Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.11, 2023
ISSN 2178-6925

IMPLANTAÇÃO DE UM SOFTWARE DE SISTEMA DE GESTÃO DIGITAL PÚBLICA INTEGRADA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS: AS PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE PANCAS - ES

IMPLEMENTATION OF AN INTEGRATED PUBLIC DIGITAL MANAGEMENT SYSTEM SOFTWARE OF DOCUMENTS AND PROCESSES: THE PERCEPTIONS OF SERVERS IN THE MUNICIPALITY OF PANCAS – ES

Maysa dos Santos Miler
Graduanda em Administração, Faculdade de Ensino Superior de Linhares, Brasil
E-mail: maysamiler@gmail.com

Tarcísio de Almeida Corrêa
Graduando em Administração, Faculdade de Ensino Superior de Linhares, Brasil
E-mail: tarcisioac31@gmail.com

Francisco Silva Antônio de Carvalho
Especialista, Faculdade de Ensino Superior de Linhares, Brasil
E-mail: franciscosilvaconsultoria@gmail.com

Ivan Meloti Capucho
Mestre, Faculdade de Ensino Superior de Linhares, Brasil
E-mail: ivanmeloti@gmail.com

Resumo

Tendo em vista que a gestão pública sem papel é uma tendência cada vez mais forte em diversas esferas governamentais, em função das vantagens que oferece em termos de eficiência, agilidade, transparência e economia de recursos, o que pode melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, pesquisa-se sobre a implantação de um software de sistema de gestão digital pública integrada de documentos e processos: as percepções dos servidores do município de Pancas-ES, a fim de discutir a implementação de um sistema digital de Gestão Pública Integrada de documentos e processos. Para tanto, é necessário constatar a percepção que os usuários tiveram quanto à

implementação de uma metodologia inovadora no uso de processos e documentos no formato digital, investigar o impacto causado pela implementação do sistema na economia direta de recursos financeiros e analisar a percepção dos servidores quanto aos ganhos de produtividade, eficiência e eficácia na Gestão Pública de Pancas após a implementação do Processo Digital. Realiza-se, então, uma pesquisa de levantamento, descritiva, de natureza aplicada, com abordagem qualitativa. Diante disso, verifica-se que os resultados da pesquisa realizada com os servidores de Pancas indicam uma percepção positiva em relação ao sistema E-GPI, com alto nível de confiança e usabilidade. Houve uma melhoria significativa na gestão municipal após a implementação do sistema, com redução de custos diretos, tempo de tramitação de processos e impactos positivos na rotina de trabalho, o que impõe a constatação de que dessa forma, tais resultados apontam uma contribuição para uma gestão mais eficiente e sustentável.

Palavras-chave: Sistema Digital; Gestão Pública; Economia; Impactos Ambientais, Recursos Públicos.

Abstract

The public management without paper it is a trend increasingly stronger in various government spheres, in the function of the advantages that it offers in terms of efficiency, agility, transparency and resource saving, which can improve the quality of services provided to citizens, searching about a implementation of one software of system of digital management integrated documents and processes: the server perceptions of the municipality of Pancas-ES, in order to discuss the implementation of a digital system for Integrated Public Management of documents and processes. For now, it is necessary to verify the perception that users had regarding the implementation of an innovative methodology in the use of processes and documents in digital format, investigate the impact caused by the implementation of the system in the economy direct financial resources and analyze the perception of servers regarding productivity gains, efficiency and effectiveness in Public Pancas Management after the implementation of the Digital Process. Applied, then, a survey research, descriptive, of an applied nature, with a qualitative approach. In this case, check it out the results applied of search with Pancas servers indicate a positive perception in relation to the E-GPI system, with a high level of trust and usability. There was a significant improvement in municipal management after implementation of the system, with reduction of direct costs, processing time of processes and positive impacts on the work routine, what imposes the constation that in this way, such results point to a contribution to more efficient and sustainable management.

Keywords: Digital System, Public Management, Economy, Environmental impacts, Public Resources.

1. Introdução

Gestão pública é o conjunto de práticas e estratégias utilizadas para administrar os recursos públicos e atender às necessidades da sociedade. É responsável também por envolver a gestão de políticas, programas e projetos, a elaboração de planos e estratégias para alcançar os objetivos do governo, a implementação de ações e a avaliação de resultados. A gestão pública é uma área muito importante, pois a forma como os recursos públicos são gerenciados afeta diretamente a qualidade dos serviços prestados à população.

Além disso, a gestão pública tem um papel fundamental na promoção do desenvolvimento social e econômico do país, já que a mesma é uma área complexa e multidisciplinar, que exige conhecimentos em diversas áreas, como administração, direito, economia, políticas públicas, entre outras. Outrossim, tal gestão se faz fundamental para garantir que os recursos públicos sejam utilizados de forma eficiente e eficaz, em benefício da sociedade como um todo.

O desenvolvimento sustentável é um dos principais desafios enfrentados pela gestão pública nos dias de hoje, já que busca conciliar o crescimento econômico com a preservação do meio ambiente e a promoção da justiça social, de forma a garantir que as gerações presentes e futuras possam desfrutar de um ambiente saudável e de uma qualidade de vida satisfatória.

A Organização das Nações Unidas, ONU, com o tempo, tem monitorado e incentivado cada vez mais políticas públicas a fim de colaborar para redução dos indicadores de emissão de poluentes, preservação do ambiente e inclusão social. Ao longo do tempo, a partir da Conferência de Estocolmo em 1972, diversas políticas vêm sendo implementadas, metas globais de redução da emissão de poluentes foram estabelecidas e diversas conferências foram realizadas - Estocolmo,1972; A Conferência Mundial do Clima inicial (WCC-1) foi requisitada em 1979 pela Organização Meteorológica Mundial (OMM); Unced Rio 92; Rio +20, 2012; Conferência das partes (COPs). As ações da ONU quanto ao meio ambiente estabeleceram diversos instrumentos de gestão tendo a Agenda ONU 2023 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável como norteador das nações. Ao todo são 17 ODS segmentados em diversas categorias e sub temas.

Uma tendência cada vez mais presente na administração pública moderna é a gestão digital, que busca tornar os processos mais ágeis, eficientes e sustentáveis, otimizando os recursos financeiros e materiais, bem como o uso de tecnologias e sistemas digitais, substituindo a movimentação de processos físicos, manuais e lentos por processos digitais, automatizados e ágeis com tramitação em tempo real.

A gestão digital de documentos e processos está presente em todos os entes federativos, por exemplo, na esfera federal, a Receita Federal tem sido propulsora da gestão digital; os Estados também têm feito a parte deles. No Estado do Espírito Santo, uma ferramenta muito utilizada tem sido o Software E-DOC; nos municípios diversas tecnologias têm sido implementadas. No município de Pancas a gestão digital chegou em 2020 e tem sido implementada por outros municípios.

