

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DIGITAL NA PREFEITURA MUNICIPAL DE
CAÇAPAVA

CAÇAPAVA

2022

SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
1.1. Descrição do fenômeno estudado.....	3
1.2. Objetivos da pesquisa.....	3
1.3.Contexto onde a pesquisa foi aplicada.....	4
2. Trabalhos relacionados.....	4
3. Design do estudo de caso.....	5
3.1.Questões de pesquisa.....	6
4. Resultados.....	6
4.1. Descrição dos participantes e dos casos estudados.....	6
4.2. Descrição do passo a passo da execução do estudo de caso.....	6
4.3. Análise e interpretação dos aspectos observados.....	7
4.4. Avaliação a respeito da validade dos resultados.....	7
5. Conclusão e trabalhos futuros.....	7
5.1. Breve descrição do trabalho.....	8
5.2. Resumo das conclusões da pesquisa.....	8
5.3. Relação com as evidências existentes.....	8
5.4. Impactos e implicações que os resultados podem gerar.....	9
5.5. Limitações de estudos.....	9
5.6. Trabalhos futuros.....	9

1. Introdução

1.1. Descrição do fenômeno estudado

Com base no estágio realizado especificamente no setor de finanças da Prefeitura Municipal de Caçapava foi possível observar e analisar que a adesão de uma nova estratégia seria muito viável e prática tanto para os contribuintes como para os servidores públicos. Neste estudo de caso será abordado um método onde tem como principal função simplificar o trabalho da população e funcionários: inclusão de processos administrativos digitais com o propósito de padronizar os assuntos determinantes e favorecer a comunidade caçapavense com mais praticidade na resolução das adversidades que competem à prefeitura.

1.2. Objetivos da pesquisa

Ao longo do período em que estagiei nos departamentos de tributos mobiliários, imobiliários e dívida ativa identifiquei que muitos serviços realizados pelos servidores ainda acontecem de maneira arcaica e, com base nessa análise foi onde decidi me aprofundar mais e pensar em alguma forma de simplificar os processos dos servidores de modo que a população também fosse beneficiada de alguma forma. A abertura dos processos administrativos físicos na prefeitura é algo aplicado já há muitos anos e conforme vão sendo trocadas as gestões esse trabalho fica cada vez mais cansativo e monótono, não só para os funcionários, mas principalmente para os munícipes que sempre questionavam esse retrabalho como muitos já falaram. Diante disso, resolvi apresentar essa proposta de melhoria para não só simplificar os serviços, mas também para inovação, tendo em vista que Caçapava precisa de novas mudanças e que sejam de maneira eficaz, criativa e dinâmica.

1.3. Contexto onde a pesquisa foi aplicada

A pesquisa foi realizada no cotidiano durante o período em que estagiei no Paço Municipal e tem como finalidade diminuir o trabalho dos servidores e oferecer maior praticidade aos contribuintes. O estudo de caso foi aplicado especificamente no setor de

Finanças nas áreas de tributos mobiliários, imobiliários e dívida ativa. No início do ano de 2022 esse projeto já estava sendo desenvolvido pelo setor de Arquivo da Prefeitura, mas devido à dificuldade de adaptação dos setores na adesão dessa estratégia essas ideias demoraram mais do que o esperado para ser aplicada. Depois de muita insistência para os funcionários aderirem a esse método, por volta de um pouco menos da metade desse ano o processo digital começou a ser utilizado por todos os departamentos sendo mobiliário, imobiliário e dívida ativa.

2. Trabalhos relacionados

Com sabe no estudo de caso, foi possível observar que a estratégia em questão facilita muito e simplifica o andamento dos processos no que diz respeito a sua tramitação pelos demais setores e departamentos competentes.

A seguir um trecho de um estudo de caso realizado relacionado aos processos digitais na Justiça.

“Atualmente, esse mesmo Tribunal vive uma verdadeira **transformação digital** por meio da substituição do processo físico pelo digital. A partir de ciclos de reciclagem e capacitação contínuos com todos os envolvidos, foram eliminadas em torno de 14 milhões de horas de trabalho por ano, nos últimos cinco anos, no Tribunal de Justiça de São Paulo, a maior Corte da América Latina.

Como geralmente acontece em outros casos que acompanhamos nas Procuradorias, a eliminação do papel está diretamente associada à revisão e à melhoria do *modus operandi* como um todo. Ritos desnecessários, repetitivos e que demandam mão-de-obra intensiva são suprimidos com a **tecnologia**, além das próprias rotinas de tramitação que passam a não precisar de intervenção pessoal. Todo esse cenário abre as portas para a contratação de pessoal de cunho mais analítico. Conseqüentemente, essa medida tende a trazer uma otimização ainda maior do trabalho dentro das instituições.

