



POWERED BY **softplan**

A jornada de uma cidade inteligente e sustentável



Sumário

Apresentação	03
Barueri Sem Papel	05
Análise do biênio Softplan	14
Análise do biênio Centro de Inovação e Tecnologia	16
Linha do tempo	18
Equipe Softplan	23
Softplan: Tecnologia que transforma	27
Créditos	29

Apresentação



Uma iniciativa que promove sustentabilidade e eficiência

A jornada de uma cidade inteligente e sustentável não acontece em dois anos. Para chegar a ser reconhecida atualmente como uma das principais Smart Cities brasileiras, Barueri precisou priorizar uma visão de longo prazo, e há anos vem investindo em tecnologia.

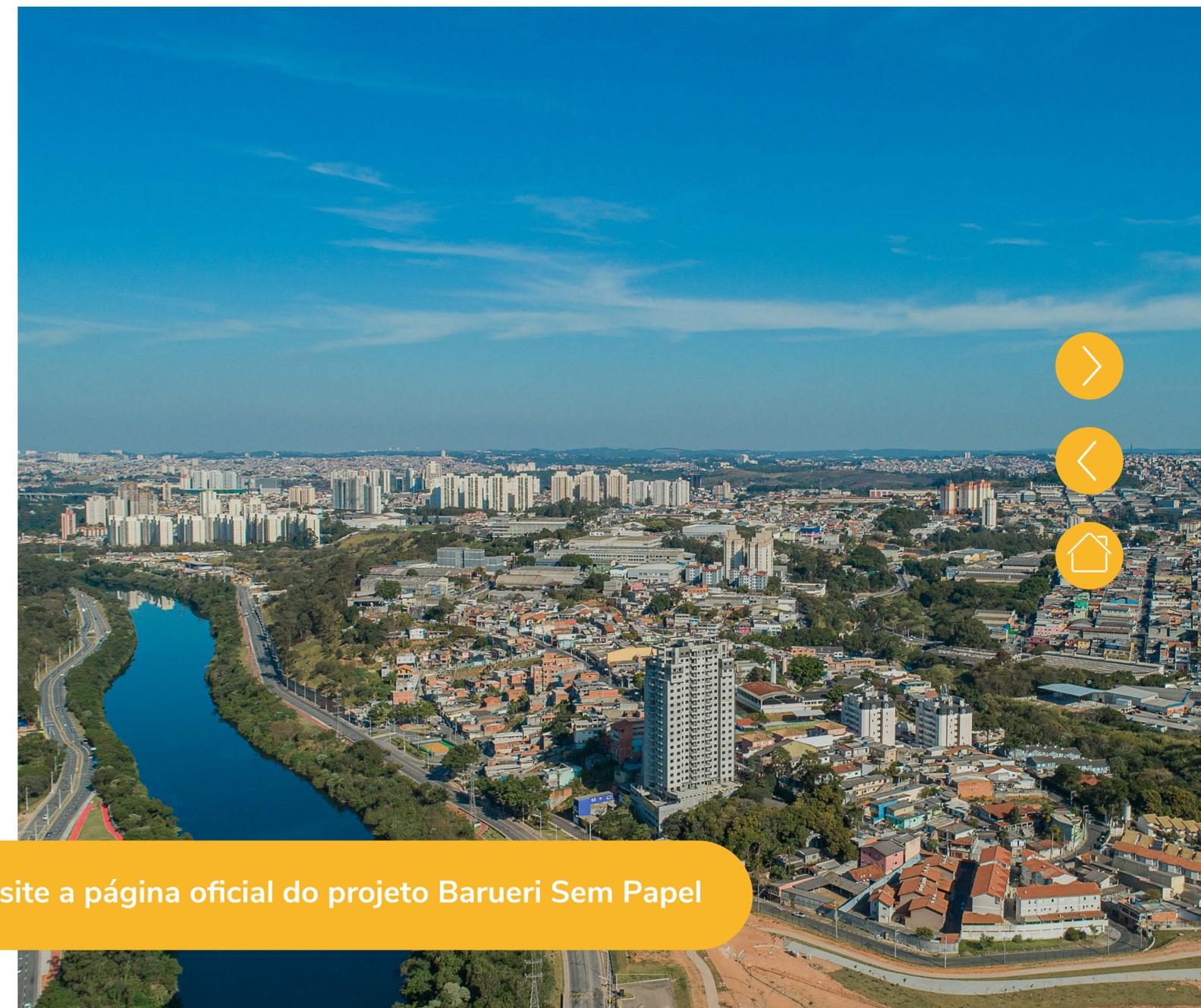
Os resultados colhidos em 2023 vêm da mentalidade de um município sempre atento à inovação. Barueri, cidade que acolhe, esteve aberta às mudanças e tendências que a transformação digital propôs ao setor público.

Essa característica da cidade possibilitou a realização de um projeto como o Barueri Sem Papel. Conduzido pela Prefeitura, o programa promoveu a implementação de processos digitais na administração municipal. Barueri substituiu seus documentos físicos por documentos eletrônicos e passou a tramitá-los em um software especializado na gestão de processos eletrônicos.

A adoção de processos digitais já foi tendência de transformação digital no setor público. Hoje é pré-requisito para uma administração mais inteligente e sustentável. O sucesso do projeto em Barueri, mais uma vez, colocou a cidade como referência no uso de tecnologias na gestão municipal.

Este relatório documenta a trajetória do projeto Barueri Sem Papel, desde 2017, e destaca os anos **2021 e 2022 com os resultados da adesão da tecnologia Solar BPM** na administração pública. A história de transformação digital contada a seguir é mais um dos caminhos que o município trilhou e seguirá trilhando em sua jornada como cidade inteligente e sustentável.

Boa leitura!



Marginal Rio Tietê. Avenida Antônio Furlan, Barueri, São Paulo.

Barueri Sem Papel

2021 / 2022



Cidade inteligente e sustentável

Reconhecida quatro vezes pelo prêmio *Connected Smart Cities & Mobility*, Barueri é uma das cidades mais inteligentes e conectadas do Brasil. Os investimentos em tecnologia e sustentabilidade colocaram o município na mira de empresas que buscam um lugar para suas sedes, além de atraírem novos cidadãos que buscam uma melhor qualidade de vida.

Sem surpresas, Barueri figura constantemente entre os melhores municípios para realizar negócios, sendo uma das economias mais importantes da região e do país. A cidade tem o 5º maior PIB do estado. O reconhecimento e a realidade de viver ou empreender em Barueri são reflexos de uma gestão municipal estratégica e transparente, sempre comprometida em investir em projetos e inovações que atendam às necessidades da população.

Parte dessa estratégia vem da criação e atuação do Centro de Inovação e Tecnologia (CIT). Por meio dele, Barueri investe e coordena projetos fundamentais para a transformação digital da cidade. Entre os principais objetivos do CIT, destaca-se a busca constante por soluções tecnológicas que possam tornar os processos da administração pública mais eficientes e transparentes.



Vista aérea do complexo viário Centro-Bairro. Avenida Tancredo Neves, Barueri, São Paulo.



O Barueri Sem Papel

Alinhado aos objetivos da Prefeitura e às suas atribuições, o CIT é a instituição responsável pela execução do Barueri Sem Papel. Iniciado em 2017, o projeto conta com diversas ações, entre elas a implementação de um sistema para protocolo de documentos, cadastro e automação da tramitação de processos digitais.

A partir dessa mudança, a Prefeitura pôde caminhar rumo ao seu objetivo principal: estancar a produção de documentos em papel nos órgãos da administração municipal.

