



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 288

TÍTULO

Sistema de Controle e Mapeamento de Tramitação Processual

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de MG

CATEGORIA

Iniciativas Implementadas de Sucesso

MODALIDADE

Inovação em Processos Organizacionais

ÁREA TEMÁTICA

RESPONSABILIZAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

PÚBLICO ALVO

Diretoria, coordenadorias, gerências, municípios regulados pela ARSAE, Ministério Público, prestadores de serviço abastecimento de água e esgotamento sanitário e servidores envolvidos no fluxo de informação.

RESUMO



Desenvolvido no ambiente do software EXCEL e arquitetado para facilitar possíveis alterações de plataforma, o sistema tem por objetivo tornar possível a visualização de estatísticas do dispêndio temporal entre os eventos nos trâmites processuais, acompanhamento de prazos bem como organização e acessibilidade aos documentos digitalizados em um único ambiente operacional. Nome, números de documentos e datas são as únicas intervenções feitas pelo usuário. O preenchimento sistemático e tempestivo dos dados atualiza os recursos textuais e gráficos automáticos, quais sejam: Painéis de Resumo, os Filtros de Fases, o Mapa Geral de Fases, as Estatísticas de Arquivamento e Alcance de atuação e o Mapa de Processos sob Tutela dos Analistas. O código fonte das fórmulas utilizados na arquitetura do sistema é um tema que não se coaduna com os objetivos do presente trabalho, mas poder ser aplicado em quaisquer tipos de processos cujos fluxos de informações sejam similares ao apresentado em anexo.

PALAVRAS-CHAVE

Tramitação Processual Transparente; Mensuração da Força de Trabalho; Segurança da Informação; Informações Sintéticas Automáticas

CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR

O sistema foi arquitetado em um contexto em que não havia de maneira consolidada, na coordenadoria operacional da Arsae-MG, uma base de dados que viabilizasse tanto a acessibilidade facilitada à cadeia de documentos na ordem em que foram recebidos/emitados como também a visualização do dispêndio temporal entre os eventos nos trâmites processuais e o gerenciamento facilitado de todos os prazos.

OBJETIVOS DA INICIATIVA

Desenvolvido no ambiente do software EXCEL e arquitetado para facilitar possíveis alterações de plataforma, o sistema tem por objetivo tornar possível a visualização das estatísticas do dispêndio temporal entre os eventos dentro da tramitação processual, acompanhamento facilitado de prazos deliberados para que o prestador de serviços corrija as não conformidades reportadas bem como acessibilidade simplificada à cadeia de documentos em um único ambiente operacional.

DESCRIÇÃO DA INICIATIVA

Introduzindo uma nova prática no controle da tramitação processual, houve a determinação de um trabalho sistemático no gerenciamento dos protocolos de chegada e saída de documentos. Primeiramente foi consolidada uma maneira de gerir os arquivos digitalizados de modo que esses possam ser rastreados pelo sistema de controle ? tema que não está dentro do objetivo específico do presente trabalho. Posteriormente, em aproximadamente 18 meses, foi sendo desenvolvido um código fonte que possibilitasse ao usuário do sistema o gerenciamento mais simplificado possível das informações. Atualmente o sistema abrange 28 fases distintas e detém 16 ?painéis de resumo? com informações



automáticas, 08 filtros de fases (01 para cada tela de controle), 01 ?filtro geral de fases?, 01 painel de ?status atual? do processo, 03 recursos gráficos ? mapas de informações sintéticas automatizadas -, estatísticas de arquivamento de processos, 01 gráfico de distribuição de processos entre servidores envolvidos. Em termos de procedimentos monitorados têm-se, até o presente momento, mais de 600 sistemas fiscalizados que geraram uma cadeia de milhares de documentos dispostos como em uma prateleira virtual organizada.

HOUVE A REALIZAÇÃO DE PARCERIAS

Sim

DETALHE COMO FORAM FEITAS AS PARCERIAS

Já está consolidado um arranjo institucional entre entidades da administração indireta (Arsae-MG, COPASA e COPANOR) ou entre uma entidade da administração indireta (Arsae-MG) e uma entidade da administração direta (quando os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são prestados diretamente pelos municípios) com vistas a buscar um efetivo acompanhamento das políticas públicas voltadas para atendimento da população. Há também outro arranjo institucional entre a Arsae-MG e o Ministério Público Estadual, podendo este último agir como demandante do procedimento de fiscalização, conforme pode ser visto no diagrama de fluxo de informação anexo, ou apenas pedindo vistas do andamento processual para instrução de inquéritos civis.