Outra importante constatação do estudo está relacionada ao “tempo morto” no cartório, que se trata do período em que o processo não está aguardando uma decisão, mas a realização de uma tarefa judicial explicitada. **De acordo com o CNJ e a FGV, enquanto os processos em papel demonstram uma média de 144,19 dias no tempo cartorial, os processos digitais têm em média 97,36 dias. É uma redução de 48% do trâmite com o uso de tecnologias adequadas.**”

Dado o exposto, é possível observar de acordo com os resultados obtidos no trecho acima que a proposta do método de tramitação dos processos digitais simplificou muito as sentenças e casos em específicos que precisam de uma atenção e agilidade maior. Conforme mencionado, foi uma redução de 48% do trâmite com o uso de tecnologias adequadas e isso é um ótimo avanço para aqueles que dependem da resolução dos casos com extrema rapidez. Além disso, o serviço dos colaboradores diminuiu e se tornou mais dinâmico e prático, atendendo às tecnologias do cotidiano e fornecendo a população mais simplicidade e facilidade nos processos.

Como toda situação tem seus pontos fortes, esse método também apresenta alguns pontos fracos. A seguir um trecho retirado diretamente do site da OAB de Goiás:

“A partir das experiências relatadas por cada Seccional, foram indicados como os cinco maiores obstáculos à implantação do processo eletrônico: **a infraestrutura deficiente de Internet; dificuldades de acessibilidade; problemas nos sistemas de processo eletrônico; necessidade de melhorias na utilização do sistema; e a falta de unificação dos sistemas de processo eletrônico.**”

Infelizmente mesmo com a globalização em alta atualmente muitos cidadãos não tem acesso à internet ou não sabem como utilizar a ferramenta do processo digital através dessa plataforma, sendo como um dos principais pontos fracos para esse caso. As falhas do sistema do processo eletrônico também é algo que precisa ser ajustado, tendo em vista que para o aumento da utilização dessa plataforma entre as pessoas, esse quesito é fundamental a regularização entre os órgãos competentes.

3. Design do estudo de caso

3.1. Questões de pesquisa

O que me inspira?

Para o tema escolhido, minha inspiração para realizá-lo foi ver em como as cidades vizinhas de Caçapava apresentam um avanço nesse quesito serviços públicos oferecidos. Como trabalhei com atendimento ao contribuinte, vários deles já chegaram a falar que em cidades como São José dos Campos, Taubaté e Jacareí já haviam adotado essa estratégia

de processo digital, com o intuito de facilitar o trabalho dos munícipes e também para a tramitação dos processos tornar-se mais habitual, inovadora e prática.

O que é pertinente ao meu processo de aprendizagem?

Realizar um estudo de caso que possa agregar de uma certa forma a Prefeitura Municipal de Caçapava iria alavancar ainda mais minha carreira como profissional, além de que seria algo que mudaria a maneira de visão não só dos servidores públicos, mas também dos contribuintes, tendo em vista que tornaria os serviços mais eficientes e eficazes de modo que todos saíssem satisfeitos, trazendo cada vez mais a inovação e tecnologia para Caçapava e a equipe da prefeitura envolvida. Como profissional teria mais reconhecimento, mérito e prestígio.

4. Resultados

4.1. Descrição dos participantes e dos casos estudados

Habitantes (conforme amostrado em julho de 202): 95.752

Quantidade de servidores públicos: 1.937 (sem contar estagiários)

4.2. Descrição do passo a passo da execução do estudo de caso

1º passo: Percepção de muitos questionamentos vindos dos contribuintes com relação aos processos que poderiam ser digitais com o intuito de tornar mais prático.

2º passo: Desenvolver de maneira detalhada um estudo de caso afim de chamar atenção ainda mais para a importância da tecnologia nos processos administrativos.

3º passo: Realizar pesquisas que comprovem a importância da inovação no âmbito profissional e como a tecnologia se faz presente não só nas empresas privadas, mas também no setor público.

4º passo: Entrega do estudo de caso finalizado com uma boa proposta desenvolvida com base no tema abordado.

4.3. Análise e interpretação dos aspectos observados

Conforme as reclamações dos contribuintes foram tomando espaço, felizmente e finalmente a prefeitura começou a aderir o sistema de tramitação dos processos digitais. Essa nova modalidade permitiu e garantiu mais praticidade e inovação para as pessoas, além dos servidores também. Claro que como tudo que é novo tem um pouco de dificuldade de se acostumar, com os servidores não foi diferente. Muitos ainda estavam apegados a moda antiga na qual os processos eram todos físicos e escriturados, portanto não levou muito tempo para a adaptação. Com a facilidade do manuseio, além da praticidade dos serviços terem sido muito simplificados, os servidores acabaram gostando cada vez mais dessa ideia de processo digital que, alguns assuntos que ainda não estavam sendo tratados de maneira digital passaram a ser, como por exemplo a baixa de inscrição municipal (autônomos sem estabelecimento fixo). Outros assuntos ainda não são tratados de forma digital devido a necessidade da análise do processo físico (processos de assuntos mais específicos e que exigem uma análise mais detalhada com o processo em mãos).

