

# IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA DE PROTOCOLO DIGITAL NAS POLÍCIAS MILITARES DA BAHIA, RONDÔNIA E TOCANTINS<sup>1</sup>

Douglas Marink de Miranda<sup>2</sup>

Joicilene Araújo Barbosa Rezende<sup>3</sup>

Rafael de Gracia Tossatti<sup>4</sup>

Thaís Ramos Faneli<sup>5</sup>

## RESUMO

*O presente trabalho tem por objetivo propor a implementação de um sistema eletrônico de protocolo de documentos, em substituição ao sistema existente, realizado de forma manual, presencial e em livro físico de registros, a ser disponibilizado na internet. Será desenvolvido o código fonte da aplicação web, com característica modular, e com emprego das tecnologias e linguagens de código aberto, evitando onerar a administração e inviabilizar a implementação do sistema. A proposta de implementação de um sistema de protocolo surgiu das medidas de isolamento social restritivo decorrentes da pandemia da Covid-19. O sistema eletrônico servirá como facilitador do trabalho do servidor do protocolo e trará mais agilidade e facilidade no acesso do cidadão aos serviços administrativos da polícia militar.*

**Palavras-chave:** Protocolo. Sistema. Polícia Militar.

## ABSTRACT

*The purpose of this article is to propose the implementation of an electronic document protocol system, replacing the existing system, carried out manually, in person and in a physical record book, to be made available on the internet. The source code of the web application will be developed, with a modular feature, and using open source technologies and languages, avoiding burdensome administration and preventing the implementation of the system. The proposal to implement a protocol system arose from restrictive social isolation measures resulting from the Covid-19 pandemic. The electronic system will serve as a facilitator for the work of the protocol server and will make it easier and easier for citizens to access administrative services of the military police.*

**Keywords:** Protocol. System. Military Police.

---

<sup>1</sup>Artigo científico apresentado ao Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO) 2020 da Polícia Militar do Estado de Rondônia como requisito parcial para conclusão do curso.

<sup>2</sup>Pós-graduado em Ciências Jurídicas; Bacharel em Direito e em Segurança Pública - Curso de Formação de Oficiais (CFO) da PMRO 2009/2011; Capitão e Diretor de Informática da Polícia Militar do Estado de Rondônia.

<sup>3</sup>Pós-graduada em Gestão Pública e Ciências Jurídicas; Bacharel em Ciências Econômicas, Direito e Segurança Pública - CFO/PMTO 2010/2013; Capitã da Polícia Militar do Estado do Tocantins.

<sup>4</sup>Bacharel em Segurança Pública - CFO/PMRO 2009/2011; Capitão da Polícia Militar do Estado de Rondônia.

<sup>5</sup>Bacharel em Segurança Pública - CFO/PMBA 2003/2006; Capitã da Polícia Militar do Estado da Bahia.

## INTRODUÇÃO

Atualmente existem recursos tecnológicos suficientes para otimizar os serviços executados pelas polícias militares. Pode-se citar, como exemplo, na Polícia Militar de Rondônia (PMRO) o PMRO Mobile, ferramenta tecnológica sobre a qual está fundamentada a operacionalidade da PM, servindo como impulsionador dos serviços prestados aos rondonienses, dinamizando sobremaneira o despacho e o controle de viaturas, o atendimento e encerramento das ocorrências, a obtenção de informações fundamentais ao resguardo dos direitos dos cidadãos e dos próprios policiais militares.

No mesmo sentido, várias instituições militares estaduais têm se modernizado com a utilização dessas ferramentas, como é o caso da Polícia Militar do Tocantins (PMTO) com a implantação do PMTO Mobile prevista para início do ano de 2021.

Nesta seara, administrativamente, a exemplo, a PMRO vem implementando, com esforços homéricos da Diretoria de Informática, o Sistema de Gestão Administrativa (SIGA-PM), substituindo o obsoleto e inoperante Sistema de Gestão Integrada Policial Militar (SIGESPOM).

Porém, fato de alta relevância ocorreu no ano de 2020: a pandemia causada pelo vírus SARS-COV-2 (ou COVID-19), que culminou em severo isolamento social em todos os países do mundo, inclusive no Brasil, levando o Ministério da Saúde a decretar estado de emergência em saúde de importância nacional.

Nos estados da Bahia, Tocantins e Rondônia, assim como em outros estados, fora decretado estado de calamidade pública e estabelecido um sistema de isolamento social restritivo, fato que forçou os órgãos públicos, principalmente aqueles que prestam serviços essenciais, a adequarem suas atividades administrativas com fito de direcionar o maior esforço possível ao serviço operacional, devido à necessidade do emprego urgente de medidas de prevenção, no intuito de controlar e conter riscos, danos e agravos à saúde pública, evitando a disseminação do COVID-19. Assim, ocorreram adequações das jornadas de trabalho do serviço público, autorizando em alguns casos, o trabalho de forma remota, no intuito de evitar aglomerações.

Nas Polícias Militares da Bahia (PMBA), Rondônia (PMRO) e Tocantins (PMTO), as atividades administrativas foram drasticamente reduzidas, mantendo-se apenas aquelas essenciais, voltadas à garantia das atividades de policiamento ostensivo preventivo ordinário, bem como das atividades voltadas à manutenção das

restrições impostas pelos diversos decretos estaduais expedidos em decorrência da pandemia.

Porém, pôde-se constatar a necessidade de ir mais além, reinventando, em alguns casos, a forma de atendimento, aliando a experiência adquirida com o isolamento social e a tecnologia existente. Nesse sentido, sugere-se a implementação de um sistema automatizado de protocolo, que permita àqueles cidadãos que desejem acessar os serviços das polícias militares aqui estudadas (PMBA, PMRO e PMTO), possam fazê-lo de maneira remota, segura, eficiente e dinâmica.

Em que pese a proposta de implementação desse sistema, abordou-se como problema da pesquisa a viabilidade da substituição do sistema manual e presencial de protocolo de documentos, por um sistema eletrônico e remoto, sem a necessidade de recepção de documentação física. Ainda, se seria viável o desenvolvimento e implementação de um sistema digital, considerando a atual utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), utilizado pelos órgãos do poder executivo nos estados da Bahia e Rondônia, e Sistema de Gestão de Documentos (SGD), utilizado no estado do Tocantins.

