

De escribas a digitadores

Uma história de resistência

Luiz Afonso Alencastre Escosteguy

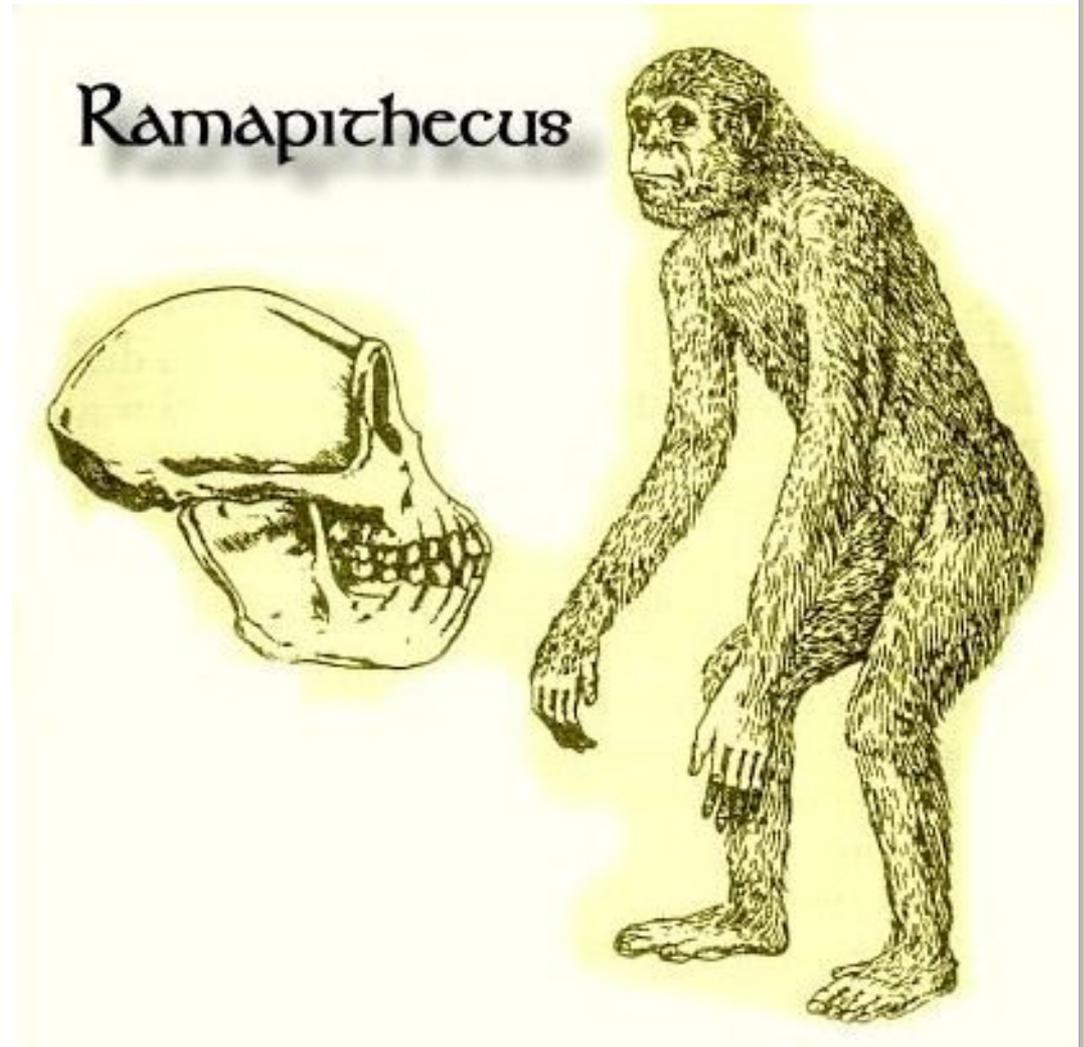
Coordenador da Unidade de Gestão de Processos
Ministério Público do Rio Grande do Sul



Do BIG BANG...



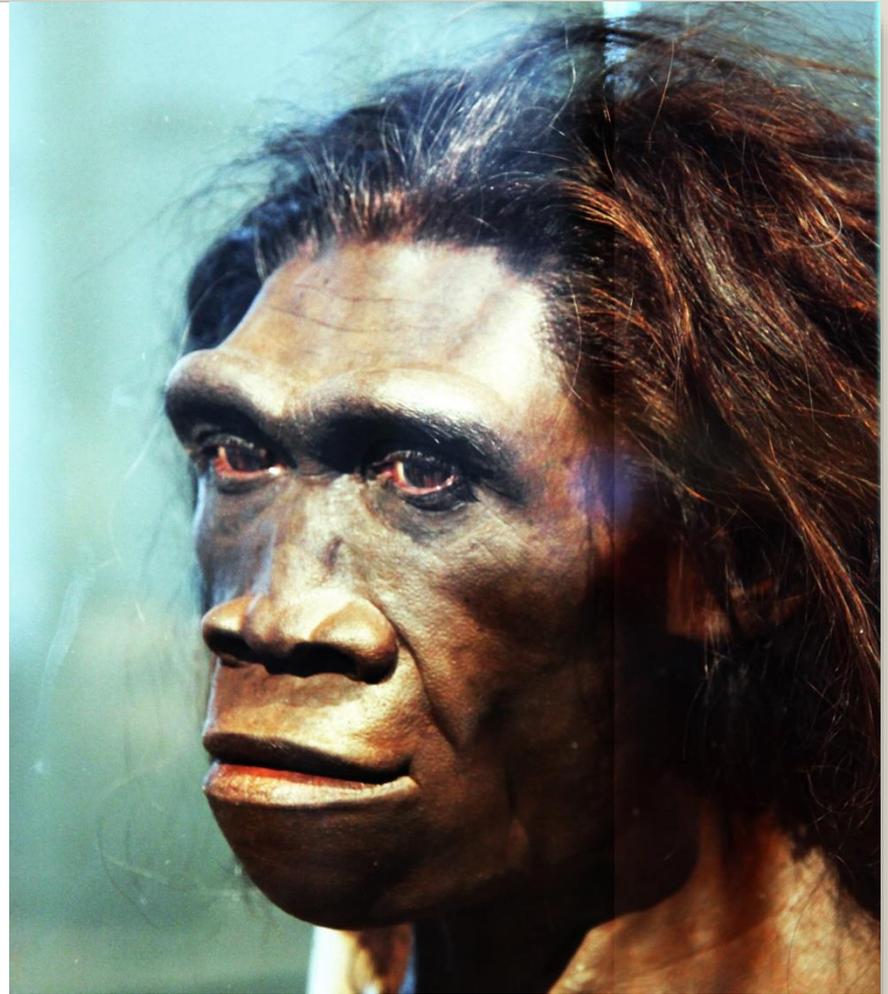
... Até o primeiro ancestral do homem, o *Ramapithecus*, passaram-se 13 bilhões de anos...



