

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

PAULO SÉRGIO RIBEIRO

A UTILIZAÇÃO DO DOCUMENTO ELETRÔNICO SEGURO NA
PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS

FLORIANÓPOLIS
2011

PAULO SÉRGIO RIBEIRO

**A UTILIZAÇÃO DO DOCUMENTO ELETRÔNICO SEGURO NA
PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração pelo Curso de Mestrado Profissional em Administração - Área de concentração Gestão Estratégica das Organizações e linha de pesquisa Organizações e Tecnologias de Gestão, do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Roberto De Rolt

**FLORIANÓPOLIS
2011**

PAULO SÉRGIO RIBEIRO

**DISSERTAÇÃO: A UTILIZAÇÃO DO DOCUMENTO ELETRÔNICO
SEGURO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em Administração na área de concentração Gestão Estratégica das Organizações, linha de pesquisa Organizações e Tecnologias de Gestão, e aprovada, em sua forma final, pelo Curso de Mestrado Profissional em Administração da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Banca Examinadora:

Orientador: _____

Professor Carlos Roberto De Rolt, Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro Interno: _____

Professor Júlio da Silva Dias, Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membro Externo: _____

Professor Mário Antônio Ribeiro Dantas, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 07/06/2011

A minha esposa Greice, pelo apoio incondicional e pela demonstração de carinho e confiança.

Aos meus pais, pela educação e por terem me dado todas as condições prévias para que eu pudesse alcançar mais este objetivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pela força e pelas oportunidades.

Um trabalho dessa natureza não é desenvolvido sozinho. Fizeram parte de sua construção muitas pessoas especiais. Um agradecimento a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a consolidação desse objetivo. Sinceros agradecimentos a cada um dos professores da ESAG e aos colegas, com quem pude compartilhar preciosos momentos de reflexão e de intenso aprendizado.

Ao meu orientador, Dr. Carlos Roberto De Rolt, pela oportunidade de trabalhar um assunto tão instigante e por todo tempo e apoio dispensados.

Aos Professores Júlio da Silva Dias, Mário César de Barreto Moraes e Mário Antônio Ribeiro Dantas, pelas contribuições e pelas críticas.

Aos funcionários da Prefeitura Municipal de Florianópolis, Luciano, Mattar, João Alexandre, Filomeno e Ronny, pela disponibilidade e pelas preciosas contribuições para a minha melhor compreensão do objeto de análise.

Aos amigos da Softplan, Ilson, Ésio e Dessuy, pela profundidade de nossas conversas, pelo interesse e envolvimento com o tema. Muito do que se alcançou com esta pesquisa teve a influência direta de nossas discussões.

RESUMO

RIBEIRO, Paulo Sérgio. **A utilização do Documento Eletrônico Seguro na Prefeitura Municipal de Florianópolis**. 2011. 133 páginas. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas – ESAG, Universidade do Estado de Santa Catarina, UDESC, Santa Catarina, 2011.

O documento eletrônico é uma realidade em muitas instituições modernas e os benefícios operacionais decorrentes da adoção desse recurso tecnológico vêm sendo experimentados, a cada dia, por um número maior de organizações. O setor privado tem se beneficiado das Tecnologias da Informação de maneira bastante intensa, propiciando novas formas de gestão e uma nova dimensão aos negócios, transpondo barreiras geográficas e aprimorando os processos para a oferta de serviços e produtos. No setor público, mesmo com a crescente preocupação no uso de Tecnologias da Informação pela administração, a exemplo do desenvolvimento dos chamados Governos Eletrônicos, evidencia-se uma lacuna e se percebe grandes oportunidades para que os administradores se motivem a uma adoção mais ampla dos Documentos Eletrônicos Seguros (DES) nos processos organizacionais. Partindo-se desse contexto é que se idealizou o presente trabalho de pesquisa, o qual objetiva identificar os indicadores que permitam avaliar os investimentos no uso de DES em organizações públicas. Nos estudos feitos na Prefeitura Municipal de Florianópolis, as evidências apontam para ganhos substanciais nos processos organizacionais que sofreram influência direta do uso do DES, com reflexos imediatos nos prazos e custos dispendidos pelas atividades.

Palavras-chave: documento eletrônico seguro; adequação estratégica; governo eletrônico.

ABSTRACT

RIBEIRO, Paulo Sérgio. The use of secure electronic document in the city of Florianopolis. 2011. 133 pages. Dissertation (Master Professional in Administration) Centre of Management and Socioeconomic Science - ESAG, Santa Catarina University, UDESC, Santa Catarina, 2011.

The electronic document is a reality in many modern institutions and the operational benefits resulting from the adoption of this technological feature have been tested every day for a greater number of organizations. The private sector has benefited from information technology in a very intense way, promoting new forms of management and a new dimension to the business, crossing geographical barriers and improving the processes for provision of new services and products. In the public sector, even with the growing concern about the use of information technology for administration, such as the development of so-called Electronic Government (e-government), it is clear a gap and felt great opportunities for administrators to motivate for a wider adoption of Secure Electronic Documents (DES) in organizational processes. Starting from this context, it is envisioned this research work, which aims to identify the indicators for evaluating investments in the use of DES in public organizations. In studies in the City of Florianopolis, the evidence points to substantial gains in organizational processes that were directly influenced by use of DES, with immediate implications in time and costs expended by the activities.

