



Experiência:

Gestão empreendedora na DAMF/PB

Ministério da Fazenda

Delegacia de Administração da Paraíba

Seção de Modernização e Informática

Responsável: Damião Benvinda de Amorim

Equipe: Eveline Lucena Souza Medeiros, Niedson Luiz da Silva, Oswaldo Fernandes de Araújo, Saulo Vicente Melo e Washington Luiz de Oliveira Santos.

Endereço: Av. Epitácio Pessoa, 1705 — 2o andar

João Pessoa, PB — CEP: 58030-900

Telefones: (083) 244 2626 — Fax: (083) 244 2165

Relato

Apesar dos esforços para atingir a excelência dos seus serviços, a Delegacia de Administração do Ministério da Fazenda na Paraíba vinha se ressentindo de uma série de problemas: ausência de recursos públicos para sua modernização, que resultava em condições inadequadas de trabalho para o Núcleo de Informática, com falta de capacitação local dos servidores e inexistência de rede corporativa de comunicação de dados. Como consequência, faltava uma visão do todo e um atendimento conclusivo aos clientes, os servidores se sentiam desvalorizados e a qualidade dos serviços prestados deixava a desejar.

A solução foi encontrada no estabelecimento de um sistema de parcerias contínuo com outros órgãos públicos: Serpro, Delegacia de Receita Federal, PFN e Sunab, a partir das quais se estabeleceu o uso compartilhado dos recursos públicos. Com isso, desenvolveram-se as seguintes ações:

- 1) aparelhamento de um Centro de Treinamento, destinado à capacitação dos servidores fazendários na área de microinformática;
- 2) busca de pessoal interessado na área de informática, com perfil para atender às demandas dos clientes com presteza e eficiência;
- 3) elaboração de um projeto para obtenção de espaço físico destinado ao Setor de Informática para atender clientes externos e internos;
- 4) encaminhamento de projetos e de parcerias para suprir a DAMF/PB de equipamentos de informática;
- 5) preparação contínua do Grupo do MOINF para internalizar os conceitos e premissas que fundamentam o projeto quanto à Qualidade no Atendimento aos clientes externos e internos.

Foi estruturada a Seção de Modernização e Informática (MOINF), com cinco servidores, equipamento e local próprio de trabalho; foi montado o Centro de Treinamento com três salas de aula, equipamento e infra-estrutura elétrica e lógica. Foi oferecido treinamento, na forma de cursos, sobre diversos aplicativos em informática, além de palestras e encontros sobre Qualidade Total, Internet e Rede Corporativa de Comunicação, atingindo pessoal dos órgãos fazendários na Paraíba, além do Serpro e da Sunab. Foi implantada a Rede

de Comunicação Corporativa do MF/PB, a partir de uma concepção integrada que visa economizar recursos humanos, físicos, financeiros e materiais, de modo a permitir maior investimento em recursos tecnológicos e à implantação modular que permita o crescimento por etapas.

Resultados

Com a utilização compartilhada de recursos e a economia de custos, e integrando os órgãos fazendários da Paraíba, além de outros órgãos públicos, obteve-se a capacitação e atualização técnica de servidores e a implantação de infra-estrutura lógica e elétrica para a interligação dos computadores em rede local e de longa distância. Com isso, tornou-se possível acompanhar as demandas dos clientes através de agenda diária e mensal, atendê-los conclusivamente e aferir periodicamente a sua satisfação quanto aos serviços prestados. A partir das parcerias foram compostas comissões mistas para licitações, elaboração de projetos, acompanhamento e fiscalização de serviços especializados na área de informática.