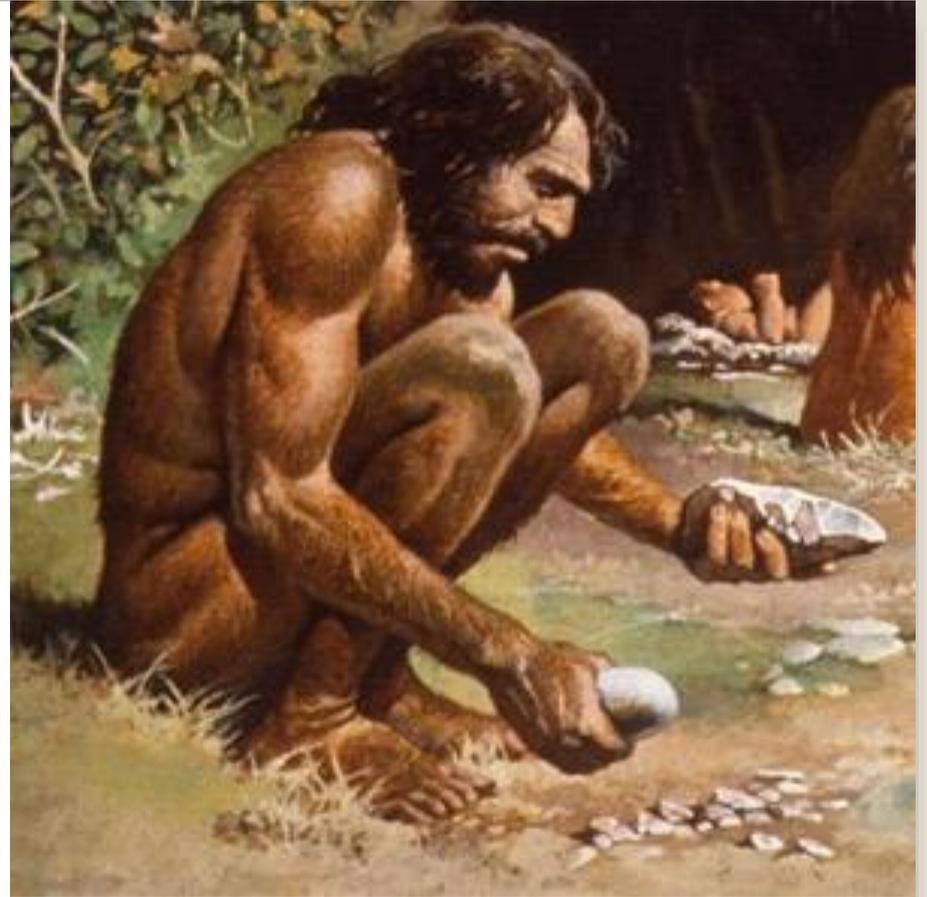
... Do *Ramapithecus*, até o surgimento do *Australopithecus*, passaram-se mais 7 milhões de anos...



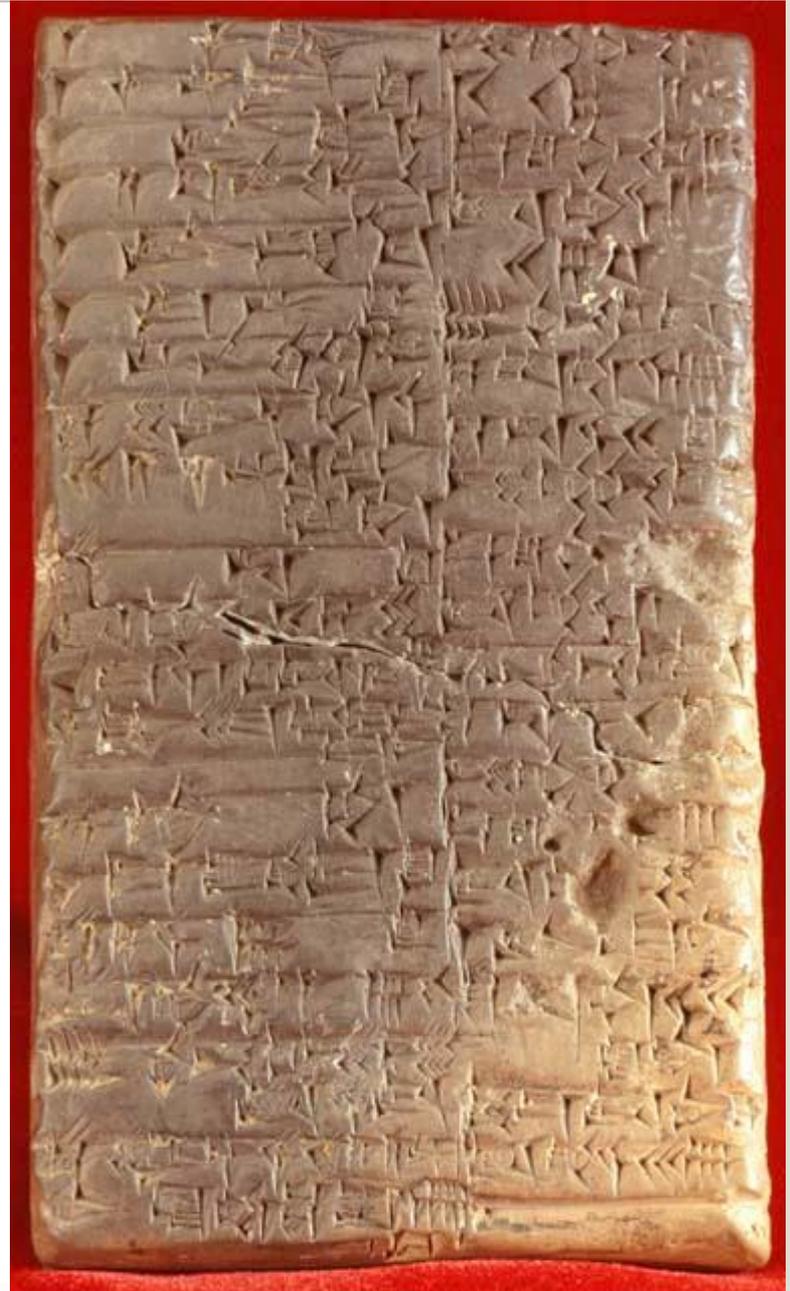
... Foram
necessários
mais 3 milhões
de anos até
que surgisse o
Homo
Erectus...