Paralelamente, a administração realizou o tratamento do legado documental físico, uma outra frente do projeto.

A implementação do sistema e as demais ações do Barueri Sem Papel vão ao encontro da preocupação da Prefeitura em acompanhar as evoluções tecnológicas que acontecem na sociedade. O projeto também se alinha ao foco de realizar investimentos em soluções e tecnologias que melhor aparelhem a gestão, deixando-a ainda mais produtiva, econômica e transparente.

A virada de chave: do físico ao digital

Em 2021, ocorreu a implementação do Solar BPM, sistema que permitiu a adoção dos processos digitais e a automação dos seus fluxos de tramitação. Em 5 de abril daquele ano, o projeto Barueri Sem Papel vivenciou um grande marco: processos, atos e quaisquer documentos puderam nascer 100% digitais.

O fluxo de criação e tramitação dessas informações saiu do físico e passou a acontecer no sistema. Antes era comum que um processo precisasse andar de mesa em mesa para receber os carimbos e assinaturas necessárias. Às vezes, era enviado para secretarias que nem sempre ocupavam o mesmo edifício, exigindo seu transporte em malotes.

Após a implementação do sistema previsto no Barueri Sem Papel, esse fluxo foi parametrizado para ser realizado eletronicamente. Agora, com um clique no mouse do computador, o processo é enviado e chega até a próxima etapa do fluxo. As assinaturas são digitais, podendo um documento ser assinado à distância, até mesmo em acessos via celulares e tablets.

[Conheça o Solar BPM](#)



Benefícios para a Prefeitura, o servidor e o cidadão

Imaginando os esforços e recursos dedicados para que essa tramitação física acontecesse, já é possível vislumbrar a economia de recursos naturais, material de escritório, tempo e verba pública que os processos digitais trouxeram. Esses resultados eram esperados pela equipe responsável pelo Barueri Sem Papel e foram uma das principais motivações da Prefeitura na realização do projeto.

De fato, observou-se uma redução significativa do tempo investido pelos servidores no protocolamento, montagem e transporte dos processos, agora eletrônicos. No ambiente digital, o preenchimento de formulários e a busca por arquivos ficaram mais ágeis.

Com o sistema, eliminaram-se possíveis situações de perda de documentos ou de falta de informação sobre com quem e onde está o processo. As rotinas de trabalho e a comunicação entre os servidores também foram otimizadas.

Para o cidadão, os benefícios oferecidos pelo Barueri Sem

Papel chegam, principalmente, por meio do [Portal de Atendimento](#) online. Nele, é possível fazer a abertura de diversos serviços, enviar e conferir documentos e ainda acompanhar o processo pela internet. Tudo isso sem precisar sair de casa ou ir até um guichê do Ganha Tempo.

A emissão do Cartão Nacional do Idoso é um exemplo do impacto positivo trazido pelo Barueri Sem Papel. Antes solicitado e impresso no Ganha Tempo, agora o cidadão pode pedir o seu pela internet e imprimir a via em casa. Benefícios semelhantes acontecem em serviços fundamentais para a economia da cidade, como a abertura online de empresas.

Além da comodidade do atendimento remoto, o munícipe também se beneficia da rapidez na tramitação dos processos, mais transparência no trato de suas informações pessoais, otimização do uso de recursos públicos e proteção do meio ambiente.



“O programa Barueri Sem Papel, por sua singeleza, vai além da economia de recursos. Ele nos remete às boas práticas para as causas públicas e cuidados com o meio ambiente para que gerações futuras possam ter o essencial para preservação da vida: como boa qualidade de ar e água.” Rubens Furlan, Prefeito de Barueri.

Leia a história do primeiro cidadão a emitir digitalmente o Cartão Nacional do Idoso em Barueri



Um projeto alinhado à ONU

Ao transformar a cidade em um ambiente mais inteligente e sustentável, o Barueri Sem Papel se coloca em consonância com as demandas globais por soluções tecnológicas e práticas ecologicamente viáveis. As características do projeto alinham-se à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), atendendo a cinco dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODSs).

O compromisso do Barueri Sem Papel com essa iniciativa da ONU é uma das ações da Prefeitura visando a prática dos 17 ODSs, que estabeleceu a Agenda 2030 como diretriz de suas políticas públicas no âmbito municipal, conforme previsto na Lei 2.603/2018.

“Governamos Barueri baseados no princípio da harmonia entre as pessoas e os meios com os quais elas se relacionam. Buscamos solucionar problemas, oferecendo serviços que promovem bem-estar e segurança para nossa população.” Beto Piteri, Vice-Prefeito.



O contexto da mudança

Para chegar a esses resultados e sustentar a nova operação proposta pelo Barueri Sem Papel, era preciso uma tecnologia que atendesse aos objetivos do projeto. Há alguns anos, a Prefeitura, junto do CIT, já estudava o uso de softwares e experiências de transformação digital dentro de outras instituições públicas. Paralelamente, alguns órgãos experimentavam a adoção de rotinas mais tecnológicas.

Cerca de cinco anos atrás, iniciou-se a discussão sobre a modernização dos processos municipais. Inicialmente, o interesse não foi unânime entre as Secretarias. Entretanto, visando a efetividade da mudança e entendendo que os resultados seriam amplificados se todos os órgãos estivessem integrados, foi acordado que a modernização deveria ser implementada em sua totalidade pela administração do município.

Enquanto isso, Barueri já experimentava os benefícios de implementar soluções tecnológicas em partes do processo. A exemplo, cabe destacar a adoção do Ganha Tempo, ação que trouxe considerável celeridade para o trabalho do servidor e atendimento do cidadão. Porém, o manuseio e a tramitação seguiam analógicos.

Em 2017, a Prefeitura executou mais uma iniciativa buscando reduzir a utilização de documentos em papel. Dessa vez, no processo de emissão de holerite, que até então acontecia integralmente em papel e passou a ser 100% digital.

Um passo maior foi dado em 2018 com o início da digitalização e do tratamento do legado documental físico. Essa é uma etapa importante de uma jornada de transformação digital do setor público, pois além de facilitar a pesquisa de arquivos, dá mais transparência ao tratamento de dados.

Assim, o Barueri Sem Papel também conseguiu otimizar o uso do espaço físico antes destinado ao armazenamento do acervo documental. Estancando a produção de papel, a necessidade desses locais seria ainda menor.