Este artigo tem por objetivo discutir a implementação de um sistema digital de Gestão Pública Integrada de documentos e processos. Por meio de uma pesquisa de levantamento, o intuito foi identificar as percepções que os servidores do município de Pancas-ES tiveram ao utilizar o sistema digital. Ademais a cidade foi a primeira do estado a implementar tal sistema. Dessa forma, o trabalho pode auxiliar no avanço da modernização da gestão pública municipal, contribuindo para a evolução e progresso em outras cidades e para o fortalecimento da transparência e eficiência na administração pública como um todo.

A partir do objetivo geral então definido, se faz importante delimitar os seguintes objetivos específicos: Constatar a percepção que os usuários tiveram quanto a implantação de uma metodologia inovadora no uso de processos e documentos no formato digital; Investigar o impacto causado pela implementação do sistema na economia direta de recursos financeiros; Analisar a percepção dos servidores quanto aos ganhos de produtividade, eficiência e eficácia na Gestão Pública de Pancas após a implementação do Processo Digital.

2. Revisão da Literatura

2.1 A metodologia inovadora de transformação de documentos e processos para o formato digital na Gestão Pública

É visível que a inovação na Gestão Pública se torna cada vez mais presente, o que significa que há a modernização dos processos envolvidos a fim de que estes sejam uma ferramenta que melhor concretize o relacionamento entre a gestão e os cidadãos. A partir desse pressuposto, Corrêa (2013) apresenta duas

perspectivas: a primeira é o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para melhor desenvolver a Gestão Pública, além do aumento da eficiência dos órgãos públicos quanto a seus processos internos e operacionais; enquanto a segunda trata da usabilidade da internet como uma forma de prestar os serviços públicos de modo digital. “É preciso que o setor público perceba essas transformações e se adapte rapidamente, em benefício da sociedade. Logo, estar aberto às mudanças e às inovações é decisivo para que o setor público possa atender as demandas da sociedade” (OLIVEIRA, 2012, p.92)

Partindo desse pressuposto, cabe citar que Corrêa (2013), evidencia que existem três fases de inovação de serviço. Na primeira, as inovações são incrementais, o que permite melhorias de eficiência na prestação dos serviços existentes. A segunda etapa, se relaciona com a melhoria da qualidade dos serviços. E somente na terceira etapa apareceriam novos serviços. De acordo tal abordagem, as inovações em serviços seriam de natureza exógena, ou seja, vindas de fora da organização. Com a inovação incremental se entende que o processo de reestruturação é necessário para a implementação de um novo processo para a instituição.

Para buscar aperfeiçoar ou ajudar no desenvolvimento e avançar na melhoria do processo, o desempenho da inovação incremental torna-se essencial com a melhoria estável e contínua de produtos e processos. Um dos aspectos mais marcantes da inovação incremental é que esta forma de inovação está intimamente relacionada com a aprendizagem organizacional. Isso ocorre porque esta forma de inovação está presente para solucionar e melhorar os processos que resultam da implementação da inovação. Portanto, a organização agrega um conhecimento novo à sua cultura organizacional. (CORRÊA, 2013).

> A administração pública, porém, é alvo de fortes críticas por não conseguir atender as demandas da sociedade por mais e melhores serviços - má qualidade, ineficiência, desperdício e desvio de recursos públicos, baixo comprometimento com resultados e falta de transparência nos atos de gestão são apenas alguns pontos de um diagnóstico que desafia a sociedade e o próprio Estado a reformarem a gestão pública (OLIVEIRA, 2012, p.25-26).

Perante o exposto, cabe citar o conceito de Gestão de Conteúdo Empresarial (ECM), que possui suas raízes nos Estados Unidos e é definido pela AIIM (Associação para Gerenciamento de Informações e Imagens), como uma série de estratégias, métodos e ferramentas empregados para aquisição, administração, armazenamento, preservação e distribuição de conteúdo e documentos relacionados aos processos organizacionais. As ferramentas e abordagens ECM possibilitam a gestão eficaz de informações não estruturadas, independentemente do formato em que elas se apresentem. (PALETTA; DIAS, 2014)

O objetivo principal do ECM é facilitar a gestão do ciclo de vida completo das informações corporativas, desde a criação até o arquivamento ou descarte, de maneira a melhorar a eficiência operacional, a conformidade regulatória e a tomada de decisões. O mesmo desempenha um papel crucial no gerenciamento eficiente da informação dentro de uma organização, promovendo a conformidade, a eficiência e a tomada de decisões informadas. Ela é especialmente valiosa em ambientes empresariais onde a quantidade de informações e documentos é substancial e a conformidade regulatória é importante.

2.2 Economia Direta de recursos financeiros para a Gestão Pública causados pela implementação de um sistema digital

De acordo com Silva e Souza (2020), o processo é o instrumento utilizado pela administração pública para resolver questões administrativas, consistindo em uma sequência cronológica de atos formalizados. Essa formalização pode ocorrer por meio de documentos físicos ou digitais. No entanto, o uso de papel como meio físico de registro dos atos administrativos apresenta desafios, como lentidão na tramitação, altos custos de impressão e necessidade de espaço para arquivamento. Um adendo é que,

> Na literatura arquivística internacional, ainda é corrente o uso do termo “documento eletrônico” como sinônimo de “documento digital”. Entretanto, do ponto de vista tecnológico, existe uma diferença entre os termos

> "eletrônico" e "digital". Um documento eletrônico é acessível e interpretável por meio de um equipamento eletrônico (aparelho de videocassete, filmadora, computador), podendo ser registrado e codificado em forma analógica ou em dígitos binários. Já um documento digital é um documento eletrônico caracterizado pela codificação em dígitos binários e acessado por meio de sistema computacional. Assim, todo documento digital é eletrônico, mas nem todo documento eletrônico é digital (GOV, 2020).

A adoção de uma organização sem papel, gestão digital, proporciona a melhoria de processos, a redução de custos de espaços para armazenamento de papel, economia de pastas, clips, grampos, etiquetas, caixas de arquivo morto e diversas outras despesas, como trabalhistas. Além disso, promove a redução ou eliminação de custos relacionados à impressão, transporte e postagem de documentos. Dessa forma, uma política bem estruturada para a utilização de documentos digitais traz benefícios como a redução do uso de papel e outros insumos, gerando economia e contribuindo para o desenvolvimento sustentável (AGUIAR; SILVA, 2013).

