

XI PRÊMIO SUL-MATO-GROSSENSE DE GESTÃO PÚBLICA
PRÁTICAS INOVADORAS DE SUCESSO

1. Título da prática inovadora

NEXXUS - PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO DE PARCERIAS
ESTRATÉGICAS

2. Caracterização da situação anterior:

Entre os problemas do Estado brasileiros um deles merece atenção - o baixo desempenho da gestão pública. Esse desempenho negativo remete-se a vários fatores, entre eles: processos burocráticos, falta de inovação e transparência de suas práticas, ineficiência, morosidade, a má qualidade na prestação de serviços aos cidadãos, dentre outros.

Para mudar essa realidade no estado de Mato Grosso do Sul, o Governador Reinaldo Azambuja pactou um Plano de Gestão com todo o seu secretariado contendo metas, que visam o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade e a modernização, bem como a racionalização de todas as áreas da administração pública.

Em decorrência, em janeiro de 2015, a Secretária de Estado de Educação, Maria Cecília Amendola da Motta, estimulou sua equipe a identificar os problemas emergidos em cada área da Pasta, analisá-los e procurar meios alternativos e eficazes para superá-los.

Em razão disso, ao se cumprir o desafio imposto, pode-se constatar a morosidade do processo de celebração de parcerias por meio de convênios, termos, acordos e similares, que também é burocrático, sem transparência, e o seu controle é ineficaz.

Nesse contexto, o interessado, que pode ser um órgão público, uma entidade ou instituição, encaminhava o plano de trabalho e os documentos necessários para serem analisados e aprovados pela equipe técnica da Coordenadoria de Convênios e Orçamento/SOFIC/SED/MS pelos Correios, ou entregava pessoalmente. Esse processo carecia de dinamismo, pois quando o plano de trabalho ou algum documento não estava de acordo com as normas legais, ou continha incorreções, ele era devolvido ao interessado para providências. Durante o trâmite do processo poderia também ser solicitado novos documentos e esse procedimento se repetia, se prolongava até que a proposta fosse totalmente aprovada.

Isso tornava o trâmite moroso e o interessado se obrigava a arcar com maiores despesas de Correios e deslocamentos. Além de que, quando o proponente pretendia ter informações a respeito do andamento do processo, telefonava ou enviava email, ou se dirigia pessoalmente à Coordenadoria.

Por sua vez, o gestor público não tinha nenhuma solução eficaz de controle e acompanhamento das mais de 800 parcerias firmadas em 2015, porque o trabalho era feito

manualmente ou em planilhas de computador, que geralmente não eram atualizadas no dia a dia. Por esses motivos, gerava mais gastos com o custeio e maior número de pessoal impedindo ações dinamizadas em tempo otimizado, deixando de extrair o melhor rendimento possível.

3. Descrição da prática inovadora

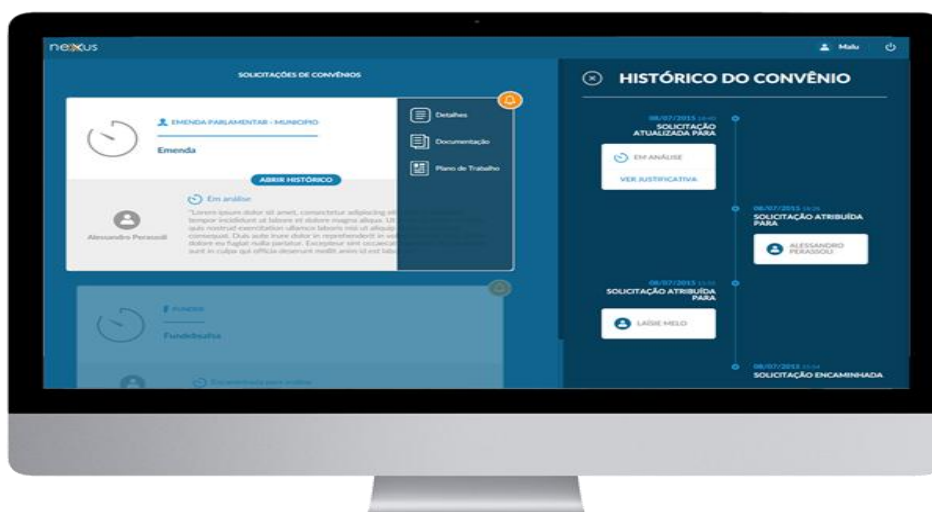
3.1 Objetivos que se propõe e resultados visados