Como solução para o problema abordado, trabalhou-se com as hipóteses de que a substituição do sistema de protocolo presencial e manual de documentos externos por um sistema eletrônico e remoto facilitaria o serviço do setor responsável e, ainda, seria viável, mesmo com a utilização atual do SEI, na PMBA e PMRO, e SGD, na PMTO.

O objetivo do presente estudo foi verificar a viabilidade da substituição do sistema de protocolo de documentos externos atual por um sistema eletrônico e remoto, sem a necessidade de recepção de documentação física.

Este artigo está estruturado em 02 (duas) seções. Na primeira seção descrevemos os benefícios da utilização das tecnologias de informação e comunicação no processo de melhorias dos serviços públicos propondo uma nova ferramenta que suprirá as demandas não atendidas pelo SEI e SGD do Poder Executivo. Na segunda sessão foram abordadas as regras de negócio, explicitando o funcionamento da nova ferramenta de protocolo, desde a interface externa até a interface interna, descrevendo passo a passo, campo por campo.

## 1. SISTEMA DE PROTOCOLO DIGITAL NAS POLÍCIAS MILITARES

Assim como no setor privado, nos órgãos da administração pública temos a figura do protocolo. Segundo Paes (2004, p. 27), o protocolo geralmente denomina os “setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso”. Por ser uma das principais formas de contato do cidadão com órgãos administrativos, é imprescindível a exigência de qualidade no serviço de protocolo aliada à celeridade no atendimento.

Nesse diapasão, conforme enfatiza Ferreira, Rocha Júnior e Maia (2018), temos as tecnologias de informação e comunicação como importantes aliadas no processo de melhoria dos serviços prestados à sociedade, além de facilitadoras do desempenho das funções públicas.

A ideia de substituição do modelo tradicional de livro de protocolo por um sistema digital é antiga, porém não encampado pela necessidade de desenvolvimento, que implica no conhecimento de linguagem de programação, lógica de programação, análise de sistema, manipulação de bancos de dados, tempo e dedicação.

A ferramenta a ser proposta, Sistema de Protocolo (SISPRO) será destinada a suprir a demanda que não é atendida pelo SEI do Poder Executivo, na PMBA e PMRO, e pelo SGD, na PMTO, que atualmente realizam protocolo de documentos externos de maneira presencial, com registro manual em livro próprio ou apenas com recebimento por meio de carimbo em via própria do protocolante. A implantação deste novo sistema trará ao usuário externo a facilidade de ter a sua demanda recepcionada de forma remota, gerando mais agilidade e celeridade no atendimento aos cidadãos.

Deste modo, a ferramenta será uma interface externa, de acesso público, que serve para envio de documentos e realização de protocolo, considerado protocolo externo único e oficial das Polícias Militares, e interface interna, pela qual serão realizadas as tramitações necessárias para atendimento da demanda protocolada.

Essas interfaces, estabelecidas por meio de atos dos Comandantes Gerais, serão desenvolvida em caráter modular, inseridas dentro do SIGA (no caso da PMRO), sítio institucional na PMTO e PMBA gerida por meio de controle de acesso, registro de andamento e resposta automática ao solicitante.

## 2. INTERFACES EXTERNA E INTERNA

A interface externa consiste em uma página web, a ser hospedada nos sites institucionais da PMBA, PMRO e PMTO, por meio da qual o cidadão interessado fará breve identificação, composta por campos obrigatórios e opcionais, onde também será disponibilizado meio de remessa de documento.

Ao realizar o protocolo, o sistema gerará automaticamente um número único, que será remetido automaticamente ao e-mail informado pelo protocolante durante a identificação. Com esse número, o interessado poderá realizar pesquisas para acompanhar o andamento de sua demanda, por meio do campo de pesquisa, também disponibilizado na interface externa.

### 2.1. Interface externa

#### 2.1.1. Acesso ao SISPRO

O interessado em protocolar um documento junto à Polícia Militar, atualmente, tem que se deslocar a uma Unidade da instituição, apresentar documento físico, aguardar que seja carimbado, anotado em um livro de protocolo, no qual são transcritas manualmente as informações do documento. Após o recebimento e registro, o protocolante não consegue realizar acompanhamento automaticamente, necessitando novo contato com o órgão em que realizou o protocolo para obter informações do andamento de seu pleito.

Com a implementação do SISPRO, o interessado realizará o protocolo eletronicamente, mediante acesso ao site da PM respectiva, preencherá os seguintes campos, de modo a viabilizar o envio do documento a ser apresentado:

a. Cadastro prévio:

- I - Identificação: o interessado informará o nome da pessoa responsável pelo protocolo;
- II - CPF / CNPJ: informação necessária para verificação da veracidade da identificação inserida;
- III - Telefone: informação necessária para que seja realizado contato com o protocolante, caso necessário;
- IV - e-mail: informação necessária para que o sistema informe o número do protocolo ao solicitante, bem como a atualização dos andamentos (sistema push);

## Sistema de protocolo digital da Polícia Militar

### SISPRO-PMRO

---

Identificação:	<input type="text" value="Nome completo (obrigatório)"/>
CPF/CNPJ:	<input type="text" value="somente números (obrigatório)"/>
Telefone:	<input type="text" value="somente números (obrigatório)"/>
e-mail	<input type="text" value="e-mail (obrigatório)"/>
Órgão/Entidade	<input type="text" value="Selecione"/>
Assunto	<input type="text" value="Selecione"/>
Órgão demandado	<input type="text" value="Selecione"/>
Mensagem	<input type="text" value="Digite uma mensagem (opcional)"/>
Escolher arquivo	<input type="button" value="Escolher arquivos"/> Nenhum arquivo selecionado