Assim sendo, a economia direta na utilização dos processos e documentos para a Gestão Pública pode ser vista de forma prática por meio da racionalização dos recursos financeiros, que surge por meio da diminuição do uso de papel, materiais e toner para impressão; com a consciente gestão de processos e documentos públicos, como por exemplo, redução do custo com deslocamento de pessoal, combustível e manutenção; além da redução do custo de locação de impressoras, copiadoras e scanners. A norma ISO 14001 agrega em muito esse pensamento, já que fortalece o foco na conservação ambiental por meio de um sistema de gerenciamento único que permeia todas as funções da organização, não estabelecendo padrões absolutos de desempenho, mas permitindo uma visão integrada da gestão ambiental (PEGORIN; SANTOS; MARTINS, 2014).

Outrossim, a racionalização do uso do papel nas entidades públicas pode ser alcançada através do reaproveitamento de papéis, impressões frente e verso e a desmaterialização de processos e documentos, trazendo vantagens como a base

de informações para futuras políticas públicas e a melhoria do desempenho ambiental do governo (PEGORIN; SANTOS; MARTINS, 2014).

2.3 Ganhos de produtividade, eficiência e eficácia na Gestão Pública quanto à implementação de um Sistema Digital

Segundo Oliveira (2012, p.76), "O conceito de gestão por resultados na administração pública desenvolveu-se a partir da constatação do baixo comprometimento do serviço público com resultados de eficiência e qualidade para a sociedade". Partindo desse pressuposto, é visível que o uso do meio digital promove uma maior integração e colaboração entre os órgãos, eliminando barreiras físicas e agilizando a troca de informações. Com a redução da burocracia e a simplificação dos processos, os servidores públicos podem se concentrar em atividades mais estratégicas, na eficiência e na qualidade dos serviços prestados.

Ademais, a adoção de um sistema digital contribui para a transparência e prestação de contas na administração pública, uma vez que os registros e documentos estão disponíveis eletronicamente, facilitando o acesso e a fiscalização por parte da sociedade (AMARAL; UCHÔA, 2014). Nesse sentido, a implementação de um sistema digital não deve ser encarada apenas como uma mudança tecnológica, mas sim como uma oportunidade para reavaliar e otimizar os processos e práticas administrativas como um todo. É necessário investir na capacitação dos servidores públicos para que possam utilizar o sistema em questão de forma eficiente e explorar todo o seu potencial.

Se faz de extrema importância também, promover uma cultura de colaboração, compartilhamento de conhecimento e trabalho em equipe, incentivando a participação ativa dos diversos órgãos e atores envolvidos. Dessa forma, o sistema digital preserva o conteúdo de um processo físico não apenas transforma, mas, também proporciona novas formas como os processos são realizados, impulsionando uma mudança cultural e organizacional, conduzida para a eficiência, transparência e excelência na prestação de serviços públicos (AMARAL; UCHÔA, 2014).

Ainda segundo Amaral e Uchôa (2014), é importante ressaltar que a implementação de um sistema digital não se limita apenas aos benefícios imediatos mencionados anteriormente. O sistema também permite a geração de dados e informações que podem ser analisados para aprimorar a tomada de decisões e promover uma gestão mais estratégica. A disponibilidade de informações em tempo real e a possibilidade de integrar o sistema com outras ferramentas e sistemas de informação ampliam as oportunidades de análise e monitoramento dos administrativos, fornecendo insights valiosos para a melhoria contínua dos processos.

Também é importante relembrar que economizar em papel e serviços de impressão é exaltar em muito a importância dos processos digitais nos órgãos públicos. Uma vez que a gestão digital no serviço público garante, por vezes, documentos organizados, processos definidos, acesso ampliado, transparência das ações, eficácia e eficiência no serviço público, maximização de resultados na gestão, uso racional dos recursos naturais, como por exemplo, o ganho de escala no uso racional da água e da celulose, uma vez que há redução no consumo de papel pela organização. Há também melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão, na percepção de eficácia dos colaboradores e mais uma infinidade de vantagens diretas e indiretas; o órgão público que se desafia a entrar nesse mundo passa a experimentar uma nova realidade na qualidade dos serviços internos e na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Nesse mesmo sentido, Aguiar e Silva (2013) também deixa claro que uma gestão sem papel proporciona maior eficiência, controle e transparência, além de facilitar o acesso à informação, e estimular a simplificação, a desburocratização e a modernização dentro da Administração Pública. Sendo assim, a gestão sem papel, gestão digital, é vantajosa para o meio ambiente, modernidade, praticidade e celeridade nos negócios, sendo essa redução do uso de papel uma das principais vantagens. A Gestão Digital possui diversos benefícios diretos e indiretos:

> A produção de uma folha de papel A4 que consome cerca de 10 litros de água. Segundo o Instituto Akatu, para produzir 1kg de papel precisamos

de 540 litros de água! Quando você imprime nos dois lados do papel, se

> consumir 50 mil folhas por mês, você já está economizando 32 mil litros de água! Em uma cadeia de produção de papel há uma extensa aplicação de recursos naturais, além dos produtos químicos necessários, a quantidade de água e energia até chegar ao descarte e a reciclagem. Por isso é fundamental adotar ações econômicas e racionais para minimizar esses impactos (TRT-ES, 2020).

Outrossim de acordo com Amaral e Uchôa (2014), a digitalização dos documentos e a padronização dos fluxos de trabalho fornecidos por um sistema digital abrem portas para a automação de tarefas e adoção de tecnologias como inteligência artificial e aprendizado de máquina, o que pode sustentar ainda mais a eficiência e a inovação na administração pública. Dessa forma, a modernização dos sistemas de gestão e a interligação entre redes de unidades administrativas descentralizadas são fatores essenciais para promover uma gestão pública eficiente, o que torna possível obter assim, uma melhor prestação de serviços ao cidadão, uma vez que o acesso a informações em tempo real torna-se fundamental (SOUZA, 2013).

3. Metodologia

A metodologia aplicada nesta pesquisa está de acordo com as observações de diversos autores, especialmente Gil, Marconi e Lakatos, entre outros. O objetivo principal desta pesquisa é descrever o objeto de estudo, as suas características e os problemas relacionados tendo como procedimento o levantamento de informações dos usuários impactados pela mudança provocada pelo software na modelagem da gestão de documentos e processos públicos no Município de Pancas, no estado do Espírito Santo.

Na busca pelos resultados, o rigor metodológico foi observado e esta pesquisa está definida como uma pesquisa descritiva de natureza aplicada, sendo esta de abordagem qualitativa com procedimento de levantamento, com um método caracterizado pelos conceitos de Marconi e Lakatos, os quais evidenciam que

> "É o conjunto das atividades sistemáticas racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos

> e verdadeiros - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista" (2010, p. 65).