... Daí para o *Homo Sapiens* foi um “pulinho” de mais alguns milhões de anos. Existimos há menos de 400 mil anos...



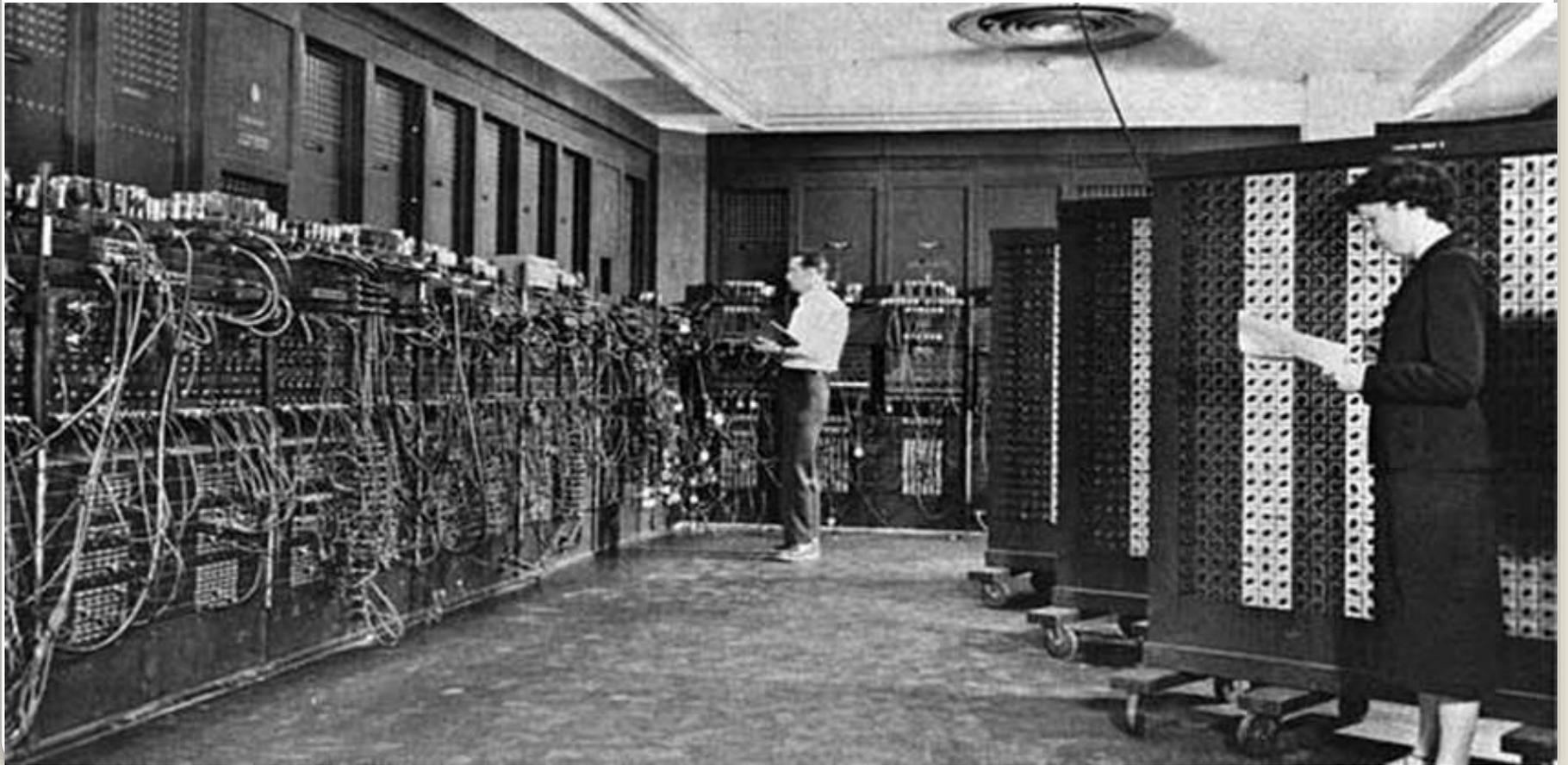
... Dos primeiros *Sapiens* até o surgimento da primeira escrita (cuneiforme), mais “uns poucos” 395 mil anos... A escrita cuneiforme surgiu há mais ou menos 5500 anos...



... Da escrita cuneiforme até a *Bíblia de Gutemberg*, só “mais um pouquinho”: 5000 anos...



... Da *Bíblia de Gutemberg* (1450)
até o computador (*Eniac*, 1947),
miseros 500 anos ...