Diante da situação-problema apresentada, numa época em que novas tecnologias foram criadas para atender a demanda social e transformar nossas vidas, surgiu a ideia de implantar na Secretaria de Estado de Educação/SED/MS uma plataforma digital de gestão de convênios, termos, acordos e outros tipos de parcerias, para dar maior celeridade e transparência ao andamento dos processos, visto que todo o trâmite pode ser acompanhado pela *internet*, tanto pelo proponente quanto por outras pessoas interessadas.

A implantação da plataforma digital, uma prática inovadora tem o objetivo de ser uma ferramenta que propicie economia de tempo e dinheiro tanto para a administração pública, quanto para organizações da sociedade civil, instituições e outros agentes que celebram parcerias com a Pasta da Educação.

3.2 Público-Alvo da prática inovadora

A implantação do sistema de informática em plataforma *web*, denominada de *Nexus*, trouxe benefícios imediatos com soluções práticas, modernas e precisas para a equipe técnica da Secretaria. A partir de sua implantação, constatou-se a diminuição do número de telefonemas, pois o canal de contato direto passou a ser o novo sistema, que permite que todas as ações nele realizadas tanto pelos técnicos da Secretaria como pelos usuários, fiquem registradas e seja fornecido um histórico.



Fonte: CCOR/SOFIC/SED/MS

Outro aspecto importante é a automatização que o sistema gera - redução do tempo para análise dos documentos. O técnico analisa os documentos necessários à formalização do processo à medida que são anexados na plataforma pelo usuário. Se determinado documento recebe o status de aprovado ou reprovado, imediatamente o sistema registra e notifica o interessado. Somente após essa ação, o proponente envia os documentos físicos que vão instruir o processo.



Fonte: CCOR/SOFIC/SED/MS

Nesse contexto, o maior beneficiário dessa prática inovadora é o cidadão, são os usuários, os municípios, as entidades, as associações, as fundações, as instituições que passam a contar com um serviço de melhor qualidade, com mais agilidade e transparência.

3.3 Concepção e trabalho em equipe

A ideia de implantação de uma plataforma digital surgiu a partir da necessidade de superar o desafio de tornar a tramitação de documentos mais rápida, com mais eficácia e com menos elaboração possível, tornando a gestão de parcerias mais eficiente e transparente.

Essa ideia se fortaleceu em janeiro de 2015, quando se tomou conhecimento de que a Secretaria de Educação tinha um sistema digital de gestão e convênios chamado *Nexus*, desenvolvido por uma empresa do ramo de informática, e que não tinha sido implantado.

A concepção, o desenvolvimento e a implementação do novo *Nexus* é o resultado de uma conjugação de esforços de vários setores da Secretaria de Estado de Educação de Mato Grosso do Sul, Prefeituras Municipais, entidades e instituições conveniadas.

3.4 Ações e etapas da implementação

Inicialmente, a equipe do *Nexus* conduziu o dia a dia do trabalho dos técnicos da Coordenadoria de Convênios e Orçamento procurando ter uma visão mais ampla de todas as etapas de formalização de uma parceria.

Posteriormente, foram realizadas reuniões de trabalho ao longo de vários meses, envolvendo técnicos da SED e da empresa que estava desenvolvendo a nova solução, visando reformular e adequar as funcionalidades do *Nexus* às necessidades da gestão de convênios do Órgão.



