

PORTAL DO SERVIDOR – UMA FERRAMENTA A SERVIÇO DA GESTÃO DE PESSOAS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Desirée Custódio Mota
Ângela Márcia Fernandes Araújo
Jorge Alberto Cavalcanti Alcoforado



PORTAL DO SERVIDOR – UMA FERRAMENTA A SERVIÇO DA GESTÃO DE PESSOAS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Desirée Custódio Mota
Ângela Márcia Fernandes Araújo
Jorge Alberto Cavalcanti Alcoforado

RESUMO

A gestão municipal de Fortaleza estabeleceu como diretrizes a modernização e profissionalização da gestão pública e a promoção de ações de valorização do servidor público. Nesse contexto, a Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG) lançou, em agosto de 2015, o Portal do Servidor.

A plataforma é resultado de um trabalho intenso de redesenho e digitalização de uma série de processos relacionados à vida funcional do servidor, um dos resultados do esforço da gestão empreendido para sua valorização. Além disso, configura-se como canal oficial e confiável de informações com notícias sobre as negociações com representantes das categorias e outros conteúdos de seu interesse.

O Portal do Servidor aproxima servidores e gestão, oferecendo ferramentas e informações que facilitam o acesso a serviços. Uma declaração que demandava solicitação presencial, por exemplo, agora é disponibilizada online e obtida em tempo real, sem necessidade de deslocamentos ou tempo de espera. Assim, o Portal contribui com o aperfeiçoamento da comunicação institucional e a potencialização dos resultados da modernização da gestão de pessoas.

Palavras-chave: Portal do Servidor, Gestão de pessoas.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PORTAL DO SERVIDOR DA PREFEITURA DE FORTALEZA.....	5
2.1. Funcionalidades do Portal do Servidor	8
3. PREMISSAS ADOTADAS PARA A CONSTRUÇÃO DO PORTAL	10
4. OBJETIVOS.....	12
4.1. Objetivo Geral	12
4.2. Objetivo Específico	13
5. HISTÓRICO DO PROCESSO	13
6. SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DO PORTAL DO SERVIDOR.....	14
7. RESULTADOS ALCANÇADOS.....	15
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
REFERÊNCIAS.....	19



1. INTRODUÇÃO

Entre as principais diretrizes estabelecidas pela atual gestão municipal de Fortaleza estão a modernização e profissionalização da gestão pública e a promoção de ações voltadas à valorização do servidor. Duas linhas de atuação que dialogam entre si.

Com a preocupação de dar um salto qualitativo na estrutura do Município, preparando-a para atuar de forma permanente e eficiente, independente de quem está à frente do Executivo, a Prefeitura de Fortaleza tem investido em seu quadro funcional, por meio de concursos e capacitações contínuas, com foco na qualidade e nas competências demandadas pelos diferentes cargos da Administração Direta e Indireta.

O desenvolvimento de competências e o investimento nas habilidades do servidor também ensejam um maior engajamento e a apropriação do propósito de seu trabalho por parte do servidor.

Ainda nesse sentido, o Município investe massivamente na criação de sistemas informatizados, implementando novos desenhos de processos em plataformas digitais que permitem aprimorar significativamente a gestão.

Desse contexto, surgiu o Portal do Servidor, lançado em agosto de 2015 pela Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG), responsável pela administração corporativa e pela gestão de pessoas de toda Prefeitura de Fortaleza.

O Portal é fruto do amplo redesenho e simplificação de processos, inclusive de concessão de Direitos & Vantagens, e da importância dada pela gestão do Município de Fortaleza ao diálogo com os servidores, institucionalmente implantado por meio do Sistema de Negociação Permanente de Negociação (SINEP), que estabelece duas instâncias de negociação: uma Mesa Central, para discutir reivindicações de todas as categorias, e as Mesas Setoriais, que dialogam sobre pautas específicas de cada categoria.

Nesse ambiente, surgiu a necessidade de se estabelecer um canal de comunicação exclusivamente voltado para os servidores, aproximando-os da gestão



e oferecendo-lhes informações e ferramentas que facilitam o acesso a serviços demandados por eles. Daí, portanto, foi criado o Portal do Servidor.

O presente trabalho visa compartilhar a experiência adquirida e a metodologia utilizada no projeto de construção e manutenção da plataforma.

2. PORTAL DO SERVIDOR DA PREFEITURA DE FORTALEZA

Sendo uma ferramenta da Coordenadoria de Gestão Estratégica de Pessoas da Prefeitura de Fortaleza, o Portal do Servidor deve ser compreendido como um dos esforços de uma política maior de profissionalização do corpo funcional do poder público municipal como forma de consolidar, cada vez mais, as competências do serviço público, deixando-o preparado para atender ao funcionamento do Executivo Municipal sem importar quem está à frente da máquina.

