



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital
----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------

Relatório Final do Projeto IFG Digital

Agosto – 2020



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla: 001/PGP-IFG_DIG **Nome do Projeto:** IFG Digital

Sumário

1.	Introdução	3
2.	Avaliação da Implantação do Processo Eletrônico no IFG	3
2.1.	Fase 1: Planejamento, Iniciação e Diagnóstico	3
2.2.	Fase 2: Preparação dos Ambientes de Produção e Treinamento	4
2.3.	Fase 3: Realização de Treinamentos	5
2.4.	Fase 4: Implantação dos Sistemas – 1º Ciclo – Piloto na Reitoria.....	6
2.5.	Fase 5: Implantação dos Sistemas – 2º Ciclo – Expansão no IFG	6
2.6.	Confirmação das Entregas.....	7
2.7.	Restrições	9
2.8.	Benefícios Alcançados	10
2.9.	Investimentos do Projeto	11
3.	Pendências	11
4.	Principais Responsabilidades Pós Implantação	12
5.	Lições Aprendidas	12
6.	Considerações Finais	13



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital
----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------

1. Introdução

O objetivo principal do Projeto IFG Digital foi implantar o SUAP-Módulo de Documentos e o SUAP-Processo Eletrônico Nacional no Instituto Federal de Goiás. O Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 justificou a sua realização, pois trouxe a necessidade da mudança de paradigma no que diz respeito aos processos administrativos nos órgãos da administração pública federal. Com esse objetivo foi instituída a equipe do projeto IFG Digital, através da [Portaria da Comissão de Implantação do Processo Eletrônico](#).

Este relatório visa demonstrar os resultados do Projeto IFG Digital, expor as ações realizadas pela Comissão de Implantação do Processo Eletrônico do IFG, desde o planejamento, execução, suporte e monitoramento do projeto.

O prazo para a implantação da solução no IFG foi até 30 de junho de 2019, conforme definido na portaria do Gabinete do IFG nº 1.835, de 8 de agosto de 2018. Todavia, a Resolução CONSUP/IFG nº 8 de 22 de abril de 2019, definiu uma nova data para o início da utilização dos sistemas, dia 21/07/2019. O projeto foi concluído com sucesso, dentro do prazo estipulado, sem ultrapassar os custos e recursos previstos no planejamento.

2. Avaliação da Implantação do Processo Eletrônico no IFG

Considerou-se escopo deste projeto a implantação (entrada em produção) do sistema SUAP-Módulo de Documentos e SUAP-Processo Eletrônico, ou seja, a utilização dos sistemas após o período de treinamento e o suporte inicial (três meses) para resolução de problemas e dúvidas. Após esse período, a Diretoria de Tecnologia da Informação e as Coordenações de Tecnologia da Informação ficaram responsáveis pelo suporte técnico e as áreas/setores organizacionais pela definição e melhoria dos fluxos dos documentos e processos.

O projeto foi planejado em cinco etapas, cada uma contendo atividades, prazos e responsáveis, conforme pode ser observado abaixo.

2.1. Fase 1: Planejamento, Iniciação e Diagnóstico

O objetivo da Fase 1 foi estabelecer o alicerce para o desenvolvimento do projeto. Representa o início da implantação dos sistemas, para isso, busca responder às seguintes perguntas: As razões da organização para implantar o projeto estão claramente definidas? As partes interessadas estão identificadas? Qual a legislação envolvida? Como será a comunicação do projeto? Existe infraestrutura para gerenciar a execução do projeto de implantação?

Foi necessário compreender a necessidade da mudança e o seu contexto, construir o apoio do projeto e garantir a infraestrutura de gerenciamento. Esta fase reuniu aspectos críticos e decisórios, portanto necessitou de uma clara definição para que o projeto fosse planejado e comunicado de forma a contribuir para a sua realização.

A primeira atividade realizada pela comissão foi a elaboração do Plano de Projeto. Adotamos como conjunto de práticas de gerenciamento de projetos o guia *Project Management Body of*



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla: 001/PGP-IFG_DIG **Nome do Projeto:** IFG Digital

Knowledge – PMBOK. A elaboração do plano foi fundamental para o sucesso do projeto, pensamos nas estratégias, atividades, marcos, responsabilidades e prazos de execução. Elaboramos também a Matriz das Comunicações do Projeto, que direcionou toda a comunicação do projeto com a comunidade do IFG.