Fonte: CCOR/SOFIC/SED/MS

Periodicamente havia reuniões de entrega de funcionalidades com a participação de técnicos da Secretaria e desenvolvedores da plataforma digital.

No mês de junho de 2015 aconteceram os primeiros testes-pilotos do *Nexus* envolvendo a Prefeitura de Paraíso das Águas, a Pestalozzi de Terenos e um Centro de Educação Especial de Campo Grande. Os proponentes simularam a elaboração de um plano de trabalho e anexaram os documentos, enquanto técnicos da Coordenadoria de Convênios e Orçamento faziam a análise on-line.

Depois de sanado os problemas apresentados nos testes-pilotos e eliminados barreiras que não são visíveis em ambiente de desenvolvimento, deu-se início em novembro de 2015 a fase de treinamento para os usuários da plataforma, conforme demonstra o cronograma anexo.

Na fase de treinamento emergiram outros problemas de funcionalidades, os quais exigiram ajustes no sistema. Essas adequações foram implementadas nos meses de dezembro de 2015 e janeiro de 2016, e o treinamento se repetiu com os técnicos da Coordenadoria de

Convênios e Orçamento, vinculada a Superintendência de Orçamento, Finanças e Contratos/SED/MS. Esse foi o último treinamento.



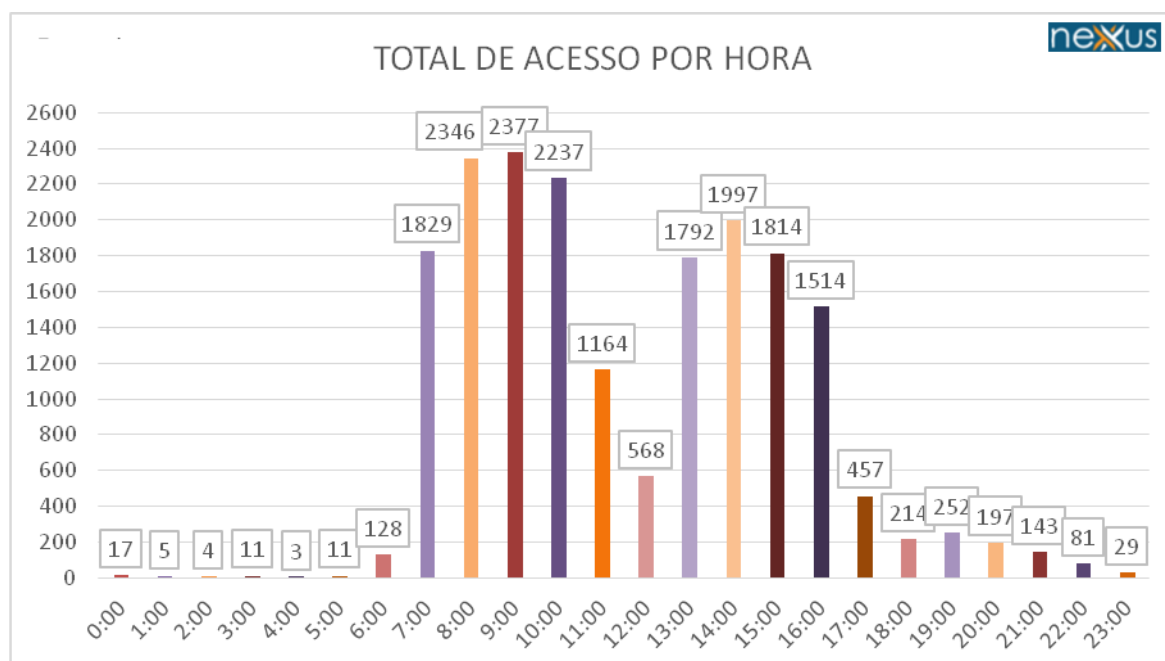
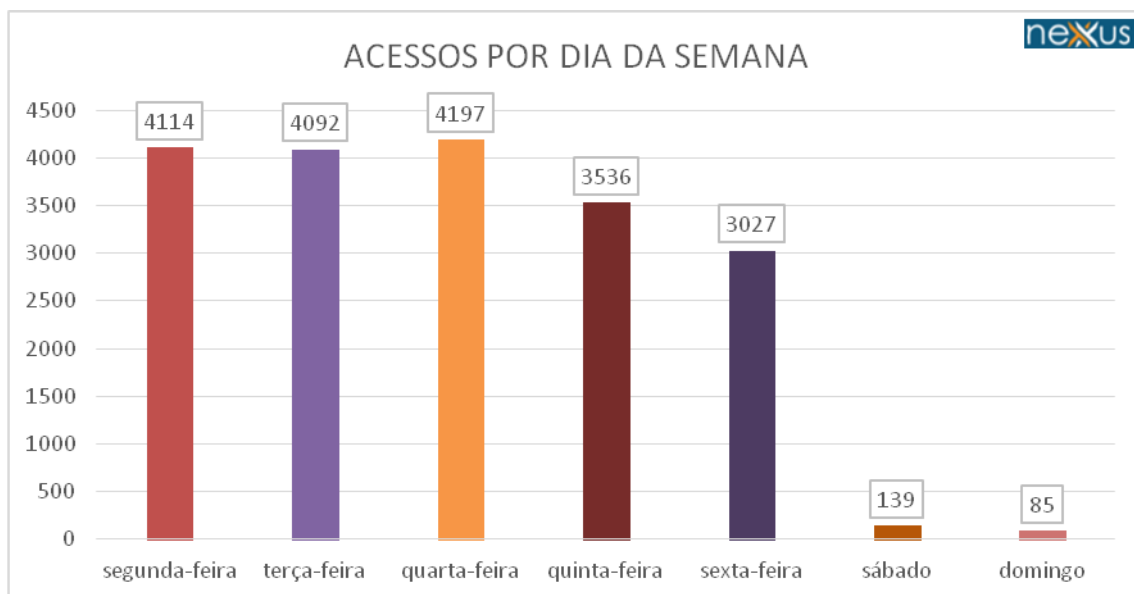
Fonte: CCOR/SOFIC/SED/MS

