistema, conforme assunto a ser tratado nos na solicitação. Em seguida é feito o *upload* das peças do processo. Nesta etapa, os documentos já devem estar digitalizados em toda sua totalidade para serem anexados ao processo, tornando-se assim um arquivo digital. Após a confirmação, finaliza-se o processo, e o mesmo

segue, de forma virtual para os responsáveis relacionados à cada assunto para as devidas providências (Caixa de análise).

As etapas da abertura do processo seguem a seguinte sequência: 1) Tipo; 2) Dados; 3) Envolvidos; 4) Anexos e 5) Confirmação, conforme figura 1:

Figura 1 – Fluxograma do Processo virtual



Fonte: Cartilha Processo Administrativo Eletrônico (PAE) (2020).

Após a finalização de análise e resposta a solicitação com a devida assinatura digital da diretoria responsável, o processo segue concluído para comunicação ao requerente e, posteriormente, é arquivado com despachos e/ou pareceres anexos.

### **3 METODOLOGIA**

Esta pesquisa buscou realizar uma análise detalhada do processo de adaptação dos servidores da empresa em estudo, através de questionários aplicados aos usuários que utilizam o sistema. O objetivo era identificar as vantagens e os desafios trazidos com o novo sistema.

#### **3.1 O método**

Para o desenvolvimento desta pesquisa, foi realizada, enquanto sua natureza uma abordagem qualitativa-quantitativa do tipo descritiva. O método utilizado na pesquisa foi o de estudo de caso. Considera-se uma pesquisa descritiva, pois conforme, Silva e Menezes (2005, p. 21) “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Para Prodanov e Freitas (2013, p. 60), o estudo de caso consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa. São necessários alguns requisitos básicos para sua realização, entre os quais, severidade, objetivação, originalidade e coerência.

#### **3.2 Amostra**

O estudo foi realizado na Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza (ETUFOR) que é o Órgão da Administração Indireta do Poder Executivo Municipal de Fortaleza que tem como finalidade planejar, operar e fiscalizar os serviços prestados no Sistema de Transporte Público de Passageiros (STPP).

#### **3.3 Coleta**

A pesquisa foi realizada com 30 funcionários entre homens e mulheres, ocupando desde cargos administrativos, gestão e técnicos. Os dados foram coletados a partir dos formulários elaborados no *Google Forms*, enviado por *e-mail* para os colaboradores envolvidos com a virtualização de processos no órgão. Os

questionários contam com 9 perguntas, sendo do item 1 a 6, fechadas de múltiplas escolhas, enquanto as perguntas de 7 a 9 foram abertas e respondidas na livre expressão das impressões e opiniões da experiência dos respondentes.

### **3.4 Procedimentos**

Primeiramente, buscou-se uma pesquisa bibliográfica sobre o tema escolhido com relação à informatização no serviço público e o processo de implantação de processos virtuais na Prefeitura Municipal de Fortaleza. Na sequência, o material foi organizado e analisado, a fim de fundamentar o trabalho construindo uma estrutura de base para a pesquisa que utilizou como palavras chaves: informatização no serviço público, gestão pública, digitalização de documentos, benefícios da digitalização e vantagens da digitalização.

Foram utilizadas ainda, para fins dos objetivos do presente trabalho, as informações disponíveis na comunicação das divisões referentes à gestão documental; além das informações de divulgação interna, pelo e-mail corporativo da gestão quanto à implantação e uso do SPU Digital; e, do curso de capacitação aos servidores.

Após o levantamento do material bibliográfico, foi aplicado um questionário para 30 respondentes. Este questionário utilizou-se de formulário de pesquisa (Aplicativo de gerenciamento de pesquisas *Google Forms*) e posterior envio para o e-mail dos usuários do SPU Digital na empresa. O questionário contava com uma breve apresentação do tema do trabalho, os objetivos a serem alcançados e orientações quanto ao preenchimento das respostas, bem como uma data de início (08/04/2021) de preenchimento e, do retorno (até 22/04/2021) das respostas para o pesquisador.

