



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 1004

TÍTULO

Implementação de novo protocolo de regularização ambiental nas nove SUPRAMs e SUPPRI vinculadas à SEMAD, através de Peticionamento no Sistema Eletrônico de Informação - SEI

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

CATEGORIA

Ideias Inovadoras Implementáveis

MODALIDADE

Inovação em Gestão Governamental

ÁREA TEMÁTICA

Tecnologia da Informação e Comunicação

RESUMO

O projeto de implantação de novo protocolo de documentos almeja o uso de tecnologias e sistemas de informação, de forma a permitir ao cidadão realizar protocolos e enviar documentos por meio do uso do módulo de Peticionamento do SEI. Este serviço tem por finalidade viabilizar um atendimento mais cômodo e resolutivo para os cidadãos, além de permitir às SUPRAMs a otimização dos processos internos, assim como de sua força de trabalho. Sendo assim, o projeto será realizado e organizado em três etapas ao longo de cinco meses, a primeira para o desenvolvimento da ferramenta, a segunda para implantação de piloto e a terceira para implementação em todas as SUPRAMs e SUPPRI.



Com a implantação do projeto, a SEMAD instituiria uma fonte nova de arrecadação por meio da absorção e cobrança da reprografia de documentação de protocolos, mediante solicitação em substituição ao encaminhamento via Correio, com o intuito de reduzir os inconvenientes relacionados a deslocamento e dispêndios do cidadão.

PALAVRAS-CHAVE

Regularização Ambiental Protocolo Governança Eletrônica Peticionamento

PÚBLICO ALVO

O público alvo deste projeto é qualquer cidadão, seja pessoa física ou jurídica, que necessite solicitar protocolo de regularização ambiental presencialmente ou por meio de encaminhamento de documentos via correio nas SUPRAMs e SUPPRI.

PROBLEMA ENFRENTADO OU OPORTUNIDADE PERCEBIDA

A ideia de implementação deste projeto é uma construção a partir de experiências anteriores de aprimoramento do atendimento das SUPRAMs. Com intuito de desburocratizar os protocolos de regularização ambiental foi implementado o agendamento para atendimento nos balcões das Suprams por meio do LigMinas e implementação do sistema de requerimento de licenciamento ambiental. Entretanto, a solicitação de protocolos de regularização ambiental permaneceu sendo realizada presencialmente, o que implicava em inconveniente deslocamento de cidadãos provenientes de cidades distantes da sede das SUPRAMs de sua área de abrangência e SUPPRI. Ainda, o recebimento de protocolos físicos gera a necessidade de digitalização de toda a documentação para ser incluída processualmente no Sistema Integrado de Informação Ambiental (SIAM). Isso acaba por demandar recursos materiais e humanos para a realização de uma atividade que poderia ser eliminada. A partir da oportunidade percebida de aprimoramento da realização de protocolos pelo cidadão via internet, constatou-se uma ineficiência de processo referente à necessidade de digitalização de documentos físicos recebidos nas SUPRAMs.

JUSTIFICATIVA

Diante de uma sociedade cada vez mais imersa em Tecnologias da Informação, a busca pela modernização dos serviços prestados pelo Estado por meio da governança eletrônica se torna uma necessidade pela busca de legitimidade frente à população. A desburocratização promovida pelo uso da internet na prestação de serviços estatais promove maior eficiência e agilidade dos processos, bem como permite a redução de custos envolvendo a manutenção de espaços e subprodutos físicos das atividades dos órgãos públicos. Nesse sentido, a disponibilização do serviço de protocolo de regularização ambiental via internet amplia as opções do cidadão, sendo possível este digitalizar e enviar seus documentos juntamente à uma solicitação, mediante pagamento



de DAE, de impressão da documentação internamente na SUPRAM designada para a sua área de abrangência. De acordo com o estudo preliminar realizado pela equipe da Diretoria de Apoio Operacional - DAO conforme descrito ao longo deste projeto, para os serviços de reprografia caso solicitado pelo cidadão será cobrado uma taxa definida pela lei 22.976/2017 que permitirá ao Estado não somente absorver o custo dos serviços prestados, mas também gerar arrecadação de receita.

OBJETIVO

O presente projeto possui como objetivo geral a implementação do Peticionamento do SEI para realização de protocolos de regularização ambiental via internet nas Superintendências Regionais de Meio Ambiente. Para o alcance e a efetivação do objetivo geral, serão descritos e estruturados a seguir os objetivos específicos do projeto.