Figura 1- Interface externa

- b. Identificação do órgão/entidade: O sistema lista quais seriam as pessoas (físicas ou jurídicas) que serão atendidas pelo SISPRO, já que, com o estabelecimento do SEI como sistema oficial de tramitação de processos dos Órgãos do Poder Executivo, todos aqueles que têm acesso ao SEI não serão atendidos pelo SISPRO. O que se pretende é eliminar o sistema manual de protocolo, permitindo ao público externo, que não tem acesso ao SEI do Poder Executivo, acessar os serviços administrativos da Polícia Militar sem a necessidade de comparecimento a uma Unidade, de maneira transparente e eficiente.
- c. Assunto: Delimitação das demandas a serem apresentadas. Note-se que aqui não se pretende criar um canal similar ao Fala Comandante ou Ouvidoria, e sim um sistema eletrônico de protocolo de documentos, como é o caso das solicitações de apoio e policiamento em eventos, encaminhadas por diversos órgãos ou, ainda, ordens judiciais, entre outras.
- d. Órgão demandado: o protocolante indicará o órgão demandado, podendo escolher as unidades operacionais, caso seja demanda de caráter de execução, ou de solicitação de providências ou informações de competência local; ou

poderá escolher o Comando-Geral, quando for demanda de caráter mais geral ou com abrangência estadual.

- e. Mensagem: informação opcional, no caso do protocolante desejar incluir alguma informação que considere relevante ao andamento do pedido.
- f. Escolher arquivo: campo para envio do documento propriamente dito, no qual constará a demanda apresentada.

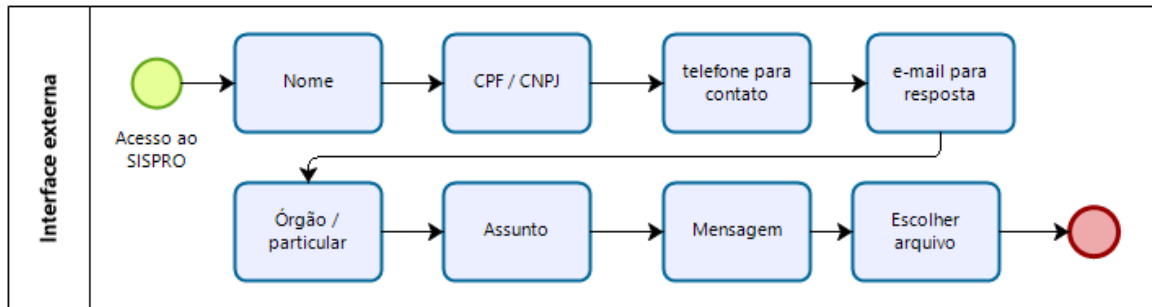


Figura 2 - Fluxo de protocolo

### 2.1.2. Pesquisa externa

O interessado poderá realizar pesquisas de protocolo na interface externa, por meio do campo pesquisa. Ao inserir o número do protocolo, ou o nome do protocolante, o sistema realizará consulta no banco de dados, e apresentará resposta em formato de tabela, indicando as movimentações realizadas referente ao protocolo pesquisado.

**Sistema de protocolo digital da Polícia Militar**

**SISPRO-PMRO**

---

Figura 3 - Pesquisa externa

Não serão apresentadas informações específicas, como qual usuário realizou a movimentação, ou as observações constantes dos despachos incluídos no processo, mas sim em que órgão se encontra atualmente o processo, e as datas das movimentações.

### 2.1.3. Encaminhamento interno

Após a realização do protocolo, o sistema, automaticamente realizará as seguintes ações:

- a. Resposta ao protocolante: encaminhamento do número do protocolo ao e-mail cadastrado pelo interessado, informando ainda o horário em que foi realizado o protocolo;
- b. Concentração automática dos documentos, destinando-os para despacho inicial pelo Gabinete do Comando-Geral ou protocolo de outro órgão demandado.

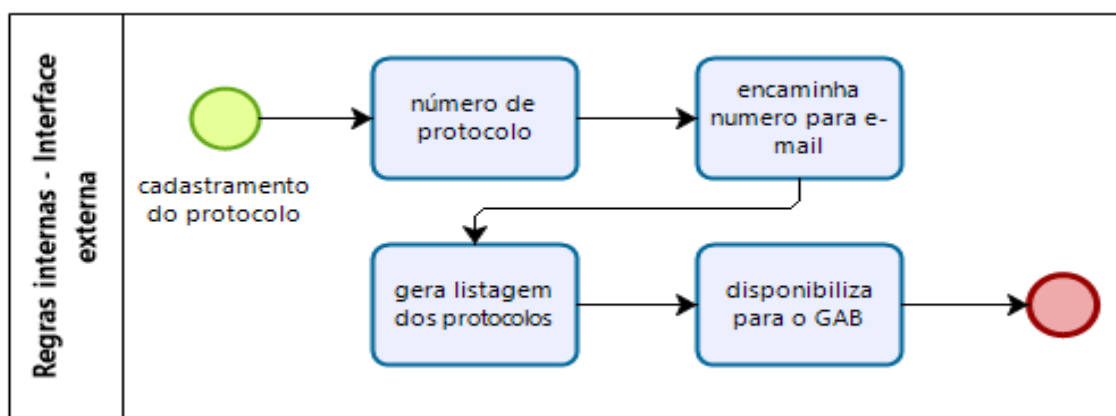


Figura 4 - Fluxo de tramitação do protocolo

## 2.2. Interface interna

Os documentos protocolados serão gerenciados por uma interface interna, modular, a ser implementada no SIGA-PM, de modo que sejam tramitados desde o início até a conclusão do atendimento internamente, sem necessidade de acessar o SEI. Parece, *prima facie*, um sistema redundante, já que o SEI é o sistema oficial para tramitação de processo do Poder Executivo. Entretanto, a documentação apresentada por aqueles que não tem acesso ao SEI implicam em uma série de ações, submetidas invariavelmente à burocracia desse sistema, para o devido andamento.

Uma vez que os documentos sejam protocolados eletronicamente, com poucos cliques, sob uma série de regras de negócios internos, a demanda será atendida satisfatoriamente. Ademais, pode-se continuar o desenvolvimento do SISPRO, buscando a integração com o SEI, se necessário, e a migração das atividades administrativas da Polícia Militar para o SIGA-PM.