Por fim, foi possível fazer análise com a apresentação dos resultados da pesquisa, a partir das percepções da nova ferramenta de trabalho pelos membros da equipe de gestão documental, quanto as vantagens e os desafios observados por meio dos apontamentos nos questionários

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

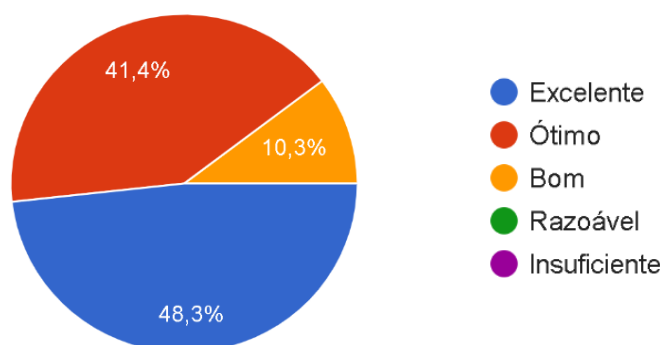
Nesta seção são apresentados os resultados encontrados após a aplicação dos questionários e a coleta dos dados realizados no decorrer do trabalho, que

buscava conhecer as vantagens e os desafios encontrados pelos servidores na implantação do novo sistema de digitalização de documentos. No primeiro momento, serão apresentados os resultados da parte quantitativa, de acordo com os dados da amostra, e na sequência, as informações subjetivas que serão separadas por tópicos para melhor compreensão. A coleta abrangeu os seguintes aspectos: implantação da ferramenta SPU no processo administrativo; agilidade no fluxo de processos; acessibilidade ao SPU Digital; redução de custos na utilização do SPU Digital; sustentabilidade com o SPU Digital; confiabilidade do sistema; treinamento remoto (aprendizado satisfatório); vantagens encontradas no SPU Digital (melhorias); e desafios encontrados no SPU Digital (dificuldades).

#### 4.1 Implantação da ferramenta SPU Digital no processo administrativo

Este tópico descreve os resultados obtidos sobre a implantação da ferramenta SPU Digital no processo administrativo. A questão perguntada aos respondentes foi: O que acha da ferramenta SPU Digital para o processo administrativo?

Gráfico 1 – Implantação da ferramenta SPU Digital



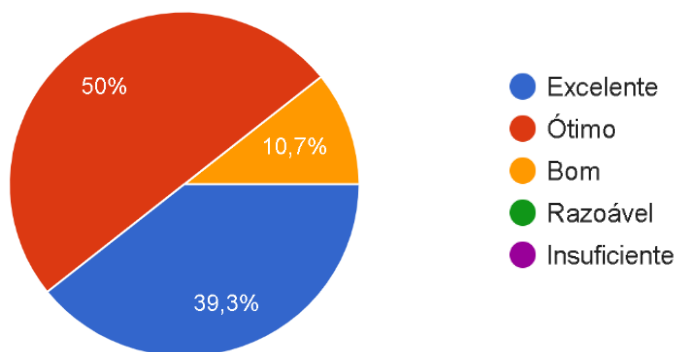
Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Conforme distribuição percentual (Gráfico 1): 48,3% dos respondentes consideram excelente a implantação da SPU Digital no processo administrativo e 41,4%, consideram ótima e 10,3%, boa. Nenhum dos respondentes considerou razoável e insuficiente a implantação do sistema. Dessa maneira, foi constatado que a maioria considera uma ferramenta excelente e útil ao processo administrativo, já que é operacionalizado de forma totalmente virtual e abrange toda a estrutura do poder executivo da PMF, facilitando os fluxos e as tomadas de decisões.

## 4.2 Agilidade no fluxo de processos

Este tópico descreve os resultados obtidos sobre a agilidade do SPU Digital para o fluxo de processos na empresa. A questão indagada ao respondente foi: O que acha da agilidade do SPU Digital no fluxo do processo?

Gráfico 2 – Agilidade no fluxo de processos



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Conforme Gráfico 2, quanto à agilidade trazida à tramitação dos processos, 39,3% consideram excelente e 50% acham ótima e 10,7%, acharam boa neste aspecto. Nenhum dos entrevistados considerou razoável e insuficiente. Dessa forma, demonstra positivamente a agilidade trazida para o sistema.