A primeira fase do *Nexus* que consiste no envio da proposta/plano de trabalho e documentos necessários à instrução do processo, finalmente, foi implantada no dia 15 de fevereiro de 2016, iniciando o cadastramento de senhas aos interessados. Toda a análise documental foi realizada on-line.

As demais fases que compreendem os pareceres técnicos e jurídicos, empenho, assinatura do convênio, termo ou acordo, liberação de pagamentos, acompanhamento e monitoramento até chegar a prestação de contas serão implantadas gradativamente. A previsão é que até janeiro de 2017 fique de fora apenas o acompanhamento e monitoramento e a prestação de contas.

As primeiras parcerias que passaram a utilizar o sistema foram os convênios de Transporte Escolar, repasse de recursos financeiros do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação – FUNDEB, Cessão de Professores para as entidades de Educação Especial e escolas agrícolas, e emendas parlamentares.

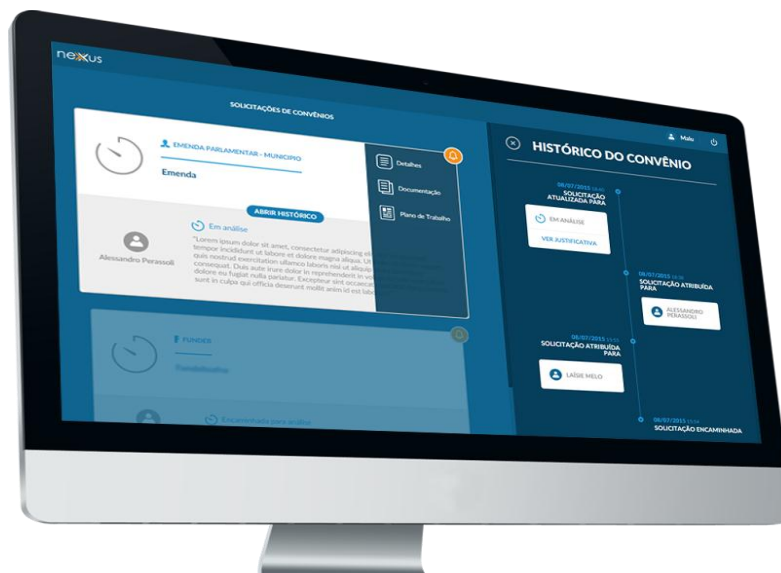
Demonstrativo de acesso:



4. Recursos utilizados

4.1 Descrição dos recursos humanos, financeiros, materiais, tecnológicos, entre outros