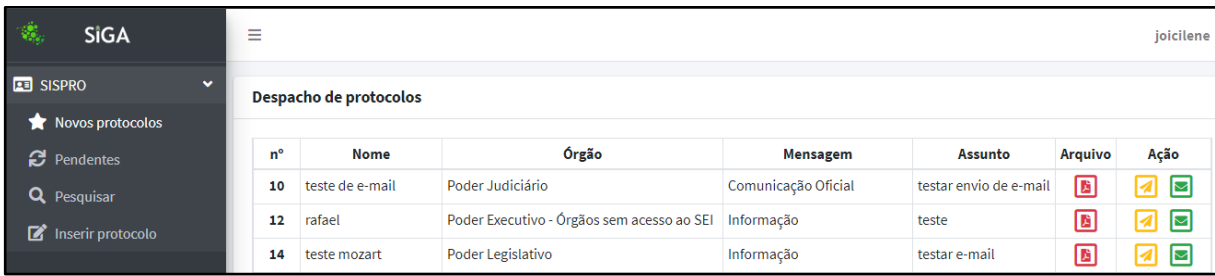
### 2.2.1. Login

Ao realizar o login no SIGA-PM, serão obtidas informações do usuário, como nome e unidade de lotação, que acompanharão os registros de andamento. A cada movimentação realizada, serão gravadas no banco de dados, as informações do responsável pela realização do respectivo andamento, incluindo-se, ainda, a data e a hora da movimentação.

Essas informações serão necessárias tanto para possível auditoria, quanto para elaboração da resposta à pesquisa do andamento do protocolo, bem como alimentação do “push” a ser encaminhado para o e-mail do protocolante.

### 2.2.2. Menu “Novos Protocolos”

Ao acessar o menu “Novos protocolos”, o usuário tem listados automaticamente todos os novos documentos protocolados. Por padrão, todos os documentos protocolados na interface externa são disponibilizados para os policiais militares lotados nas seções de gestão de protocolos dos órgãos para o qual a solicitação fora dirigida no ato do protocolo. Após a ciência deste, os documentos serão devidamente despachados ao órgão com competência de solução / resposta da demanda apresentada.



The screenshot shows the SIGA system interface. On the left is a dark sidebar menu with the following items: 'SISPRO' (with a dropdown arrow), 'Novos protocolos' (with a star icon), 'Pendentes' (with a refresh icon), 'Pesquisar' (with a magnifying glass icon), and 'Inserir protocolo' (with a document icon). The main content area is titled 'Despacho de protocolos' and contains a table with the following data:

n°	Nome	Órgão	Mensagem	Assunto	Arquivo	Ação
10	teste de e-mail	Poder Judiciário	Comunicação Oficial	testar envio de e-mail		
12	rafael	Poder Executivo - Órgãos sem acesso ao SEI	Informação	teste		
14	teste mozart	Poder Legislativo	Informação	testar e-mail		

Figura 5- Novos protocolos

As regras de negócio deste menu foram elaboradas para que, com poucos cliques, o responsável dê o devido encaminhamento ao Órgão interno competente para atendimento do pleito apresentado, podendo, inclusive, incluir observações no despacho.

Ao escolher o órgão, ou órgãos, e apertando no botão despachar, o sistema remeterá diretamente ao responsável pelo órgão selecionado, habilitando, automaticamente, a possibilidade de novo despacho para algum órgão subordinado,

e a possibilidade de resposta imediata. Pode ocorrer a tramitação simultânea de processo em diversos órgãos.

Figura 6 - Despacho de protocolo

No caso de novo despacho, para algum órgão subordinado, novamente o sistema encaminhará diretamente ao responsável pelo órgão selecionado, habilitando novo despacho e possibilidade de resposta.

Após atendimento da demanda, caso seja necessária elaboração de resposta ao solicitante, o responsável pela conclusão remeterá o processo ao chefe do Órgão, para produção de documento a ser assinado.

### 2.2.3. Menu “Pendentes”

Ao acessar o menu “Pendentes”, o policial militar tem acesso aos documentos destinados para a unidade em que serve, podendo responder prontamente a solicitação ou despachar para órgão subordinado, incluindo, conforme o caso, determinações ou observações específicas.

nº	Nome	Órgão	Mensagem	Assunto	Arquivo	Ação
12	rafael	Poder Executivo - Órgãos sem acesso ao SEI	Informação	teste		
23	JOICILENE ARAÚJO REZENDE	Pessoa física - particular	Solicitação / Requerimento	solicito banda de música para cantata de natal dia 23 de dezembro de 2020.		

Figura 7 - Protocolos pendentes

Uma vez que qualquer usuário do órgão responsável pelo atendimento da demanda protocolada tenha realizado acesso no protocolo recém encaminhado e listado no menu “Novos Protocolos”, e que não haja movimentação para órgãos subordinados, o sistema transferirá automaticamente para o menu “Pendentes”, por subentender-se que a demanda será solucionada naquele nível de usuário.

Nesse menu serão habilitadas as possibilidades de novo despacho e de elaboração de resposta / atendimento da demanda.

#### 2.2.4. Menu “Pesquisar”

Ao acessar o menu “Pesquisar”, o policial militar pode realizar pesquisa, quer seja pelo número de protocolo, quer pelo nome do protocolante, a fim de obter informações do andamento do processo interno, podendo, inclusive, realizar novo despacho ou elaborar a resposta, conforme o caso e a necessidade.



Figura 8- Pesquisa interna

#### 2.2.5. Menu “Inserir protocolo”

Esse menu fora desenvolvido para atender aos solicitantes que não tenham conhecimento do SISPRO, ou que, por alguma razão, compareça a algum órgão da Polícia Militar. Dessa maneira, o responsável pelo protocolo pode realizar a inserção do documento, e orientar o solicitante sobre a forma de proceder para novas solicitações.

Ao acessar o menu “Inserir protocolo”, o policial militar poderá realizar, internamente, o protocolo de documento apresentado na unidade em que servir, caso o interessado não o tenha feito pela interface externa. Do mesmo modo, será necessária breve identificação do protocolante, sendo o número único gerado encaminhado ao e-mail cadastrado.