Os autores José Arimatés de Oliveira e Maria da Penha Machado de Medeiros, definem esse desafio, especificamente no que concerne à área de gestão de pessoas, no documento “Gestão de Pessoas no Setor Público”, publicado pela Universidade Federal de Santa Catarina (2011).

“A cada novo gestor, mudam-se as crenças e os processos, e essa descontinuidade dificulta uma gestão estratégica de pessoas. Por isso, faz-se necessária a compreensão do papel da Administração Pública e o engajamento dos gestores nesse papel, por meio do compromisso e da capacitação do servidor público. Além dessas recomendações, acrescentamos que não podemos esquecer a valorização da Gestão de Pessoas pelos órgãos governamentais centrais, já que essa filosofia se disseminaria pelos demais órgãos públicos” (OLIVEIRA e MEDEIROS, 2011, pág 34).

Os mesmos autores ressaltam ainda que “um sistema de informação ágil que dê subsídios ao processo, e um sistema de comunicação que garanta a disseminação das políticas e o cumprimento das regras” é recomendável. Para responder a essas demandas, a tecnologia é uma importante aliada e se apresenta como indutora fundamental na construção dessa “inteligência coletiva”, utilizando o conceito



trabalhado por Pierre Lévy. Um espaço de conexão, troca e construção de saber, apropriação e engajamento por meio da informação e do conhecimento.

“A capacidade de formar e reformar rapidamente coletivos inteligentes irá se tornar a arma decisiva dos núcleos regionais de conhecimento específicos (*savoir-faire*) em competição em um espaço econômico mundializado. Não será mais no âmbito institucional das empresas, mas por ocasião de interações cooperativas no ciberespaço internacional, que se dará o surgimento e a redefinição constantes das identidades distribuídas” (LÉVY, 1994, p. 28).

É nesse contexto que o Portal do Servidor é concebido e constitui-se como principal canal de comunicação da gestão com os servidores da PMF.

Construído em dois módulos, o Portal do Servidor apresenta conteúdo editorial, com matérias de interesse dos servidores, e uma área de acesso restrito, com informações individuais da vida funcional do servidor, acessada por meio de *login* e senha para liberação do usuário.

O primeiro módulo, responsável pelo gerenciamento de conteúdo editorial, utiliza a plataforma Joomla. O segundo, que tem como objetivo prover serviços, foi desenvolvido na plataforma *Ruby on Rails*. Ambos utilizam o mesmo banco de dados, PostgreSQL, para armazenamento de dados.

O módulo de serviços, que dá acesso a informações individualizadas do servidor e em grande parte motivou a criação do Portal do Servidor, foi integrado aos seguintes sistemas já existentes na Prefeitura: Sistema de Protocolo Único (SPU), Folha de Pagamento e Consignados.

O trabalho de integração foi imprescindível porque possibilitou reunir numa só plataforma todos os serviços de interesse do servidor, com segurança e facilidade de acesso. Basta um *login* e uma senha para obter informações “puxadas” de diversos sistemas de forma organizada e confiável.

A segurança das informações, especialmente das declarações que integram instruções de processos, foi garantida pela equipe de desenvolvimento. Toda declaração gerada no Portal do Servidor pode ser validada pela leitura de um QRCode



ou num sistema dentro do próprio Portal a partir de um código informado na declaração gerada. O recurso foi pensado para possibilitar a certificação por parte de órgãos da própria Prefeitura, ou não, ao receberem as declarações. Dessa forma, o usuário fica resguardado.

Já o conteúdo editorial, chamado de **conteúdo geral**, é um diferencial quando comparamos o Portal do Servidor da PMF a portais nacionais semelhantes. Com produção própria, o espaço traz notícias atualizadas sobre tudo o que se relaciona ao universo do servidor: novidades na carreira, encaminhamentos de reuniões do Sistema de Negociação Permanente (SINEP), bem como todas as atas e informações relevantes, notícias de eventos, capacitações, matérias de serviços, orientações e procedimentos da rotina de trabalho, agenda cultural e dicas variadas.

Há ainda espaço para matérias especiais, apresentando histórias de servidores, humanizando o conteúdo e atraindo mais leitores e usuários, a exemplo da série feita em comemoração ao aniversário de Fortaleza, mostrando a cidade vivida por diferentes servidores, ou a matéria de Dia das Mães, contando a experiência de adoção de servidores, ou ainda o especial do Dia da Mulher, com matérias temáticas e customização do layout.