Processos físicos criados pela Prefeitura de Barueri

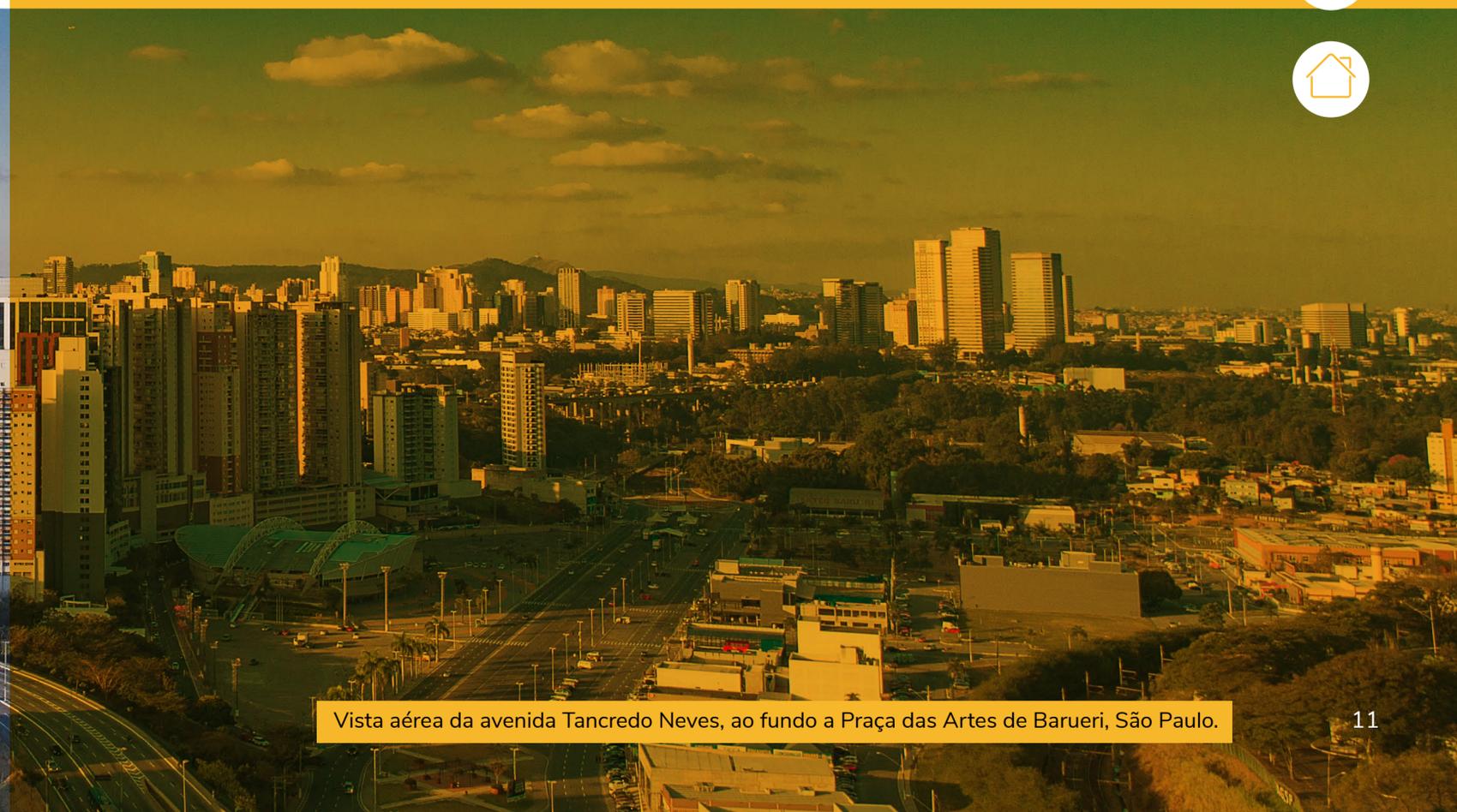


Entusiasta da adoção de processos digitais desde o início, a secretária de Administração, Cilene Bitencourt, lembra como a rotina da gestão municipal era caracterizada por extensas quantidades de processos, documentos comprobatórios e arquivos volumosos, que consumiam espaços físicos de armazenamento e exigiam trabalho árduo. Entre 2017 e 2020, Barueri tramitou pouco mais de 466 mil processos físicos.

Para a Secretaria, a implantação do projeto Barueri Sem Papel não resultaria apenas em economia, como também simplificaria e aprimoraria a gestão documental, proporcionando benefícios para o serviço público da cidade.

“

“O mundo está mudando. Muito comum o uso de assinatura eletrônica, tudo digital, (...) no serviço público podemos ver sensivelmente as mudanças radicais acontecendo em nosso cotidiano e de forma emocionante.” Cilene Bittencourt, Secretária de Administração.



Vista aérea da avenida Tancredo Neves, ao fundo a Praça das Artes de Barueri, São Paulo.

Solar BPM: a solução por trás da tramitação dos processos digitais

A Softplan, empresa vencedora do certame, levou à Barueri o Solar BPM – uma solução especializada na automação de processos da gestão pública. A tecnologia é utilizada em instituições públicas de operação crítica, como o Tribunal de Justiça de São Paulo. Sua implementação conta com a expertise da Softplan em projetos de transformação digital. Além da adoção de processos e tramitação digitais, o Solar BPM possibilitou:

- identificar gargalos em seus fluxos;
- automatizar rotinas de trabalho;
- acessar documentos remotamente;
- gerenciar processos digitais e seu legado físico em um mesmo sistema;
- assinar digitalmente documentos;
- acompanhar gráficos de produtividade;
- extrair relatórios gerenciais;

- integrar setores;
- oferecer serviços online ao munícipe.

A adoção do Solar BPM como parte das ações do projeto Barueri Sem Papel foi um trabalho cuidadosamente planejado e executado em fases, envolvendo todos os setores da administração pública. Antes da virada de chave, o CIT, junto de cada Secretaria, realizou um diagnóstico minucioso de cada processo.

A implementação da tecnologia seguiu um cronograma desenvolvido especialmente para o contexto da Prefeitura, com orientação constante dos especialistas da Softplan. A análise do cenário levou à definição das estratégias e das etapas da transição para o ambiente digital, que, posteriormente, teriam papel fundamental para o sucesso da mudança.



“O Barueri Sem Papel demandou, sem sombra de dúvidas, muita dedicação e cuidados, visto que lidamos com o bem público. O prefeito Furlan e seu vice, Piteri, sempre nos orientam para que o programa foque cada vez mais em beneficiar a população, na qualidade e facilidade dos serviços que a Prefeitura de Barueri oferece.”

Jonatas Randal, Administrador do CIT.



Conheça a história da Softplan e seus projetos de transformação digital

Alcançando resultados e quebrando paradigmas

A estruturação e execução do plano de implementação já previa a superação de um grande desafio: a criação de uma nova cultura de trabalho na Prefeitura. A modernização proposta pelo Barueri Sem Papel incluía e dependia da mudança na rotina dos servidores.

Deixar hábitos e ritos profissionais adotados muitas décadas atrás em rotinas tão usuais como o cadastro de um processo, a revisão de informações em uma folha de papel, levantar-se para levar um documento até um colega de trabalho ou simplesmente medir seu volume de trabalho pela quantidade de pastas na mesa. Boa parte das atividades de trabalho se resumiriam ao uso do Solar BPM.

A equipe do CIT, por experiências anteriores, sabia que a adoção de uma nova tecnologia poderia causar um processo inicial de resistência. Contando com o apoio da Softplan e promovendo ações de comunicação interna, a Prefeitura realizou uma série de oficinas de capacitação e sensibilização dos servidores. O objetivo era ensinar o uso do sistema e também divulgar a importância do projeto.



Vista aérea do complexo viário Centro. Alameda Wagih Salles Nemer, Barueri, São Paulo.



“A gente não só colocou uma tecnologia nova como também fornecemos ferramentas para os funcionários, para que eles tivessem todo o apoio necessário para o sucesso em suas jornadas. Inclusive, com o chat dentro do Solar BPM. Se a pessoa tem alguma dúvida, ela consegue falar prontamente com um funcionário.” Erika Alves, Coordenadora de Projetos no CIT.

A criação dessa nova cultura de trabalho na Prefeitura de Barueri ainda contou com uma particularidade do contexto de implementação do sistema. Realizada em 2021, durante a pandemia da Covid-19, boa parte das capacitações aconteceram no formato EaD – com um cronograma pedagógico desenhado pela equipe de Capacitação e Documentação da Softplan. De certa forma, a implementação durante a pandemia acelerou a adoção dos processos digitais e o fortalecimento da nova cultura de trabalho.