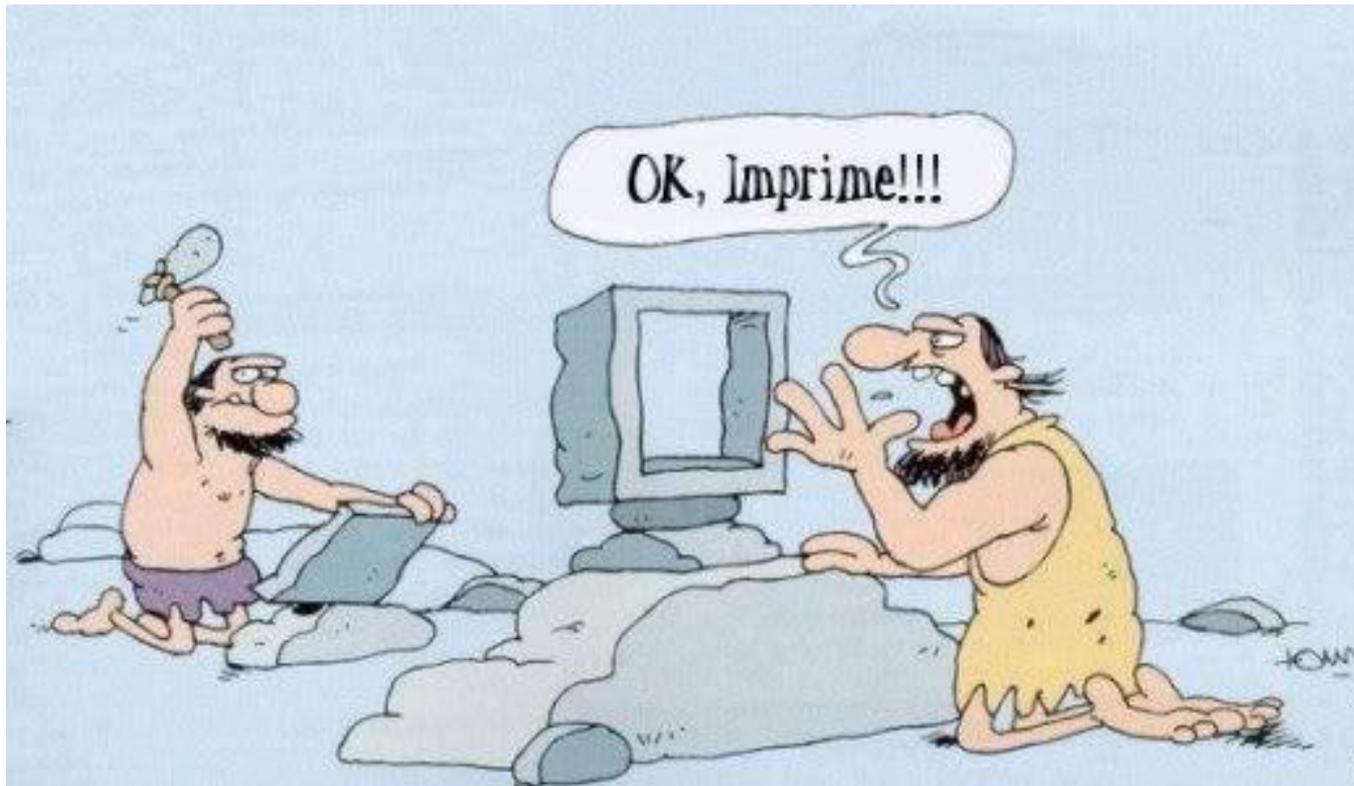
... Do *Eniac* aos primeiro "PCs"
(*Apple I*, 1976, *Apple II*, 1977),
"infindáveis" 30 anos ...



... Do *Apple I* até a internet
(1985), míseros 10 anos...

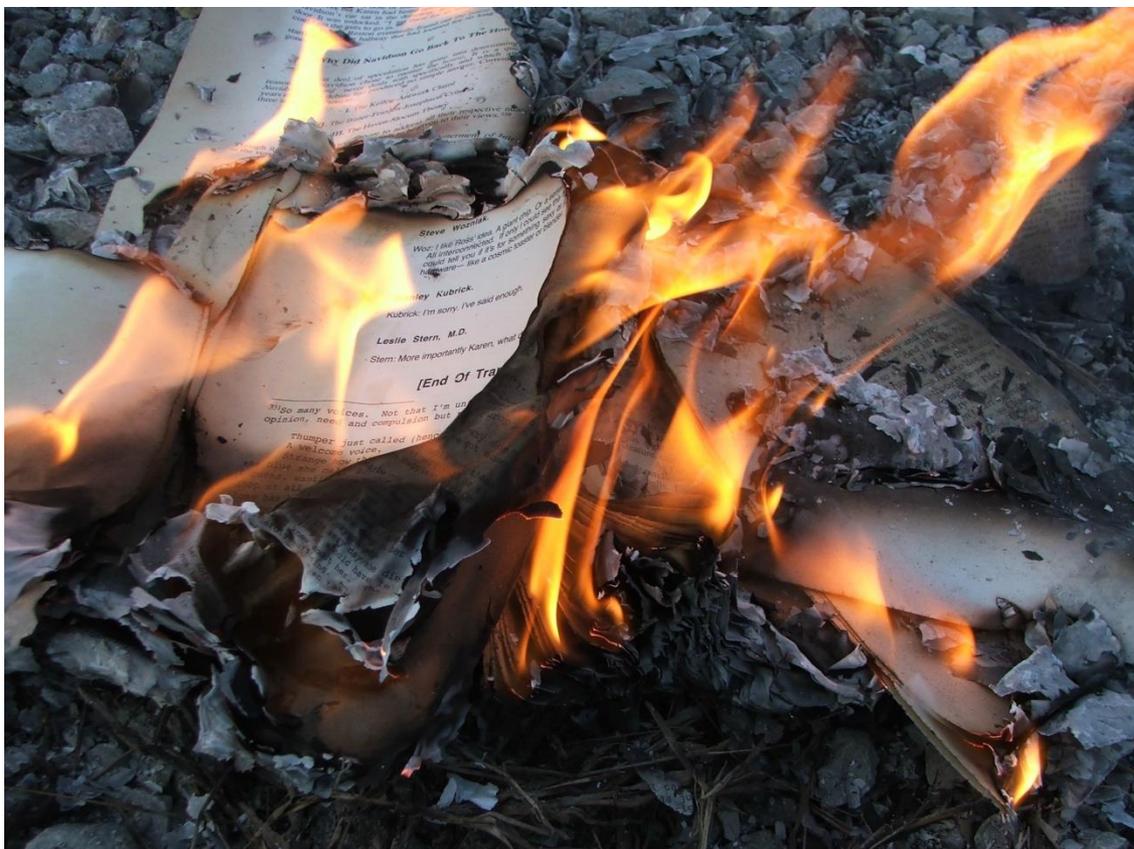


E o que nós fizemos desde então?