Esta pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa, com o objetivo de aprofundar a compreensão da complexidade das experiências humanas, fenômenos sociais e contextos culturais concentrando-se em capturar informações ricas e significativas que não são facilmente mensuráveis, tornando-se particularmente valiosa quando se busca uma análise mais profunda e contextualizada dos temas em estudo, estando em conformidade com Gil (2017). A mesma possui uma natureza aplicada, ou seja, os resultados estão relacionados com os problemas práticos da gestão pública a ser analisada, investigando um fenômeno específico em um contexto real, com o objetivo de gerar *insights* e contribuir para decisões referentes à gestão.

O objetivo principal desta pesquisa é descrever o objeto de estudo, as suas características e os problemas relacionados tendo como procedimento o levantamento de informações dos usuários impactados pela mudança provocada pelo software na modelagem da gestão de documentos e processos. Os resultados alcançados atestam o rigor da pesquisa, sendo esta de abordagem qualitativa, de natureza aplicada com objetivo descritivo e procedimento de levantamento; e com os resultados espera-se obter uma compreensão mais profunda e sistemática do fenômeno em estudo.

A pesquisa utilizou amostragem não probabilística em que os participantes foram selecionados por acessibilidade A quantidade de participantes foi de 40 pessoas, ou seja, um grupo fechado de servidores inseridos na Gestão Pública da cidade de Pancas-ES.

A pesquisa buscou analisar as percepções dos servidores públicos na utilização do software GPI. O software foi implantado no período de abril de 2020 a abril de 2022, com treinamento direto de 400 servidores, distribuídos nas diversas Secretarias do Município de Pancas-ES, inclusive alcançando as unidades de serviços públicos instaladas nas Secretarias de Assistência Social, Sede, CRAS,

CREAS e Casas Sociais; Secretaria de Educação, Sede e Unidades Escolares;

Secretaria de Saúde, Sede e Unidades Básicas de Saúde. As implantações ocorreram na Sede do município, nos distritos de Lajinha e Vila Verde e comunidades rurais.

Como instrumento de coleta de dados, foi desenvolvido um questionário estruturado, que de acordo com Gil (2017, p.94), “Por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisador”. O questionário tem 21 questões dividido em partes com perguntas objetivas, escalas *likert* e questões abertas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos, coleta essa que ocorreu dentro de 7 dias, o que abarca os objetivos da pesquisa e informações obtidas, que segundo Gil (2017, p.95), “Por ser aplicável aos mais diversos segmentos da população e por possibilitar a obtenção de dados [...]”, os dados e informações foram submetidos a análise para responder aos critérios propostos nesta pesquisa.

4. Descrição do Software

O GPI foi desenvolvido e comercializado pela empresa EL Produções de Software, empresa que detém participação de mais de 70% do mercado de software para a gestão pública no estado do Espírito Santo e que está presente em 10 estados da federação. Como a própria empresa destaca em *site,*

> Com foco na administração digital, o GPI contempla o módulo de Documentos e Processos Digitais cujo objetivo é a eliminação do uso do papel nos órgãos da administração pública e na relação com o cidadão. Buscando eficiência nas atividades executadas, permite a padronização de documentos e automação do fluxo de trabalho, eliminando assim tramitações desnecessárias. Relatórios gerenciais estão disponíveis para avaliação do desempenho da administração, permitindo identificar os gargalos e reorganizar o fluxo de trabalho (2016).

O Software GPI é um novo conceito em software com foco na administração digital. O mesmo apresenta um conjunto de soluções totalmente web, trazendo agilidade, segurança, economia, transparência e praticidade para a Gestão Pública, executa com eficiência as atividades, permite a padronização de documentos e automação do fluxo de trabalho, eliminando assim tramitações desnecessárias.

Ademais, os relatórios gerenciais estão disponíveis para avaliação do desempenho da administração, permitindo identificar os gargalos e reorganizar o fluxo de trabalho. O GPI contempla diversos módulos, como RH, Compras, Contabilidade, Frotas e Protocolo Digital. Tudo armazenado 100% em nuvem, sem a utilização de papel, proporciona economia, sustentabilidade e eficácia para a gestão pública, 100% em nuvem, sem papel e na palma da mão.

5. Resultados e Discussão

Os resultados aqui obtidos são relativos à implementação do Software E&L de Gestão Pública Digital, doravante chamado de e-GPI.

No que se refere à Avaliação Geral quanto ao sistema, os respondentes, ao que tudo indica, o avaliaram bem. Com relação ao nível de confiança que os respondentes possuem com relação ao e-GPI, as avaliações positivas alcançaram 97,5%. Quanto à usabilidade, a soma dos aspectos positivos alcança 92,5% e apenas 7,5% opinam como regular, o que indica que no geral o sistema foi bem avaliado e não ocasionou grandes dificuldades em utilizar. Quanto à percepção geral sobre a gestão municipal após a implementação do e-gpi, apenas 7,5% diz não ter formado opinião ainda, enquanto 87,5% concordam que houve uma melhora.

Tais respostas se relacionam com o fato de haver uma diminuição de 36 Contratos de Impressoras, R$ 105.000,00 a menos por ano; à Depreciação com 100% de redução; aos Serviços de Correios que reduziram em 45%, cerca de R$ 9.585,00 a menos por ano; e nos Serviços de Transporte que diminuíram em 95%, R$ 13.634,40 de redução anual; indicando que o sistema é eficiente em diversos sentidos, possibilitando uma grande economia de recursos, diretos e indiretos.

Houveram também reduções de 50% em ambos os Tempos de Resposta ao Usuário Externo, ao Ministério Público e aos Usuários Internos, o que se relaciona diretamente com a Percepção Geral sobre a Gestão Municipal que os respondentes tiveram após a implantação, o qual em grande maioria afirma que

houve uma considerável melhoria, entrando também em contraste com as Mudanças Provocadas na Rotina, em que estiveram de acordo ao afirmarem que são positivas e alguns chegaram a descrever como totalmente positivas.

Com base na implementação do sistema na gestão em questão, alguns resultados podem ser observados quanto à redução dos custos diretos e indiretos. Pode-se observar na Tabela 1, uma comparação de uso anterior e posterior ao sistema e-gpi quanto aos custos anuais gastos, juntamente a redução ocasionada.