Hoje, a Prefeitura de Barueri desfruta dos resultados de romper o paradigma da transição do físico para o digital. O sucesso deste primeiro biênio do Barueri Sem Papel levou mais sustentabilidade, eficiência, celeridade e transparência para a gestão municipal, seus servidores e todos aqueles que escolhem Barueri como lugar para viver e empreender.



Análise do biênio

/Softplan



União de esforços e valores

As páginas deste documento são mais do que um relatório com indicadores de resultados do último biênio. Na verdade, elas narram uma história. Uma história de sucesso da união de esforços entre a Prefeitura Municipal de Barueri e a Softplan.

Aqui na Softplan gostamos de dizer que não temos clientes, mas parceiros. Afinal, projetos como o Barueri Sem Papel são mais do que a entrega de um produto, como um software, ou de um serviço, como a automação dos processos. O que iniciativas como esta representam são transformações: em como os fluxos de trabalho funcionam, em como os funcionários e gestores da prefeitura lidam com suas rotinas e em como os cidadãos passam a contar com serviços públicos mais acessíveis e eficientes. E promover transformações fundamentais na vida das pessoas é o propósito institucional da Softplan.

O sucesso dessa história é fruto dos valores que temos em comum. Como acreditamos que os colaboradores são a nossa base, trabalhamos em conjunto com a equipe da Prefeitura para entender suas necessidades e expectativas.

Sem o esforço e a diligência dos gestores e servidores de Barueri, os resultados não seriam os mesmos.

Com uma visão estratégica sustentável e orientada a resultados, pudemos acompanhar o impacto positivo da digitalização na gestão pública e na prestação dos serviços aos cidadãos de Barueri. E a crença compartilhada entre empresa e administração pública de que a inovação deve ser orientada à transformação nos ajudou a superar e nos adaptar aos desafios e novos contextos, como os impostos pela pandemia.

Por fim, gostaria de agradecer a todos os envolvidos neste projeto por sua dedicação e comprometimento. Tenho certeza de que essa parceria continuará gerando bons frutos para a gestão pública de Barueri. Temos certeza de que essa transformação digital trará benefícios duradouros para a população, e que novas histórias de sucesso serão contadas nos próximos biênios.

Juntos somos mais fortes.



Rodrigo Santos, Diretor Executivo da Softplan.



Análise do biênio

**/Centro de Inovação e
Tecnologia de Barueri**

Uma mudança definitiva

O sucesso deste biênio do Barueri Sem Papel é resultado de um trabalho conjunto. Nos propusemos implementar os processos digitais não em uma secretaria, mas em toda a administração municipal. Ainda que feita gradualmente e com um plano bem desenhado, como assim realizamos, essa meta seria audaciosa dentro de qualquer instituição pública dada a complexidade natural do escopo de trabalho desse setor.

Mas entendemos que o aproveitamento do potencial do projeto em sua totalidade dependia da transformação digital completa da Prefeitura. Não queríamos apenas uma secretaria com processos internos e externos 100% digitais, livres de papel, céleres e transparentes. Queríamos uma cidade inteligente e sustentável.

Seria preciso mudar a rotina de trabalho de milhares de servidores e gestores. Também estaríamos propondo aos nossos munícipes uma outra forma de se relacionar com a Prefeitura: online, sem o contato nos guichês de atendimento.

Como fazer para que essa meta audaciosa fosse alcançada se, para isso, precisávamos contar com a cooperação de tantos envolvidos? Trabalho conjunto.

Desenhamos um plano. Traçamos diversas metas secundárias. Mudamos muita coisa ao longo do caminho conforme entendíamos, na prática, outros pontos necessários para o sucesso do projeto.



A cada workshop de capacitação, garantíamos não apenas que nossos servidores e gestores soubessem utilizar a tecnologia, como também entendessem a importância do Barueri Sem Papel e trabalhassem com a gente para o seu sucesso. Foi essencial contar com pessoas que, desde o início, atuaram como promotoras do projeto, ainda que envolvidas indiretamente nele.

No dia 5 de abril de 2021, viramos a chave. Os processos da nossa administração municipal já podiam nascer 100% digitais. O projeto não parou aí. De lá para cá, reajustamos fluxos de tramitação, criamos um portal de serviços digitais para o cidadão, apoiamos secretarias na adaptação à nova forma de trabalho, escutamos necessidades de melhorias e atuamos nelas.

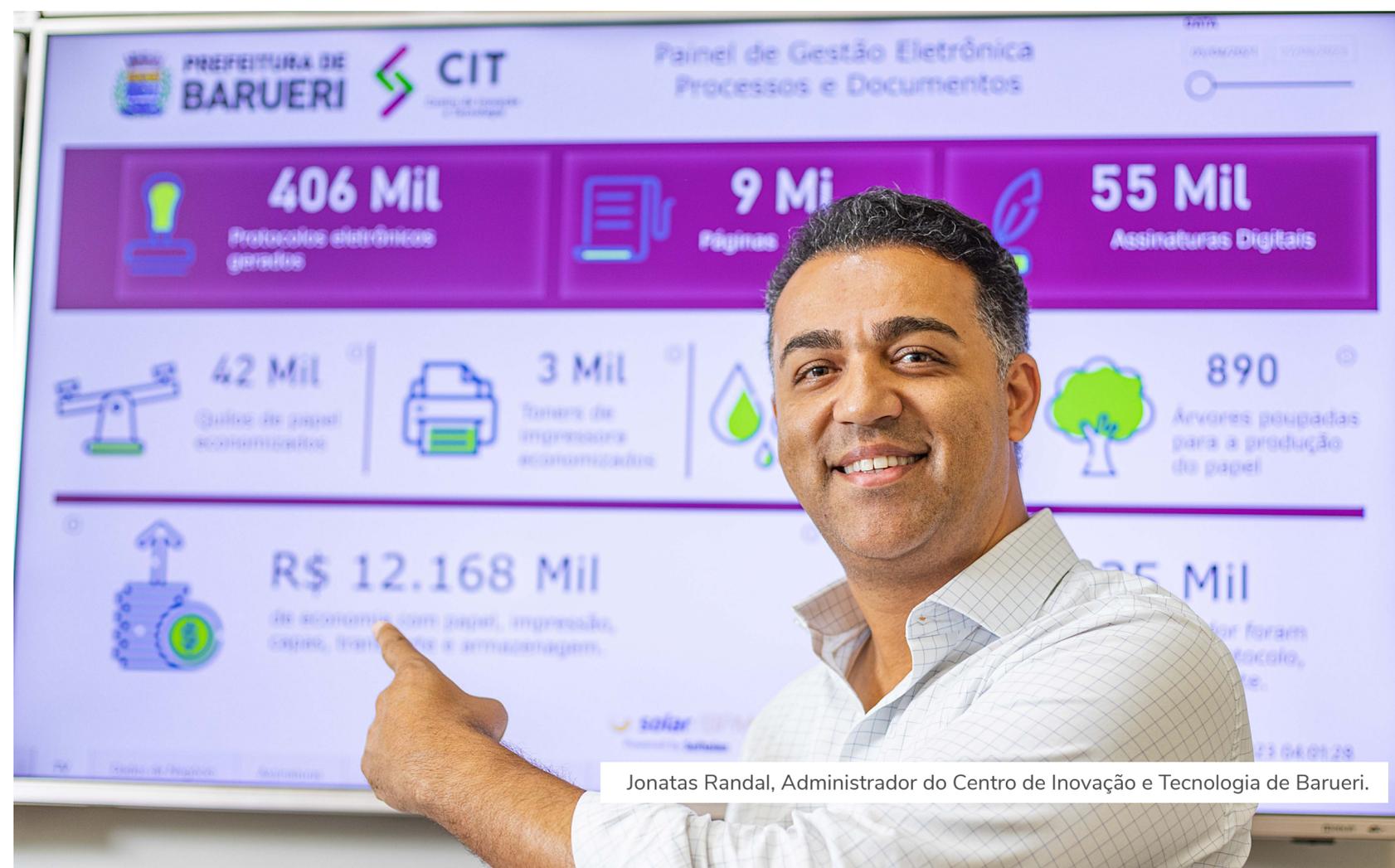
E assim seguiremos pelos próximos biênios do Barueri Sem Papel. Sempre atentos às necessidades de mudanças, às novidades disponíveis no mercado e às contribuições que o Centro de Inovação e Tecnologia pode e deve levar à Barueri.