Como já existia a primeira versão do *Nexus* que fazia parte de um pacote de serviços utilizado pela Secretaria de Estado de Educação, totalmente desconectada da realidade, e que nunca foi utilizada, a empresa detentora do domínio arcou com todas as despesas de criação da nova versão.



Fonte: CCOR/SOFIC/SED/MS

Não houve também investimentos financeiros em recursos humanos, materiais ou tecnológicos na reformulação da plataforma, porque os técnicos que participaram desse trabalho já pertenciam aos quadros de servidores da Secretaria ou da empresa, com aproveitamento da estrutura existente.

5. Caracterização da situação atual

5.1 Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados

Para assegurar a efetiva implementação do Sistema e obter resultados desejáveis três medidas foram tomadas: a primeira foi a criação de um suporte on-line para dirimir dúvidas e sanar problemas técnicos; a segunda foi a realização de reuniões periódicas de avaliação entre os técnicos que atuam nas fases da vida de um convênio, termo ou acordo e a equipe técnica da empresa que desenvolveu o *Nexus* e a terceira foi a pesquisa de satisfação dos usuários.

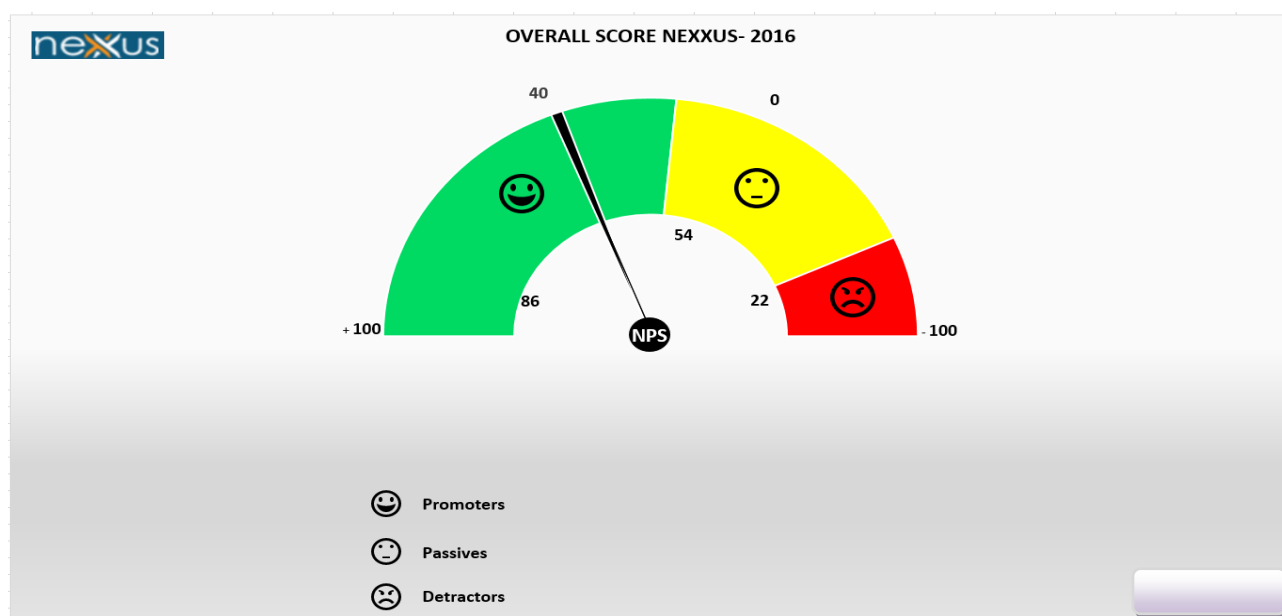
5.2 Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados

A iniciativa tornou a gestão de convênios, termos, acordos e outras parcerias mais transparentes, agilizou e padronizou os procedimentos, tornou o controle mais eficaz, reduziu custos, possibilitou o registro de todos os atos da parceria na etapa da formalização da proposta; e quando o *Nexus* estiver funcionando por completo, também armazenará os registros da prestação de contas.

Essa ferramenta possibilita ainda relatórios de diversas formas, imprime mais eficiência e qualidade do serviço prestado aos usuários e a sociedade em geral e contribui para o desenvolvimento de uma cultura de diminuição da dependência do papel na administração pública.

O novo sistema possibilitou, ainda, a redução de tempo de trabalho, ganho de agilidade, diminuição de erros, e se apresenta como uma iniciativa importante na desburocratização do trâmite de processo e acesso às informações.

Levando-se em conta que o *Nexus* está disponível para os convenientes há menos de seis meses, e que ainda está na fase de adaptação à nova cultura, considera-se surpreendente o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários, que comprova a satisfação deles com a nova plataforma, e reiteram a indicação para outros interessados, conforme mostra pesquisa realizada no período de 7 de março de 2016 a 15 de julho de 2016.



6. Lições aprendidas:

6.1 Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos encontrados

A mudança de paradigma, resistência à tecnologia pelo receio de não saber manusear o sistema, se mostraram como obstáculos à solução adotada. A capacitação, o treinamento e o fato dos técnicos e usuários participarem ativamente do processo de reformulação do Nexus contribuíram para a quebra de resistência a essa prática inovadora.

6.2 Fatores críticos de sucesso

O que é NPS?

Net Promoter Score, ou NPS, é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes no pós venda. Empresas de todos os portes e lugares do mundo utilizam o NPS por ser um método prático e eficaz durante as pesquisas periódicas realizadas com seus clientes.

A mudança de cultura apregoada pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, com foco em resultados, ofertas de serviços públicos com mais qualidade, otimização de recursos públicos, desburocratização da máquina pública e mais transparência, entre outros pilares da atual administração pública estadual foram fundamentais para o sucesso da implementação do *Nexus*.

O grande número de convênios celebrados pela Secretaria de Estado de Educação com órgãos públicos, instituições, empresas e entidades da sociedade civil organizada exigia melhor controle de todas as etapas da vida de uma parceria. Essa constatação, leva-se a acreditar, que também impulsionou a iniciativa.

6.3 Porque a prática pode ser considerada inovadora

A nova plataforma de gestão de convênios, termos e similares pode ser considerada inovadora para a administração pública por vários motivos: reduz o custo de operacionalização; quebra o paradigma da burocratização; simplifica e padroniza os procedimentos; possibilita maior segurança na realização do trabalho realizado pelos técnicos, proporciona mais transparência das informações; muda da cultura da gestão feita em papel para a do gerenciamento *on-line* das parcerias, dentre outras possibilidades que surgirão no cotidiano.