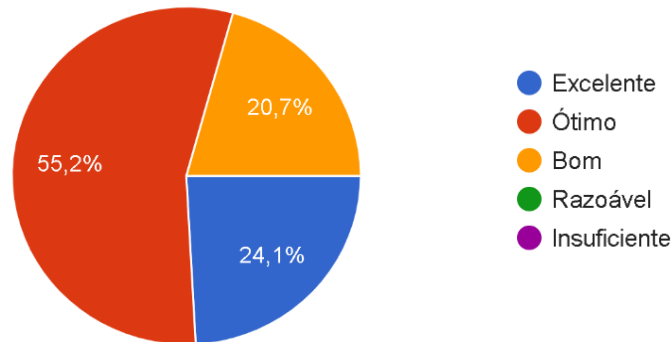
Cabe salientar que, a PMF com a implementação do PAE, tem esse objetivo de trazer agilidade, facilitar a flexibilidade das informações por meio eletrônico, promovendo a eficiência no trâmite dos processos. Nesse sentido, conforme resultados da pesquisa o objetivo está sendo alcançado para a maioria dos respondentes.

## 4.3 Acessibilidade ao SPU Digital

Este ponto apresenta os resultados alcançados sobre a acessibilidade ao SPU Digital quanto ao tempo/execução, desempenho e funcionalidade do sistema. Na questão 3 perguntou-se: O que acha sobre a acessibilidade ao SPU Digital? (Tempo/execução, desempenho, funcionalidade).

Gráfico 3 - Acessibilidade ao SPU Digital - Continua

Gráfico 3 – Acessibilidade ao sistema



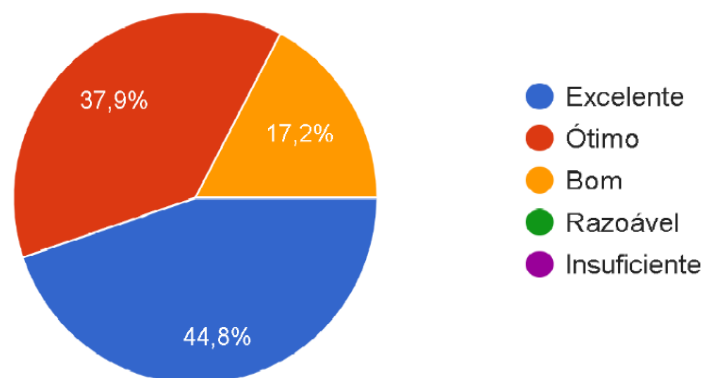
Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Quanto à acessibilidade ao sistema (Gráfico 3) 24,1% dos respondentes consideram excelente; 55,2%, acham ótima; e 20,7%, acham boa. Nenhum dos respondentes considerou razoável e insuficiente. Portanto, o sistema é acessível, fácil execução, requer menos tempo no manuseio. Esse quesito é muito importante, pois um sistema que não atende ao critério da acessibilidade pode acabar por criar resistências no manuseio ou requerer tempo e recursos para treinamentos constantes.

#### 4.4 Redução de custos na utilização do SPU Digital

Este item apresenta os resultados obtidos sobre a redução de custos na utilização do SPU Digital enquanto à economia trazida com a implantação do sistema. Essa economia impacta nos custos com papel, impressões, custo de armazenamento e tempo de pessoal, trazendo um benefício enorme para a empresa.

Gráfico 4 – Redução de custos para empresa



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

De acordo com o (Gráfico 4) a redução de custos com a implantação do sistema foi considerada por 44,8% dos usuários, como excelente; 37,9% acharam ótimo e 17,2%, bom. Na opinião da maioria trouxe redução de custos e, portanto, mais economia para o órgão.

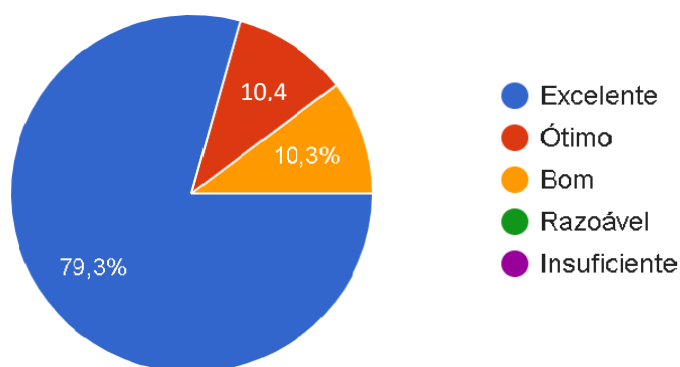
A prestação do serviço público pelo meio digital é responsável pela captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação, fomentando a prática de uma gestão pública típica do Governo digital. Neste sentido, a utilização dessa ferramenta estratégica contribui com a eficiência dos serviços públicos, gerando maior economia para o Estado (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015).