The image shows a web application interface for 'Protocolar documento' (Protocol Document). On the left, there is a dark sidebar with the 'SIGA' logo and a menu for 'SISPRO' containing options: 'Novos protocolos', 'Pendentes', 'Pesquisar', and 'Inserir protocolo'. The main content area is titled 'Protocolar documento' and contains several input fields: 'Identificação' (Nome completo (obrigatório)), 'CPF/CNPJ' (somente números (obrigatório)), 'Telefone' (somente números (obrigatório)), 'e-mail' (e-mail (obrigatório)), 'Órgão/Entidade' (dropdown menu with 'Selecione'), 'Assunto' (dropdown menu with 'Selecione'), and 'Mensagem' (text area with placeholder 'Digite uma mensagem (opcional)'). Below these fields is a file selection section with a button 'Escolher arquivo' and the text 'Nenhum arquivo selecionado'. At the bottom right, there are two buttons: 'Protocolar' (green) and 'Cancelar' (red).

Figura 9 - Protocolo interno

### 3. METODOLOGIA

O sistema de protocolo fora desenvolvido com base nas atividades realizadas nos diversos órgãos das instituições policiais militares de Rondônia, Tocantins e Bahia, voltadas ao recebimento e encaminhamento de documentos externos ao SEI e ao SGD.

Para a realização do presente artigo, conforme preceitua Marconi e Lakatos (2007), na obra Fundamentos de metodologia científica, fora adotada a abordagem qualitativa com objetivo de analisar a viabilidade da substituição do sistema de protocolo manual por um sistema eletrônico de protocolo de documentos, o que foi verificado ser possível inclusive com apresentação da proposta de sistema e de minuta de decreto de regulamentação. A natureza da pesquisa fora aplicada, visto estar voltada à atividade específica de protocolo desenvolvida pelos órgãos da Polícia Militar.

Quanto aos objetivos a pesquisa exploratória expôs o problema verificado na realização de atividade de recebimento de documentos físicos, principalmente no Gabinete do Comando-Geral e demais órgãos das Polícias Militares estudadas, buscando com a implementação do SISPRO diminuir os processos como registro manual em livro de protocolo, digitalização de documento, abertura de processo SEI, ou necessidade do contato pessoal, principalmente levando em conta as restrições profiláticas relacionadas ao estado de calamidade pública declarado.

A população estudada foram as polícias militares dos estados da Bahia, Rondônia e Tocantins. Para tanto, utilizou-se como instrumento de coleta de dados a consulta aos órgãos responsáveis pela tecnologia da informação das Polícias Militares da Bahia, do Tocantins e de Rondônia, principalmente quanto ao desenvolvimento da ferramenta e sua aplicabilidade, por meio da submissão do código fonte e do banco de dados do sistema proposto para auditoria, aplicando as correções indicadas.

Assim, considerando a dinâmica de recebimento, registro e encaminhamento, de modo genérico, fora possível criar formulários eletrônicos, para o recebimento do documento de forma digital, remota, sem a necessidade de apresentação pessoal do interessado em um órgão policial militar, e o devido encaminhamento da demanda até sua solução.

Assim, documentos que exijam uma resposta oficial, por meio de documento, podem ser retirados do SISPRO e resolvido com o uso do SEI ou SGD. Já aqueles casos que requeiram apenas adoção de medidas operacionais, como solicitações de policiamento, podem ser solucionados pelo SISPRO, sem a necessidade de utilizar qualquer outra ferramenta, e ao final, ser anotado somente a medida adotada, com consequente conclusão da demanda.

Para o desenvolvimento do sistema eletrônico, foram empregadas ferramentas *open source*, ou seja, de domínio público, de utilização gratuita, como o banco de dados "Mysql" e as linguagens de programação *php*, *html* e *javascript*.

Além de programas como o Visual Studio Code, também gratuito, para a elaboração do código fonte. Também foram incluídos comentários dentro do código, de modo que qualquer setor de informática que deseje fazer alterações, adequações ou inovações do código consigam fazê-lo sem depender do idealizador, sendo observadas as boas práticas de programação.

Para os testes iniciais, fora utilizado um servidor local, que permitiu a adequação do *font-end* com o *back-end*, que são respectiva e basicamente, as interfaces de utilização do usuário, ou seja, aquilo que aparece na tela, e as intervenções no banco de dados, que realizam as operações requisitadas propriamente ditas, sem, contudo, aparecerem para o usuário.

Após isso, para hospedagem e testes, fora concedido pela Diretoria de Informática um acesso ao servidor de testes da PMRO, garantindo o acesso por meio da internet, sendo realizados testes para desenvolvimento e adequações necessárias para apresentação inicial.

Com os testes, foi possível elaborar as regras de negociação do sistema, que, com a *gamificação*<sup>6</sup>, busca deixar o sistema mais amistoso e intuitivo possível para o usuário, independente do código fonte exigido para isso. A experiência de utilização pode (e deve) influenciar a programação, de modo a deixar o sistema mais automatizado e eficiente possível, economizando horas do serviço público e recursos tecnológicos utilizados.

Para regulamentação do sistema, de modo a torná-lo como meio oficial de tramitação de documento na PMRO, fora criada uma minuta de decreto, disponível no apêndice "A", que, após a publicação em Diário Oficial, pode ser dada ampla divulgação, para que os interessados passem a utilizar o sistema como meio de acesso à PMRO. Em relação à PMTO e PMBA não é necessária publicação de decreto regulamentando, bastando tão-somente que o respectivo Comandante-Geral baixe o ato normativo.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O cidadão diuturnamente demanda os serviços operacionais da Polícia Militar, seja para registro de um acidente de trânsito, seja para registro de ocorrências criminais das mais diversas naturezas. Em relação a demandas administrativas, principalmente representantes de instituições privadas ou públicas, como sindicatos, empresas e prefeituras, necessitam encaminhar documentos às instituições militares, solicitando policiamento em locais de eventos, informando realização de reuniões em local público, enfim, precisam se corresponder com as instituições militares.

Atualmente, nas polícias militares da Bahia, Rondônia e Tocantins, o protocolo desses documentos é realizado de forma presencial com recebimento e carimbo em via própria do solicitante e/ou registro em livro específico para este fim.