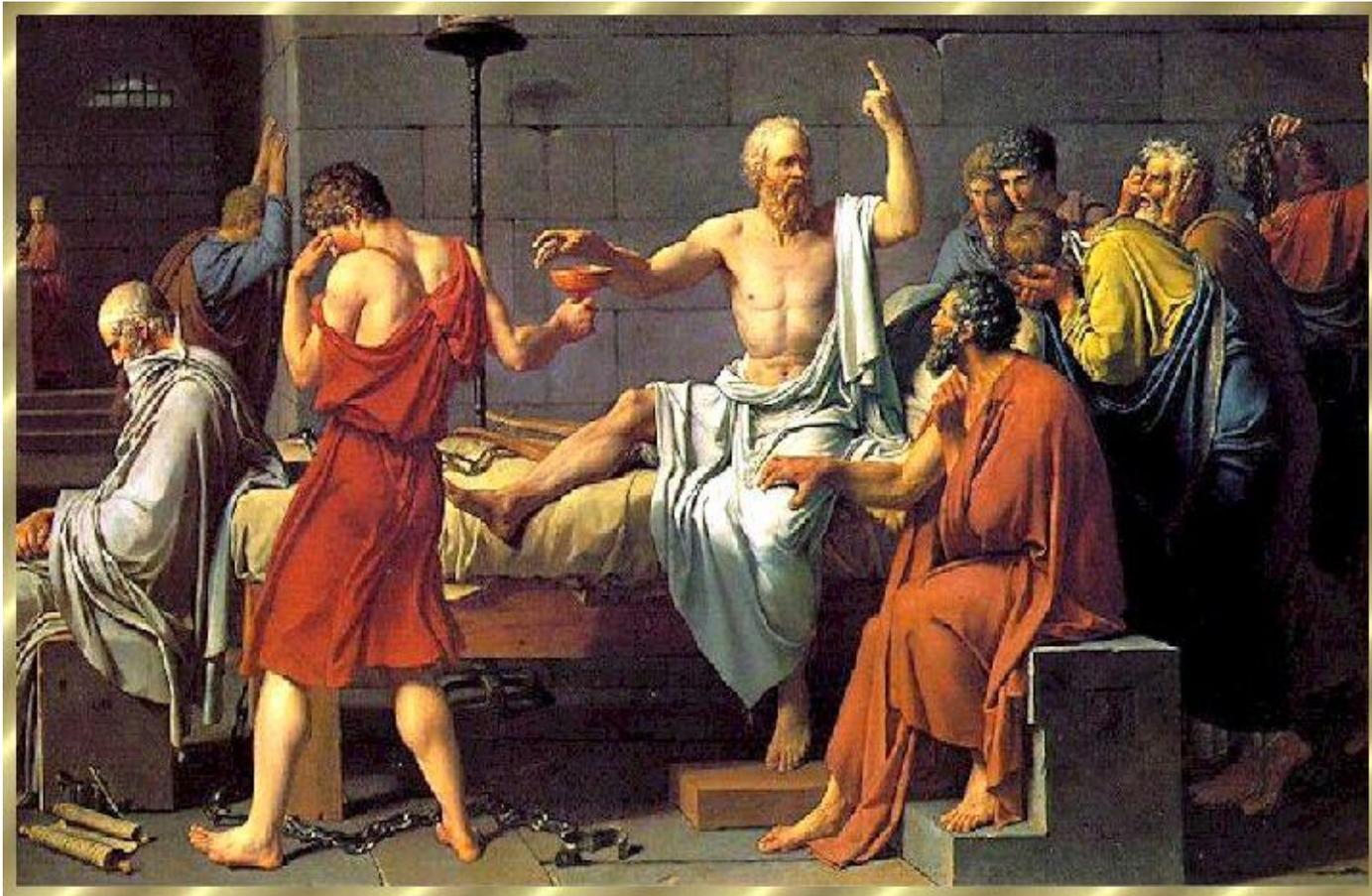


A história da humanidade é a história da resistência contra os que negam as inovações.

Resistência contra os que queimam livros...



Condenam filósofos...



Queimam bruxas...



Nos expulsam do paraíso...



E que gostariam de queimar computadores...