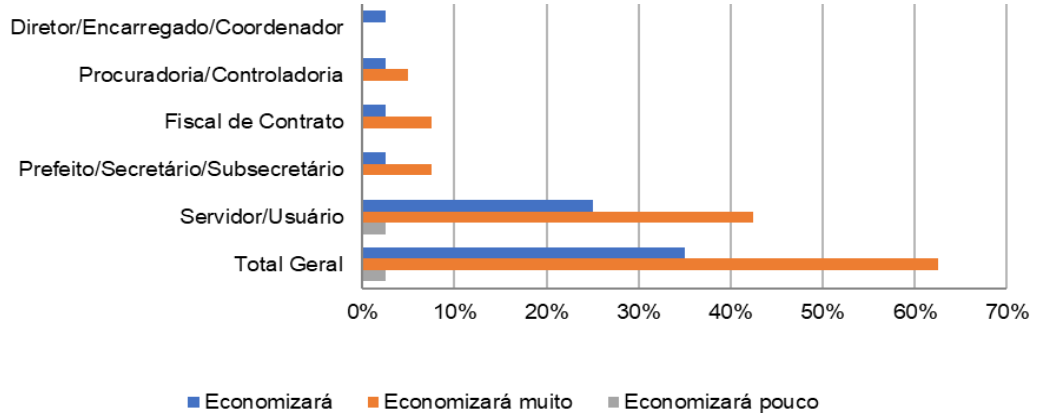
Tabela 1: Relação de custos anuais antes e após implementação do e-gpi, bem como o percentual de redução.

Descrição	Custo anual antes do E- GPI	Custo anual atual após implementação	Redução
Manuseio, movimentação e localização de processos	R$ 168.960,00	R$ -	100%
Depreciação	R$ 30.000,00	R$ -	100%
Capas de processos	R$ 2.535,00	R$ -	100%
Transporte	R$ 14.352,00	R$ 717,60	95%
Papel A4	R$ 39.200,00	R$ 9.800,00	75%
Pastas AZ	R$ 9.100,00	R$ 2.275,00	75%
Bailarinas, clipes e grampos	R$ 2.340,00	R$ 585,00	75%
Contrato (impressoras)	R$ 150.000,00	R$ 45.000,00	70%
Serviço Correios	R$ 21.300,00	R$ 11.715,00	45%

Fonte: próprios autores

Ao tratar da expectativa acerca da economia dos materiais utilizados depois da implementação do sistema, observa-se no gráfico 1, que os beneficiados afirmam esperar uma redução eficiente, pois 35% informam que com o sistema, haverá sim economia e 62,5% ainda acreditam que se economizará muito.

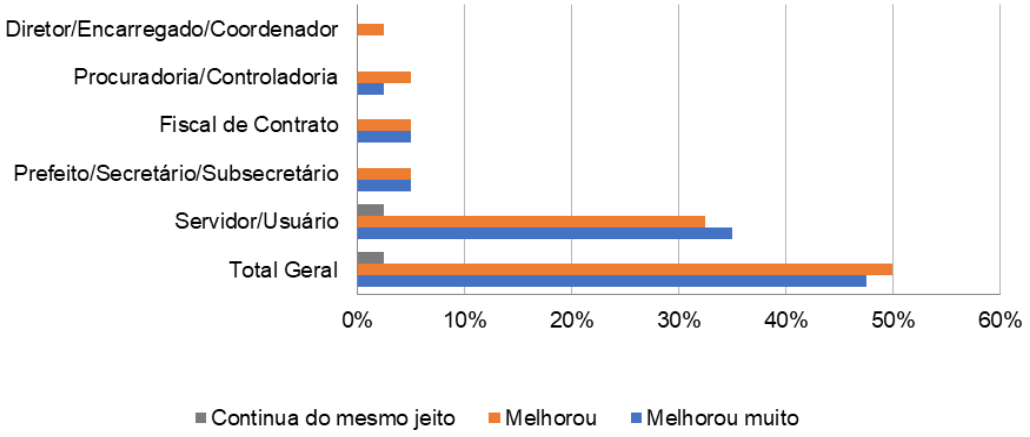
Gráfico 1: Relação entre cargos e suas expectativas quanto à economia de materiais



Fonte: Próprios autores

A respeito do tempo de tramitação dos processos e documentos, no gráfico 2, os beneficiários, cerca de 50% acreditam que melhorou, e 47,5% que melhorou muito, totalizando 97,5% de avaliações positivas.

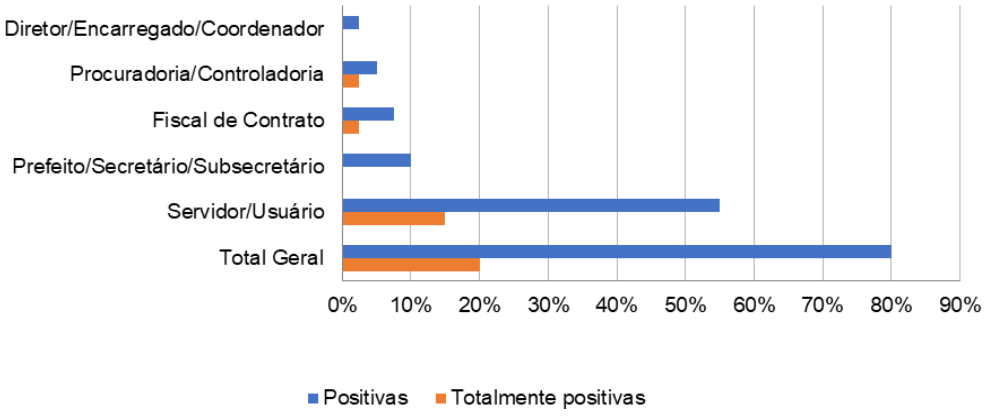
Gráfico 2: Relação entre cargos e melhoria no tempo de tramitação de processos e documentos



Fonte: Próprios autores

Quanto às mudanças provocadas na rotina da gestão municipal, como pode-se observar no gráfico 3,80% dos respondentes consideram positivas e 20% chegam a afirmar que são totalmente positivas. Não houve nenhuma consideração de que seria negativa de alguma forma.

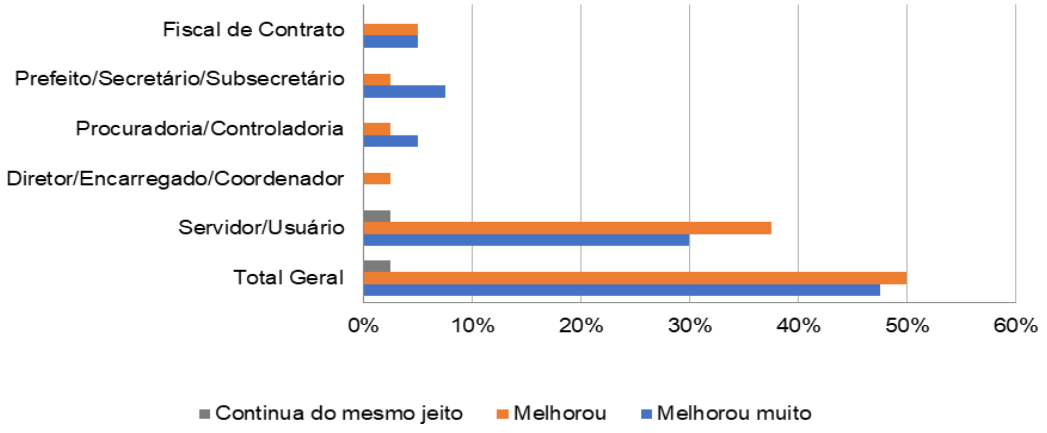
Gráfico 3: Relação entre cargos e mudanças provocadas na rotina



Fonte: Próprios autores

Outro aspecto investigado foi sobre a localização de processos e documentos no formato digital do e-gpi. De acordo com o gráfico 4, 97,5% afirmam positivamente, sendo 50% como melhorou muito e 47,5 % que melhorou.