Devido à pandemia do Novo Coronavírus que levou à edição de medidas de prevenção, como o isolamento social restritivo, reduzindo contatos presenciais e aglomerações de pessoas, chegou-se à proposta de implementação de um sistema de protocolo digital externo (SISPRO) para as polícias militares objetos do presente estudo.

---

<sup>6</sup> Gamificação consiste na "utilização de mecanismos e sistemáticas de jogos para a resolução de problemas e para a motivação e o engajamento de um determinado público" (VIANA ET AL., 2013 APUD BUSARELLO, 2016, P. 13).

Observados os dois sistemas de protocolo externo, o atual (manual) e o proposto (eletrônico), este último servirá como uma ferramenta administrativa facilitadora do trabalho do servidor de protocolo, além de avanço tecnológico. Quanto ao cidadão demandante, principal “cliente” da polícia militar, terá à sua disposição um meio remoto para correspondência com a instituição que viabilizará maior agilidade e facilidade em suas demandas, melhorando a qualidade do serviço prestado e, conseqüentemente a satisfação do cidadão-usuário.

Observados os dois sistemas de protocolo - o manual e o eletrônico, e principalmente pesando a necessidade de adequação social devido à nova realidade da saúde mundial, causada pela pandemia causada pelo vírus SARS-COV-2, conclui-se como viável a implementação do sistema eletrônico de protocolos, que devidamente regulamentado, pode servir como uma ferramenta administrativa e um avanço tecnológico.

Com base nas atividades desenvolvidas pelos setores de protocolo da Polícia Militar, entre elas a recepção e protocolo de documentos apresentados à Polícia Militar, fato que também é rotina nos diversos órgãos que compõe nossa instituição, e em comparação com outros órgãos públicos, comprova-se que é viável a implementação de um sistema eletrônico de protocolo, para atender a demanda não suprida pelo SEI.

Em momento posterior a implementação do sistema, pode-se criar um formulário de pesquisa de satisfação e de sugestões, para interação do usuário com o desenvolvedor, de modo a viabilizar melhoras e ajustes no sistema, favorecendo a utilização tanto do ambiente externo quanto do ambiente interno.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente gostaríamos de agradecer a Deus por permitir que esse momento ocorresse, e pela força concedida para superar todas as dificuldades e desafios que surgiram durante a caminhada.

Ao Exmo. Sr. Comandante Geral da Polícia Militar de Rondônia, Coronel QOPM Alexandre Luís de Freitas Almeida, por realizar o Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais - PMRO/2020, e por ser um visionário, que pela vasta experiência angariada durante sua brilhante carreira, permitiu uma integração entre as co-irmãs Polícias Militares de diversos estados e órgãos de segurança pública.

Ao Exmo. Sr. Secretário da Segurança Pública do Estado da Bahia, Dr. Maurício Teles Barbosa, por acreditar e oportunizar a realização deste curso à Capitão QOPM Faneli.

Ao Exmo. Sr. Comandante Geral da Polícia Militar do Tocantins, Coronel QOPM Jaizon Veras Barbosa, e ao Sr. Diretor de Ensino, Instrução e Pesquisa, Coronel QOPM Dosautomista Honorato de Melo por concederem esta oportunidade de aprendizado à Capitão QOPM Joicilene.

Aos coordenadores, tutores, conteudistas e auxiliares do CAO PMRO/2020 pelos conhecimentos transmitidos e pela atenção dispensada.

Aos colegas de curso pelos laços fraternos e companheirismo gerados que mesmo na modalidade de ensino à distância foram capazes de gerar.

Ao Senhor Capitão PM Douglas Marink de Miranda, nosso orientador e guia, e a equipe da Dinfo, que sempre se dispôs a auxiliar no desenvolvimento do código fonte.

Aos nossos companheiros (marido e esposa) que nos apoiaram e ajudaram a alçar mais um degrau na nossa longa caminhada profissional. Aos nossos filhos e familiares, que nos apoiam incondicionalmente, e por darem propósito às nossas vitórias e àqueles que contribuíram na construção do nosso trabalho.



## REFERÊNCIAS

BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de Direito Administrativo**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020**. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-188-de-3-de-fevereiro-de-2020-241408388>. Acesso em: 1 set. 2020.

BUSARELLO, Raul Inácio. Gamification: princípios e estratégias. São Paulo: Pimenta Cultural, 2016. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4455428/mod\\_resource/content/1/Gamification.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4455428/mod_resource/content/1/Gamification.pdf). Acesso em: 28 nov. 2020.

FERREIRA, Danilo de Sousa; ROCHA JÚNIOR, Manoel Luiz da; MAIA, Manuela Eugênio. Uma avaliação do sistema de protocolo da secretaria de estado da administração do governo da Paraíba. In: **Revista Analisando em Ciência da Informação**, João Pessoa v. 6, n. especial, p. 132-149 out. 2018. Disponível em: [http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v6\\_nesp/racin\\_v6\\_nesp\\_TA\\_GT02\\_0132-0149.pdf](http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v6_nesp/racin_v6_nesp_TA_GT02_0132-0149.pdf). Acesso em: 04 set. 2020.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed., rev. ampl., 3. reimp. Rio de Janeiro: FVG, 2004.

## **APÊNDICE – Minuta de decreto**

Minuta de decreto nº xxxxx, de xx de xx de 2020.

Dispõe sobre o uso do Sistema Eletrônico de Gestão da Polícia Militar do Estado de Rondônia e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 65, inciso V, da Constituição Estadual, e

Considerando a necessidade de normatizar e implantar o uso do meio eletrônico para gestão informatizada da Polícia Militar;

Considerando o objetivo de assegurar a eficiência, eficácia, a transparência, a sustentabilidade ambiental e a implementação de ferramentas de tecnologia da informação na gestão administrativa da Polícia Militar, modernizando e simplificando a estrutura e os processos organizacionais;

Considerando a necessidade de ofertar serviços e informações ao cidadão de forma efetiva, por intermédio das tecnologias da informação e comunicação, visando transparência e efetividade;

**DECRETA:**

Art. 1º. Fica instituído no âmbito da Polícia Militar o sistema eletrônico de gestão administrativa, como sistema oficial de gestão administrativa Polícia Militar do Estado de Rondônia.