Os resultados quantitativos estão contabilizados neste documento. Ou no painel exibido no CIT, na página oficial do projeto ou ainda nos prêmios de inovação conquistados. Os resultados qualitativos, aqueles benefícios mais impactantes, são vistos no dia a dia da nossa administração municipal: produtividade, economicidade e transparência para os nossos cidadãos.

Em 2021 e 2022, os primeiros dois anos de uso do sistema que efetivou a adoção dos processos digitais, passamos por muitos desafios dentro e fora do Barueri Sem Papel. Não carece muito esforço lembrar as dificuldades enfrentadas para seguirmos atuando com excelência durante uma pandemia mundial.

Trabalhamos em conjunto para alcançar nossa meta mesmo assim, acreditando que este projeto contribuiria para atravessarmos aquele momento. Hoje, celebramos os resultados do objetivo conquistado na certeza de que deixamos para Barueri uma mudança sem retorno. Somos um município com processos digitais e já pensamos em como nos tornar uma cidade ainda mais inteligente e sustentável a partir daqui. Não voltaremos ao papel, mas deixamos o nome de Barueri escrito na história da transformação digital do setor público brasileiro.

Assista à participação do secretário Jonatas Randal no Gestão Pública Talks 2022



Jonatas Randal, Administrador do Centro de Inovação e Tecnologia de Barueri.

Linha do tempo

2017

Início do Projeto Barueri Sem Papel

2018

Começo da digitalização do acervo documental

2019

Processo licitatório para software de Gestão Eletrônica de Documentos

2020

Início da implementação do Solar BPM

2021

Capacitação de usuários e adoção dos processos digitais

2022

Novo Portal de Atendimento ao cidadão

2023

Novas ações de capacitação de usuários, totalizando 44 horas de aulas ministradas e 418 usuários capacitados

Economia gerada pelo projeto ultrapassa R\$ 50 milhões



Marcos do projeto

Resultados e depoimentos



Os benefícios do Barueri Sem Papel relatados até aqui são auferidos quantitativamente e analisados pela equipe do CIT regularmente por meio de indicadores que trazem uma visão sobre produtividade e economia de materiais de escritório, horas de trabalho, recursos naturais e financeiros.

Desde a virada de chave, em 2021, o projeto somou os seguintes resultados:



+ de 440 mil

Processos digitais criados



R\$ 50,4 milhões

Economizados de recursos públicos

5,6 toneladas

De papel economizadas

119 milhões de litros

De água economizados na fabricação de papel

145 mil

Horas de trabalho de um servidor economizadas

5 mil

Toners de impressora economizados

1 mil

De árvores poupadas para a produção do papel

Dados do BI do projeto coletados em 21/3/2023.



Solar BPM e a transformação digital nas Secretarias

Com a oficialização do início dos processos e documentos totalmente digitais na cidade, a prefeitura de Barueri consolidou sua posição de vanguarda no que diz respeito à modernização da gestão pública, contribuindo para a construção de uma cidade mais inteligente, eficiente e sustentável. O projeto Barueri Sem Papel é um exemplo de como a tecnologia pode ser utilizada para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e aprimorar as condições de trabalho dos servidores.

O fim das pilhas de papel

“Chegavam pilhas e pilhas de documentos e protocolos. A nossa demanda é muito grande aqui na secretaria. E durante a distribuição desses documentos acabava ocorrendo o extravio de alguns. Os servidores ficavam irritados porque suas solicitações não chegavam ao departamento. E hoje não mais, porque é possível acompanhar a tramitação, visualizar onde está o processo. Ficou mais transparente para o servidor.” Maiara Ornelas, Servidora da Secretaria de Administração, Departamento de Admissão.

Informações seguras

“Eu me lembro que a primeira reunião antes da virada de chave foi com os secretários. E havia um temor muito grande, uma preocupação com a possibilidade de alguns processos mais sensíveis serem acessados por pessoas que não teriam propriamente o direito de acesso. E nós os tranquilizamos quanto a isso [...] Hoje o sistema tem uma funcionalidade chamada perfil de acesso que permite determinar quem pode acessar o processo.” João Azevedo, Diretor de Sistemas do CIT.

Tramitação digital

“Todos os processos de pagamento da Prefeitura passam pela Secretaria de Finanças. Nota fiscal, empenho, comprovante de pagamento, contrato. Cada despesa feita pela Prefeitura passa por aqui. Então todo mundo tinha um “processinho”, um processo físico que tínhamos que fazer o trâmite. Passava na mesa de um, na mesa de outro. Quando veio o processo digital, tivemos essa transformação, e agora conseguimos estruturar o trâmite sem aquele volume de papel de antes.” Gustavo César, Secretário de Finanças.



Resposta ágil ao cidadão e órgãos de controle

“Na Procuradoria, nós tínhamos situações que levavam em média 2 meses para resolver. Com o sistema, passamos a resolver em 10 dias. [...] A resposta do nosso serviço ficou praticamente imediata. Nós tivemos muito elogio nesse sentido: solução rápida, adequada, uma interação maior. E, ao mesmo tempo, uma transparência maior. Temos a assinatura digital no sistema, o horário que a pessoa assinou, quais providências foram tomadas, a integração entre uma secretaria e outra. Isso gera uma facilitação perante outros órgãos. Se eu preciso atender uma demanda do Tribunal de Contas ou de um órgão de controle externo, tenho tudo isso documentado via web, podendo acessar de qualquer lugar.” Stephen Santoro, Procurador-Chefe Fiscal e Tributário de Barueri.

Otimização nas revisões

“O maior uso de papel era na questão de pagamento. Hoje, com o uso da tecnologia ele, é feito direto no Solar BPM. Não temos a necessidade de usar um processo estimativo para fazer conferência, ele já chega digital.” Cristiane Tijon, Servidora da Secretaria de Finanças.

Coragem e um futuro possível

“Hoje, sem a tecnologia, dificilmente conseguimos evoluir em algum aspecto. O Barueri Sem Papel deveria servir de exemplo para todas as Prefeituras. Nós fomos mega corajosos. O Prefeito foi quem bateu o martelo: ‘se vocês acham que vai mudar, então vamos fazer’. Arriscamos, mas em algo que víamos possibilidade de futuro [...] Nosso sonho de consumo é não parar por aqui, que não fique apenas nos processos digitais.” Fábio Pasinato, Gerente de Projetos no CIT.

Tirar do papel e evoluir profissionalmente

“Talvez o mais importante dentro de um órgão público hoje não seja o inovar, mas sim o fazer. Pegar e fazer a mudança. Daqui para frente, ainda tem um trabalho grande para quem continuar no projeto que é o de fazer as pessoas assimilarem essa quebra de paradigma dentro da Prefeitura. [...] Eu aprendi muito com o projeto. Foi algo novo para mim, completamente diferente, mas ao mesmo tempo muito desafiador.” Vladimir Celestino da Silva, Gestor de Projetos no CIT.