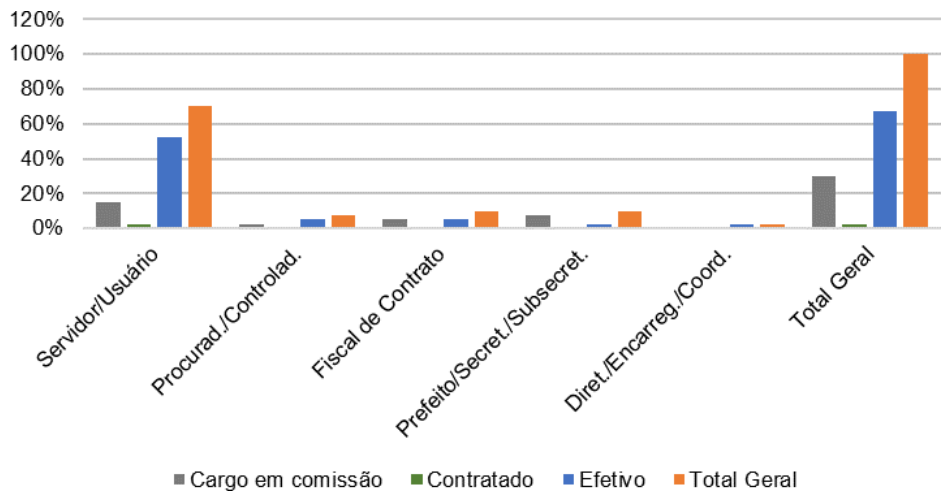
Gráfico 4: Relação entre cargos e melhoria na localização de processos e documentos



Fonte: Próprios autores

No que se refere ao regime de contratação de cada respondente da pesquisa, 67,5% declaram ser efetivos, 30% trata-se de cargos em comissão e apenas 2,5% são contratados.

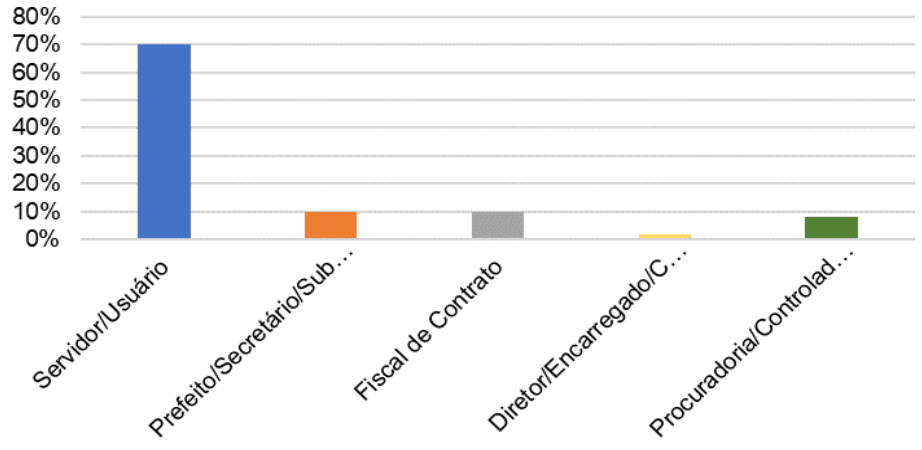
Gráfico 5: Relação entre cargos e regime de contratação



Fonte: Próprios autores

No que diz respeito às funções como usuário do sistema, a maioria, 70% corresponde aos Servidores/Usuários, seguido por 10% Fiscal de Contrato, 10% composto pelo Prefeito, Secretário e Subsecretário, 8% pela Procuradoria e Controladoria e apenas 2% pelo Diretor, Encarregado e Coordenador, como observa-se no gráfico 6.

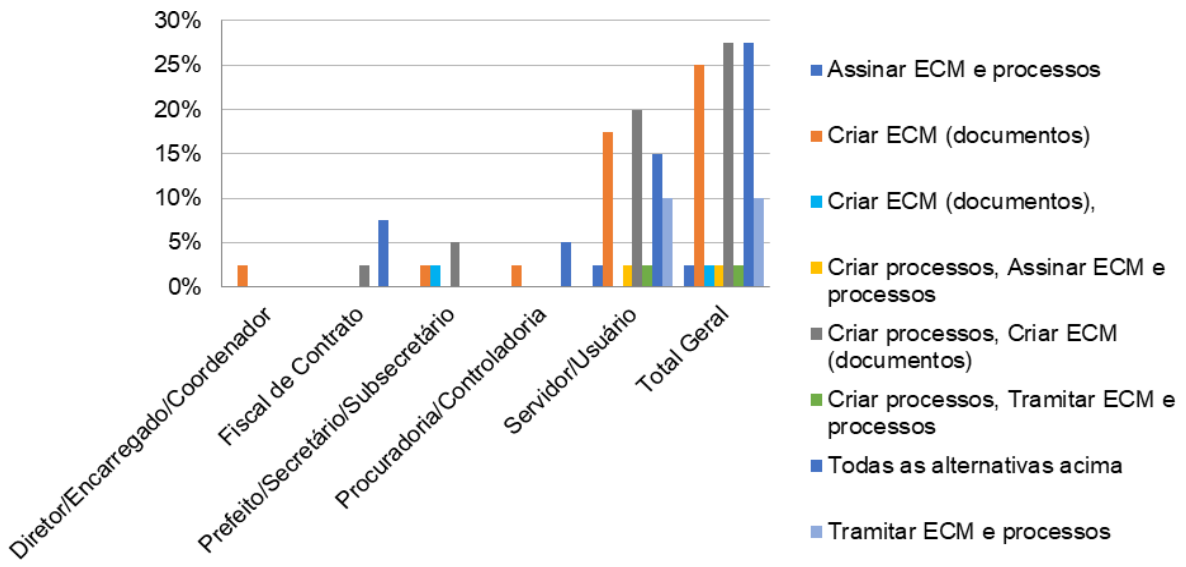
Gráfico 6: Relação função como usuário do sistema



Fonte: Próprios autores

Se tratando das facilidades ao usar o sistema E-GPI, como pode se observar no gráfico 7, os beneficiários poderiam votar em mais de uma opção, sendo a mais votada, a Tramitação de ECM e Processos, seguida por Criar ECM (documentos) e Anexar ECM (documentos). Logo em seguida, Anexar ECM, seguido por Assinar ECM e Processos e logo após Todas as Facilidades. Criar processos vem a seguir, não possuindo nenhum voto para Nenhuma das Facilidades. Isto é, o sistema possibilita de alguma forma para cada um dos envolvidos alguma praticidade de utilização que os permitiu facilitar seu trabalho.