#### 4.5 Sustentabilidade com o SPU Digital

Este tópico descreve os resultados atingidos sobre a sustentabilidade com o uso do SPU Digital para a organização, de maneira que a redução causada pelos materiais de insumos e arquivos ajuda a tornar o ambiente mais seguro e organizado. Uma vez que, ameniza os impactos que venha a gerar ao meio ambiente.

Na questão 5, foi questionada sobre a sustentabilidade do novo sistema (Diminuição do uso do papel).

Gráfico 5 – Sustentabilidade



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

No que se refere à sustentabilidade (Gráfico 5), 79,3% acham excelente; 10,4% consideram ótima e 10,3% consideram boa, percebendo que a implantação do sistema pode contribuir com o meio, principalmente, na redução do consumo e descarte de papel.

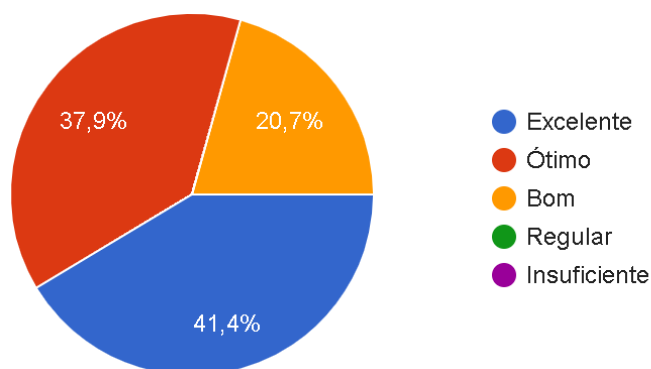


## 4.6 Confiabilidade do sistema

Este ponto apresenta os resultados obtidos sobre a confiabilidade do sistema na questão segurança/transparência dos dados adquiridos referente ao SPU Digital. Por ser um sistema informatizado, garante maior eficiência no quesito segurança, já que não utiliza mais o manuseio de papel.

Na questão 5: Quanto à confiabilidade do SPU Digital? (Segurança)

Gráfico 6 – Confiabilidade do sistema



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

No tocante a confiabilidade do sistema (Gráfico 6) 41,4% dos entrevistados acham excelente; 37,9% acham ótima e 20,7% consideram boa. No geral, para maioria o sistema é confiável e seguro.

A fim de analisar as questões subjetivas do questionário, dos itens 7 a 9, apresento os resultados da pesquisa qualitativas na seguinte ordem: treinamento remoto (aprendizado satisfatório); vantagens encontradas no SPU Digital (melhorias) e desafios encontrados no SPU Digital (dificuldades).

## 4.7 Treinamento remoto (aprendizado satisfatório)

Este item apresenta opiniões sobre o treinamento remoto no quesito aprendizado satisfatório. A questão perguntada aos respondentes foi a seguinte: O treinamento remoto foi satisfatório?

Observou-se que à maioria dos respondentes consideraram o aprendizado do treinamento remoto satisfatório, que por sua vez, a necessidade de modernização constante das ferramentas tecnológicas na gestão e a chegada da pandemia da

COVID-19, aceleraram a necessidade de expandir para todos os órgãos da prefeitura a digitalização de processos e, ainda para os respondentes, o aprendizado virá com no uso diário da ferramenta.

Apenas para 1 (um) dos respondentes não considera satisfatório o aprendizado do treinamento remoto. Para este, seria necessária uma nova capacitação, presencial, e o aprendizado do sistema, somente na prática, na utilização do dia a dia.

#### **4.8 Vantagens que o SPU Digital Trouxe No Fluxo Do Processo (Melhorias)**

Este tópico descreve algumas das vantagens percebidas pelos respondentes quanto às melhorias trazidas para todos os envolvidos. Indagou-se aos respondentes quais seriam as vantagens que o SPU Digital trouxe no fluxo do processo?