Com a implantação de outros projetos em estudo pela Secretaria de Estado de Educação, como a da assinatura digital e o papel zero, essa prática será ainda mais revolucionária e inovadora.

ANEXO

CRONOGRAMA - NEXXUS/MUNICÍPIO

GRUPO 1 30/11/2015 Segunda-feira	GRUPO 2 01/12/2015 Terça-feira	GRUPO 3 02/12/2015 Quarta-feira	GRUPO 4 03/12/2015 Quinta-feira	GRUPO 5 04/12/2015 Sexta-feira
MATUTINO	MATUTINO	MATUTINO	MATUTINO	MATUTINO
Água Clara	Brasilândia	Fátima do Sul	Maracaju	Rio Negro
Alcinópolis	Caarapó	Figueirão	Miranda	Rio de Verde de MT
Amambai	Camapuã	Glória de Dourados	Mundo Novo	Rochedo
Anastácio	Caracol	Guia Lopes da Laguna	Naviraí	Santa Rita do Pardo
Anaurilândia	Cassilândia	Iguatemi	Nioaque	São Gabriel do Oeste
Angélica	Chapadão do Sul	Inocência	Nova Alvorada do Sul	Selvíria
Antônio João	Corguinho	Itaporã	Nova Andradina	Sete Quedas
Aparecida do Taboado	Coronel Sapucaia	Itaquiraí	Novo Horizonte do Sul	Sidrolândia
VESPERTINO	VESPERTINO	VESPERTINO	VESPERTINO	VESPERTINO
Aquidauana	Corumbá	Ivinhema	Paraíso das Águas	Sonora
Aral Moreia	Costa Rica	Japorã	Paranaíba	Tacuru
Bandeirantes	Coxim	Jaraguari	Paranhos	Taquarussu
Bataguassu	Deodápolis	Jardim	Pedro Gomes	Três Lagoas
Batayporã	Dois Irmãos do Buriti	Jateí	Ponta Porã	Terenos
Bela Vista	Douradina	Juti	Porto Murtinho	Vicentina
Bodoquena	Dourados	Ladário	Ribas do Rio Pardo	
Bonito	Eldorado	Laguna Carapã	Rio Brilhante	

CRONOGRAMA - NEXXUS/ENTIDADES

GRUPO 6 7/12/2015 Segunda-feira		GRUPO 7 8/12/2015 Terça-feira		GRUPO 8 9/12/2015 Quarta-feira		GRUPO 9 10/12/2015 Quinta-feira		GRUPO 10 11/12/2015 Sexta-feira	
MATUTINO		MATUTINO		MATUTINO		MATUTINO		MATUTINO	
MUNICÍPIO	ENTIDADE	MUNICÍPIO	ENTIDADE	MUNICÍPIO	ENTIDADE	MUNICÍPIO	ENTIDADE	MUNICÍPIO	ENTIDADE
ALCINOPÓLIS	APAE	CORONEL SAPUCAIA	APAE	LAGUNA CARAPÃ	APAE	CAMPO GRANDE	CENTRO DE CAP. DE PROF. DA EDUC. E DE ATEND. AS PESSOAS COM SURDEZ - AEE	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO CAMPO-GRANDENSE OSPORTADORES DE DEFICIÊNCIA - ACPD
ANASTÁCIO	APAE	CORUMBÁ	APAE	MARACAJU	APAE	CAMPO GRANDE	CENTRO EST. ATEND. AO DEF. DA AUDIOCOMUNICAÇÃO-CEADA	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO DOS AMIGOS DAS CRIANÇAS COM CÂNCER - AAC