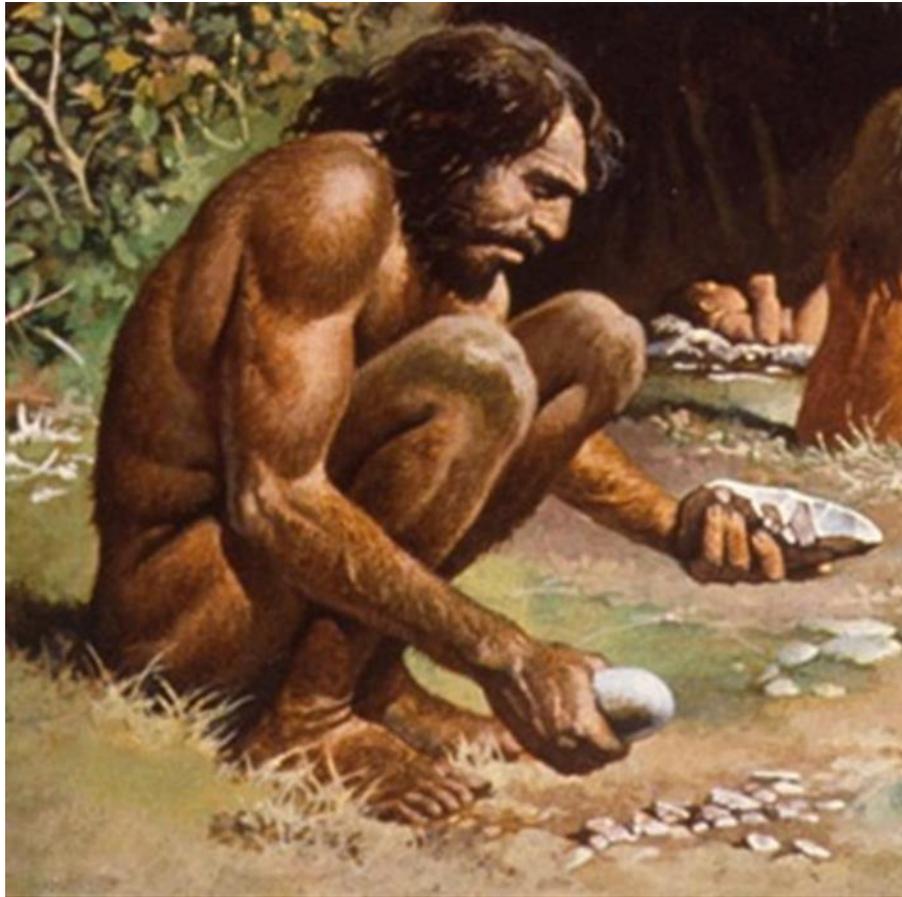


Não por outra razão, a natureza criou as mutações e os homens fizeram revoluções!



E como, depois de 13 bilhões de anos, o Ministério Público do Rio Grande do Sul está fazendo a sua revolução?

Lembram dessa imagem?



Pois é, o processo eletrônico é a pedra lascada do século XXI.

E por que a pedra lascada foi um sucesso?

Porque a pedra lascada foi pensada e criada por gente que precisava de soluções e não por um grupo de “*Gênios Sapiens*”!

Porque a pedra lascada tinha uma finalidade!

Porque a pedra lascada era útil, isto é, resolvia os problemas e não criava outros!

Porque a pedra lascada, uma vez criada, passou a ser bem comunitário! (naquela época ainda não existia “a minha pedra lascada”!)

Resumindo...

Procedimento Extrajudicial Eletrônico

SIM 

Foram realizadas 35 oficinas de levantamento de requisitos em todas as regiões do Estado e nos setores administrativos, onde mais de 300 membros e servidores participaram levando suas necessidades e ideias:



Após, um grupo de trabalho formado por técnicos e gestores das áreas de Gestão de Processos, Planejamento Estratégico, Informática e Documentação, realizou a consolidação do material recolhido:



DOCUMENTO DE CONSOLIDAÇÃO DE REQUISITOS DO NOVO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DO MP-RS

1. Papéis (Atores)

1.3. Promotoria/Procuradoria

- ~~Secretaria-Geral~~
- Cartório
- Gabinete

1.4. Área administrativa

- Secretaria Administrativa (Entrada e Saída)
- Coordenação/Assessoria (Manifestação)

1.5. Gerência do sistema

- Administrador Geral do Sistema
- Administrador Local do Sistema

2. Consolidação Geral de Requisitos

2.1. Entrada

2.1.1. Atendimento presencial ou telefônico ("triagem")

2.1.1.1. Descrição

Possibilitar o registro de atendimentos a pessoas, por meio presencial ou telefônico.