§ 1º. O sistema eletrônico de gestão administrativa é de uso obrigatório na tramitação de processos administrativos internos.

§ 2º. Os módulos de acesso externo, de caráter público, servem para atender a demanda não suprida pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, implementado

no Estado de Rondônia por meio do Decreto nº 21.794, de 5 de abril de 2017, voltados aos:

- I - Órgãos do Poder executivo das três esferas que não possuam acesso ao SEI;
- II - Órgãos do Poder Judiciário Federal e Estadual;
- III - Órgãos do Poder Legislativo das três esferas;
- IV - pessoas jurídicas privadas; e
- V - pessoas físicas sem acesso ao SEI.

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º. Para os efeitos deste Decreto, são adotadas as seguintes definições:

I - documento: unidade de registro de informações, independente do formato, do suporte ou da natureza;

II - documento digital: documento codificado em dígitos binários, acessível por meio de sistema computacional, somente por equipamentos eletrônicos, podendo ser:

a) documento nato-digital: documento criado originariamente em meio eletrônico; ou

b) documento digitalizado: documento obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital; e

c) processo administrativo eletrônico: aquele em que os atos processuais são registrados e disponibilizados em meio eletrônico;

III - meio eletrônico: qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais.

Art. 3º. Para o atendimento ao disposto neste Decreto, os órgãos da Polícia Militar utilizarão o sistema eletrônico de gestão administrativa para a gestão e o trâmite de todos os documentos e processos administrativos eletrônicos, desde a etapa da produção, tramitação, utilização e arquivamento até a sua destinação final, exceto aqueles que, pela sua natureza, demandem a transferência para o SEI.

§ 1º. A partir da implementação do sistema eletrônico de gestão administrativa, será estabelecido, quando necessário, numeração única de processos, gerada automaticamente pelo sistema.

Art. 4º. Os módulos que compõe o sistema eletrônico de gestão administrativa entrarão em funcionamento obedecendo ao cronograma definido em ato do Comandante Geral.

Art. 5º. Os órgãos da Polícia Militar realizarão a migração dos processos e documentos físicos em tramitação para o sistema eletrônico de gestão administrativa, fazendo-se o devido registro do procedimento.

§ 1º. Os processos e documentos gerados serão inseridos no sistema eletrônico de gestão administrativa no formato “PDF” (Portable Document Format), ou diretamente no banco de dados do sistema.

§ 2º. O processo migrado será a peça inicial de um novo processo eletrônico no sistema eletrônico de gestão administrativa, juntando-se em ambos a Certidão, conforme Anexo Único, deste Decreto.

Art. 6º. Na operacionalização do sistema eletrônico de gestão administrativa deverão ser observadas, no que couber, a legislação vigente e as diretrizes do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ.

Art. 7º. Os documentos e processos administrativos recebidos e produzidos no âmbito da Polícia Militar de acordo com o adequado nível de acesso (público, restrito ou sigiloso).

Art. 8º. O processo eletrônico dispensa a realização de procedimentos formais típicos de processo em papel, tais como: capeamento, criação de volumes, numeração de folhas, carimbos e aposição de etiquetas.

Parágrafo único. Os documentos e processos eletrônicos produzidos ou inseridos no sistema eletrônico de gestão administrativa dispensam a sua formação e tramitação física.

## **CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 9º. Compete à Diretoria de Informática da Polícia Militar:

I - zelar pela contínua adequação do sistema eletrônico de gestão administrativa à legislação de gestão documental, às necessidades da Polícia Militar e aos padrões de uso;

II - acompanhar a adequada utilização do sistema eletrônico de gestão administrativa, salvaguardando pela integridade e qualidade de informações nele contidas;

III - promover a capacitação, realizar suporte operacional e orientar os policiais militares quanto à utilização do sistema eletrônico de gestão administrativa;

IV - propor ao Comandante-Geral revisões das normas afetas ao processo eletrônico.

Art. 10. Compete ao Comandante-Geral, por meio de resolução, incluir, alterar, atualizar, criar definições e estabelecer módulos ao sistema eletrônico de gestão administrativa, de acordo com a necessidade da Polícia Militar.

## **CAPÍTULO III DO ACESSO AO SISTEMA ELETRÔNICO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

Art. 11. O acesso ao sistema eletrônico de gestão administrativa será por meio de usuário e senha pessoal e intransferível.

Art. 12. Serão cadastrados como usuários do sistema eletrônico de gestão administrativa todos os policiais militares, sendo atribuído a cada um o perfil de acesso quanto à responsabilidade e desempenho das atividades.

Parágrafo único. Poderão ser cadastrados aqueles contratados temporariamente para exercer suas funções na Polícia Militar.

Art. 13. Os usuários externos poderão:

I - protocolar documentos eletronicamente, os quais terão o mesmo valor jurídico de protocolo físico, sendo que o recebimento é considerado, para todos os fins, como realizado pelo Comandante do órgão ao qual fora destinado no ato do protocolo.

II - acompanhar o trâmite de processos de seu interesse, mediante utilização do acesso externo disponibilizado, e para o fim ao qual foram desenvolvidos.

Art. 14. O acesso externo é ato pessoal e intransferível e dar-se-á a partir do preenchimento do formulário de cadastro disponível no sítio eletrônico da Polícia Militar do Estado de Rondônia.

Parágrafo único. Os protocolos realizados por Órgãos que têm acesso ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI, implementado no Estado de Rondônia por meio do Decreto nº 21.794, de 5 de abril de 2017, serão automaticamente arquivados sem andamento, visto que o acesso deverá se dar pelo meio oficial para tramitação de documentos entre os órgão atendidos pelo SEI.

#### **CAPÍTULO IV**

### **DA ABERTURA PROCESSUAL, CRIAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS**

Art. 15. O responsável pela abertura do processo deverá:

I - escolher o tipo de processo adequado ao assunto, conforme nomenclatura existente no sistema eletrônico de gestão administrativa; e

II - cadastrar as informações obrigatórias requeridas pelo sistema eletrônico de gestão administrativa.

Art. 16. Os documentos de gestão administrativa da Polícia Militar serão elaborados no sistema eletrônico de gestão administrativa, utilizando-se preferencialmente os modelos nele disponibilizados.