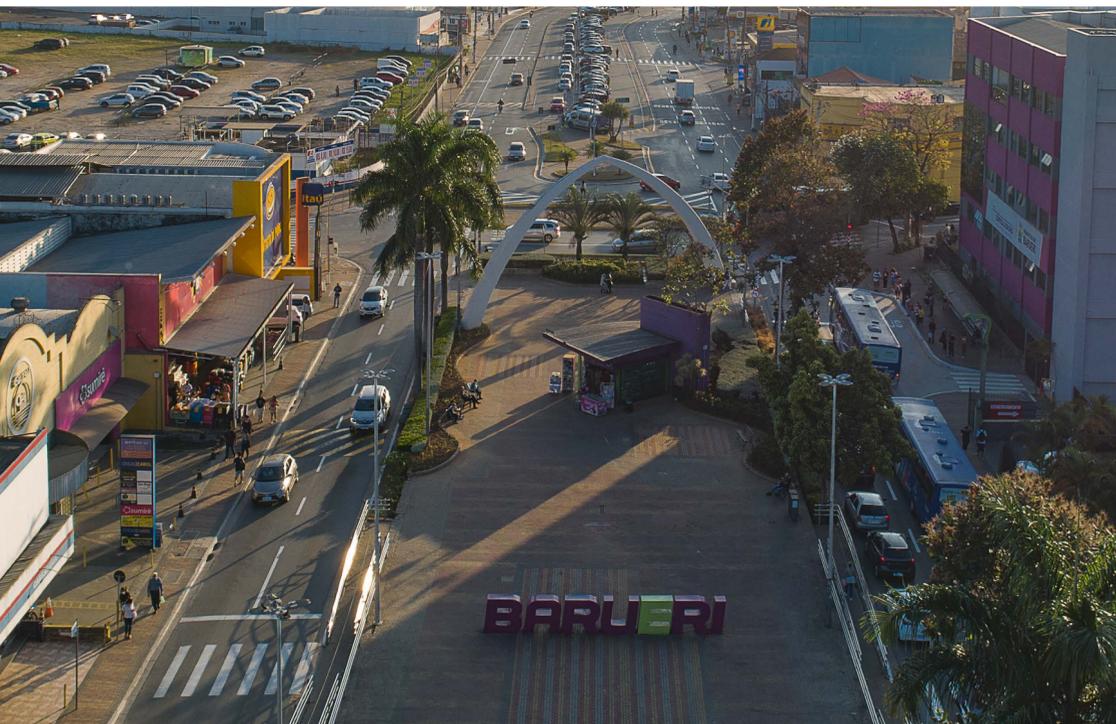
Equipe Softplan



Um diferencial no avanço do projeto

Para obter os melhores resultados e maximizar a utilização do Solar BPM, Barueri conta com colaboradores da Softplan dedicados e alocados na Prefeitura. Este grupo de profissionais tem o objetivo de dar suporte aos usuários internos e externos, garantir os resultados estratégicos do projeto Barueri Sem Papel e apoiar a transformação digital nas Secretarias Municipais.

Boulevard Central de Barueri, São Paulo.



Integrantes e atuação

Barueri tem à disposição uma equipe de profissionais especializados no âmbito da gestão pública em conhecimentos como TI, gestão de projetos e mapeamento de processos. Diariamente, os residentes assumem o papel de fazer a conexão entre a Prefeitura e a Softplan. Esse contato facilita a atuação durante chamados de suporte e feedbacks de servidores sobre adequações e melhorias na ferramenta.

Em 2023, a equipe residente de Barueri é composta por:

- Danielle Cristina Ramos, Coordenadora de Equipe;
- Leonardo Luiz Pereira, Analista de Negócios;
- Jefferson Barbosa dos Santos, Analista de Serviços de TI.

Atendimentos e suporte

Entre suas atribuições, destaca-se: o atendimento e suporte presencial de primeiro e segundo níveis aos usuários externos, munícipes, e internos da Prefeitura de Barueri. O objetivo é atender chamados relativos à evolução tecnológica, incidentes de produção, configuração de parâmetros; esclarecer dúvidas operacionais; avaliar e propor novos fluxos de trabalho e dar orientação para adequada utilização do Solar BPM.

Desde 2021, 12.638 chamados foram atendidos pela equipe residente da Softplan, computando aqueles formalizados na ferramenta de abertura e gerenciamento dessa atividade.