2.1.1.2. Responsável

- ~~Secretaria-Geral~~

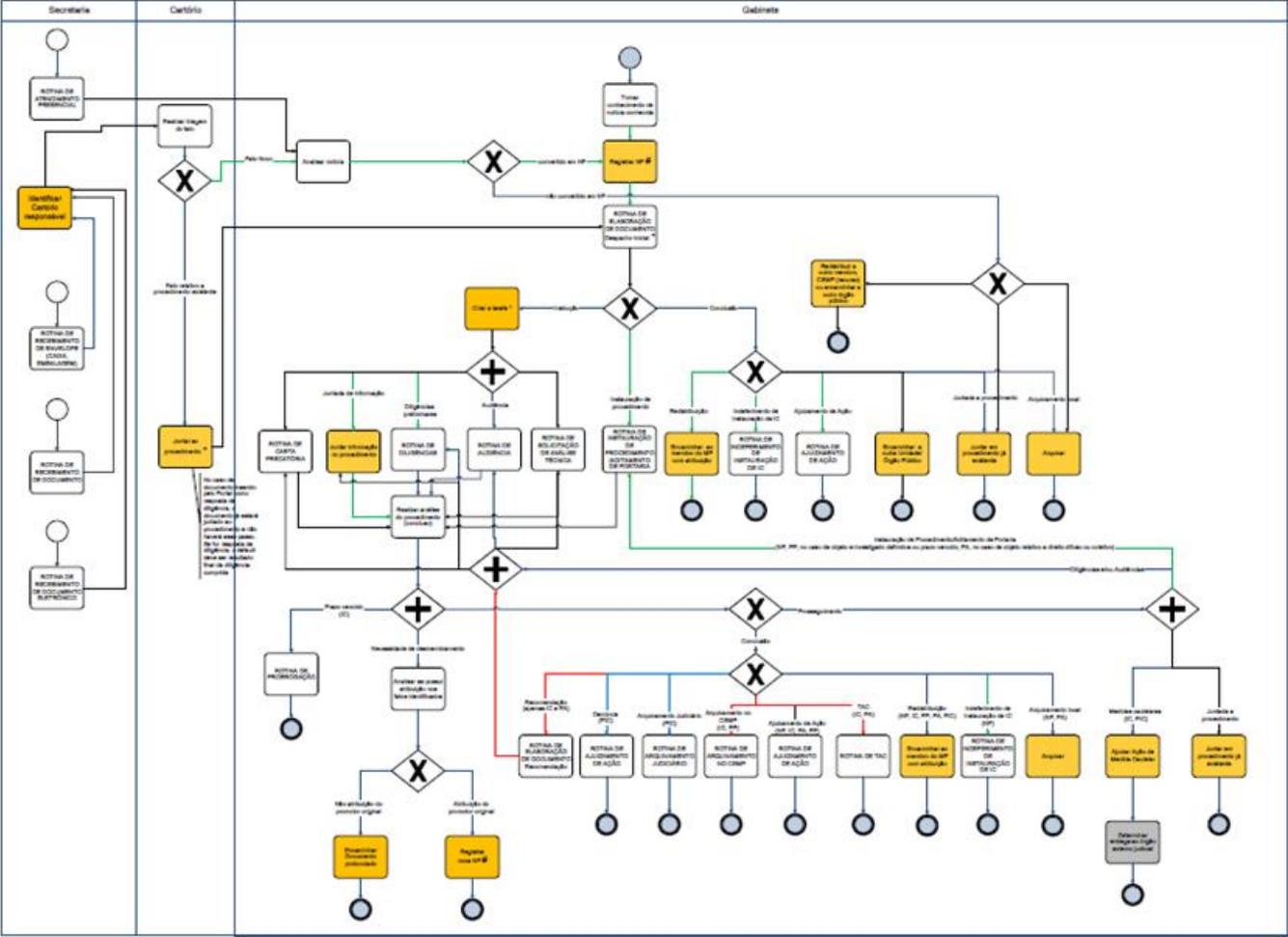
2.1.1.3. Metadados

- ~~Se é~~ caso do MP ou não (o sistema deve perguntar). Opcionalmente pode especificar outro órgão;
- Assunto (conforme tabela de assuntos taxonomia);
- Sujeitos (conforme tabela da ~~taxonomia partes~~) permitir o registro de denúncia anônima no caso de atendimento telefônico;

Todos os requisitos foram validados pela Administração Superior, pelo Conselho Superior e Conselho de Gestão Compartilhada:



Um grupo de membros e servidores, especialistas nos processos de trabalho, desenha, com a ajuda de uma consultoria, o novo fluxo de trabalho:



Tá tudo muito bom
(Bom)

Tá tudo muito bem
(Bem)

Mas realmente
Mas realmente

Você não soube me amar
Você não soube me amar
Você não soube me amar
Você não soube me amar

(Blitz)

“A gente não quer só sistema
A gente quer sistema, amor e atenção”

(adaptado de “Comida”, Titãs)

De escribas a digitadores, estamos sempre falando de humanos.

E humanos são, por natureza, conservadores.

Inovações e mudanças não são, por si sós, motivos de resistência.



Há um certo 'co'modismo em dizer que "as pessoas resistem às mudanças", ou "ninguém quer sair da zona de conforto".

Claro que ninguém quer sair da zona de conforto. Afinal, somos humanos!

O que existe, na realidade, é uma quase total incompreensão dos gestores em entender que o que deve ser feito é levar a inovação para dentro da zona de conforto e não tirar as pessoas de dentro dela.

Caso contrário, as revoluções continuarão a ser necessárias...

Como o Ministério Público enfrentou essa questão?

Foi constituída uma comissão chamada de

“Comissão de Gestão da Mudança”.

A comissão teve por função desenvolver uma metodologia de implantação cujo foco era levar o sistema para dentro da zona de conforto das pessoas.

Dar amor e atenção para as pessoas!

Diversas ações foram realizadas:

- Contratação de consultoria especializada em usabilidade
 - Concurso para escolha do nome do sistema
- Sistema orientado por tarefas e não por movimentos
- Baseado na padronização dos processos (PROPAD)
 - Capacitação no local de trabalho
 - Metodologia de ensino
 - Vídeos sobre o sistema
 - Aprender praticando
- Participação de todos por meio de sugestões

SUGESTÕES

Este cadastro permite que os usuários do SIM exponham suas sugestões para possível implementação no sistema.

- A visualização dos dados é aberta, ou seja, você não precisa estar logado para visualizar as sugestões.
- Para enviar uma sugestão ou curtir/não curtir as sugestões você deve estar logado na intranet.
- Para enviar uma sugestão clique em "Enviar Sugestão".
- Uma sugestão só vai estar visível a todos após a aprovação de um moderador.
- Para visualizar a situação das sugestões que você enviou clique em "Minhas Sugestões".
- Para curtir/não curtir uma sugestão clique no botão correspondente na coluna da direita.
- Sugestões já implementadas não podem ser curtidas/não curtidas.
- As sugestões estão listadas em abas separadas conforme suas situações atuais (Aprovadas, Em Implantação, Implantadas).