Gráfico 7: Relação entre cargos e facilidades ao usar o sistema



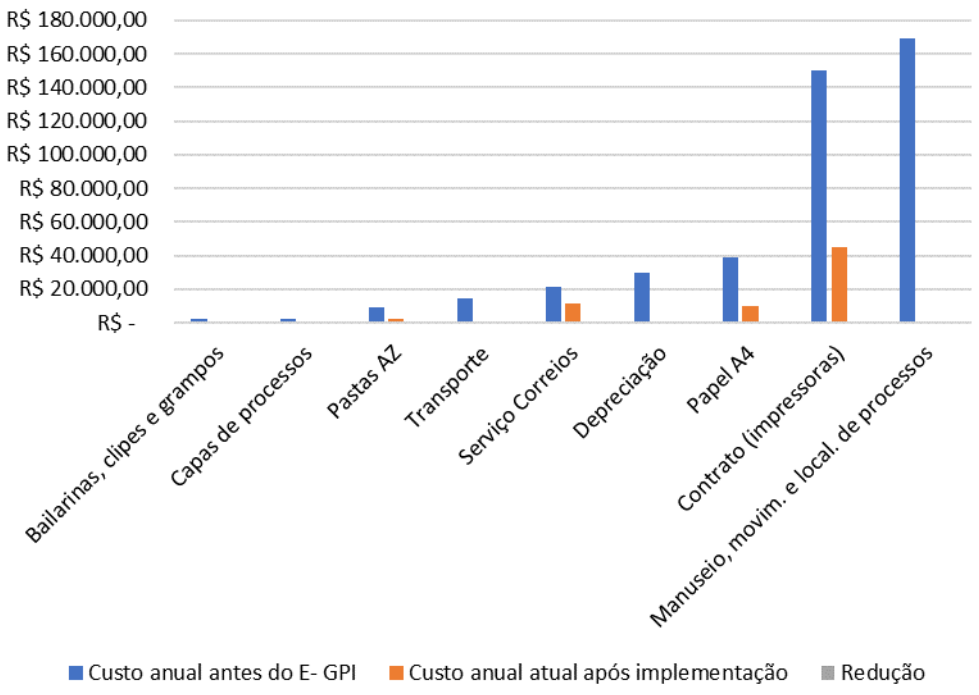
Fonte: Próprios autores

Em relação aos custos diretos projetados, constata-se que houve redução de 1.050 resmas gastas de Papel A4, menos R$ 29.400,00 por ano; reduzindo também cerca de 3.900 Capas que eram utilizadas na abertura dos processos, com R$ 2.535,00 a menos por ano; além de reduzir 2.925 da quantidade usada das Bailarinas, Clipes e Grampos, menos R$ 1.755,00 a cada ano; e 300 da quantidade utilizada de pastas AZ, menos R$ 6.825,00 por ano. Dados esses que confirmam as respostas obtidas quanto à expectativa acerca da economia dos materiais

utilizados depois da implementação do sistema, o qual compôs-se em sua maioria por respostas positivas quanto à economia decorrente da implementação.

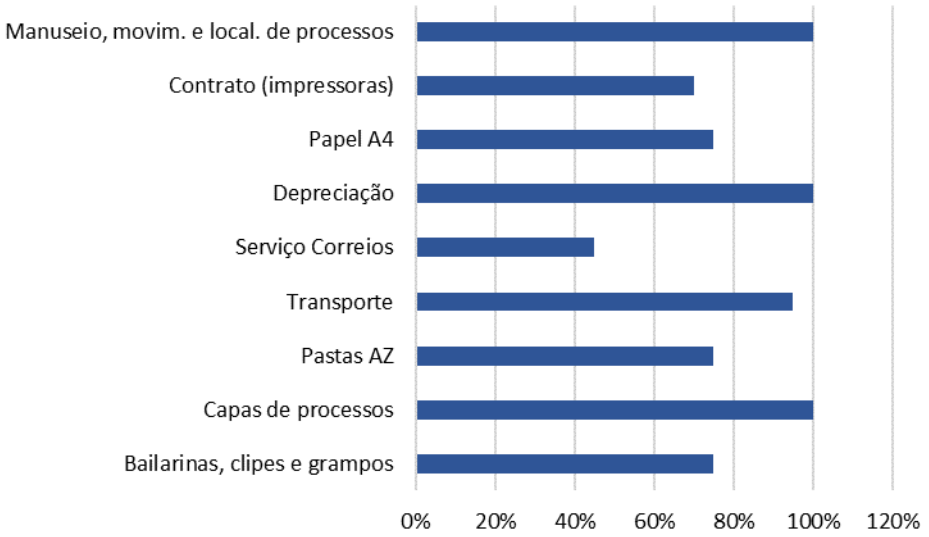
Houve também a redução total do manuseio, movimentação e localização de processos, já que o e-gpi tem por um de seus objetivos, eliminar tramitações desnecessárias. O resultado foi de comum acordo com as respostas obtidas pelos respondentes com relação ao tempo de tramitação dos processos e documentos, em que a maioria acredita que a implementação resultou em uma melhoria significativa, assim como com relação à localização de processos e documentos, em que a maioria também afirma ter melhorado consideravelmente. A comparação entre os custos anuais antes e após implementação do sistema e-gpi podem ser observados no gráfico 8, assim como o seu percentual de redução, no gráfico 9.

Gráfico 8: Comparação entre os custos anuais antes e após implementação do sistema e-gpi



Fonte: Próprios autores

Gráfico 9: Percentual de redução dos custos anuais após implementação do sistema e-gpi



Fonte: Próprios autores

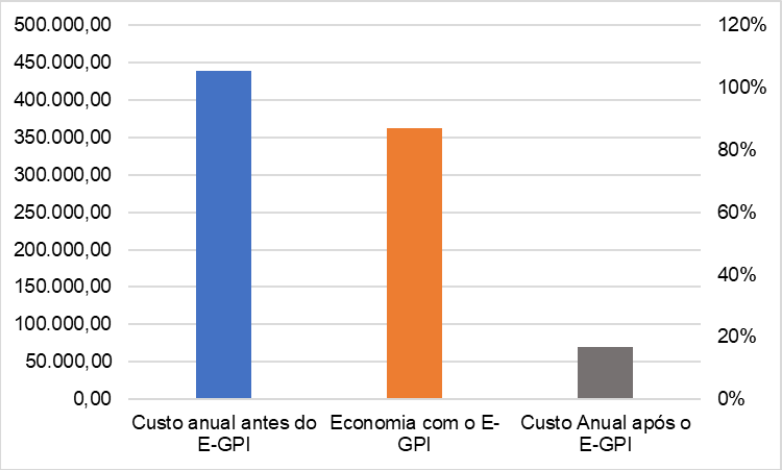
A implementação do sistema E-GPI representou uma mudança significativa na gestão de custos. Antes da sua adoção, o custo total anual da Gestão atingia a marca de R$437.787,00. No entanto, a introdução do sistema E-GPI trouxe consigo uma revolução. Após a implementação do sistema, os resultados foram notáveis: uma economia anual de R$362.289,00 foi alcançada.