Art. 17. Os documentos produzidos no sistema eletrônico de gestão administrativa serão assinados eletronicamente por meio de usuário e senha, observadas as normas de segurança e controle de uso.

§ 1º. A assinatura eletrônica é de uso pessoal e intransferível, sendo de responsabilidade do titular o seu sigilo;

§ 2º. A assinatura realizada na forma do caput será considerada válida para todos os efeitos legais.

§ 3º. As assinaturas dos documentos poderão ser realizadas pelo responsável quando em trânsito, sem prejuízo do exercício de outras tarefas atribuídas ao respectivo substituto.

§ 4º. O disposto no § 3º, deste artigo, não se aplica nos casos em que o titular da assinatura estiver em período de férias ou outros afastamentos legais.

Art. 18. O documento digital e o documento digitalizado a partir de documento original, capturados pelo sistema eletrônico de gestão administrativa, serão considerados válidos e produzirão todos os efeitos legais.

Parágrafo único. O documento cuja digitalização seja tecnicamente inviável será:

I - identificado e a situação do documento certificada no sistema eletrônico de gestão administrativa, coletadas as informações necessárias para a devida averbação;

II - incluído o resumo de seu conteúdo no Sistema; e

III - destruído, nos termos da lei, caso o armazenamento seja inviável, considerando as condições certificadas; ou

IV - armazenado na unidade administrativa responsável pelo assunto, observada a Tabela de Temporalidade.

Art. 19. Os formatos/extensões de arquivo admitidos pelo sistema eletrônico de gestão administrativa serão definidos pela Diretoria de Informática.

Art. 20. O serviço de Protocolo deverá ser substituído pelo sistema eletrônico de gestão administrativa. Caso o documento seja apresentado fisicamente, o recebedor deverá digitaliza-los e encaminhar eletronicamente à unidade destinatária, a qual ficará responsável pelo atendimento da demanda.

§ 1º. Caso a demanda seja operacional, a execução das respectivas atribuições de competência da Polícia Militar serve para a conclusão da solicitação protocolada.

§ 2º. Caso seja possível resolver internamente, restando uma resposta passível de ser gerada dentro do próprio sistema eletrônico de gestão administrativa, assim será procedida, sendo encaminhada a resposta oficial por meio das ferramentas disponíveis no sistema eletrônico de gestão administrativa.

§ 3º. Caso seja necessária a transferência da demanda para o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, implementado no Estado de Rondônia por meio do Decreto nº 21.794, de 5 de abril de 2017, o processo interno do sistema eletrônico de gestão administrativa receberá a referência do Processo SEI e encerrado, sendo que a demanda tramitará no novo processo gerado, até sua conclusão.

## **CAPÍTULO V**



## **DA TRAMITAÇÃO SIGILOSA OU RESTRITA**

Art. 21. O usuário que abrir o processo eletrônico sigiloso ou restrito deverá observar as disposições legais para a atribuição desta classificação, e será o responsável pela concessão da credencial de acesso aos demais usuários que necessitarem acompanhar e instruir o processo.

§ 1º. A credencial de acesso poderá ser cassada pelo usuário que a concedeu ou renunciada pelo próprio usuário.

§ 2º. A pessoa que tomar conhecimento de documento ou assunto sigiloso fica responsável pela manutenção do sigilo.

## **CAPÍTULO VI DOS DEVERES E DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 22. São deveres dos usuários do sistema eletrônico de gestão administrativa:

I - utilizar adequadamente o Sistema em sua unidade, abstendo-se de utilizá-lo para troca de mensagens, recados ou assuntos sem relação com as atividades institucionais;

II - guardar sigilo sobre fato ou informação de qualquer natureza de que tenha conhecimento por força de suas atribuições, ressalvadas àquelas de acesso público;

III - manter a cautela necessária na utilização do sistema eletrônico de gestão administrativa, a fim de evitar que pessoas não autorizadas pratiquem atos no Sistema;

IV - evitar a impressão de documentos digitais, zelando pela economicidade e responsabilidade socioambiental;

V - participar dos programas de capacitação referentes ao sistema eletrônico de gestão administrativa;

VI - disseminar em sua unidade o conhecimento adquirido nas ações de capacitação relacionadas ao sistema eletrônico de gestão administrativa; e

VII - cumprir os regulamentos e manuais, dentre outros, que tratem de procedimentos específicos quanto à utilização do sistema eletrônico de gestão administrativa no âmbito da Polícia Militar.

Parágrafo único. O uso inadequado do sistema eletrônico de gestão administrativa fica sujeito à apuração de responsabilidade, na forma da legislação em vigor.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 23. Prorrogam-se para o dia útil subsequente os prazos administrativos que vencerem em dia em que o sistema eletrônico de gestão administrativa estiver inoperante.

Parágrafo único. A Diretoria de Informática é o Órgão responsável por atestar os períodos de inoperância do sistema.

Art. 24. A não obtenção de acesso ou credenciamento no sistema eletrônico de gestão administrativa, bem como eventual defeito de transmissão ou recepção de dados e informações não imputáveis à falha do Sistema, não servirão de escusa para o descumprimento de obrigações e prazos legais.

Art. 25. Em caso de impossibilidade técnica de produção de documentos do sistema eletrônico de gestão administrativa, estes poderão ser produzidos em papel, com assinatura manuscrita da autoridade competente, devendo ser, posteriormente, digitalizados e inseridos no Sistema.

Art. 26. Toda a regulamentação e os casos omissos serão resolvidos pelo Comandante-Geral, subsidiado pela Diretoria de Informática.

Art. 27. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

### **Anexo único**

### **CERTIDÃO**

Certifico e dou fé que no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ procedeu-se à migração do processo/documento nº \_\_\_\_\_, com \_\_\_\_ (\_\_\_\_) volumes, para o sistema eletrônico de gestão administrativa, sob o nº \_\_\_\_\_, conforme o artigo 5º, do Decreto nº \_\_\_\_/202\_\_\_\_, sendo a presente Certidão juntada em ambos os Sistemas.

Local e data.

Unidade responsável.

Nome completo, assinatura e matrícula.