Outra importante atividade foi a identificação de usuários chaves com o objetivo de conquistar o apoio, evitar a oposição e diminuir resistências à implantação dos sistemas. Seguem todas as atividades realizadas na Fase 1:

EAP	Nome
0	Implantação do Processo Eletrônico Nacional
1	Planejamento, Iniciação e Diagnóstico
1.1	Elaboração do plano de projeto (termo de abertura, escopo e tempo, comunicação, custos, riscos, partes interessadas...).
1.2	Elaborar o plano de divulgação do projeto (ações de comunicação interna e <i>endomarketing</i>).
1.3	Identificar e sensibilizar os usuários chave.
1.4	Mapear a legislação pertinente ao uso de comunicações administrativas, procedimentos de classificação e destinação de documentos, digitalização, certificado digital e acesso à informação.
1.5	Criar e aprovar a minuta do regulamento que institucionaliza o uso do Processo Eletrônico no IFG.
1.6	Revisar o regulamento e encaminhar ao gabinete da reitoria para aprovação e envio ao Conselho Superior.
1.7	Criar e manter o site do projeto.
1.8	Identificar, nas diferentes áreas, os tipos de processos, os tipos de requerimentos e os modelos de documentos.
1.9	Descrever e publicar o fluxo para os principais tipos de processos.

2.2. Fase 2: Preparação dos Ambientes de Produção e Treinamento

O propósito da Fase 2 foi desenvolver um entendimento sobre os sistemas a fim de identificar necessidades de cadastros, atualização de lotação de servidores, permissões, modelos de documentos, cargas iniciais de dados, aspectos de infraestrutura e segurança. Além disso, preparamos um ambiente de treinamento e testes para o uso dos servidores do IFG. Nesta fase procuramos responder à seguinte pergunta: como estamos agora? Para isto, foi realizada uma avaliação objetiva da situação atual, em seguida planeamos as seguintes ações:

EAP	Nome
2	Preparação dos Ambientes de Produção e Treinamento

	Ministério da Educação Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica Instituto Federal de Goiás Comissão de Implantação do Processo Eletrônico		
	PLANO DO PROJETO		
Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital

EAP	Nome
2.1	Conferir a lotação dos servidores em sua unidade organizacional e, caso necessário, solicitar correção à Diretoria de Desenvolvimento de Recursos Humanos / Coordenação de Recursos Humanos e Assistência Social.
2.2	Identificar os perfis de usuários e criar o documento que orienta o cadastro de permissões no sistema.
2.3	Realizar a checagem dos requisitos de infraestrutura (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, segurança, backup, ...).
2.4	Atualizar o ambiente de treinamento e produção do SUAP.
2.5	Realizar as cargas iniciais dos dados no SUAP treinamento e produção.
2.6	Criar os principais modelos de documentos no Módulo de Documentos – SUAP.
2.7	Testar o Módulo de Documentos Eletrônicos do SUAP.
2.8	Testar o Módulo Processo Eletrônico do SUAP.

2.3. Fase 3: Realização de Treinamentos

Os treinamentos tiveram o objetivo de proporcionar conhecimentos, habilidades e atitudes aos servidores para a implantação do projeto IFG Digital. Uma importante estratégia foi a designação da equipe de multiplicadores nos câmpus, o que possibilitou disseminar o conhecimento e ampliar o suporte. A comissão central disponibilizou o apoio semanal aos multiplicadores dos câmpus através de conferência *web*, suporte via *whatsapp* e central de serviços de TI.

Além dos treinamentos presenciais criamos o Centro de Aprendizagem Virtual, uma plataforma de vídeo-aulas ensinando sobre as funcionalidades de cada sistema, e uma página virtual com informações do projeto, inclusive Perguntas Frequentes. O público alvo do treinamento foram todos os servidores do IFG, conforme previsto nas atividades abaixo:

EAP	Nome
3	Realização de Treinamentos
3.1	Planejar os treinamentos: 1º Treinamento: destinado aos servidores da reitoria; 2º Treinamento: destinado aos multiplicadores e servidores dos câmpus; 3º Treinamento: apresentação do projeto, destinado aos servidores de Tecnologia da Informação.
3.2	Criar o Centro de Aprendizagem Virtual (vídeos tutoriais, processos, manuais ...).
3.3	Preparar e executar o treinamento para a reitoria conforme planejado.