Redução ou eliminação da necessidade de digitalização dos documentos físicos nas Superintendências Regionais de Meio Ambiente (SUPRAMs) ao transferir essa responsabilidade para o cidadão.

Redução do número de agendamentos e atendimentos presenciais nos balcões das SUPRAMs para realização de protocolos de regularização ambiental.

Otimização dos fluxos, processos internos e gestão de recursos humanos da SUPPRI e SUPRAMs com a redução da quantidade de tempo dispendido com a etapa de digitalização de documentação encaminhada presencialmente ou via Correio.

Melhoria na confiabilidade da tramitação dos protocolos via SEI e redução de riscos da gestão de documentos físicos nas SUPRAMs.

ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

A implementação do projeto será estruturada em três etapas consecutivas, isto é, cada etapa é pré-requisito à execução de etapa posterior.

Nesse sentido, a primeira etapa corresponde à adequação e teste da ferramenta de Peticionamento externo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em conjunto à equipe coordenadora deste na SEPLAG e terá a duração de um mês. A partir do trabalho conjunto entre a DAO e a Superintendência Central de Governança Eletrônica da SEPLAG serão inicialmente construídas e testadas três opções de protocolo a usuários externos discriminadas para as SUPRAMs do Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba (TM/AP), Sul de Minas (SM) e Central Metropolitana (CM).

A segunda etapa consiste na implantação piloto em três das nove SUPRAMs do estado de Minas Gerais e avaliação dos resultados para aprimoramento da ferramenta caso necessário, com duração de no máximo 2 meses. Uma vez verificado o correto funcionamento da ferramenta de Peticionamento serão realizados treinamentos com as SUPRAMs TM/AP, SM e CM em conjunto à equipe do LIGMINAS responsável pelo agendamento de atendimento presencial nessas unidades. Em seguida, serão disponibilizados em sítio eletrônico da SEMAD um manual descritivo dos procedimentos necessários para cadastro e realização de Peticionamento ao cidadão. Juntamente a isso, haverá a disponibilização de comunicados informativos também em sítio eletrônico sobre a nova ferramenta, bem como serão instruídos aos servidores das referidas SUPRAMs a esclarecer quaisquer dúvidas do Peticionamento aos empreendedores. Posteriormente aos treinamentos e paralelamente à comunicação será, portanto, implementada a ferramenta como piloto nessas Superintendências Regionais de Meio Ambiente com a definição de procedimentos de acompanhamento dos resultados para avaliação e estudo a posteriori.

Por fim, a terceira etapa é relativa à expansão do serviço às demais SUPRAMs e espera-se a duração de 2 meses para a



sua implementação completa. A partir do estudo dos resultados da segunda etapa, serão realizadas melhorias na concepção do projeto caso identificados problemas ou conflitos. Em seguida, serão realizados treinamentos por meio de videoconferências com as equipes designadas pelas demais SUPRAMs e Superintendência de Projetos Prioritários da SEMAD. Ao final desses treinamentos serão realizados procedimentos idênticos relativos à comunicação à sociedade de acordo com a etapa anterior, concomitantemente à implementação do sistema de Peticionamento. Ao final do ano se sucederá a avaliação dos resultados de todo o projeto e elaborado relatório crítico para o aprimoramento da gestão do conhecimento da SUPOR.

RESULTADOS ESPERADOS COM A IMPLANTAÇÃO DA IDEIA PARA O GOVERNO E/OU SOCIEDADE

Espera-se que o protocolo de documentos realizados pelo cidadão via SEI propicie à sociedade uma comodidade maior na busca pelos serviços oferecidos pela SEMAD/SUPRAMs e SUPPRI, de forma a promover inovação, agilidade, eficiência e transparência na prestação desse serviço do Estado. A expectativa em torno do projeto é de que se observe as seguintes melhorias e benefícios com o seu pleno funcionamento:

Maior dinamicidade na prestação de serviços de protocolo para o cidadão. Com o uso do Peticionamento, o cidadão poderá digitalizar todos os documentos necessários e realizar a solicitação do protocolo por meio de um dispositivo com acesso à internet. Ainda, é conferida maior segurança, confiabilidade e transparência ao acompanhamento da tramitação do protocolo e documentos pelo cidadão por meio do uso do SEI.

Descongestionamento do atendimento de balcão de protocolo nas SUPRAMs. Com a implementação do projeto, espera-se a redução do atendimento de balcão decorrente do uso da internet para envio de documentos e realização de protocolos. Essa redução proporcionaria a oportunidade de melhoria no atendimento presencial a outras demandas e serviços disponibilizados pelas SUPRAMs.