Sugestões Enviar Sugestão

Aprovadas Em Implementação Implementadas

25 ▼ resultados por página

Pesquisar

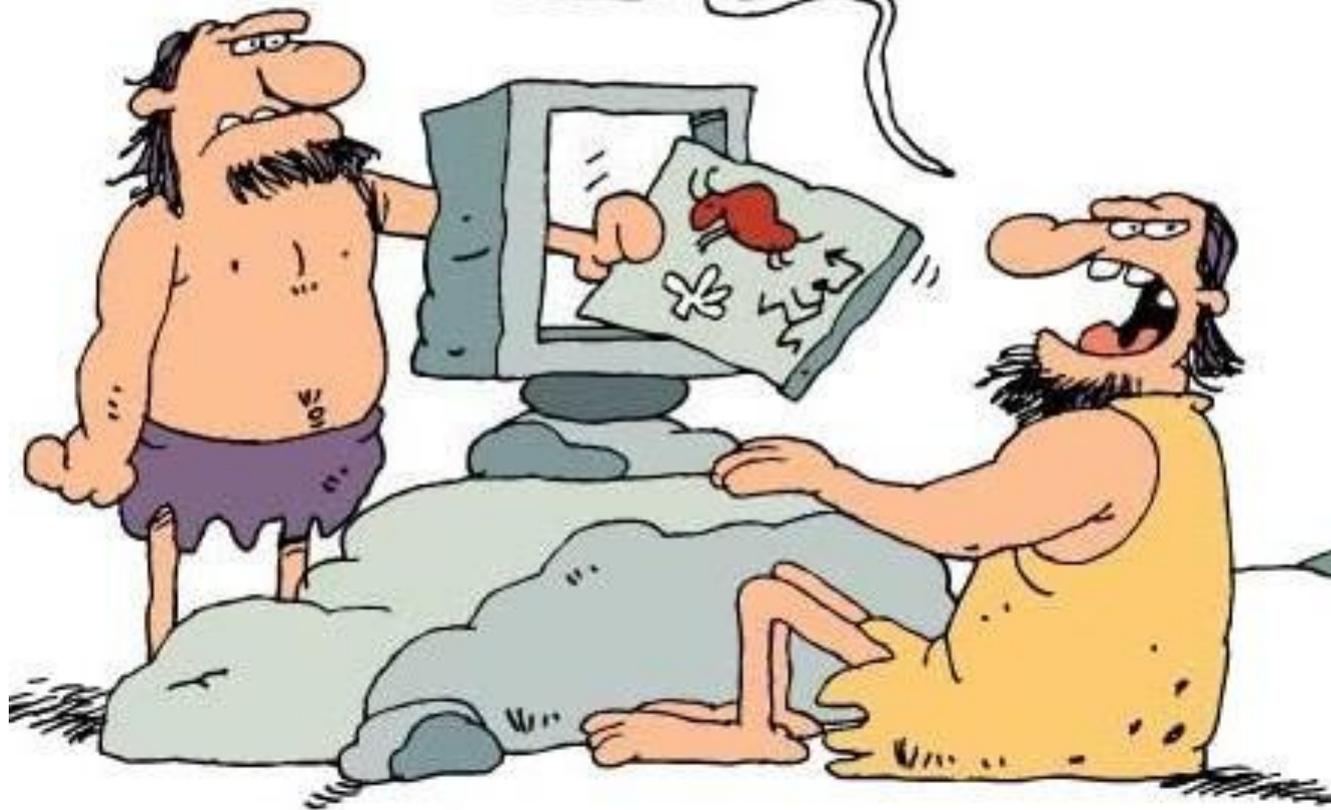
Título	Categoria	Aprovada Em	Ações
Divisão do expediente em volumes / anexos em "pastas"	Folheador	03/08/2015	<input type="button" value="Curtir"/> 8 <input type="button" value="Não Curtir"/> 0 <input type="button" value="Comentar"/> 0
Permitir alterar tipo de peça sem apagar minuta em trabalho	Processo de trabalho	01/09/2016	<input type="button" value="Curtir"/> 2 <input type="button" value="Não Curtir"/> 0 <input type="button" value="Comentar"/> 0
Criação de tarefa para arquivar o anexo físico, quando arquivado online pelo gabinete	Outros	08/08/2016	<input type="button" value="Curtir"/> 2 <input type="button" value="Não Curtir"/> 0 <input type="button" value="Comentar"/> 1
Contagem de prazo do novo CPC - somente dias úteis	Processo de trabalho	29/06/2016	<input type="button" value="Curtir"/> 2 <input type="button" value="Não Curtir"/> 0 <input type="button" value="Comentar"/> 0
Documentos que deverão seguir em anexo com diligências	Diligências	29/07/2016	<input type="button" value="Curtir"/> 0 <input type="button" value="Não Curtir"/> 0 <input type="button" value="Comentar"/> 0

Enfim...

O sucesso do SIM se deve a um único fator:

Foi pensado e criado pelas
pessoas para ser usado pelas
pessoas.

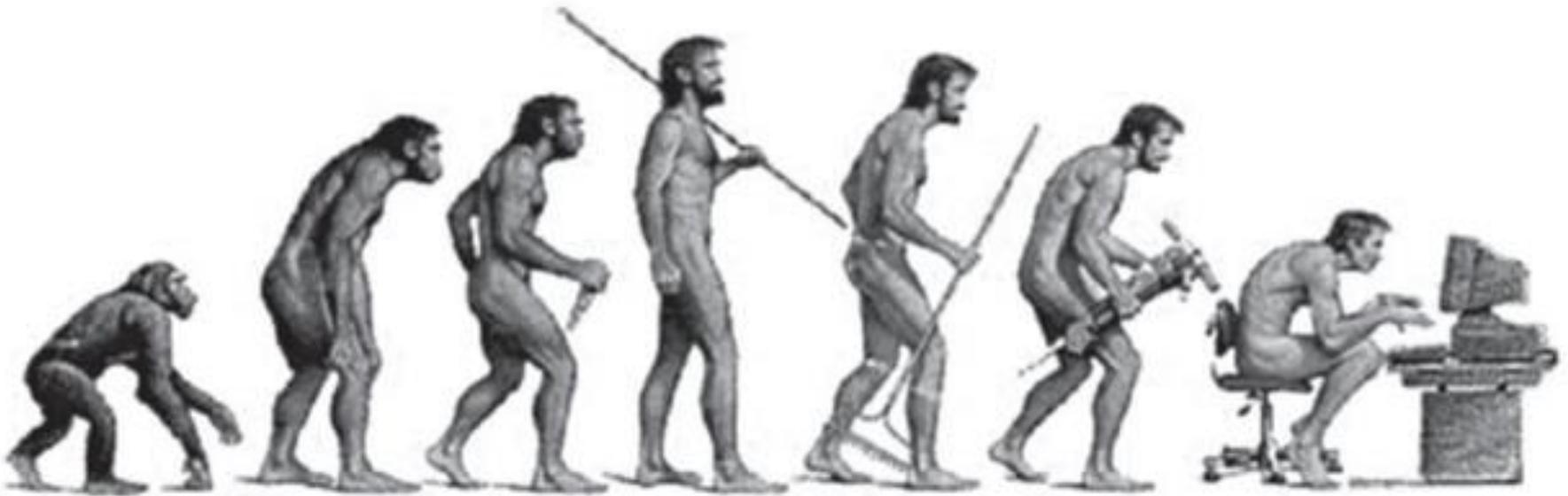
Chegou e-mail!!



LA PIEDRA
LASCADA



SIM ✓



Evoluímos?

**Não, apenas transformamos a pedra
lascada no SIM!**

Muito Obrigado!

Afonso, 3295.8157