	Ministério da Educação Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica Instituto Federal de Goiás Comissão de Implantação do Processo Eletrônico	
	PLANO DO PROJETO	
Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto: IFG Digital

EAP	Nome
3.4	Preparar e executar o treinamento para os multiplicadores e servidores dos câmpus conforme planejado.

2.4. Fase 4: Implantação dos Sistemas – 1º Ciclo – Piloto na Reitoria

O propósito da Fase 4 foi validar toda solução em um ambiente real. Verificamos o funcionamento do sistema, dos processos, a coordenação da equipe e a interação com os usuários. Falhas foram identificadas e corrigidas, verificamos a efetividade de estratégias, das ações planejadas, a necessidade de modelos de documentos, analisamos aspectos políticos e culturais que poderiam influenciar no sucesso do projeto.

Refinamos gradativamente a abordagem de implantação para ser implementada em toda organização. Seguem as principais atividades desta fase:

EAP	Nome
4	Implantação dos Sistemas – 1º Ciclo (piloto na reitoria)
4.1	Planejamento de ações de implantação: desenvolver a abordagem de implantação, os locais, cronogramas ...
4.2	Execução: selecionar os tipos de processos, os documentos e requerimento que serão utilizados no 1º ciclo e iniciar o uso dos sistemas.
4.3	Monitoramento: acompanhar a utilização do sistema dentro de sua unidade organizacional, tirar dúvidas de usuários e relatar os problemas encontrados.
4.4	Estabelecimento: fazer ajustes de implantação (sistema, processos, tutoriais, criação de mais modelos de documentos ...).
4.5	Lições aprendidas: registrar as lições aprendidas e aperfeiçoar os próximos ciclos.

A atividade “Lições Aprendidas” registrou aprendizados visando aprimorar projetos futuros. A experiência da implantação do projeto foi revisada para verificar o que foi alcançado, se atingiu os objetivos definidos, e como a organização pode implementar futuras mudanças de maneira mais efetiva e eficiente.

2.5. Fase 5: Implantação dos Sistemas – 2º Ciclo – Expansão no IFG

A última fase expandiu o uso dos sistemas para todo o IFG, utilizando todos os recursos planejados e executados nas fases anteriores, como: suporte via conferência *web*, *whatsapp* e Central de Serviços de TI, site do projeto e o Centro de Aprendizagem Virtual. Ampliamos a

	Ministério da Educação Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica Instituto Federal de Goiás Comissão de Implantação do Processo Eletrônico		
	PLANO DO PROJETO		
Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital

divulgação do projeto através do portal do IFG e de mídias sociais, participamos de Semanas de Planejamento e fizemos visitas para auxiliar alguns câmpus.

EAP	Nome
5	Implantação dos Sistemas – 2º Ciclo (expansão em todo IFG)
5.1	Expandir o uso do sistema para todo o IFG – repetição do 1º Ciclo considerando as lições aprendidas e a realização de melhorias no processo de implantação. Necessário a execução das atividades 1.8, 1.9 e 2.1.

2.6. Confirmação das Entregas

A primeira entrega foi a construção do [Plano do Projeto](#), um documento formal, aprovado pela comissão, que orientou a execução e o gerenciamento do projeto.

A comissão iniciou a divulgação do projeto na tentativa de sensibilizar os gestores e toda comunidade, demonstrando os benefícios que a Instituição poderia obter, conforme detalham as matérias e a imagem abaixo:

[Projeto IFG Digital é apresentado a gestores da Instituição](#)

[Sistema de processo eletrônico vai economizar mais de R\\$ 1 milhão por ano](#)



Fotografia 1: Apresentação do projeto ao Colégio de Dirigentes do IFG

Em seguida entregamos ao Conselho Superior do IFG (CONSUP) a minuta do regulamento que institucionaliza o uso do Processo Eletrônico. O documento foi discutido e aprovado no CONSUP, originando a [Resolução CONSUP nº 8, de 22 de abril de 2019](#).

Criamos o site (<http://www.ifg.edu.br/ifgdigital>), que contém informações gerais do projeto, *status* de execução, o centro de aprendizagem virtual, perguntas frequentes, orientações sobre procedimentos e suporte.

Conforme previsto no planejamento criamos o ambiente de treinamento do sistema SUAP visando disponibilizar aos usuários uma plataforma de testes e aprendizado. Além disso,



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital
----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------

disponibilizamos o material do treinamento, incluindo [slides](#) e [fluxos do sistema](#), conforme divulgado a seguir: [IFG Digital disponibiliza tutoriais do projeto em página eletrônica](#).