O cuidado com a produção textual e a inserção dos próprios servidores como fontes e personagens tem como objetivo, além de aumentar a audiência do Portal do Servidor, usá-lo como um indutor para aproximar os servidores de diferentes órgãos, contribuindo com a integração do corpo funcional do Município e com a construção da identidade do servidor, para que ele se veja como representante da Prefeitura de Fortaleza, não exclusivamente do órgão onde está lotado.

Outra parte do conteúdo editorial é voltada para informações úteis referentes ao acesso à direitos e a observância dos deveres do servidor, o chamado **conteúdo específico**. Assim, o menu de conteúdo menos dinâmico traz dados detalhados sobre as licenças previstas por lei: licença prêmio, tratamento de saúde, motivo de doença em pessoa da família, maternidade/adotante, paternidade, acompanhamento de cônjuge ou companheiro, candidatura eleitoral e mandato eletivo. Para cada uma



delas, está elencado no que consiste o direito, como acessá-lo, que documentos devem ser usados na instrução do processo e qual legislação o respalda.

Assim também é feito em relação aos afastamentos, aposentadoria (que em breve será integralmente digitalizada e passará a contar com simulação de rendimentos no próprio Portal do Servidor), cessão de servidores, acesso a vale transporte, cronogramas de desenvolvimento de cada Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) e Incentivo à Titulação.

O Portal também reúne todas as leis referentes ao servidor: o Estatuto do Servidor, a Lei de Consignações, Aposentadoria, Licença Maternidade, Código de Ética e Política de Capacitação.

A plataforma de atualização do conteúdo editorial utilizada é o Joomla, atualmente um dos mais eficientes gerenciadores de conteúdos dinâmicos. Toda a estrutura do Portal do Servidor foi desenvolvida pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Cotec) da Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão (Sepog), o que permitiu implantar o projeto sem custos adicionais. O template (layout), por sua vez, foi desenhado pela equipe de publicitários da Secretaria de Governo (Segov).

2.1. FUNCIONALIDADES DO PORTAL DO SERVIDOR

Os serviços ofertados no Portal do Servidor são resultado do redesenho de processos, da criação e aperfeiçoamento de sistemas e da integração deles. Por trás das funcionalidades do portal “conversam entre si” os sistemas de Protocolo Único (SPU), da Folha de Pagamento e de Consignados.

Pelo Portal do Servidor, é possível:

- a) **Emitir Contracheque:** Com demanda periódica, tendo em vista que o extrato é emitido mensalmente, o serviço é um dos que mais atraem usuários. Há, inclusive, uma discussão sobre a extinção do contracheque impresso.



- b) Visualizar o Comprovante de Rendimentos:** o serviço tem um pico de acesso no período de Declaração de Imposto de Renda, mas está disponível o ano inteiro.
- c) Obter Declarações de Vínculo e de Isenção de IPTU e ITBI:** Para se ter dimensão da desburocratização que os serviços online representam, o processo de emissão de declaração de não vínculo podia demorar até três meses para ser concluído. Hoje ele é gerado automaticamente.
- d) Consultar o Tempo Efetivo de Serviço:** A informação gerada apresenta detalhes de todos os cargos comissionados assumidos durante a carreira do servidor;
- e) Verificar a situação dos Empréstimos Consignados:** O sistema mostra as margens disponíveis e a situação de cada parcela do empréstimo. Está em fase de finalização a segunda etapa do sistema que permite simular novos contratos.
- f) Agendar Perícia Médica no Instituto de Previdência do Município (IPM):** O serviço é acessado pelo Portal por meio da interface com o site disponibilizado pelo Instituto de Previdência do Município (IPM);
- g) Consultar Processos do Sistema de Protocolo Único (SPU):** Desde que tenham o servidor como requerente e
- h) Aniversariantes:** Mais recente funcionalidade implantada, tem como objetivo promover a integração dos servidores e impulsionar os acessos à área restrita. O famoso “Aniversariante do Mês” ganhou novo significado com a possibilidade de enviar uma mensagem de felicitação para os amigos do trabalho, inclusive de outros órgãos.