A agilidade para quinze (15) dos respondentes foi uma das vantagens mais citada, uma vez que, para eles, o sistema trouxe mais rapidez para resolução das demandas e decisões. Outra vantagem citada na concepção dos oito (8) respondentes foi a economia. Também foi ressaltado o acesso remoto como outra vantagem mencionada pelos quatro (4) respondentes, onde para os mesmos, é possível acessar o sistema de onde estiver, seja no trabalho ou em casa.

Esses pontos identificados na pesquisa corroboram as vantagens identificadas por diversos autores no que tange ao uso dos TIC, eles destacam o aumento da produtividade, a redução dos custos, a automatização de tarefas manuais, de demora nos processos e os ganhos de produtividade (LAPPOLLI, 2003).

#### **4.9 Desafios encontrados no manuseio do SPU digital (dificuldades)**

Este item apresenta alguns dos resultados obtidos sobre as dificuldades encontradas pelos funcionários, ao utilizarem na prática o SPU Digital. Sintetiza as principais dificuldades enfrentadas no uso do sistema de digitalização de documentos dentro da organização.

Na questão 9, doze (12) dos respondentes consideraram a falta de assinatura digital um desafio para a efetivação do sistema, sendo considerado pela maioria o fator principal, uma vez que, somente para o aperfeiçoamento do sistema.

Ressalta-se que este item é necessário para a eliminação do uso do papel, uma vez que, não seja necessário a impressão de documentos, como ofícios e pareceres, para serem assinados manualmente pelos responsáveis.

Outros oito (8) respondentes afirmaram não ter nenhuma dificuldade no uso do novo sistema. Já para três (3) dos respondentes a digitalização dos documentos é a dificuldade enfrentada, uma vez, que os processos eletrônicos são abertos pelo SPU Digital seguindo etapas, se diferenciando pela obrigação de fazer o *upload* das peças do processo, ou seja, anexando os documentos em arquivo digital. Ainda, para outros três (2) respondentes o desafio apresentado foi a mudança de cultura dos colaboradores, quando consideram a necessidade de toda a empresa se engajar no uso correto do SPU, eliminar o uso do papel. A falta de habilidade com a tecnologia foi outra dificuldade descrita para três (3) dos respondentes.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho buscou demonstrar as vantagens e os desafios da implantação do novo Sistema de Protocolo Único Digital, apresentando uma análise sobre a percepção dos colaboradores da Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza-ETUFOR.

Observou-se que a implantação do SPU Digital foi excelente na percepção da maioria dos respondentes, tanto na redução de custos, sustentabilidade e confiabilidade do sistema, impactando positivamente na informatização dos processos. Também foi verificado que o novo sistema trouxe vantagens no que concerne à agilidade no fluxo dos processos, redução dos custos (economia) e o acesso remoto que possibilita acessar o sistema de onde estiver, seja no trabalho ou em casa, sendo considerado essencial no atual momento de pandemia.

Os dados mostram que ainda existem dificuldades enfrentadas pelos colaboradores, destacando-se a falta da assinatura digital que é um ponto a ser considerado para a melhoria do sistema. Porém, parte dos colaboradores afirmam não ter dificuldades no uso do sistema, mesmo que na prática observa-se alguns entraves na mudança de paradigma do uso tradicional para o virtual.

Os resultados encontrados também possibilitaram observar que foram necessárias modificações na cultura da instituição, por meio de treinamentos e no

suporte técnico para adaptações do sistema voltadas para os novos procedimentos internos.

Por fim, conclui-se que a implantação de um sistema de informação deve ser sempre planejada. Claramente verifica-se que todo novo sistema ou tecnologia provoca mudanças organizacionais. A mudança, portanto, deve ocorrer mediante a interação dos elementos que compõem a dimensão humana no sistema e as dimensões tecnológica e organizacional.

Em relação ao presente estudo, estas se referem principalmente ao fato de considerar o Sistema de Protocolo Único o sistema a integrar as informações a todos órgãos e instituições da PMF. Logo, sugere-se novos estudos voltados à análise conjunta de todos os sistemas informatizados existentes na empresa, uma vez que cada divisão tem sua particularidade. Desse modo, unificá-las essas particularidades e informatizá-las contribuiria para uma melhor eficiência dentro dos setores das empresas.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, Luís Osete Ribeiro; DUARTE, Francisco Ricardo; MENEZES, Afonso Henrique Novaes; SOUZA, Tito Eugênio Santos. **Metodologia científica: teoria e aplicação na educação a distância** – Petrolina-PE, 2019. 83 p.: 20 cm. Livro digital.