Ampliamos a estratégia de implantação dos sistemas nos campi através de Equipes Locais de Implantação, designadas pela [Portaria da Equipe Local de Implantação](#).

O treinamento foi realizado na reitoria e nos campi do IFG, alguns campi registraram o evento no site, outros (reitoria e os campi Aparecida, Águas Lindas, Luziânia, Senador Canedo, Valparaíso) em redes sociais. Seguem algumas matérias e imagens dos treinamentos:

- Câmpus Anápolis – [Servidores do Câmpus Anápolis recebem formação sobre projeto IFG Digital](#);
- Câmpus Cidade de Goiás – [Servidores recebem treinamento do projeto IFG Digital – Câmpus Cidade de Goiás](#);
- Câmpus Formosa – [Treinamento do IFG Digital chega ao Câmpus Formosa](#);
- Câmpus Goiânia – [Projeto IFG Digital é apresentado a servidores](#);
- Câmpus Goiânia Oeste – [Projeto IFG Digital é apresentado na Semana de Planejamento Pedagógico](#);
- Câmpus Inhumas – [Servidores do Câmpus Inhumas participam de treinamento do Projeto IFG Digital](#);
- Câmpus Itumbiara – [Servidores recebem treinamento do projeto IFG Digital](#);
- Câmpus Jataí – [IFG Digital é apresentado aos servidores do Câmpus Jataí](#);
- Câmpus Uruaçu – [Câmpus Uruaçu participa de capacitação do projeto IFG Digital](#).



Fotografia 2: Servidores dos campi Goiânia Oeste e Inhumas participando do treinamento



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital
----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------



Fotografia 3: Servidores dos câmpus Goiânia e Anápolis participando do treinamento

Por fim, o sistema foi implantado, podendo ser acessado através do endereço eletrônico <https://suap.ifg.edu.br>. Iniciou-se a utilização em todo IFG na data prevista, 21/07/2019, conforme foi publicado na matéria a seguir:

[Processos no IFG serão eletrônicos a partir da próxima segunda](#)

2.7. Restrições

As restrições são limitações impostas ao projeto, como custo, cronograma ou recursos. Listamos as principais restrições enfrentadas no decorrer do projeto:

- **Restrição quanto ao prazo de implantação** – o Regulamento do Processo Eletrônico estabeleceu a data 21/07/19 para que os sistemas entrassem em produção. Para gerenciar o prazo do projeto a comissão criou a Estrutura Analítica do Projeto (EAP), um documento que contém as atividades, responsáveis e prazo de conclusão de cada atividade. Além disso foram estabelecidos os marcos do projeto para que pudéssemos reavaliar o andamento do mesmo e fazer os ajustes necessários para o cumprimento dos prazos;
- **Resistência à mudança por parte de alguns servidores** – conseguimos vencer essa restrição demonstrando as vantagens do projeto, resolvendo com rapidez a maioria de problemas técnicos, apoiando o usuário na utilização dos sistemas e na definição de procedimentos;
- **Falta de definição de processos, descrição incorreta ou incompleta** – diversos setores tiveram que criar ou repensar os seus fluxos para utilização no processo eletrônico. Conseguimos avançar nesse item através do suporte da comissão de implantação, das comissões locais e da área de TI;
- **Inviabilidade de agenda dos integrantes da comissão para dedicar aos trabalhos** – contornamos esse problema com o planejamento e distribuição de atividades objetivas, realização de poucas reuniões com toda a comissão, realização de reuniões individuais para tratar somente de atividade específica;

	Ministério da Educação Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica Instituto Federal de Goiás Comissão de Implantação do Processo Eletrônico		
	PLANO DO PROJETO		
Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital

- **Rotatividade (*turnover*) de profissionais envolvidos no projeto** – durante a realização do projeto ocorreram férias e licenças, situações contornadas com a inclusão de novos membros na comissão;
- **Apresentação de erros no sistema** – a equipe de TI atuou na resolução de problemas graves e iniciou a atualização do SUAP para resolver os demais problemas.