Essa economia representou uma impressionante redução de 82,75% em relação aos custos anuais pré-sistema. Com o sistema E-GPI em pleno funcionamento, o custo anual atual da empresa foi drasticamente reduzido para R$70.092,60. Esse valor corresponde a apenas 16,01% do total que era gasto antes da implementação do sistema.

Esse resultado não apenas demonstra a eficácia do E-GPI em otimizar os processos financeiros da empresa, mas também evidencia o impacto positivo que a tecnologia pode ter nas operações de uma organização. Esses resultados podem ser observados no gráfico 9.

Gráfico 10: Relação de custo anual total antes e após implementação do e-gpi, bem como a

economia gerada e seus percentuais



Fonte: próprios autores

6. Conclusão

Ao longo deste artigo, foi explorada a importância da gestão pública, pois a forma como os recursos públicos são gerenciados afeta diretamente a qualidade dos serviços prestados à população. Além disso, foi destacada a crescente tendência da gestão digital na administração pública moderna, que busca tornar os processos mais ágeis, eficientes e sustentáveis.

A pesquisa em questão focou na implementação de um sistema digital de Gestão Pública Integrada de documentos e processos e buscou analisar as percepções dos servidores do município de Pancas em relação a esse sistema. Os resultados obtidos demonstraram uma alta taxa de satisfação e confiança dos servidores no sistema, bem como uma percepção positiva sobre a melhoria na gestão municipal após a implementação do sistema.

Além disso, os dados revelaram uma significativa economia de recursos financeiros, diretos e indiretos, decorrente da utilização do sistema, o que contribui para uma gestão mais eficiente e sustentável. A redução de custos com impressões, transporte, postagem de documentos e outros insumos representa um ganho considerável para o município.

A implementação do sistema também proporcionou uma melhoria na eficiência e eficácia da gestão pública, com redução dos tempos de resposta aos cidadãos e maior transparência na prestação de serviços. A cultura de colaboração e compartilhamento de conhecimento incentivada pelo sistema contribuiu para uma mudança organizacional positiva.

Em resumo, os resultados desta pesquisa demonstram que a gestão digital de documentos e processos pode ser uma estratégia eficaz para modernizar a administração pública, promover a eficiência e a transparência, economizar recursos financeiros e contribuir para o desenvolvimento sustentável.

Espera-se que este estudo possa servir como referência para outras cidades que buscam melhorar sua gestão pública por meio da implementação de sistemas digitais, já que a modernização da gestão pública é fundamental para atender àsdemandas da sociedade e promover um serviço público de qualidade.

Referências

AGUIAR, Everson Lopes de; SILVA Eleidimar Odilia. Plano Nacional de Desmaterialização de Processos: administração sem papel. **CONSAD**, Brasília,2013. Disponível em: http://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/05/096-PLANO-NACIONAL-DE-DESMATERIALIZA%C3%87%C3%83O-DE-PROCESSOS- ADMINISTRA%C3%87%C3%83O-SEM-PAPEL.pdf. Acesso em: 16 maio 2023.

AMARAL, Vinícius Leopoldino do; UCHÔA, Carlos Eduardo. Processo eletrônico nacional: sua construção colaborativa e suas perspectivas. **CONSAD**, Brasília, 2014. Disponível em: https://docplayer.com.br/8478508-Processo-eletronico-nacional.html. Acesso em: 25 maio 2023.

CORRÊA**,** Pedro Henrique de Andrade. **Inovação Tecnológica na Gestão PúblicaBrasileira:** O Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse doGoverno Federal. 2013. 91.f. Monografia (Bacharel em Administração) - Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/5235/1/2013_PedroHenriquedeAndradeCorrea. pdf. Acesso em: 15 maio 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

OLIVEIRA, Ricardo de. **Gestão pública:** democracia e eficiência - uma visão prática e política. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

PALETTA, Francisco Carlos; DIAS, Daniel. Enterprise Content Management (ECM). **CONTECSI**, São Paulo, 2014. Disponível em: https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/002659124.pdf. Acesso em: 31ago 2023.

PEGORIN, Maria Cristina; SANTOS, Darliene Costa dos; MARTINS, Ivan de Souza Costa. A aplicação da agenda ambiental no setor público: estudo de caso em uma instituição da administração pública federal direta. **CNEG,** Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/8925. Acesso em: 17 maio 2023.

SILVA, Leandro Gonçalves; SOUZA, Rosália Beber de. A gestão de documentos e tramitação de processos na administração pública, com a utilização do sistema eletrônico de informações: um estudo de caso na universidade federal de Viçosa. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, n. 10, 2020. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/25838. Acessoem: 15 maio 2023.

SOUZA, Evaldo Silva de. A gestão da TI dentro do serviço público. **SEGeT**, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/25218236.pdf. Acesso em: 31 maio2023.

A ONU E O MEIO AMBIENTE. **Nações Unidas Brasil**, 2020. Disponível em: https://brasil.un.org/pt-br/91223-onu-e-o-meio-ambiente. Acesso em: 24 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS: Perguntas mais frequentes. **Gov.br**,2020. Disponível em: https://www.gov.br/conarq/pt-br/assuntos/camaras-tecnicas-setoriais-inativas/camara-tecnica-de-documentos-eletronicos-ctde/perguntas-mais- frequentes. Acesso em: 24 ago 2023.

GPI: GESTÃO PÚBLICA INTEGRADA.**EL Produções de Software**, 2016. Disponível em: https://www.el.com.br/?page_id=6347. Acesso em: 31 ago 2023.

QUANTAS FOLHAS DE PAPEL DÁ PRA FAZER COM UMA ÁRVORE? **TRT-ES**, 2020. Disponível em:

https://www.trtes.jus.br/principal/comunicacao/noticias/conteudo/3234-quantas- folhas-de-papel-da-pra-fazer-com-uma-arvore-. Acesso em:24 ago. 2023.