FORTALEZA. Diário Oficial do Município. **Decreto nº 14.621**, de 20/03/2020. Disponível em: <<https://diariooficial.fortaleza.ce.gov.br/download-diario.php?objectId=workspace://SpacesStore/b35c6c6c-79a2-4663-a5b1-eeae7d772597;1.0&numero=16714>> Acesso em: 28 mar. 2021.

FREITAS, C. R., & KNAUSS, P. **Usos eletrônicos do passado: digitalização de documentos e política de arquivos**. Patrimônio e Memória, 4 (2), 3-16. 2009.

GRÁCIO, José Carlos Abbud. **Preservação digital na gestão da informação: um modelo processual para as instituições de ensino superior**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista – Marília, 2011. 223p. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/gracio\\_jca\\_do\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/gracio_jca_do_mar.pdf)> Acesso em: 23 mar. 2021.

KIRSCHBAUM, Charles. Decisões entre pesquisas quali e quanti sob a perspectiva de mecanismos causais. **Revista Brasileira de Ciências**, Vol. 28 nº 82 junho/2013. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/gMvf8BmhVTVVy76wnBkVnnF/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: 22 mar.2021.

LAPOLLI, Paulo César. **Implantação de sistemas de informações gerenciais em ambientes educacionais**. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/85927/193965.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 28 mar.2021.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

OLIVEIRA, Lya Cynthia Porto de; FALEIROS, Sarah Martins; DINIZ, Eduardo Henrique. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 23-46, jan.-fev. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v49n1/0034-7612-rap-49-01-00023.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2021.

PMF/SEPOG. Prefeitura Municipal de Fortaleza. Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2020. **Cartilha - Processo Administrativo Eletrônico - PAE 1ª versão**. Disponível em: <[https://servidor.sepog.fortaleza.ce.gov.br/images/pdf/Processo\\_Administrativo\\_Eletronico/cartilha.pdf](https://servidor.sepog.fortaleza.ce.gov.br/images/pdf/Processo_Administrativo_Eletronico/cartilha.pdf)>. Acesso em: 19 mar. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico– 2. Ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANTOS JR, Silvio; FREITAS, Henrique; LUCIANO, Edimara Mezzomo. Dificuldades Para o Uso da Tecnologia da Informação. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 88-113, jul./dez. 2005. Disponível em: <[https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590\\_S1676-56482005000200006.pdf](https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482005000200006.pdf)>. Acesso em: 20 mar. 2021.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação** – 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

## ANEXO I – Perguntas do Questionário

### QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO E SATISFAÇÃO DO SISTEMA DE PROTOCOLO ÚNICO DIGITAL – SPU DIGITAL NA ETUFOR

<b>NOME:</b>	<b>SETOR:</b>
<b>OBS: Para cada item, escolha a coluna que melhor descreva sua opinião, considerando a nota de cada item: Excelente; Ótimo; Bom; Razoável, e insuficiente.</b>	
<b>1 – O que acha da implementação da ferramenta SPU DIGITAL para o processo administrativo?</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Razoável <input type="checkbox"/> Insuficiente	
<b>2 – Quanto à agilidade do SPU DIGITAL? (Fluxo do processo)</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Razoável <input type="checkbox"/> Insuficiente	
<b>3 – Quanto à acessibilidade ao SPU DIGITAL? (Tempo/execução, desempenho, funcionalidade)</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Razoável <input type="checkbox"/> Insuficiente	
<b>4 – Quanto à redução de custos na utilização do SPU DIGITAL? (Economia)</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Razoável <input type="checkbox"/> Insuficiente	
<b>5 – Quanto à sustentabilidade no uso do novo sistema? (Diminuição do uso do papel)</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Razoável <input type="checkbox"/> Insuficiente	
<b>6 – Quanto à confiabilidade do SPU DIGITAL? (Segurança/Transparência)</b> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Razoável <input type="checkbox"/> Insuficiente	
<b>7 – Quanto ao treinamento remoto, você obteve aprendizado satisfatório?</b>	
<b>8– Quais seriam as vantagens que o SPU DIGITAL trouxe no fluxo do processo? (Melhorias)</b>	
<b>9 – Quais os desafios encontrados no manuseio do novo SPU DIGITAL? (Dificuldades)</b>	