2.8. Benefícios Alcançados

Detalhamos abaixo os principais benefícios alcançados com a execução do projeto:

- Redução de custos financeiros (resmas de papel, consumíveis, aquisição de capas de processos, custos com reprografia, aquisição de armários, construção de salas para guarda de processos físicos);
- Redução do custo ambiental associado ao uso do papel;
- Redução de custos operacionais relacionados à entrega e ao armazenamento de documentos e processos (transportes e redução de contrato de malote);
- Redução do tempo gasto na abertura, manipulação, localização e tramitação de documentos e processos;
- Eliminação de perdas, extravios e destruições indevidas de documentos e processos;
- Compartilhamento simultâneo de documentos e processos, para fins de contribuição, acompanhamento da tramitação ou simples consulta;
- Práticas de trabalho voltadas à orientação por processos e ao aumento da produtividade;
- Acesso remoto aos documentos e processos possibilitando aos servidores o trabalho em *Home Office*;
- Auxílio aos servidores em sua rotina, com a disponibilização de modelos e orientações sobre como proceder em situações específicas;
- Incremento na publicidade dos processos, tornando mais fácil seu acompanhamento por servidores, e o seu controle interno;
- Redução da demanda de atendimento presencial;
- Redução do tempo de atendimento;
- Eliminação de deslocamentos para o acompanhamento do trâmite dos processos;
- Informação ao cidadão sobre a movimentação dos processos.

Até a presente data, 21/08/2020, foram criados **70.278 documentos** e **20.035 processos eletrônicos** no SUAP.

Se analisarmos somente o período em que os servidores iniciaram o trabalho remoto, foram criados 30.133 documentos eletrônicos e 7.240 processos, o que comprova a relevância do projeto para o IFG.

	Ministério da Educação Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica Instituto Federal de Goiás Comissão de Implantação do Processo Eletrônico		
	PLANO DO PROJETO		
Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital

2.9. Investimentos do Projeto

Não tivemos custos de aquisição do sistema, todavia realizamos os seguintes investimentos para a implantação do projeto:

- Aquisição de 36 *scanners* profissionais: a origem desse investimento é o Projeto Assentamento Funcional, contudo também poderão ser utilizados no Projeto IFG Digital, portanto vamos considerar a metade do valor como custo do projeto.

Valor investido: R\$ 52.740,00.

- Investimentos em diárias e transporte para os treinamentos presenciais nos câmpus.

Valor investido: R\$ 2.160,60.

- Ampliação do datacenter devido a previsão de aumento de espaço para o armazenamento lógico dos documentos digitais e da segurança dos mesmos.

Valor investido: R\$ 180.000,00. A duração desse investimento é de 5 anos.

Investimento Total do Projeto: R\$ 234.900,60

3. Pendências

Não existem pendências dentro escopo do trabalho da comissão, todas atividades previstas no plano de projeto foram concluídas. Todavia, há atividades que devem ser executadas pós implantação, conforme detalhamento a seguir:

- Definição dos gestores dos sistemas, conforme descrito na Política de Segurança da Informação, artigo 40. O art. 4 da Resolução CONSUP/IFG nº08, de 22 de abril de 2019, define como competência do reitor do IFG a formalização do Comitê Gestor do Sistema Eletrônico de Informações através de portaria;
- Classificação da Informação – cadastro do código de classificação de documentos e vinculação aos tipos de documentos. Os tipos de processos eletrônicos devem possuir o Código de Classificação Arquivística automaticamente vinculados. Nesse sentido, sugerimos a composição de comissão específica para esse fim;
- Criação da Tabela de Temporalidade. O art. 29 da Resolução determina que “*Os processos eletrônicos serão mantidos no SUAP até que cumpram seus prazos de guarda, conforme definido na Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo, a ser criada pelo IFG, e nas legislações vigentes do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)*”. É um trabalho que gerará economia para a Instituição, pois poderá ser liberado espaço de armazenamento no datacenter ao invés de realizar mais investimentos. Acreditamos que este trabalho possa ser realizado em conjunto com a classificação da informação;
- Melhorias de processos e procedimentos relacionados aos fluxos utilizados no sistema;



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital
----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------

- Atualização do sistema SUAP, visando a disponibilização de novas funcionalidades e a correção de erros;
- Implantação da plataforma de comunicação, o Barramento de Serviços, entre órgãos que utilizam sistemas eletrônicos (SEI, SAPIENS, SUAP...).

4. Principais Responsabilidades Pós Implantação

O escopo de atuação da comissão foi a implantação dos sistemas e suporte por três meses. Após esse período, conforme definido no plano de projeto e na resolução do processo eletrônico, é responsabilidade:

- Da Diretoria de Tecnologia da Informação – a manutenção do sistema, resolução de problemas técnicos, atualização, realização de *backups*, suporte aos usuários;
- Das Unidades Organizacionais – a criação e melhoria de processos e procedimentos, a gerência de permissões do setor, a adequada utilização dos sistemas;
- Do Comitê Gestor do Sistema Eletrônico – elaborar e propor a revisão de normativas, acompanhar a utilização dos sistemas e propor capacitações.