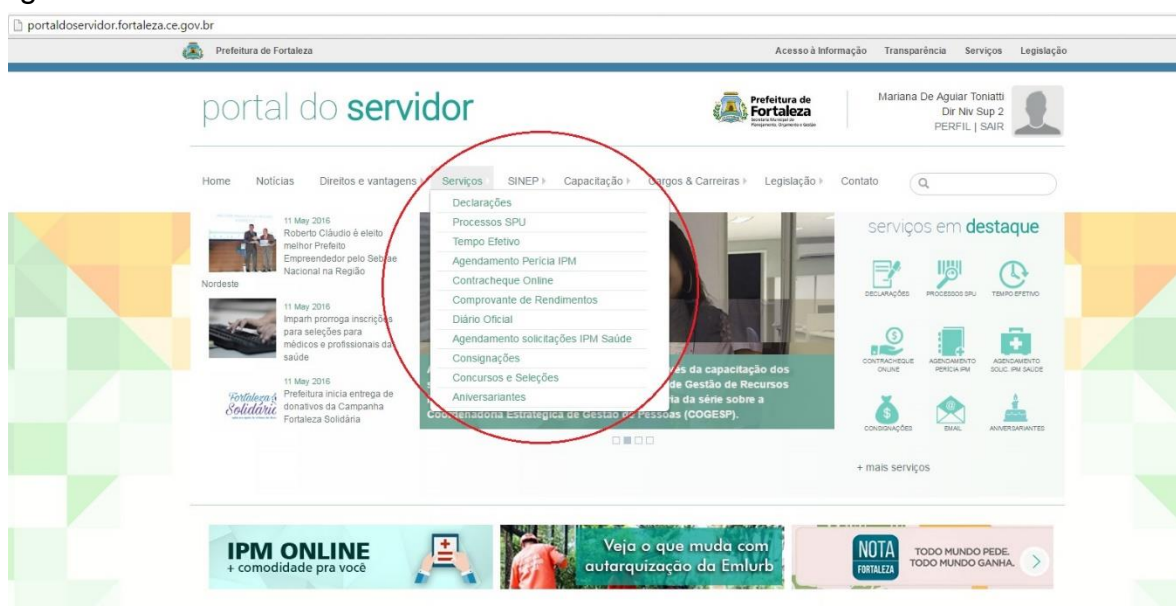
Com o intuito de facilitar a navegação do usuário, os principais serviços estão destacados na home do Portal e indexados por ícones. No menu horizontal, o usuário tem acesso à lista completa, conforme figuras abaixo:



Figura 1. Portal do Servidor



Figura 2. Menu horizontal



3. PREMISSAS ADOTADAS PARA A CONSTRUÇÃO DO PORTAL

Pensado como uma ferramenta de comunicação institucional e de apoio à gestão de pessoas, entendida dentro do modelo adotado pela Administração Pública Moderna como gestão Estratégica de Pessoas, numa política voltada para objetivos



estratégicos, o Portal do Servidor foi construído observando-se as seguintes premissas:

- ❖ Ser o principal canal de comunicação da gestão com os servidores, contribuindo para uma aproximação gradual e pautada na transparência, até configurar-se como fonte primeira e confiável de informações sobre tudo o que diz respeito ao servidor, consolidando a política de diálogo;
- ❖ Possibilitar a divulgação das ações de governo voltadas à valorização dos servidores e ampliar o poder de mobilização do governo;
- ❖ Contribuir para a modernização e desburocratização dos processos de concessão de direitos e vantagens aos servidores, inclusive com a otimização das equipes que trabalhavam com grande parte dos serviços que passaram a ser disponibilizados online;
- ❖ Agilizar o acesso dos servidores aos serviços;
- ❖ Dar transparência às ações da gestão junto aos servidores;
- ❖ Centralizar o acesso dos servidores aos serviços de seu interesse, a partir da integração de sistemas e bases de dados.

Para facilitar o entendimento sobre como se estruturou o Portal do Servidor da PMF, foi inserido abaixo um esquema geral no qual pode-se vislumbrar a direção na qual o mesmo seguirá.

As informações foram classificadas quanto aos conteúdos: comunicação, com informações de interesse geral; informações de interesse específicos do servidor e serviços disponíveis.