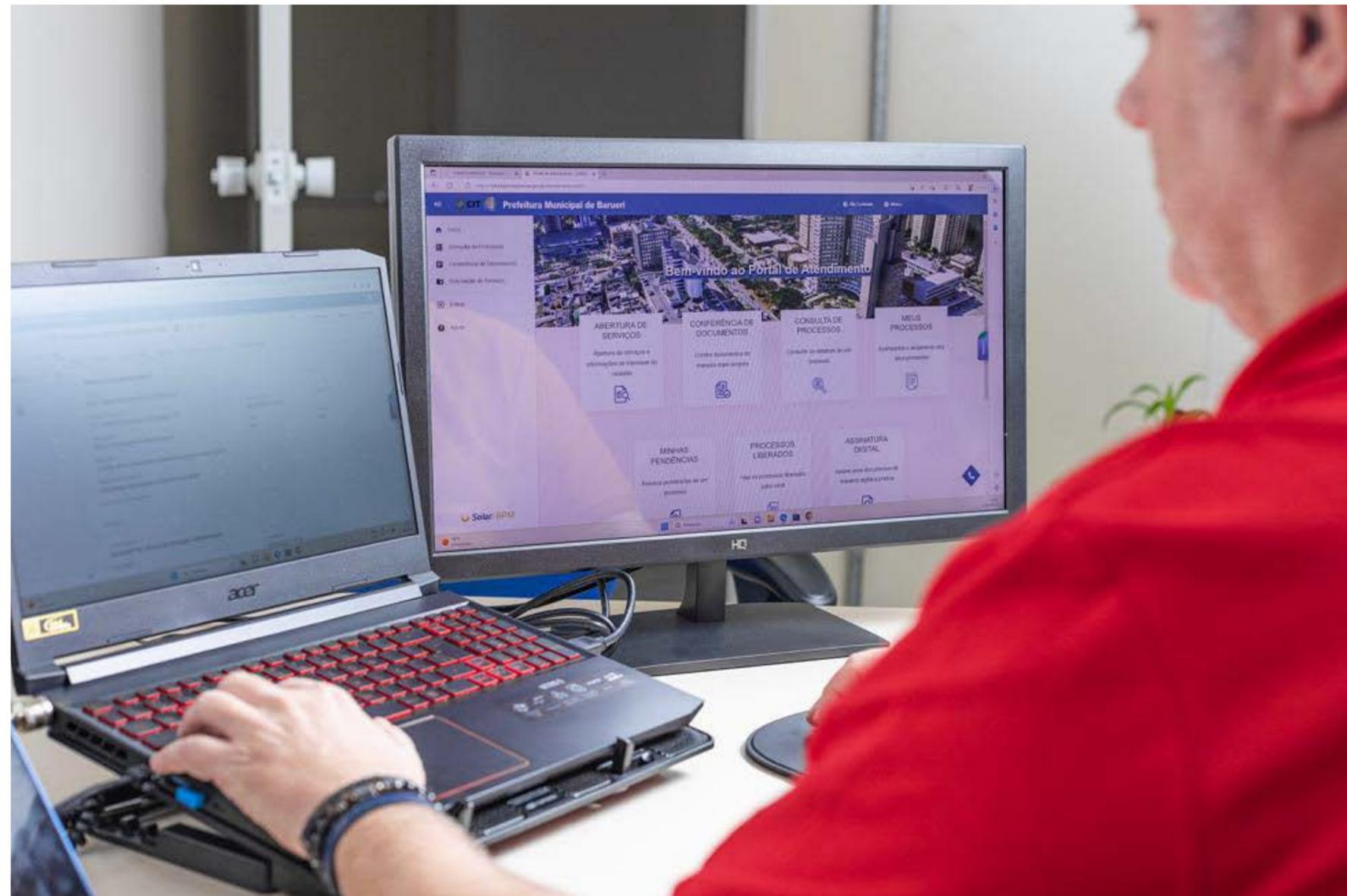


Mapeamento de processos

O mapeamento de processos é outra atribuição da equipe residente e que foi essencial para os resultados do biênio. Por meio dele, o caminho que o processo percorre na Prefeitura é compreendido, analisado, redesenhado para sua otimização se preciso e, depois, parametrizado na ferramenta.

O contato próximo da equipe residente com os servidores e gestores é essencial, pois permite conhecer mais a fundo o cenário da instituição e repensar processos, evitando a digitalização da burocracia. No projeto Barueri Sem Papel, esse foi um trabalho em conjunto com os integrantes de cada Secretaria.

Desde o início do projeto, a equipe residente da Softplan atuou no mapeamento e criação de 33 fluxos de processos. Neste biênio, destacam-se aqueles que foram oferecidos como serviços online para os munícipes, tais quais: a solicitação do Cartão Nacional do Idoso e diversos processos de pagamento e recolhimento.



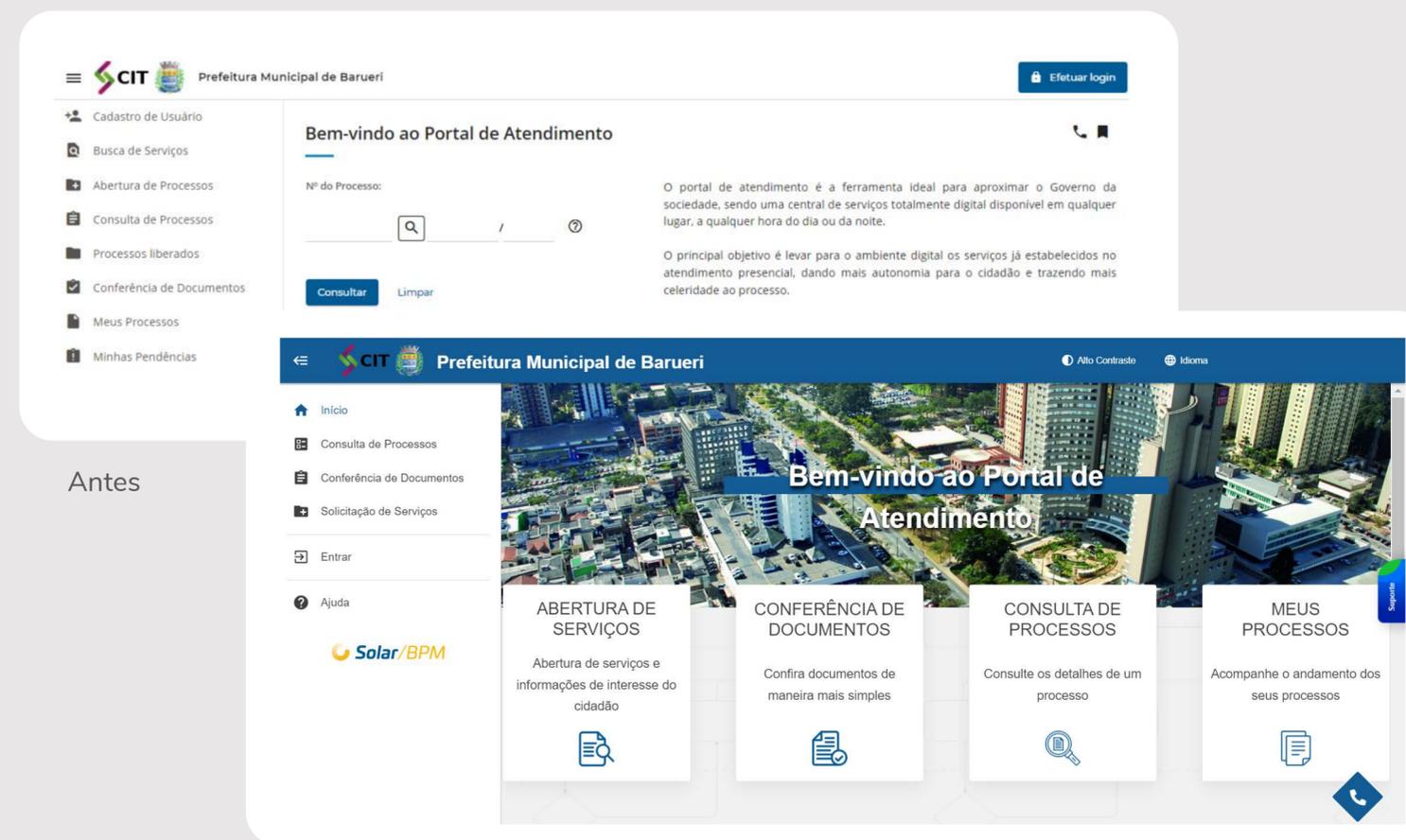
Servidor acessando o sistema.



Evoluções tecnológicas e aprimoramento do sistema

Cabe ainda à equipe residente estar atenta aos avanços sistêmicos no Solar BPM, preocupando-se constantemente em entregar uma ferramenta eficiente para a rotina da Prefeitura. O objetivo é garantir que o sistema se modernize e acompanhe as evoluções da Tecnologia da Informação.

Desde a implementação do Solar BPM, a equipe remota da Softplan, orientada pelos colaboradores alocados em Barueri, realizou 22 evoluções tecnológicas no sistema, com destaque para os relatórios de gestão e melhorias no Portal de Atendimento ao cidadão. A colaboração nesses marcos e as demais atividades da equipe residente da Softplan retornam em resultados para os usuários do sistema, como usabilidade e otimização de rotinas de trabalho.



Antes

Depois

Confira alguns resultados

+ de 12 mil
Atendimentos de chamados

33 processos
Mapeados no sistema

+ de 22 evoluções
No sistema



Softplan: tecnologia que transforma

O futuro da tramitação de processos digitais

Um dos valores da Softplan é a crença de que a tecnologia deve ser sempre orientada à transformação. Para que a gente consiga potencializar os resultados de nossas entregas aos clientes e parceiros, é fundamental que façamos o constante monitoramento das principais tendências tecnológicas para o setor público.

Para o curto prazo, a primeira tendência que enxergamos é a consolidação do teletrabalho. Embora muitas organizações privadas estejam sinalizando um retorno ao trabalho presencial ou híbrido, acreditamos que o home office veio para ficar. Por isso, se faz necessário que as instituições públicas adaptem seus modelos de

atendimento e serviços para permitir essa flexibilidade aos servidores.

Uma segunda tendência, em consonância com essa nova realidade, é a liberação de 100% dos trâmites online e consequente redução drástica no atendimento presencial. Cidadãos já se adaptaram e passaram a preferir, em sua grande maioria, a realização dos serviços via portais de atendimento, evitando filas e deixando de investir tempo em idas aos guichês das instituições.