5. Lições Aprendidas

O objetivo das lições aprendidas é melhorar o resultado dos projetos futuros da Instituição de forma contínua. Seguem as lições aprendidas do projeto IFG Digital:

- A elaboração do Plano de Projeto foi um dos fatores determinantes para o sucesso, pois possibilitou a definição clara e correta do escopo do projeto, a estruturação das etapas e atividades, o gerenciamento dos prazos, da equipe, da comunicação e a definição de estratégias que garantiram o apoio da alta administração;
- Mesmo com a definição de estratégias para lidar com resistências às mudanças tivemos dificuldades com alguns usuários, sendo necessário manter o foco nos resultados e nos benefícios gerados para a organização;
- Deficiências técnicas são mais fáceis de corrigir que aspectos comportamentais, decidimos focar nos apoiadores do projeto e convencer os indecisos, ao invés de focar nos opositores;
- É importante considerar a cultura organizacional de cada campus/reitoria e ter o apoio da alta administração, sem o apoio e o empenho dos gestores seria inviável obter o sucesso;
- Foi fundamental ter na equipe pessoas com habilidade e flexibilidade para lidar com as dificuldades encontradas. O IFG possui uma grande riqueza de pessoal, identificamos diversos servidores capazes, entusiasmados e comprometidos com o projeto, que tiveram atuação acima das expectativas da comissão;
- Apesar de o sistema estar completamente funcional encontramos dificuldades com alguns usuários, que desejavam novas funcionalidades no sistema ou colocavam dificuldades por conta de mudanças na rotina do trabalho. Decidimos prosseguir com a



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Goiás
Comissão de Implantação do Processo Eletrônico

PLANO DO PROJETO

Código/Sigla:	001/PGP-IFG_DIG	Nome do Projeto:	IFG Digital
----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------

implantação, buscamos alternativas ou a implementação de melhorias para as dificuldades com o sistema e apoiamos os servidores na elaboração dos novos procedimentos de trabalho. Utilizamos a abordagem de melhorias incrementais durante o decorrer do projeto ao invés de buscar a perfeição para depois iniciar a implantação;

- Em se tratando de implantação de sistemas, mesmo que façamos todos os testes antes da implantação ocorrerão situações inesperadas devido às particularidades do ambiente real, portanto tenha uma equipe técnica disponível para corrigir erros rapidamente;
- O apoio das comissões e da DTI na resolução rápida de questões técnicas e de dúvidas dos usuários trouxe segurança à comunidade na utilização dos sistemas e na definição de novos procedimentos;
- A comunicação realizada através do portal principal, site específico, *e-mails*, ferramentas de mensagens instantâneas, mídias sociais, reuniões e treinamentos foi fundamental para o bom andamento do projeto;
- A disponibilização do Centro de Aprendizagem Virtual, do sistema SUAP de treinamento e a da página de Perguntas Frequentes proporcionou à comunidade realizar testes do sistema, tirar dúvidas e resolver dificuldades sem contatar o suporte.

6. Considerações Finais

O projeto IFG Digital foi conduzido a partir das melhores práticas de gerenciamento de projetos, visando aumentar a probabilidade de sucesso da implantação dos sistemas com a utilização eficiente de recursos. Como pode ser percebido, o projeto IFG Digital foi um grande desafio, que exigiu o esforço e comprometimento de toda a Instituição.

Dentre os benefícios alcançados destacamos a economia financeira, a possibilidade de implantação do trabalho remoto, a diminuição do tempo na execução de atividades, a melhoria dos processos, a facilidade de consultas pelos servidores e cidadãos, e a transparência.

Diante do exposto, acreditamos que o IFG Digital oferece um importante apoio ao desenvolvimento institucional. Os desafios apenas iniciaram, o projeto demonstrou algumas necessidades de melhoria na Instituição, como a formalização de processos, a transparência de processos públicos, a padronização de documentos, a melhoria no tempo de resposta aos processos, dentre outros.

Esperamos que o uso dos sistemas seja eficiente e apoie o alcance dos objetivos da organização, melhorando a qualidade dos serviços oferecidos à população.