4.4. Avaliação a respeito da validade dos resultados

Após a análise desse estudo de caso foi possível obter ótimos resultados, os contribuintes ficaram muito satisfeitos com o novo método de trâmite dos processos, os servidores conseguiram se adaptar à essa nova modalidade e a maioria elogiou essa estratégia tendo em vista que os trabalhos simplificaram muito, tornando os processos mais ágeis e garantindo mais agilidade e praticidade aos munícipes, principalmente para àqueles que não moram em Caçapava, mas que precisam dos serviços públicos como engenheiros, arquitetos e afins.

Como essa ideia foi adicionada recentemente na Prefeitura, muitos ainda não aproveitaram essa tendência inovadora, mas desde a implementação do processo digital só foi possível observar progresso.

5. Conclusão e trabalhos futuros

5.1. Breve descrição do trabalho

Com base no conteúdo apresentando sobre o tema ‘Implementação do Processo Digital na Prefeitura Municipal de Caçapava’ foi possível analisar como essa ideia foi viável e eficaz para ambos: Prefeitura x Contribuintes, trazendo mais tecnologia, criatividade e inovação para o setor público com o intuito de fornecer a população mais agilidade nos processos, principalmente na tramitação que é um ponto crucial nessa questão porque muitas das vezes os assuntos ficam estagnados por motivos de tramitação ou demora do deferimento de um setor para o outro onde acaba prejudicando o munícipe. Após a adesão dessa nova tendência, várias pessoas elogiaram dizendo que os processos se tornaram mais fáceis e rápidos de serem realizados. É através desses feedbacks que são prováveis de analisar o quanto essa ideia está sendo competente.

5.2. Resumo das conclusões da pesquisa

Através das pesquisas obtidas, com ênfase na opinião dos munícipes sobre a ideia em questão, muitos foram a favor do novo método, ainda mais que houve casos em que deram o exemplo de donos de imóveis que moram fora da cidade que precisam às vezes dos serviços fornecidos pela prefeitura e que na maioria das vezes não conseguem se deslocar da cidade em que moram para vir resolver ou até mesmo saber o status do andamento do processo. Com a possibilidade da consulta através do site da prefeitura é possível analisar como está o andamento e aonde se encontra, e, se por acaso o contribuinte precisar adicionar algo no processo e o mesmo for digital ele consegue através da solicitação por e-mail. A abordagem desse tema foi muito importante para ressaltar o quanto o processo digital é eficaz e conforme as pesquisas obtidas não houve reprovação da abordagem em questão.

5.3. Relação com as evidências existentes

Como se sabe a tecnologia é muito presente constantemente no dia a dia de todos os brasileiros e pessoas do mundo todo, principalmente no perfil jovem e abordar esse tema relacionado a implementação do processo digital na prefeitura de Caçapava foi desafiador, porém me identifiquei muito no quesito simplicidade, tecnologia e facilidade na melhoria dos processos, até porque quem não gosta de agilidade e praticidade, não é mesmo? Pois bem, ainda há muito o que ser melhorado e ajustado na prefeitura de

Caçapava, mas só da implementação do processo digital já é considerado um grande avanço para a cidade sendo um dos projetos de 2022 mais eficazes para os munícipes e servidores públicos.

5.4. Impactos e implicações que os resultados podem gerar

Além da agilidade e praticidade, os resultados podem comprovar como a estratégia de processo digital é necessária e essencial para a prefeitura, principalmente para a evolução dela no cotidiano, tendo em vista que vários processos ainda se encontram antiquados ou arcaicos, a adesão dessa ideia se torna cada vez mais indispensável para os servidores e contribuintes. As implicações podem surgir em algum caso que seja específico no qual a presença do processo físico precisa ser adicionada, porém como já dito anteriormente não são todos os assuntos que aderiram a tendência do processo digital, ou seja, se houver implicações será em minoria.

5.5. Limitações do estudo

Por se tratar de setor público, o tema não pode ser mais explorado por questões de autorização, além de que como se sabe, para tornar um projeto possível na prefeitura, precisa da análise de vários superiores, incluindo prefeito e vice-prefeito, além de vereadores e alguns chefes de seção envolvidos, pois sem o deferimento não tem como realizar nenhum projeto. O setor público também questiona muita das vezes a falta de verba para realiza e tornar os projetos plausíveis, essa questão com certeza é uma das maiores limitações não só da implementação do processo digital como outros vários assuntos também.

5.6. Trabalhos futuros

Como dito no tópico anterior, para a realização de um projeto no setor público há uma série de elementos que podem tornar possível ou não, depende muito da gestão e do que é apresentado a eles. No entanto, há diversas ideias que seria essencial para a prefeitura progredir e conseqüentemente tornar o dia a dia dos munícipes mais práticos como digitalizar muito serviços concedidos tais como aprovação de projeto, parcelamento de débitos e muitos outros. Infelizmente não atuo mais na Prefeitura de Caçapava, mas se estivesse trabalhando lá ainda e se me fosse autorizado a apresentar propostas de

melhorias para Caçapava com toda certeza iria realizar muitas pesquisas e estudos afim de alavancar cada dia mais, com muito esforço e comprometimento, a cidade simpatia, trazendo mais inovação, empregabilidade, entretenimento e muitas outras coisas que tornariam Caçapava mais visível no vale do paraíba.