Um exemplo importante para ilustrar esse ponto é o caso de emissão do Cartão de Idoso em algumas prefeituras que trabalhamos – inclusive em Barueri. O trabalho da Softplan de redesenhar os procedimentos internos fez com que a emissão do cartão passasse de 10 dias para 20 minutos. Agora, as prefeituras conseguem emitir o cartão com tanta facilidade que o cidadão se sente mais estimulado a exercer seu direito.

Buscar oferecer facilidades ao cidadão deve ser um

direcionador de soluções que cada vez mais devem estar na palma da mão. Os aplicativos mobile enquanto principais ferramentas tecnológicas para a população brasileira evidenciam uma urgente necessidade de se criarem canais fáceis e ágeis de interação entre a sociedade e o ente público.

Por fim, um último ponto de ação que destacamos é a gestão baseada em dados: coletar dados sobre a prestação dos serviços, características de quem utiliza certo trâmite ou informações que ajudam a identificar gargalos na prestação de serviço. A incorporação de ferramentas de Big Data e Inteligência Artificial se apresenta como um próximo passo para termos um serviço público acessível e adaptável às necessidades do cidadão - e cada vez mais eficiente.

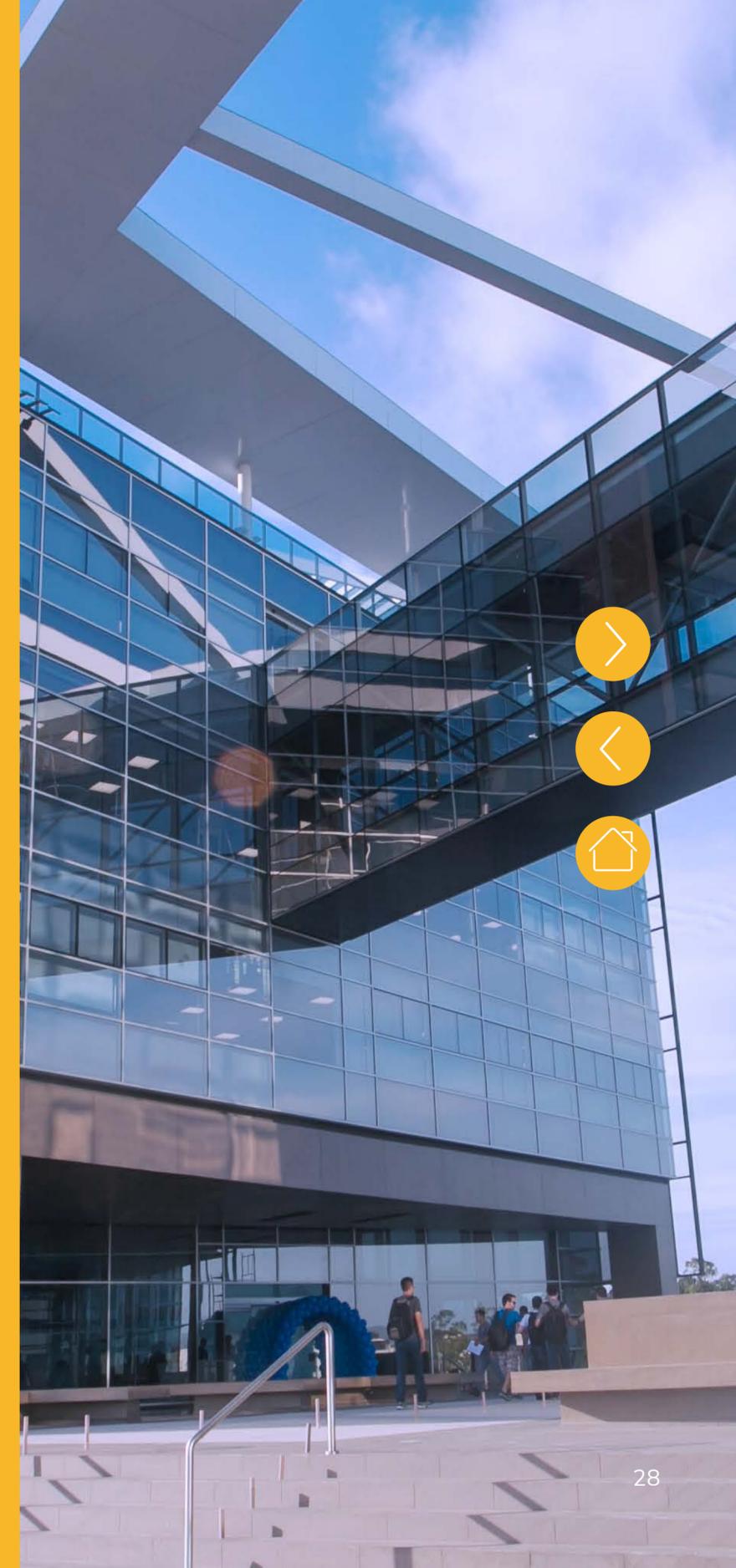


Softplan, especialista em solucionar problemas complexos do setor público

Somos uma empresa especialista em traduzir conhecimento e tecnologia em soluções que simplificam e geram mais valor aos mercados da Gestão Pública, Justiça e Indústria da Construção. Como uma das maiores desenvolvedoras de softwares do país, atuamos diariamente para promover transformações fundamentais na vida de milhares de pessoas que são beneficiadas por nossos produtos.

A paixão por tecnologia nos une há mais de 30 anos

Fundada em 1990, hoje, já somos mais de 2 mil pessoas especialistas em traduzir conhecimento em softwares que simplificam e geram valor a esses mercados. Entre gigantes e startups, escolhemos o melhor de cada lado: solidez e flexibilidade. Temos uma longa história, mas nos mantemos próximos das tendências tecnológicas para solucionar problemas complexos e transformar a sociedade.



Créditos

Membros do Conselho

Moacir Antonio Marafon Carlos Augusto de Matos Ilson
Stabile Carolina Strobel

CEO

Eduardo Smith

Unidade do Setor Público

DIRETORES EXECUTIVOS

Marco Aurélio Medeiros Rodrigo Santos

GERENTE DE RELACIONAMENTO

Érika Fraccaroli

EXECUTIVA DE RELACIONAMENTO

Marina Domingos da Silva

DIRETOR DE OPERAÇÕES

Valmir Luiz Marques

GERENTE EXECUTIVO DE OPERAÇÕES

Luciano Silva

GERENTE DE SISTEMAS DE GESTÃO

ADMINISTRATIVA Gunther Schmitz Lardizabal

DIRETOR COMERCIAL

Rafael Stabile

GERENTE DE NOVOS NEGÓCIOS E CANAIS

Janderson Silva

EXECUTIVO DE VENDAS

Alexandre Pereira

Expediente

GERENTE DE MARKETING

Paloma Zimmer

COORDENADORA DE MARKETING

Priscilla Andrade

REDADORES

Camila Lobo

Tomás Mayer Petersen

Taynara Nakayama

RESPONSÁVEL PELO PROJETO GRÁFICO E

PRODUÇÃO Ana Melisa Horrisberger

FOTOS

Acervo Prefeitura de Barueri

Benjamim Sepulvida, Secom Barueri

Banco de imagens Softplan





A jornada
de uma cidade
inteligente e
sustentável

[www.
solarbpm.softplan.
com.br](http://www.solarbpm.softplan.com.br)

 **Solar/BPM**

POWERED BY **softplan**

