

A Prefeitura do Município de Londrina proporciona ao cidadão e empresas a possibilidade de protocolar pedidos de serviços do Município, como também o acompanhamento do andamento dos processos visualizando a situação dos pedidos e em alguns casos as informações contidas no processo.

Os pedidos feitos à Prefeitura são protocolados e acompanhados pelo SIP, que é um sistema que proporciona maior rapidez e eficiência, a partir do momento que possibilita a localização exata e os trâmites dos processos e as informações que os circundam.

Estas são ações da administração municipal no intuito de melhor servir o cidadão.

---

### **Histórico do Sistema Integrado de Processos - SIP**

Entre as prioridades da administração municipal sempre está a modernização dos serviços administrativos. Neste intuito a Secretaria de Gestão Pública junto com a Secretaria de Planejamento implantou o SIP - Sistema Integrado de Processos.

Em 1996 deu-se início a uma primeira fase do SIP, onde apenas a Secretaria de Fazenda se utilizava do serviço, mas em 2002, ele foi expandido à toda administração direta, uma vez que cada setor possuía pelo menos um ponto de rede e o equipamento mínimo necessário para sua implantação.

O Sistema Integrado de Processos -SIP, foi desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia da Informação e tem como finalidade melhorar a manutenção dos Processos através do protocolo e acompanhamento da sua tramitação dentro da Prefeitura. O atendimento automatizado proporciona maior rapidez e eficiência permitindo assim, administrar com maior exatidão os trâmites dos processos e as informações que os circundam. Assim, funcionários contam com informações completas sobre processos, no que se refere a dados/localização. Com isso, foi possível melhorar além do atendimento ao requerente, a certeza de sua localização na Prefeitura.

Desta forma, as informações dos processos passaram a ser facilmente verificadas através de um cadastro completo dos Requerentes e Tipos de processos. Isso proporcionará aumento na qualidade dos serviços aos munícipes, através dos seguintes aspectos:

- O atendimento passa de manual para automatizado, utilizando para isso terminais ligados em rede;
- Diminuição do volume de papéis usados para controle dos documentos;
- Extinção de fichas de preenchimento/livro de controle;
- Envio direto para o setor responsável, ignorando os trâmites desnecessários;
- Acompanhamento do processo via Internet on-line;
- As informações estarão disponíveis para consulta a todos os funcionários.

O SIP foi considerado uma ação inovadora, importante e desafiadora, proporcionando maior agilidade, modernização e melhoria nos serviços prestados. Tem uma Gestora Geral, Michele Guilherme da Silva, servidora da Diretoria de Informações e Arquivo Público, e em cada secretaria, Gestores e Facilitadores das informações que terão como função:

### **Gestor Geral:**

- Apoiar os gestores das secretarias;
- Avaliar junto com os gestores das secretarias o cumprimento dos prazos;
- Atualizar cadastros;
- Gerenciar o SIP.

### **Gestor da unidade:**

- Acompanhar os pedidos pendentes e providenciar encaminhamentos;
- Buscar a melhoria contínua, visando a otimização dos serviços;
- Manter as informações atualizadas referentes aos serviços;
- Atuar juntos dos facilitadores.

### **Facilitadores:**

- Orientar os usuários referentes a utilização do SIP
- Encaminhar problemas para os gestores das unidades.

Inicialmente foram indicados pelas secretarias e treinados aproximadamente 300 funcionários, já os gestores e facilitadores tiveram um treinamento especial para que possam dar suporte aos demais funcionários.

As constantes mudanças ocorrem a todo momento e com extrema rapidez atinge a todos, e só serão possíveis se houver comprometimento por parte de todos para o sucesso do trabalho, pois do contrário, é impossível irmos muito longe.