Otimização do acompanhamento interno de documentos de protocolos de regularização ambiental. O SEI é um sistema robusto que proporciona maior confiabilidade e segurança da informação e documentos tramitados por meio dele. Ainda, sua simplicidade em comparação aos sistemas de informação anteriores confere maior agilidade nos fluxos de trâmite interno e externos, bem como do seu acompanhamento.

Por fim, a partir da redução esperada do atendimento de balcão e da digitalização de documentos, os servidores envolvidos com essas atividades podem ser realocados e/ou exercer outras atribuições, otimizando o fluxo de serviço e o aproveitamento dos recursos humanos disponíveis nas SUPRAMs.

Diante de todos os resultados almejados elencados acima, espera-se que essa iniciativa inovadora fomente a ampla adoção do processamento de documentos e realização de protocolos via SEI por outras entidades e órgãos estatais. Contribuindo, desse modo, para o incentivo à modernização da atuação e prestação de serviços pelo Estado ao cidadão.

DIFICULDADES QUE PODEM SER ENFRENTADAS DURANTE E/OU APÓS SUA IMPLANTAÇÃO

Em relação às dificuldades possíveis de serem enfrentadas pelo projeto são relativas a questões regionais de acesso à infraestrutura de tecnologias da informação, tais como a disponibilidade e estabilidade do acesso à internet e de eletricidade. Nesse sentido, a falta de equipamento seria um entrave à realização do protocolo, uma vez que o cidadão pode não ter à sua disposição computadores e scanners para iniciar o peticionamento e incluir os documentos a serem



enviados para as SUPRAMs. Há ainda, questões relativas à não adaptabilidade ou desconhecimento do cidadão quanto ao uso da internet e computadores, o que inviabilizaria a realização do protocolo por meio do peticionamento. Desse modo, o cidadão deve ter o conhecimento mínimo necessário para o uso de equipamentos de informática. Por fim, há a questão da instabilidade ou indisponibilidade de rede de internet local dada a região onde o empreendedor reside não possuir acesso a serviços de internet ou estes se apresentam instáveis. Diante das dificuldades elencadas, a implementação do projeto de peticionamento não inviabiliza ou exclui as opções de atendimento presencial e envio de documentação via Correio para que haja flexibilidade no caso de o cidadão encontrar um ou mais dos inconvenientes acima, não o impedindo de iniciar o processo de peticionamento.

DISPONIBILIDADE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Não se aplica

DISPONIBILIDADE DE RECURSOS HUMANOS

Para a execução do projeto de acordo com a estratégia de implementação descrita anteriormente será necessário disponibilizar dois servidores da DAO para realizar os treinamentos indicados às SUPRAMs, SUPPRI e LIGMINAS e prestar todo o suporte que for necessário. Por sua vez, os Superintendentes de cada SUPRAM, assim como da SUPPRI e LIGMINAS, deverão designar as equipes anteriormente envolvidas com a realização de protocolos para capacitação.

INFRAESTRUTURA DISPONÍVEL

O projeto de implantação do peticionamento necessita da manutenção da estrutura já existente nas SUPRAMs como local próprio para atendimento presencial de balcão, computadores com acesso à internet, impressoras a laser e digitalizadoras. Não será necessária a contratação de novos serviços uma vez que o projeto reutiliza a infraestrutura já existente nos órgãos públicos envolvidos com a sua implementação.

ESTUDOS PRELIMINARES (SE HOVER)

A partir da implementação desse projeto os serviços disponibilizados nas SUPRAMs serão: atendimento presencial, envio documental pelo Correio e protocolo via Peticionamento no SEI. Sendo assim, serão analisadas abaixo as três opções.

Utilizando a SUPRAM Sul de Minas como referência, foi realizado um estudo dos impactos e transtornos do deslocamento e tempo dispendido pelo cidadão requerente de protocolo para a SUPRAM Sul de Minas nesta seção. Por meio da ferramenta Google Earth foi possível traçar rotas para verificação das distâncias entre a sede da SUPRAM Sul de Minas em Varginha e todas as cidades definidas no Decreto nº 47.042 como vinculadas. Diante dessa análise, foi constatado que a média das distâncias foi de 156,0 km, enquanto o tempo de deslocamento registrou média de 2h e 16min para uma viagem de automóvel. A análise foi pautada pelo critério da média da soma dos preços para passagens