## ANEXO II – Respostas das sugestões subjetivas do questionário

### Questões e respostas subjetivas do questionário aplicado, dos itens 7 a 9

<b>Item 7 - O treinamento remoto foi satisfatório?</b>	
Respondente 1	Sim, o treinamento foi ótimo.
Respondente 2	Sim, obtive muito aprendizado.
Respondente 3	Sim.
Respondente 4	Sim.
Respondente 5	Sim, mas acho que deveria ter um tira dúvidas, exemplo e-mail, WhatsApp Para as dúvidas mais frequentes.
Respondente 6	Sim, o aprendizado foi dentro do esperado, claro que para melhores níveis de retenção do aprendizado, somente na utilização do dia a dia da ferramenta.
Respondente 7	Sim
Respondente 8	Sim.
Respondente 9	Sim.
Respondente 10	Sim.
Respondente 11	Sim.
Respondente 12	Sim.
Respondente 13	Sim, tivemos um bom treinamento, mas alguns tópicos acabamos por Aprender de verdade na prática, como a parte de assinaturas virtuais.
Respondente 14	Sim.
Respondente 15	Sim.
Respondente 16	Sim.
Respondente 17	Sim.
Respondente 18	Sim.
Respondente 19	Sim.
Respondente 20	Sim.
Respondente 21	Sim! Treinamento remoto se tornou a solução certa para as empresas capacitarem seus colaboradores. Com as transformações digitais obtive um bom aprendizado que não só o funcionário ganha com isso mais também para a empresa a qual trabalho. Foi muito importante para mim o curso on-line ministrado



	pelo funcionário da Sepog, e foi onde tirei minhas dúvidas para continuar colocado em prática no dia a dia do meu trabalho.
Respondente 22	Sim.
Respondente 23	Sim.
Respondente 24	Não, pois é necessária uma nova capacitação, presencial, e somente com a prática que podemos aprender mais.
Respondente 25	Sim
Respondente 26	Sim! A capacitação foi ótima, mas a prática deve ser mais constante para ficar certos procedimentos como assinatura digital por exemplo
Respondente 27	Sim.
Respondente 28	Sim.
Respondente 29	Sim.
Respondente 30	Sim.
<b>Item 8 - Qual a vantagem que o SPU Digital trouxe no fluxo do processo?</b>	
Respondente 1	Rapidez e agilidade
Respondente 2	Agilidade no trâmite dos processos, e o acesso de que o manifestante possa visualizar onde está o seu processo.
Respondente 3	Economia de material (papel), ajudando assim a sustentabilidade.
Respondente 4	O acesso remoto
Respondente 5	Agilidade
Respondente 6	<p>Bom, existem várias melhorias na utilização do SPU. Abaixo descrevo algumas:</p> <p><b>Acessibilidade em qualquer lugar</b> Com os documentos arquivados em nuvem, eles podem ser acessados pela internet de qualquer lugar e em qualquer dispositivo, evitando problemas de esquecimento em reuniões importantes e tornando todas as atividades mais simples.</p> <p><b>Redução de espaço de armazenamento</b> Através do SPU, a divisão não terá necessidade de um arquivo inativo com grande quantidade de documentos e pastas que, com a menor falta de cuidado, podem ficar desorganizadas. Além disso, com o SPU é possível reduzir o uso de espaço, que se torna totalmente virtual, e não há risco de desorganização.</p> <p><b>Produtividade</b> O simples fato de não haver necessidade de procurar documentos no arquivo inativo oferece maior produtividade e ganho de tempo.</p> <p>Entre as vantagens do SPU, está a funcionalidade na qual o sistema apresenta os arquivos necessários a um simples clique do mouse, permitindo maior facilidade na busca, inclusive com a utilização de filtros.</p> <p><b>Redução de custos</b></p>