ANARILÂNDIA	APAE	COSTA RICA	CAEE	MIRANDA	APAE	CAMPO GRANDE	CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO ESPECIAL E INCLUSIVA-AEE	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO DOS DEFICIENTES VISUAIS DE MATO GROSSO DO SUL-ADVIMS
ANGÉLICA	APAE	COXIM	APAE	MUNDO NOVO	APAE	CAMPO GRANDE	ASSEADEM	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCADORES DE DEFICIENTES VISUAIS – ABDEEV
ANTÔNIO JOÃO	APAE	DEODÁPOLIS	APAE	NOVO HORIZONTE DO SUL	APAE	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO ESCOLA CLINICA SANTA TEREZINHA	CAMPO GRANDE	CENTRO DE DESENVOLVIMENTO DO POTENCIAL HUMANO RAIÃO DE LUZ
Apº DO TABOADO	APAE	DOIS IRMÃOS DO BURITI	CAEPP	MARACAJU	ESCOLA FAMÍLIA AGRÍCOLA	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO REGIONAL DE DEPORTO DE DEFICIENTE MENTAIS DE MS
AQUIDAUANA	PESTALOZZI	DOURADOS	APAE	NAVIRAÍ	APAE	CAMPO GRANDE	ESCOLA ESPECIAL COLIBRI-MARCELO TAKAHASHI	CAMPO GRANDE	CIDADE DOS MENINOS
ARAL MOREIRA	APAE	DOURADOS	PESTALOZZI	NOVA ANDRADINA	APAE	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO PESTALOZZI	CAMPO GRANDE	FEDERAÇÃO DOS DEFICIENTES FÍSICOS DE MS E ENTIDADES AFINS
BANDEIRANTES	APAE	ELDORADO	APAE	PARANAÍBA	APAE	CAMPO GRANDE	ESCOLA INTEGRADA HORIZONTE	CAMPO GRANDE	COTOLENGO SUL-MATOGROSSENSE
BATAGUASSU	APAE	FÁTIMA DO SUL	APAE	PARANHOS	CAEE	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO TAGARELA	CAMPO GRANDE	FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS DO MS FEA
VESPertino		VESPertino		VESPertino		VESPertino		VESPertino	
BATAYPORÃ	APAE	GLÓRIA DE DOURADOS	APAE	PEDRO GOMES	APAE	SÃO GABRIEL DO OESTE	APAE	ÁGUA CLARA	APAE
BELA VISTA	APAE	GUIA LOPES DA LAGUNA	APAE	PONTA PORÃ	APAE	SETE QUEDAS	APAE	AMAMBAI	APAE
BONITO	PESTALOZZI	IGUATEMI	APAE	PORTO MURTINHO	APAE	SIDROLÂNDIA	APAE	BODOQUENA	APAE
BRASILÂNDIA	APAE	INOCÊNCIA	APAE	RIBAS DO RIO PARDO	APAE	SONORA	APAE	ITAQUIRAÍ	
CAARAPÓ	APAE	ITAPORÃ	APAE	RIO BRILHANTE	APAE	CAMPO GRANDE	SOCIEDADE EDUCACIONAL JULIANO FERNANDER VARELA	SANTA RITA DO PARDO	SOCIEDADE PESTALOZZI DE SANTA RITA DO PARDO

CHAPADÃO DO SUL	APAE	ITAQUIRAÍ	ASSOCIAÇÃO ESCOLA FAMÍLIA AGRÍCOLA	RIO NEGRO	APAE	CAMPO GRANDE	ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DO AUTISTA – AMA	SIDROLÂNDIA	ASSOCIAÇÃO DA ESCOLA DA FAMÍLIA AGRÍCOLA EFASIDRO
CAMAPUÁ	CENTRO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL CEDEC	IVINHEMA	APAE	RIO VERDE DO MT	PESTALOZZI	CAMPO GRANDE	INSTIT. SMG CEGOS FLORIVALDO VARGAS - ISMAC	TACURU	APAE
CASSILÂNDIA	CENTRO EDUCACIONAL RAIOS DE SOL	JARDIM	PESTALOZZI	TERENOS				TAQUARUSSÍ	APAE DOS EXCEPCIONAIS
								TRÊS LAGOAS	APAE