de ida e volta, ofertados para as rotas existentes nos dois sites. Conforme a tabela 1.1 contida no arquivo de tabelas no formato PDF, apenas 11,36% das cidades possuem rotas de ônibus para Varginha, isso implica na tese de que o cidadão necessita se deslocar de sua cidade original para a mais próxima cujo serviço de transporte é ofertado e então para Varginha, no caso de ausência de veículo. Quanto ao uso de carro, verificou-se um custo médio de R\$131,50 somadas ida e volta, não inclusos possíveis dispêndios com pedágios, manutenções do veículo e outros imprevistos. Diante do exposto acima, há ainda o envio dos documentos via correios como alternativa ao atendimento presencial. De acordo com informações disponibilizadas no site dos correios, ao cidadão é recomendável enviar seus documentos por meio de carta registrada com aviso de recebimento - AR. O custo do envio mediante a opção informada acima é calculado de acordo com o peso total do conjunto de documentos e precificado em faixas em intervalos de 50g. Considerando as normas ISO 216 para as folhas de papel sulfite A4 de gramatura comum, 75 gsm, o peso de cada folha é de aproximadamente 4,69 gramas. Sendo assim, a tabela 1.2 em PDF exemplifica o custo calculado para o envio de um protocolo com média de 25 folhas com base nas faixas encontradas na tabela 1.3 constante também em arquivo PDF. Vale ressaltar que o custo acima é subestimado para o empreendedor, uma vez que não foram incluídos os custos de impressão, de deslocamento até a agência mais próxima dos correios e possivelmente de funcionário dedicado à função de auxiliar administrativo.

Por fim, a implementação do Peticionamento pretende disponibilizar a opção para o empreendedor requisitar online a impressão de sua documentação via emissão de Documento de Arrecadação Estadual - DAE na SUPRAM da sua região. Intenciona-se com isso, proporcionar uma alternativa de serviço ao uso dos correios e atendimento presencial, bem como de atribuir maior sustentabilidade financeira à gestão de documentos. O DAE será emitido pelo cidadão por meio do uso da ferramenta online da Secretaria de Estado de Fazenda SEF - de Minas Gerais, com o custo estimado em faixas com preço fixo conforme a tabela 1.4 no documento em PDF. Em análise comparativa, o custo de o cidadão optar por esse novo serviço é menor que os referentes ao uso dos correios e do atendimento presencial, os quais incluem ainda transtornos relativos a deslocamento e esforço pessoal na gestão e entrega dos próprios documentos. Nesses dois casos, deve-se incluir, sobretudo, o custo pessoal da opção pelo correio, o qual é subestimado dado a necessidade de impressão da própria documentação, deslocamento e uso de envelopes. Dessa forma, a disponibilidade desse serviço representaria a redução dos custos pessoais do cidadão com reprografia, transformando essa economia em potencial arrecadatário ao Estado.

ENVOLVE MAIS DE UMA INSTITUIÇÃO NA IMPLANTAÇÃO DA IDEIA? QUAIS?

Não se aplica

GRAU DE NOVIDADE

A ferramenta de Peticionamento é uma funcionalidade nova e promissora do SEI que permite às pessoas físicas e jurídicas, realizarem solicitações de protocolos e acompanhamento de processos via internet, mediante solicitação de cadastro no sistema, modernizando a prestação de serviços por meio da governança eletrônica. Nesse sentido, a SEMAD se apresenta como pioneira na realização de uma atividade fim por meio do uso do peticionamento para prover um serviço com o uso de Tecnologias da Informação.



CUSTO DE IMPLANTAÇÃO/MANUTENÇÃO DA IDEIA

A implementação do projeto de Peticionamento de protocolos de regularização ambiental não resultará em custos de implantação uma vez que depende da infraestrutura já existente nos órgãos públicos envolvidos.

A manutenção da ideia envolve custos variáveis relativos à materiais de escritório e folhas A4 para a impressão da documentação no caso de solicitação pelo empreendedor. Entretanto, tal custo variável será absorvido e resultará em incremento de arrecadação, uma vez que, para solicitar a impressão na SUPRAM, o cidadão deve emitir um DAE no site da fazenda com o valor calculado de acordo com a quantidade de folhas de sua documentação e a faixa definida pela tabela 1.4 do PDF enviado juntamente ao projeto.

PRAZO DE EXECUÇÃO (EM MESES)

5

DESCREVA AS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

DESCRIÇÃO	INICIO	TÉRMINO	STATUS
Desenvolvimento Ferramenta	31/05/2018	29/06/2018	Concluído
Implantação Piloto	02/07/2018	03/09/2018	A iniciar
Implantação geral	04/09/2018	30/11/2018	A iniciar