	<p>O SPU permite que a divisão reduza custos e gastos com impressão e arquivo de documentos que não são mais exigidos pela fiscalização ou por qualquer outra necessidade da instituição.</p> <p>Outra vantagem do SPU é que os arquivos necessários são impressos apenas sob demanda, em menor quantidade, oferecendo à empresa ganho com a sustentabilidade, uma vez que haverá menor descarte de materiais no meio ambiente.</p>
Respondente 7	A rapidez na tramitação e agilidade em respostas
Respondente 8	Menor tempo, e menor custo (menos papel)
Respondente 9	Agilidade no tramite do processo e o não uso do papel
Respondente 10	A economia de papel
Respondente 11	Agilidade nos processos. A não necessidade de sair constantemente do setor para levar e trazer papéis
Respondente 12	Sustentabilidade, uma vez que diminui o uso do papel
Respondente 13	Agilidade no trâmite
Respondente 14	O acesso remoto
Respondente 15	O processo virtual chega mais rápido. Não temos que esperar o físico chegar em nossas mesas para atendê-lo
Respondente 16	Mais rapidez e agilidade
Respondente 17	Rapidez nos despachos
Respondente 18	Agilidade nos fluxos do processo
Respondente 19	Agilidade e poder fazer de onde estiverem
Respondente 20	Menos uso de papel, agilidade no processo
Respondente 21	Economia
Respondente 22	O acesso remoto
Respondente 23	Fácil acesso e agilidade
Respondente 24	Podemos trabalhar remotamente
Respondente 25	Fácil acesso ao sistema
Respondente 26	Economia, agilidade e acesso remoto
Respondente 27	Agilidade
Respondente 28	Rapidez nas respostas dos processos
Respondente 29	Agilidade
Respondente 30	Economia
<b>Item 9 - Quais os desafios encontrados no manuseio do SPU digital (dificuldade)?</b>	

Respondente 1	A falta de assinatura digital
Respondente 2	A falta de assinatura digital
Respondente 3	A falta de assinatura digital
Respondente 4	Nenhuma, apenas a falta de adesão para os que precisam assinar virtualmente
Respondente 5	As dificuldades encontradas são as seguintes: Processos como não são mais encaminhados fisicamente e nem protocoladas no livro de protocolo, então os envolvidos que manuseiam essa ferramenta digital acaba esquecendo de receber o processo virtual e corre o risco de o processo demorar para ser tramitando é ficar parado na caixa de entrada. Ou também ocorre dificuldades quando o processo vai com o anexo que não verificam o anexo. Outra dificuldade é sempre verificar no SPU os processos encaminhados como cópias. Ocorre também de não visitar diariamente a sua caixa digital SPU (Guardião).
Respondente 6	A disponibilidade de vídeo aulas sobre tópicos específicos, o que facilitaria uma melhor curva no aprendizado.
Respondente 7	Mudança cultural dos funcionários em utilizar, reduzindo o SPU físico a grandes materiais, priorizando o digital especialmente se forem muitas páginas impressas.
Respondente 8	Nenhuma
Respondente 9	Compreensão melhor dos fluxos dos serviços da empresa. Enquanto não ocorrer por parte dos funcionários à importância do fluxograma definido não haverá otimização.
Respondente 10	A falta de assinatura digital
Respondente 11	Com toda certeza, a maior dificuldade é com relação a assinatura digital. É algo novo sempre gera dúvidas.
Respondente 12	No meu caso apenas a impressão do documento e digitalização de despachos por falta das assinaturas.
Respondente 13	Falta de habilidade de alguns usuários
Respondente 14	Digitalização dos documentos
Respondente 15	A falta de assinatura digital, assim diminui o fluxo de papéis na empresa
Respondente 16	A falta de assinatura digital e a falta de compreensão por partes dos funcionários
Respondente 17	Por enquanto nenhuma.
Respondente 18	No momento nenhuma
Respondente 19	Até agora nenhuma.

Respondente 20	A falta de assinatura digital
Respondente 21	Nenhuma Dificuldade
Respondente 22	Na digitalização de anexos
Respondente 23	A falta de assinatura digital
Respondente 24	A falta de assinatura digital e mais capacitações para o aprendizado satisfatório
Respondente 25	Falta de assinatura digital
Respondente 26	Nenhuma
Respondente 27	Falta de habilidade com o sistema
Respondente 28	Nenhuma
Respondente 29	Falta de habilidade por alguns funcionários com a tecnologia
Respondente 30	Falta de assinatura digital