



Palavras-chave: Informatização. Solicita. Camunda. Processos digitais. Serviço de informação ao cidadão

Introdução/Objetivo:

O Solicita é um sistema de gestão que visa a desburocratização de processos administrativos. Contém uma interface amigável, integração com o SIGAD (Sistema de Gestão Arquivística, responsável pelo gerenciamento institucional da tramitação de processos digitais entre unidades/órgãos) e o CAMUNDA, para controle do fluxo dos processos. O sistema conta com um módulo para atendimento de pedidos de acesso à informação, onde, qualquer cidadão (seja da comunidade interna ou externa) registre um pedido para obter o acesso a informações relacionadas à Universidade. Ele começou a ser desenvolvido pela Coordenadoria Geral da Universidade (CGU) em meados de 2019, e, com o apoio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) seu funcionamento se deu em meados de março de 2020, época de início da COVID-19.

Metodologia:

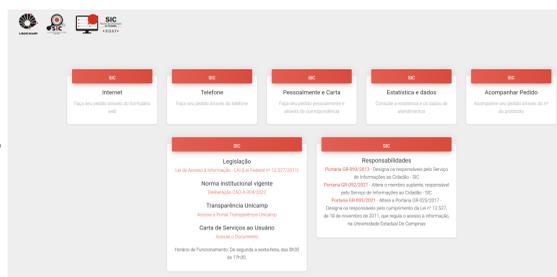
O sistema conta com interface pública e privada para a inserção do pedido de informação pelo cidadão e outra para o atendimento pelo SIC. Após inclusão, é realizada a análise do pedido e o Sistema permite dois caminhos: uma resposta imediata dada pelo próprio SIC ou por uma Unidade/Órgão específico detentor da informação (que, neste caso, é realizado um trâmite dentro do sistema SIGAD, para que a Unidade/Órgão encaminhe a resposta e assim, o SIC envie para o cidadão). Na interface pública, o cidadão tem acesso ao acompanhamento do seu pedido através de um número de protocolo gerado pelo sistema, além de permitir a interposição de recursos em até 3 instâncias, caso a resposta não seja satisfatória. Todo esse processo é controlado através de um fluxo desenhado na ferramenta CAMUNDA.

Resultados:

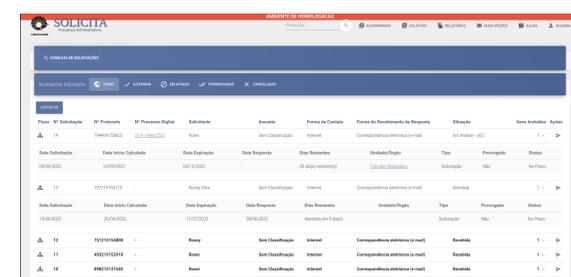
Considerando o cenário de pandemia da Covid-19, onde se foi necessário seguir as orientações estabelecidas pelo Governo do Estado de São Paulo para o teletrabalho, o sistema foi imprescindível para que se conseguisse atender em 100% todas as demandas de pedidos encaminhadas pelo cidadão, totalizando até o presente momento, 475 solicitações de forma totalmente remota. Outro ponto importante a ser destacado foi a redução de custo e tempo que a informatização do processo proporcionou à Universidade e todos os seus envolvidos, utilizando-se de uma ferramenta moderna e eficaz. Por fim, tornou-se mais prática e em tempo real, a disponibilização dos indicadores para a prestação de contas à sociedade e demais órgãos de controle.

Conclusão:

O sistema informatizado de atendimento de pedidos de acesso à informação proporcionou um ganho de produtividade ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e contribuiu ao incentivo à modernização e desburocratização de processos administrativos em âmbito institucional. Ações de informatização de processos constituem um item essencial às organizações, por permitir a flexibilização e fazer com que estejam melhor preparadas para quaisquer possíveis cenários inesperados que possam vir a surgir, como foi o caso da pandemia da Covid-19.



Área Pública do Cidadão



Área Restrita do Sistema

Referências: BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1. Brasília, DF, Edição Extra. p. 1-4, 18 nov. 2011. PL 219/2003. Django, Documentação do Django em Português: <https://docs.djangoproject.com/pt-br/2.0/> Camunda. The Camunda BPM Manual. Disponível em: <https://docs.camunda.org/manual/develop/>. Acesso em: 13 de mar. 2019

Agradecimentos: À equipe do Escritório de Dados e Suporte à Decisão - EDAT; à equipe do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC