

SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS NA FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL DE CURITIBA: UM ESTUDO ANALÍTICO À LUZ DOS IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS AT THE CURITIBA SOCIAL ACTION FOUNDATION: AN ANALYTICAL STUDY IN LIGHT OF THE IMPACTS OF THE COVID-19 PANDEMIC

Allan Fernando Furtado Subtil¹

Marcos Vinícius Henrique²

RESUMO

O advento da pandemia do COVID-19, e a situação de calamidade pública por ela provocada, tiveram por consequência a necessidade urgente de readequação das rotinas e formas de trabalho, em especial quanto à introdução do acesso remoto aos sistemas gerenciais de informações (SIGs) em muitas instituições da Administração Pública. Este artigo aborda como tais mudanças ocorreram na Fundação de Ação Social (FAS), órgão público municipal responsável pela gestão da assistência social em Curitiba. Para tanto, analisou-se como se deu o processo de disponibilização do acesso remoto aos SIGs utilizados pela Fundação, tanto no que se refere às inovações legislativas necessárias, quanto às ferramentas de tecnologia da informação e comunicação disponibilizadas, analisando-se a ocorrência de inovações realizadas ou a realizar a partir de tal processo, em especial no que tange às melhorias daqueles SIGs.

Palavras-chave: Administração Pública; sistemas de informações gerenciais; inovação.

ABSTRACT

The advent of the COVID-19 pandemic, and the situation of public calamity caused by it, resulted in the urgent need to readjust routines and ways of working, especially regarding the introduction of remote access to management information systems (GISs) in many Public Administration institutions. This article discusses how such changes occurred in the Social Action Foundation - FAS, a municipal public agency responsible for the management of social assistance in Curitiba. To this end, it was analyzed how the process of providing remote access to the GISs used by the Foundation was analyzed, both with regard to the necessary legislative innovations, as well as the information and communication technology tools available, analyzing the occurrence of innovations or to be conducted from such a process, especially with regard to the improvement of those GISs.

Keywords: Public administration; management information systems; innovation.

¹ Pós-graduado do Curso de Especialização em Administração Pública do Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP. Graduado em Tecnologia em Processamento de Dados pela Escola Superior de Ensino Empresariais e Informática - ESEEI. Pós-Graduado em Gestão Social pelo Instituto Tecnológico e Educacional de Curitiba - ITECNE. Servidor do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Curitiba - IPMC.

² Professor do Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP. Mestre e Graduado em Economia pela Universidade Federal do Paraná - UFPR. Especialista em Engenharia Financeira, Administração Pública e Gerência de Cidades e em Direito Público com Ênfase em Licitações e Contratos. Servidor da Fundação de Ação Social de Curitiba - PR.

1 INTRODUÇÃO

Na busca pela eficiência na prestação de serviços públicos, à luz das demandas crescentes dos cidadãos, a Administração Pública utiliza-se cada vez mais dos instrumentos de tecnologia da informação e comunicação (TICs), os quais consistem nas ferramentas de *hardware*, *software*, comunicações, administração de banco de dados e demais tecnologias de armazenamento de dados e disponibilização deles na forma de informações para tomada de decisão (DAFT, 2005).

As melhorias quanto aos instrumentos de TICs no Setor Público, por sua vez, estão relacionadas às inovações incrementais implementadas, as quais compreendem as “pequenas alterações nos serviços e processos existentes” (DIAS, 2019, p. 22). Neste sentido:

A inovação incremental dificilmente tem o potencial de mudar a forma como as organizações se estruturam ou se relacionam umas com as outras, mas são essenciais para a melhoria contínua na qualidade dos serviços públicos e sua adaptação às necessidades específicas de cada localidade. Nesse tipo de inovação se encaixam, por exemplo, as ferramentas baseadas na TIC que permitem organizar procedimentos administrativo-financeiros (DIAS, 2019, p.22).

É importante mencionar ainda que as melhorias relativas às tecnologias da informação e comunicação encontram-se no bojo da Nova Gestão Pública, uma vez que se orientam para a melhoria dos processos organizacionais visando à efetividade da gestão pública (DIAS, 2019).

Neste sentido, este artigo tem como objetivo principal discorrer sobre os sistemas de informações gerenciais (SIGs) existentes na Fundação de Ação Social de Curitiba (FAS), órgão que tem por função legal a gestão da assistência social em Curitiba, analisando-os no contexto dos impactos da pandemia do COVID-19, tanto no que tange ao regular funcionamento daquele Órgão, quanto no que diz respeito ao aumento de demanda sobre os serviços por ele prestados. Para tanto, identificar-se-ão os SIGs utilizados pela FAS, o arcabouço legal relativo à tecnologia da informação e comunicação (TIC) ao qual tais SIGs estão submetidos, as normativas expedidas no contexto da pandemia do COVID-19 para a Fundação e seus desdobramentos sobre a TIC, além de verificar inovações já implementadas e a implementar quanto àqueles SIGs.

O presente artigo é organizado nas seguintes seções além desta introdução. A primeira refere-se à metodologia de pesquisa utilizada. A seguir, expõe-se os conceitos relativos aos sistemas de informações gerenciais (SIGs). Após, apresenta-se, de forma sucinta, breve histórico e atribuições institucionais da Fundação de Ação Social de Curitiba, lócus de análise do presente artigo, além dos SIGs utilizados por ela para fins de cumprimento das suas atribuições legais. Após tal apresentação, discute-se o arcabouço legal relativo à tecnologia da informação e comunicação (TIC) ao qual aqueles SIGs estão submetidos, além das normativas expedidas no contexto da pandemia do COVID-19 para a Fundação e seus desdobramentos sobre a TIC. Finalmente, passa-se a verificar inovações já implementadas e a implementar quanto àqueles SIGs, em especial aquelas motivadas pela pandemia do COVID-19.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Tomando como unidade de análise a FAS, a metodologia utilizada neste trabalho fundamentou-se em pesquisa qualitativa do tipo documental junto à legislação pertinente à matéria em comento, manuais de procedimentos e ferramentas dos SIGs utilizados pela FAS e demais publicações relativas ao tema.

2.1 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

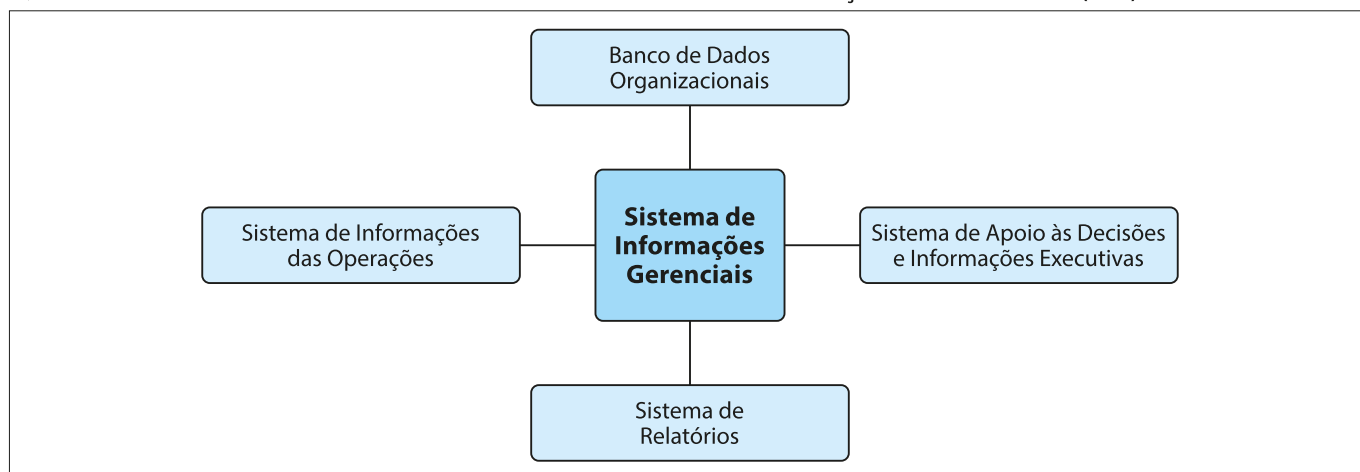
Segundo Daft (2005), a tecnologia da informação e comunicação de uma organização consiste em ferramentas de *hardware*, de *software*, de telecomunicações, de administração do banco de dados e outras tecnologias utilizadas para armazenar dados e disponibilizá-los na forma de informações para a tomada de decisões na respectiva organização.

Conforme O'Brien (2004, p. 6), "sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização". Sua importância advém do fato de tais sistemas conterem informações sobre pessoas, locais e itens significativos para a organização e o ambiente que a cerca (LAUDON, 2007).

Neste contexto, os Sistemas de Informações Gerenciais (SIGs) são sistemas computacionais que proporcionam informações e apoio à tomada de decisão administrativa (DAFT, 2005). Os elementos básicos de um SIG são apresentados no QUADRO 1.

O Sistema de Informação Gerencial (SIG) é baseado nos sistemas de informações das operações e no banco de dados organizacionais. Os sistemas de informações das operações, os quais apoiam as necessidades de processamento de informações relacionadas às operações diárias da organização, incluem os sistemas de processamento das transações (registram e processam dados resultantes das operações comerciais/finalísticas da organização), os sistemas de controle de processos (monitoram e controlam os processos da organização) e os sistemas de automação de escritórios (combinam *hardware* e *software*, como processadores de textos, planilhas eletrônicas, e-mail, para lidar com as tarefas de publicação e distribuição de informações, incluindo a transformação de procedimentos contábeis manuais em mídia eletrônica) (DAFT, 2005).

QUADRO 1: ELEMENTOS BÁSICOS DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)



Fonte: adaptado de DAFT (2005).

A partir do Sistema de Informação Gerencial (SIG) surge a interface para os sistemas de apoio às decisões e informações executivas, destinados ao suporte à tomada de decisões, e para os sistemas de relatórios, os quais fornecem relatórios sobre as mais variadas áreas da organização (DAFT, 2005).

A seguir passa-se a verificar os SIGs utilizados pela Fundação de Ação Social de Curitiba, para fins de cumprimento das suas atribuições legais, não sem antes apresentar, de forma sucinta, um breve histórico sobre sua constituição e suas atribuições institucionais.

2.2 FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL E SEUS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

A FAS é o órgão público municipal responsável pela gestão da assistência social em Curitiba, atuando de forma integrada a demais órgãos governamentais e instituições não governamentais, que compõem a rede socioassistencial do município (FAS, 2020). Presta serviços socioassistenciais de forma descentralizada, organizados em dez núcleos regionais, seguindo as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), segundo dois níveis de proteção social: básica e especial (FAS, 2020). Enquanto a proteção social básica (PSB) refere-se à prevenção de situações de risco e oferta de serviços que visam à socialização e convivência familiar e comunitária, a proteção social especial (PSE) se caracteriza pela atenção integral e está voltada às famílias e indivíduos com direitos violados e laços familiares ou comunitários rompidos ou fragilizados. Além disso, a FAS é gestora de cinco fundos com recursos de destinação específica:

- a. Fundo Municipal de Assistência Social - FMAS;
- b. Fundo Municipal para a Criança e o Adolescente - FMCA;
- c. Fundo Municipal de Apoio ao Deficiente - FMAD;
- d. Fundo Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa - FMPI;
- e. Fundo Municipal do Trabalho - FMT.

A FAS foi criada pela Lei Ordinária n.º 7.671/1991, através da transformação da Fundação de Recuperação do Indigente (FREI), anteriormente instituída pela Lei Ordinária n.º 2.585/1965, agregando as funções de assistência à pessoa com deficiência e elaboração e coordenação das políticas de atenção à criança e ao adolescente, com exceção das unidades educacionais, que passaram a ser vinculadas à Secretaria Municipal de Educação (SME) (FAS, 2020). Por meio da Lei Ordinária n.º 10.644/2003, a Secretaria Municipal da Criança foi incorporada pela FAS, passando os recursos destinados àquela secretaria a serem geridos pela FAS e pela Secretaria Municipal da Educação (SME) (FAS, 2020). A atuação dos órgãos responsáveis pela política de assistência social de Curitiba, assim como a FAS, passam a adotar as orientações e o estabelecido na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (Lei n.º 8.742/1993), ao passo que a partir de 2004 a FAS passa a atuar em consonância com as diretrizes da Política Nacional da Assistência Social (PNAS) (FAS, 2020). A partir da Lei Municipal n.º 14.629/2015, as ações de capacitação e geração de trabalho e renda, até então a cargo da FAS, passaram a ser geridas pela Secretaria Municipal do Trabalho e Emprego (SMTE), inclusive a gestão dos liceus de ofícios, ao passo que tais atribuições foram restabelecidas à FAS, por meio da Lei Municipal n.º 15.461/2019.

No cumprimento de suas atribuições legais e institucionais, a FAS utiliza-se primordialmente dos seguintes Sistemas de Informações Gerenciais (SIGs): Sistema Único de Protocolos (SUP); Meta4 e o Sistema de Gestão Pública (SGP).

O Sistema Único de Protocolos (SUP) é um sistema de controle de processos utilizado para realizar a tramitação de documentos no âmbito tanto da FAS, como dos demais órgãos da esfera municipal, possibilitando o gerenciamento e o andamento processual, o qual teve origem em um dos módulos do sistema de Gestão Tributária Municipal (GTM), inicialmente sendo utilizado somente pela Secretaria Municipal de Finanças, passando a ser difundido para os outros órgãos municipais por meio do Arquivo Público Municipal (IMAP, 2020). Sua utilização para fins de trâmite documental é obrigatória, conforme § 2.º do Artigo 1.º (“os documentos e correspondências enviados diretamente às unidades internas dos Órgãos Municipais e sujeitos à tramitação em outras unidades devem ser cadastrados no Sistema Único de Protocolos (SUP), antes de qualquer encaminhamento”) e Artigo n.º 13 (“é vedada a tramitação de documentos sem o respectivo registro do Sistema Único de Protocolos - SUP”), ambos do Decreto Municipal n.º 1.111/2004 (CURITIBA, 2004).

Ao ser aberto o protocolo, seja tendo como interessado o respectivo órgão interno municipal, seja o cidadão que procura os serviços da esfera municipal, é gerado um número de protocolo, pelo qual se pode acompanhar o andamento processual, conforme ilustração 1 a seguir.

O cidadão usuário dos serviços municipais possui acesso somente à consulta processual, via site (<http://consultaprotocolo.curitiba.pr.gov.br/>), ao passo que os servidores dos respectivos órgãos municipais têm acesso ao sistema via software instalado por um técnico da prestadora de serviços de TIC na sua estação de trabalho (computador ligado à rede corporativa do órgão municipal).

ILUSTRAÇÃO 1: CONSULTA DE PROTOCOLO NO SISTEMA ÚNICO DE PROTOCOLOS (SUP)

01-828832/2012

Protocolo : 01-828832/2012

Interessado : LIMA LIMA LIMA LIMA LIMA **Cadastro :** 26/10/2012

Assunto : 0831 - ALVARA LOCALIZACAO **Telefone :**

Documento Original :



011268322012000338FRM4

Local : SMF - FRM4

01-828832/2012

Obs. Para informações a respeito do andamento deste protocolo é possível a consulta no site:
[HTTP://CONSULTAPROTOCOLO.CURITIBA.PR.GOV.BR](http://consultaprotocolo.curitiba.pr.gov.br)

OU:



Prefeitura Municipal de Curitiba

Protocolo : 01-077303/2013

Origem : SMF - FRM40

Informações : [HTTP://CONSULTAPROTOCOLO.CURITIBA.PR.GOV.BR](http://consultaprotocolo.curitiba.pr.gov.br)



010773032013006414 FRM40

Fonte: Consulta de Protocolo (2020).

O acesso por parte do servidor público municipal ao SUP se dá por meio do seu local de lotação, via login e senha próprios, havendo possibilidade de acesso remoto através da recente implantação do e-SUP (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA, 2023a).

O Meta4 é um sistema de controle e gerenciamento de recursos humanos, cuja principal tarefa é a elaboração e produção de relatórios relativos à folha de pagamento na FAS. Tal sistema permite a administração da vida funcional do quadro de funcionários, sendo utilizado pelo setor de recursos humanos tanto da FAS, como de demais órgãos municipais, estaduais (Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Governo do Paraná, Sanepar, Copel), federais (Serpro, Caixa Econômica Federal, Correios) e da

iniciativa privada (Bradesco, Clinipam, Boticário) (META4, 2020).

Da mesma forma que o SUP, o sistema Meta4 também é instalado na estação de trabalho do servidor. Entretanto, ao se clicar no ícone do sistema, ao invés dele abrir via plataforma desktop, ele é direcionado para abertura via browser (navegador *web*). Cada usuário do sistema possui seu login e senha individuais, validados por um servidor de rede, sendo que, embora sua funcionalidade seja feita através de um navegador *web*, o sistema só pode ser acessado no local de lotação do servidor.

O Sistema de Gestão Pública (SGP) interliga os subsistemas orçamentário, financeiro, contábil, de administração de materiais e o relativo aos procedimentos licitatórios (compras municipais), reduzindo custos, burocracia e racionalizando os seus respectivos processos (ICI, 2020; TRIBUNA DO PARANÁ, 2020). A partir de 2017, tal sistema passa a contemplar uma nova ferramenta, a Programação Real da Despesa (PRD), a qual permite visualizar o cenário orçamentário do respectivo órgão municipal, uma vez que:

Apresenta a distribuição dos recursos orçamentários durante o exercício versus o valor financeiro projetado às principais despesas do órgão orçamentário (administrativas e operacionais, fixas ou variáveis), baseadas nas contratações vigentes e nas solicitações de contratações e formalizações de convênios que estão em andamento (TRINK, 2020, p.94).

Assim como o SUP e o Meta4, o SGP também precisa ser instalado na estação de trabalho do servidor, sendo acessado via login e senha individuais e somente pode ser conectado no local de lotação do servidor.

2.3 LEGISLAÇÃO RELATIVA À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA FAS NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19

O Decreto Municipal n.º 247/2016 aprovou e regulamentou a Política de Tecnologia de Informação e Comunicação do município de Curitiba, aplicável, conforme o Artigo 2.º de seu Anexo I, a todos os órgãos da Administração Municipal de Curitiba, sejam da administração direta ou indireta, ou seja, portanto, aplicável por extensão à Fundação de Ação Social - FAS (CURITIBA, 2016a). Alguns pontos de tal instrumento merecem atenção no contexto dos Sistemas de Informações Gerenciais (SIGs):

- a. o inciso II do Artigo 4º estabelece como princípio norteador o uso intensivo das TIC como instrumento para aumentar a eficiência da Administração Municipal (CURITIBA, 2016a);
- b. o inciso II do Artigo 6º estabelece como meta estimular a automação e integração dos processos da administração pública (CURITIBA, 2016a);
- c. os Incisos VIII e IX do Artigo 8º determinam que, na melhoria da gestão interna, reestruturar e automatizar os processos e serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba, por meio da implantação de processos eletrônicos, visando integrar os sistemas de informação e bases de dados dos seus distintos órgãos em um único e contínuo processo de gestão governamental e automatizar os processos internos da Administração Municipal de Curitiba (CURITIBA, 2016a).

Importante mencionar o fato de que a Lei Municipal n.º 15.461/2019 extinguiu a Secretaria Municipal de Informação e Tecnologia (SIT), passando a sua atribuição de definir, planejar e executar a política de informação e tecnologia do município à Secretaria Municipal de Administração e de Gestão de Pessoal (SMAP) (CURITIBA, 2019a).

Por sua vez, o Caderno Técnico CT-001/2016 regulamenta e disciplina o uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública Municipal, aplicável, portanto, à Fundação de Ação Social (FAS) (CURITIBA, 2016b). Tal instrumento apresenta regras quanto à utilização

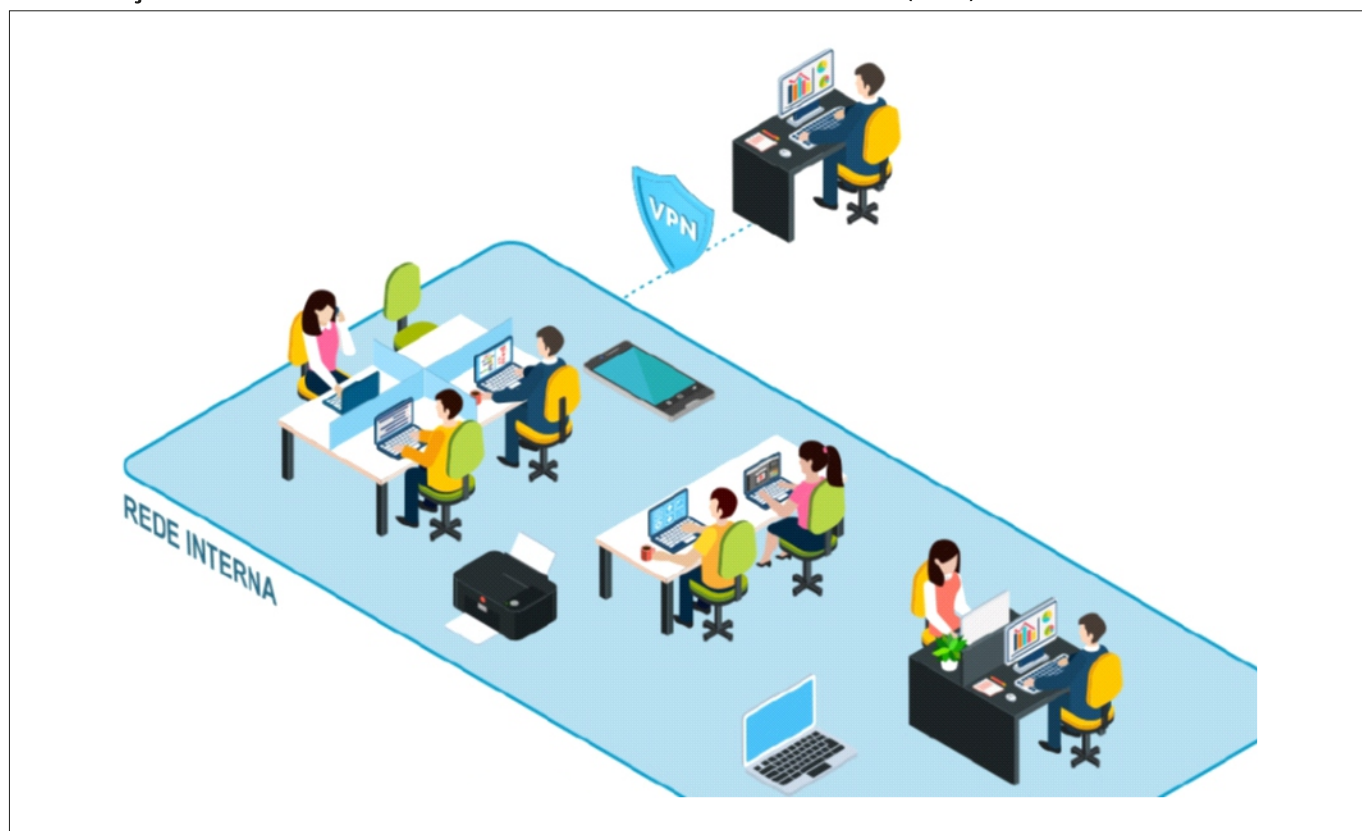
dos recursos de TIC no município, do que chama-se atenção a expressa vedação aos usuários quanto à instalação ou desinstalação de qualquer *software* no seu equipamento, uma vez que tais ações deverão ser solicitadas por meio de chamado técnico (CURITIBA, 2016b). A pandemia do novo coronavírus COVID-19 trouxe desafios à Administração Pública, uma vez que foi necessária a implantação de medidas de distanciamento nos órgãos públicos, do que chama-se atenção para a implementação do trabalho remoto (*home office*).

O Decreto Municipal n.º 421/2020 declarou Situação de Emergência em Saúde Pública de Curitiba, em decorrência da infecção humana pelo novo Coronavírus (COVID 19) (CURITIBA, 2020b). Por seu turno, o Decreto Municipal n.º 430/2020 previu a realização do trabalho remoto (*home office*) para os agentes públicos com idade igual ou superior a 65 anos, gestantes e condições crônicas de saúde de natureza grave (CURITIBA, 2020c), ao passo que o artigo 2º da Portaria Conjunta FAS/SMAP n.º 01/2020 estabeleceu a disponibilização de acesso remoto aos sistemas informatizados da FAS aos servidores que não estiverem cumprindo expediente no local de trabalho (CURITIBA, 2020d).

Tal legislação, expedida no contexto da situação de emergência em saúde pública no município de Curitiba em decorrência do COVID 19, no que tange à questão do trabalho remoto, de certa forma não encontrou lastro na legislação que regulamenta a política de TIC no município, uma vez que a mesma não previu a disponibilização de acesso remoto aos sistemas informatizados da Administração Pública Municipal, Fundação de Ação Social (FAS), inclusive.

Diante de tal situação excepcional, a solução dada ao problema foi a disponibilização do acesso remoto aos computadores da FAS, por meio dos equipamentos particulares dos servidores, via rede privada virtual, tradução do inglês *Virtual Private Network* (VPN), o qual é um recurso que permite o tráfego de dados via *internet* de forma privada (INFOMACH, 2020). A ILUSTRAÇÃO 2 a seguir ajuda a representar tal configuração.

ILUSTRAÇÃO 2: TRABALHO REMOTO VIA VIRTUAL PRIVATE NETWORK (VPN)



Fonte: Adaptado de Lumiun (2020).

Através desta forma de trabalho remoto disponibilizada, o servidor em regime de *home office* obtém acesso à área de trabalho do seu computador localizado na sua respectiva repartição na FAS, sendo que este computador precisa permanecer ligado durante suas atividades para possibilitar o acesso remoto, ao passo que os *softwares* de trabalho são aqueles instalados em tal computador, e não nos equipamentos particulares do servidor utilizados para o *home office*. Nesta situação, deu-se o acesso remoto ao computador localizado na repartição do servidor na Fundação, e não necessariamente aos *softwares* de trabalho, os quais não permitem acesso a partir de ambiente *web*, somente sendo concedido tal acesso ao equipamento localizado na FAS.

2.4 INOVAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS NA FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19

Segundo o Manual de Oslo da OCDE (2005, p. 55):

Inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

O requisito mínimo para se considerar uma inovação é que a mudança introduzida tenha sido nova para a empresa ou organização adotante (OCDE, 2005). Um método de produção, processamento e marketing ou um método organizacional pode já ter sido implementado por outras empresas ou organizações, mas se ele é novo para a empresa ou organização, então trata-se de uma inovação para essa empresa ou organização (OCDE, 2005).

Segundo o Manual de Oslo da OCDE (2005, p. 57-63), são quatro os tipos de inovação:

Uma inovação de produto é a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos previstos. Incluem-se melhoramentos significativos em especificações técnicas, componentes e materiais, *softwares* incorporados, facilidade de uso ou outras características funcionais.

Uma inovação de processo é a implementação de um método de produção ou distribuição novo ou significativamente melhorado. Incluem-se mudanças significativas em técnicas, equipamentos e/ou *softwares*. As inovações de processo podem visar reduzir custos de produção ou de distribuição, melhorar a qualidade, ou ainda produzir ou distribuir produtos novos ou significativamente melhorados.

Uma inovação de marketing é a implementação de um novo método de marketing com mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, no posicionamento do produto, em sua promoção ou na fixação de preços.

Uma inovação organizacional é a implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas.

Por sua vez, quanto à intensidade e seu impacto, as inovações podem ser classificadas em radicais, também chamadas de disruptivas ou incrementais. A inovação radical ou disruptiva é aquela que causa um impacto significativo em um mercado ou na atividade econômica das empresas e organizações (OCDE, 2005). Por outro lado, a inovação incremental consiste em pequenas melhorias em produtos ou processos que otimizam o desempenho da empresa ou organização (FEDRIZZI, 2007). Segundo Dias (2019, p. 22), “nesse tipo de inovação se encaixam, por exemplo, as ferramentas baseadas na TIC que permitem organizar procedimentos administrativo-financeiros”.

De acordo com Emmendoerfer (2019, p. 22):

Inovação no setor público (ISP) pode ser tratada como criação e implementação de novos processos, produtos, métodos e técnicas de prestação de serviços públicos, que impliquem melhor desempenho em termos de eficiência, eficácia e efetividade de resultados do setor público para a sociedade.

Portanto, das definições acima mencionadas, vê-se que as melhorias implantadas e a serem implantadas no que diz respeito aos Sistemas de Informações Gerenciais (SIGs) da Fundação de Ação Social podem ser classificadas como inovações no setor público (ISP), do tipo de processo e de natureza incremental.

No que tange a tais melhorias nos SIGs da FAS, chama atenção a questão do trabalho remoto (*home office*), necessidade oriunda das contingências ocasionadas pelo advento da pandemia do COVID-19, até então não prevista na legislação municipal, em especial no que tange à sua política de TIC. Tal temática trouxe a necessidade de melhores discussões, do que resultou a respectiva regulamentação no Município, através do Decreto Municipal nº 706/2023, que “Regulamenta o Regime de Trabalho Remoto para os Agentes Públicos Municipais da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Curitiba” (CURITIBA, 2023), por conseguinte aplicável à FAS, em especial pelos resultados em relação à redução de custos observados em outros órgãos públicos através do *home office*, a exemplo do Governo Federal (MARTELLO, 2020), e a possibilidade oferecida por tal ferramenta de dar continuidade à prestação dos serviços públicos mesmo em momentos críticos como o da pandemia do COVID-19.

Complementarmente devem ser verificadas alterações nos SIGs utilizados pela Fundação, de modo a permitir o *home office*. Neste sentido, uma das melhorias a serem implantadas é a disponibilização de tais SIGs via plataforma *web*, possibilitando o acesso dos servidores via *internet*, sem a necessidade de comunicação direta com o equipamento localizado na sua repartição na Fundação, facilitando o *home office* e tornando-o imune a contingências, a exemplo de uma eventual falta de energia elétrica na FAS, a qual poderia ensejar a instabilidade no trabalho remoto, face a até então necessidade de manter o equipamento do servidor ligado em sua repartição para possibilitar o acesso remoto aos SIGs. Neste sentido, é importante mencionar que o Município já está em processo de disponibilização de seus SIGs via plataforma *web*, como é o caso do Sistema Único de Protocolo (SUP) via e-SUP (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA, 2023a), além da implantação de *desktops virtuais* (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA, 2023b).

Nessa perspectiva, a grande vantagem na implantação de tais SIGs via plataforma *web*, tanto para o servidor quanto para a FAS, é o acesso facilitado por meio de navegadores *web*, os quais podem ser acessados facilmente, até mesmo através de smartphones, para complementação de informações ou busca ativa de dados. Isso ainda pelo fato do servidor ter a possibilidade de realizar suas atividades remotamente quando solicitado, sem a necessidade de ingressar na rede interna da FAS, fato que reduz o congestionamento e a instabilidade de tal rede interna, além de reduzir os riscos de invasão de possíveis *softwares* mal-intencionados que podem capturar as informações do equipamento e da rede interna, contribuindo para a segurança e confiabilidade dos dados existentes nos SIGs da FAS. Tal melhoria, no que tange à segurança e ao sigilo de dados, vai ao encontro do previsto na Lei Federal n.º 13.709 de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a qual determina que sistemas utilizados para o tratamento de dados pessoais devem atender a requisitos de segurança (BRASIL, 2018).

Importante mencionar que atualmente a instalação, manutenção e configuração dos SIGs utilizados na FAS somente são autorizados ao suporte de TIC contratado pelo Município, a serem realizados exclusivamente no equipamento do servidor localizado em sua repartição de trabalho e devidamente inventariado pela prestadora de serviços de TIC. Caso tais SIGs fossem disponibilizados via plataforma *web*, haveria menor demanda quanto à instalação, manutenção e configuração de tais sistemas, e, conseqüentemente, menor dispêndio no que diz respeito ao suporte de TIC.

No que tange especificamente ao Sistema Único de Protocolos (SUP), embora já em andamento a implantação do processo eletrônico segundo tal plataforma, o qual fora regulamentado no Município como um todo pelo Decreto Municipal n.º 848/2018, tal implantação na FAS demanda a verificação das especificidades relativas a cada tipo de processo e procedimentos correlatos observados na Fundação, uma vez que, embora o sistema de tramitação de processos seja único, os objetos tratados neles são os mais diversos. Não por acaso, a regulamentação relativa ao processo eletrônico vem sendo realizada no Município por objeto envolvido no respectivo processo eletrônico, como aquisição de bens ou contratação de serviços, apuração de infrações disciplinares e processos administrativos disciplinares e pagamento a fornecedores do Município, conforme legislação a seguir mencionada:

- a. Decreto Municipal n.º 121 de 28 de janeiro de 2020: “dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos referentes à autuação, instrução, tramitação e guarda de processos eletrônicos para aquisição de bens ou contratação de serviços, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional” (CURITIBA, 2020a);
- b. Portaria Conjunta PGM/SMAP n.º 01 de 3 de setembro de 2019: “dispõe sobre procedimentos para autuação e tramitação de expedientes de apuração de infrações disciplinares e processos administrativos disciplinares junto à Procuradoria Geral do Município” (CURITIBA, 2019b);
- c. Portaria SMF n.º 09 de 31 de março de 2020: “possibilita a geração do processo eletrônico de pagamento aos fornecedores no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional” (CURITIBA, 2020e);
- d. Portaria SMF n.º 23 de 19 de julho de 2021: “Dispõe sobre a geração e tramitação do processo eletrônico de pagamento pelos fornecedores de bens e serviços através do Sistema Processo Eletrônico de Curitiba - PROCEC no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional” (CURITIBA, 2021b).

Importante mencionar ainda o Decreto Municipal n.º 885 de 18 de maio de 2021, que “Dispõe sobre o uso de assinatura eletrônica no âmbito dos Atos e Processos Administrativos do Município de Curitiba e dá outras providências” (CURITIBA, 2021a), ressaltando-se que a assinatura eletrônica demanda um certificado digital, em processo de disponibilização ao quadro de servidores do Município.

Não é desnecessário mencionar as vantagens do processo eletrônico, como a redução de custos com papel, serviços de impressão, energia elétrica, transporte de processos físicos (malote) e até mesmo na disponibilização de servidores para gerenciar o envio e recebimento de documentos por meio físico, vantagens tais que já vêm sendo observadas pelo Município de Curitiba (BEM PARANÁ, 2023). Tais recursos financeiros e humanos economizados podem ser remanejados para a melhoria dos serviços oferecidos pela FAS segundo sua área fim, qual seja serviços na área de assistência social, ou mesmo para a atualização dos seus equipamentos de informática, seja dos *softwares* básicos (*Windows, Excel, Word*), seja do *hardware* (processador, placa-mãe, memória, disco rígido), uma vez que os aperfeiçoamentos a serem realizados nos Sistemas de Informações Gerenciais (SIGs) da Fundação requerem equipamentos com maiores recursos no que tange ao processamento.

Entretanto, é necessário não se descuidar quanto à segurança da informação, a qual “visa preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações” (TCEPR, 2017, p. 22), haja vista o risco de invasões cibernéticas, como a sofrida pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (G1, 2022).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No atual ritmo de surgimento de novas tecnologias, visando ao melhoramento e facilidade das atividades de trabalho, é de extrema importância a FAS se apropriar de tais recursos tecnológicos, com o intuito de garantir a efetividade, a manutenção, continuidade e promover agilidade no atendimento às demandas sob sua responsabilidade que surgem a cada dia, propiciando aos seus gestores e administradores facilidade e clareza de informações para poder oferecer respostas mais rápidas e eficazes.

A proposta tecnológica para a gestão pública é sempre com foco na melhoria das atividades internas e externas da instituição, atingindo diretamente a sua dinâmica, promovendo a efetividade de suas ações, bem como oportunizando o planejamento na atividade administrativa.

Neste sentido, com a necessidade da disponibilização do home office, e consequente acesso remoto aos seus sistemas de informações gerenciais (SIGs), por conta dos efeitos da pandemia do COVID-19, em especial a necessidade de distanciamento e isolamento social para mitigação do risco de contágio, inovações na FAS foram observadas, sendo que outras, em potencial, antevistas, em especial quanto a melhorias nos seus SIGs, como a disponibilização dos mesmos via plataforma web.

No mais, tais acontecimentos trouxeram à tona a necessidade de incrementar a política de TIC do Município, da qual participa a FAS, em especial em prever procedimentos especiais em casos de contingências nas atividades regulares dos órgãos da municipalidade. Não menos importante, trouxe à baila a discussão acerca do trabalho remoto, dado o seu potencial de benefícios, tanto aos servidores, quanto aos órgãos da Administração Pública, como no que tange à redução de custos.

Finalmente, espera-se que o presente artigo tenha contribuído na discussão e análise das oportunidades de melhorias no trabalho, sistemas e rotinas da Fundação de Ação Social de Curitiba, oriundas dos efeitos da pandemia do COVID-19 sobre a mesma.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n.º 13.709 de 14 de agosto de 2018. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

CONSULTA DE PROTOCOLO. Disponível em: <http://consulta.protocolo.curitiba.pr.gov.br>. Acesso em: 17 nov. 2020.

CURITIBA. Decreto n.º 1.111, de 30 de novembro de 2004. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2004.

CURITIBA. Decreto n.º 247, de 19 de abril de 2016. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2016a.

CURITIBA. Caderno Técnico CT-001/2016, de 14 de setembro de 2016. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2016b.

CURITIBA. Lei n.º 15.461 de 10 de julho de 2019. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2019a.

CURITIBA. Portaria Conjunta PGM/SMAP n.º 01 de 3 de setembro de 2019. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2019b.

CURITIBA. Decreto n.º 121, de 28 de janeiro de 2020. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2020a.

CURITIBA. Decreto n.º 421, de 16 de março de 2020. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2020b.

CURITIBA. Decreto n.º 430, de 18 de março de 2020. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2020c.

CURITIBA. Portaria Conjunta FAS/SMAP n.º 01, de 20 de março de 2020. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2020d.

CURITIBA. Portaria SMF n.º 09, de 31 de março de 2020. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2020e.

CURITIBA. Decreto n.º 885, de 18 de maio de 2021. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2021a.

CURITIBA. Portaria SMF n.º 23, de 19 de julho de 2021. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2021b.

CURITIBA. Decreto n.º 706, de 3 de maio de 2023. **Diário Oficial do Município**. Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba, 2023.

DAFT, Richard L. **Administração**. 6 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

DIAS, Thiago Ferreira; SANO, Hironobu; MEDEIROS, Marcos Fernando Machado de. **Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública**. Brasília: Enap, 2019.

EM um ano, Curitiba reduz uso de 82 toneladas de papel. **Bem Paraná**, Curitiba, 09 abr. 2023. Disponível em: <https://www.bemparana.com.br/noticias/parana/em-um-ano-curitiba-reduz-uso-de-82-toneladas-de-papel/>. Acesso em: 10 dez. 2023.

EMMENDOERFER, Magnus Luiz. **Inovação e empreendedorismo no setor público**. Brasília: Enap, 2019.

FEDRIZZI, L. B. *et al.* Um estudo sobre o processo de inovação em redes de cooperação de micro e pequenas empresas brasileiras. Trabalho apresentado no IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende, 2007.

FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL (FAS): Apresentação. Disponível em: <https://fas.curitiba.pr.gov.br/conteudo.aspx?idf=44>. Acesso em: 21 abr. 2020.

ICI: a tecnologia que aprimora a gestão pública curitibana. Disponível em: <https://www.ici.curitiba.org.br/noticias/ici-a-tecnologia-que-aprimora-a-gestao-publica-curitibana/972>. Acesso em: 17 set. 2020.

IMAP. **Curso de noções básicas do Sistema Único de Protocolos - SUP**. Curitiba: IMAP, 2020.

INFOMACH. **Cibersegurança: a importância da VPN em tempos de home office**. Disponível em: <https://blog.infomach.com.br/vpn-em-tempos-de-home-office/>. Acesso em: 17 out. 2020.

- LAUDON, K. C. *et al.* **Sistemas de informação gerenciais**. 7 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- LUMIUN. **Como monitorar o acesso à internet no trabalho remoto**. Disponível em: <https://www.lumiun.com/blog/como-monitorar-o-acesso-a-internet-no-trabalho-remoto>. Acesso em: 17 out. 2020.
- MARTELLO, A. Governo fixa regras para home office e diz que economizou R\$ 360 milhões até junho com sistema. **G1**, Brasília, 30 jun 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/07/30/governo-fixa-regras-e-diz-que-poupou-mais-de-r-360-milhoes-ate-junho-com-home-office.ghtml>. Acesso em: 11 ago. 2020.
- META4. Disponível em: <http://www.digidata.com.br/todososclientes.html>. Acesso em: 17 set. 2020.
- MODERNIZAÇÃO: Sistema de Protocolo da Prefeitura de Curitiba ganha versão web e fica mais ágil. **Prefeitura Municipal de Curitiba**, Curitiba, 20 nov. 2023. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/modernizacao-sistema-de-protocolo-da-prefeitura-de-curitiba-ganha-versao-web-e-fica-mais-agil/71242>. Acesso em: 10 dez. 2023.
- O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- OCDE - ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo**. 3 ed. Oslo: OCDE, 2005.
- PREFEITURA de Curitiba começa a substituir computadores tradicionais por equipamentos menores e mais rápidos. **Prefeitura Municipal de Curitiba**, Curitiba, 28 jul. 2023. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/prefeitura-de-curitiba-comeca-a-substituir-computadores-tradicionais-por-equipamentos-menores-e-mais-rapidos/69635>. Acesso em: 10 dez. 2023.
- PREFEITURA de Curitiba tem sistema de compras eletrônico. *Tribuna do Paraná*, Curitiba, 08 ago. 2002. Disponível em: <https://www.tribunapr.com.br/arquivo/tecnologia/prefeitura-de-curitiba-tem-sistema-de-compras-eletronico/>. Acesso em: 17 set. 2020.
- SISTEMAS do Tribunal de Contas do Paraná sofrem ataque cibernético. **G1**, Paraná, 16 mai 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2022/05/16/sistemas-do-tribunal-de-contas-do-parana-sofrem-ataque-ciberne-tico.ghtml>. Acesso em: 06 dez. 2022.
- TCEPR. **Guia Básico de Governança de Tecnologia da Informação**. Curitiba: TCEPR, 2017. Disponível em: <https://www1.tce.pr.gov.br/multimedia/2017/5/pdf/00316351.pdf>. Acesso em: 06 dez. 2022.
- TRINK, C. C. *et al.* Inovação na gestão orçamentária da prefeitura de Curitiba: a programação real da despesa. **Revista de Empreendedorismo e Inovação Sustentáveis**, v. 5, n.º 2, p. 90-108, mai-ago. 2020.