Keywords: secure electronic document; strategic alignment; e-government.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo Conceitual de Alinhamento Estratégico	28
Figura 2 – Definições de Alinhamento Estratégico.....	34
Figura 3 – Estrutura Conceitual de Análise de Pettigrew.....	56
Figura 4 – Estrutura Tecnológica da Secretaria Municipal da Receita (SMR)	62
Figura 5 – Fluxo Geral do FIAC - Ficha de Inscrição e Atualização Cadastral.....	65
Figura 6 – Evolução da Arrecadação de ISS no Município de Florianópolis	74
Figura 7 – Inflação no Período de Jan/2001 a Dez/2010.....	75
Figura 8 – Evolução Percentual do ISS x IGP-M de 2001 a 2010	75
Figura 9 – Crescimento do ISS x PIB de 2001 a 2008.....	76
Figura 10 – Crescimento do ISS x PIB x IGP-M de 2001 a 2008.....	77
Figura 11 – Distribuição da Arrecadação do Município de Florianópolis	77
Figura 12 – Descrição Funcional do PGMNET	82
Figura 13 – Comparativo de Tempo do Ajuizamento Eletrônico x Convencional	92
Figura 14 – Quantidade de Processos Ajuizados em Meio Eletrônico.....	93
Figura 15 – Valores dos Processos Ajuizados em Meio Eletrônico.....	94
Figura 16 – Projeção de Parcelas a Receber.....	95
Figura 17 – Previsão de Arrecadação x Pagamento Realizado	95
Figura 18 – Percentual de Adimplência dos Valores Negociados.....	96
Figura 19 – Evolução do Ajuizamento de CDAs	96
Figura 20 – Evolução Financeira do Ajuizamento	97
Figura 21 – Evolução da Negociação de CDAs Ajuizadas	98
Figura 22 – Evolução da Negociação de CDAs Não Ajuizadas.....	98
Figura 23 – Indicadores: Aferidor de Propensão para a Adoção do DES na Organização.	110
Figura 24 – Aferidor de Propensão para a Adoção do DES na Organização.....	112
Figura 25 – Indicadores Operacionais do Sistema de Arrecadação da PMF.....	115
Figura 26 – Modelo Genérico de Distribuição de Conteúdo sobre DES.....	117
Figura 27 – Proposta de <i>Framework</i> para Uso do DES na Prefeitura de Florianópolis.....	122

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dados Populacionais da Região Sul - Censo 2010.....	61
Tabela 2 – Arrecadação de ISS no Município de Florianópolis – 2000 a 2010.....	74
Tabela 3 – Cronograma Proposto para a Implantação do SefinNet	79
Tabela 4 – Medição de Tempos no Ajuizamento Eletrônico	91
Tabela 5 – Medição de Tempos no Ajuizamento Convencional.....	91
Tabela 6 – Tempo do Ajuizamento Eletrônico x Convencional de 28.000 CDAs.....	92
Tabela 7 – Estimativa de Ganhos com o Processo Eletrônico	100
Tabela 8 – Valores Não Arrecadados pela PGM de Florianópolis	101

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	16
1.2. OBJETIVOS	17
1.1.1. <i>Objetivo Geral</i>	17
1.1.2. <i>Objetivos Específicos</i>	17
1.3. JUSTIFICATIVA	18
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1. ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL.....	20
2.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO.....	24
2.2.1. <i>Perspectivas de Análise</i>	26
2.2.2. <i>Definições e Modelos de Avaliação</i>	27
2.3. GOVERNO ELETRÔNICO.....	35
2.4. DOCUMENTO ELETRÔNICO SEGURO (DES).....	47
2.4.1. <i>Aspectos Técnicos do DES</i>	48
2.4.2. <i>Aspectos Jurídicos do DES</i>	51
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS PROPOSTOS	54
3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	54
3.2. TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	57
4. ESTUDO DO AMBIENTE EXPERIMENTAL.....	60
4.1. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESTUDADA	60
4.2. SISTEMA DE ARRECADAÇÃO DA PMF.....	62
4.2.1. <i>Sistema de Arrecadação do Imposto sobre Serviços de Florianópolis</i>	63
4.2.2. <i>Apresentação e Análise dos Dados sobre o SefinNet</i>	66
4.2.2.1. <i>Contexto da Implantação do SefinNet na PMF</i>	66
4.2.2.2. <i>Conteúdo da Implantação do SefinNet na PMF</i>	73
4.2.2.3. <i>Processo de Implantação do SefinNet na PMF</i>	78
4.2.3. <i>Sistema de Peticionamento Eletrônico da PGM de Florianópolis</i>	79
4.2.4.1. <i>Contexto da Implantação do PGMNET na PMF</i>	83
4.2.4.2. <i>Conteúdo da Implantação do PGMNET na PMF</i>	90
4.2.4.3. <i>Processo de Implantação do PGMNET na PMF</i>	101

5.	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS OBTIDOS.....	103
5.1.	ARTICULAÇÃO DOS CONTEÚDOS TEÓRICOS	103
5.1.1.	<i>O Documento Eletrônico Seguro e o Alinhamento Estratégico.....</i>	103
5.1.2.	<i>O Documento Eletrônico Seguro e o Governo Eletrônico.....</i>	105
5.2.	INDICADORES PARA A ADOÇÃO DO DES	107
5.2.1.	<i>Indicadores Contextuais para a Adoção do DES.....</i>	108
5.2.2.	<i>Indicadores Operacionais do Sistema de Arrecadação da PMF.....</i>	113
5.2.3.	<i>O Uso do Aferidor e dos Indicadores</i>	116
5.3.	ESTRUTURA CONCEITUAL BÁSICA PARA O USO DO DES	117
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
6.1.	VALIDAÇÃO DOS OBJETIVOS DA PESQUISA	125
6.2.	PROPOSTA DE TRABALHOS FUTUROS	127
6.3.	LIMITES DA PESQUISA.....	128
	REFERÊNCIAS	129