RECURSOS UTILIZADOS

RECURSOS HUMANOS

Considerando que o sistema já tem amplo funcionamento na ARSAE, os recursos humanos a serem utilizados quando da implementação da ideia em outra entidade são: O servidor que temporariamente desenvolverá o código fonte para atender as demandas de informações a serem controladas de acordo com a necessidade do órgão e, consolidada essa etapa, outro servidor que operará o sistema.

RECURSOS FINANCEIROS

e a entidade que solicitar a implantação do Sistema de Controle e Mapeamento de Tramitação Processual e tiver um servidor disponível para a operação do sistema, o custo pode ser considerado como sendo irrisório.

RECURSOS MATERIAIS



Disponibilidade de uma rede de computadores, uma máquina para digitalização de documentos e um computador.

RECURSOS TECNOLÓGICOS

Disponibilidade de uma rede de computadores, uma máquina para digitalização de documentos e um computador.

CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO/MANUTENÇÃO DA INICIATIVA

Se a entidade que solicitar a implantação do Sistema de Controle e Mapeamento de Tramitação Processual e tiver um servidor disponível para a operação do sistema, o custo pode ser considerado como sendo irrisório.

OBSTÁCULOS IDENTIFICADOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA

Quando da gestão eletrônica de documentos sequencialmente postos em cadeia horizontal como quem em uma prateleira virtual, dois obstáculos surgiram. Tornou-se inviável, por exemplo, colocar em mesmo formato de impressão as informações de um processo que estivesse na 2ª fase com outro que estivesse em sua 28ª fase, já que esse teria um histórico de informações muito maior do que aquele. Outro obstáculo foi tratar de disponibilizar de forma singela o número excessivo de informações. Usuários que não sejam assíduos no uso do sistema poderiam ter dificuldades em encontrar a informação requerida, sobretudo quando há distribuição de processos em diversas fases, centenas de processos existentes e milhares de documentos nem sempre correlacionados de maneira trivial.

SOLUÇÕES ADOTADAS PARA A SUPERAÇÃO DOS PRINCIPAIS OBSTÁCULOS IDENTIFICADOS

Duas utilidades foram construídas para superar os entraves mencionados. O "Filtro Geral de Fases", posto do lado esquerdo do ambiente de controle, evita que o usuário tenha que usar a barra de rolagem horizontal para acionar um dos oito filtros de fases intermediárias existentes, ou seja, quaisquer das fases da tramitação poderão ser selecionadas em um único campo. Outra utilidade, a versão denominada "Simple Acesso", foi desenvolvida para usuários que queiram somente ter acesso aos documentos digitalizados, organizados na sequência em que foram emitidos e recebidos e com a informação do último "painel_resumo", ou seja, o "status_atual" do processo.

RESULTADOS ALCANÇADOS

Atuando na coordenadoria operacional da Arsae-MG, atualmente o sistema abrange todas as fiscalizações de campo efetuadas entres os anos de 2011 a 2016. Quaisquer dos mais de 600 sistemas fiscalizados em 240 municípios distintos



podem ser consultados de maneira rápida e objetiva sem a necessidade de manipulação de pastas físicas para verificar as informações essenciais dos processos. Ademais os painéis de informações automáticas e os gráficos de informações sintéticas permitem gerenciar quais dos processos monitorados têm as situações mais críticas, seja por tramitação total prolongada ou por morosidade demasiada entre quaisquer das fases monitoradas.

MECANISMOS E MÉTODOS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados palpáveis da iniciativa podem ser vislumbrados quando do gerenciamento de agenda de fiscalização, quando do gerenciamento do dispêndio temporal para emissão de um relatório, quando do gerenciamento do dispêndio temporal para recebimento de planos de ação, quando do gerenciamento do dispêndio temporal para emissão de pareceres técnicos, quando da distribuição de processos entre os analistas, quando do gerenciamento de prazos críticos e quando da consulta de clientes externos ou internos sobre o "status atual" do processo, evitando manipulação de pastas físicas para conhecer a essência do processo. No mês 06/2016, por exemplo, devido ao gerenciamento refinado que é possibilitado pelos painéis de informações automáticas, foram enviados ao prestador de serviços uma série de ofícios que reportaram que atrasos no recebimento de alguns planos de ação.

Data de entrega no Sistema

26/07/2016 16:30:09