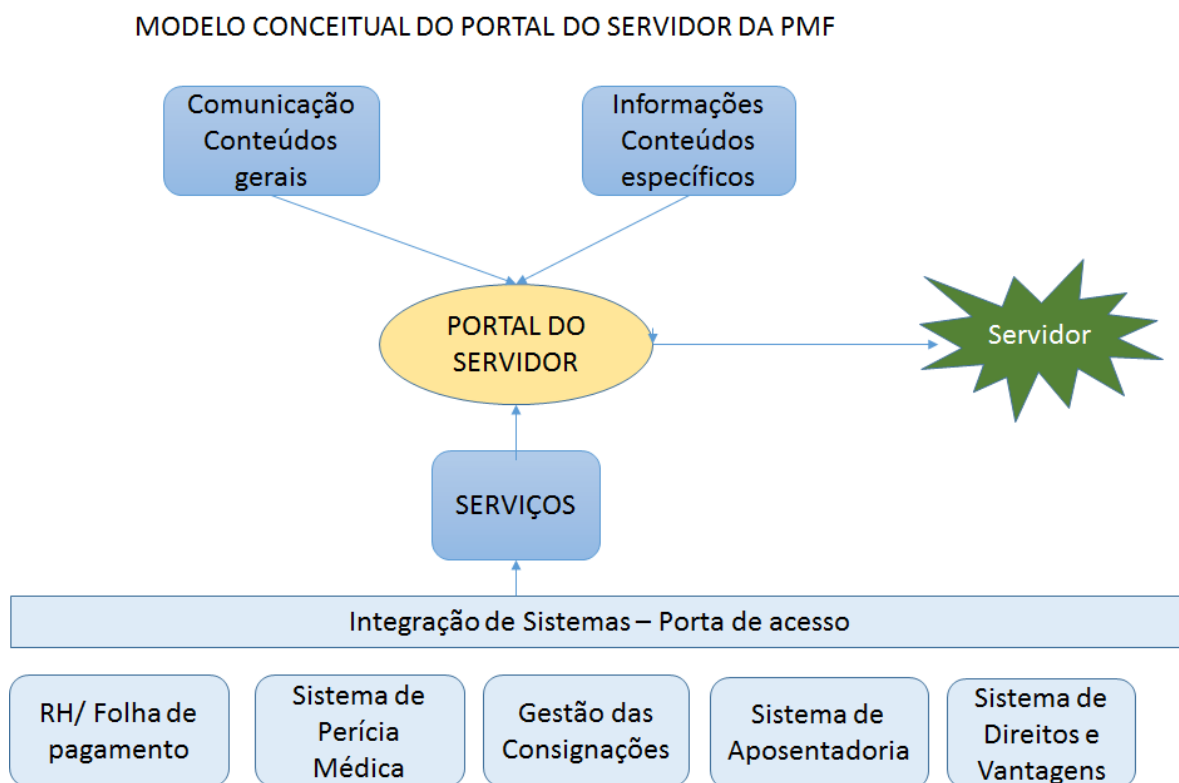
Nos conteúdos de **interesse geral** estão incluídas as notícias sobre as ações institucionais desenvolvidas pelas diversas áreas da PMF, informações sobre as campanhas de mobilização, aniversariantes, acompanhamento de processos no Sistema Único de Protocolo, Diário Oficial do Município e canal de comunicação dos servidores.

Os conteúdos **específicos** agrupam informações que possibilitam o gerenciamento da carreira do servidor, tais como os Planos de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS), legislações e fluxos para a concessão de direitos e vantagens, registro das atas das mesas de negociações com os servidores, dentre outros.



Em **serviços**, estão incluídas as funcionalidades que buscam facilitar a vida do servidor, tais como: consulta a contracheque, rendimentos, agendamento na perícia médica, emissão de declarações, acompanhamento e controle dos empréstimos consignados, como também os serviços que resultaram na modernização dos processos, tais como a emissão de declarações de acumulação de cargos, consulta ao tempo de serviço e declarações para isenção de IPTU/ICMS.

Figura 3. Modelo conceitual do portal.



4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GERAL

Facilitar o acesso a informações e serviços relacionados à vida funcional do servidor público municipal de Fortaleza e ser seu principal canal de informação, pautado na transparência e confiança.



4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- ❖ Promover a valorização dos servidores, o desenvolvimento das competências e a adequação dos quadros funcionais;
- ❖ Otimizar e padronizar os processos críticos alinhados à estratégia e à gestão de pessoas;
- ❖ Promover a integração dos servidores e a construção da identidade do servidor do Município de Fortaleza;
- ❖ Promover o acesso à capacitação continuada e direcionada à carreira do servidor e
- ❖ Propiciar ambiente de fomento a soluções inovadoras.

5. HISTÓRICO DO PROCESSO

No segundo ano da atual gestão, 2014, com a evolução do redesenho de processos e do aperfeiçoamento de sistemas, a Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão entendeu que já havia bases para a construção do projeto do Portal do Servidor.

Inicialmente, a implantação foi coordenada pela Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (ASPLAN), que desde o princípio trabalhou em parceria com a Coordenadoria de Gestão Estratégica de Pessoas (COGESP), Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTEC) e com a Assessoria de Comunicação (ASCOM).

Vale ressaltar que por reunir o capital humano necessário ao desenvolvimento do projeto, não foi necessário que a Prefeitura de Fortaleza investisse recursos para seu lançamento.

O escopo do Portal do Servidor foi definido a partir de um minucioso mapeamento dos processos relativos ao servidor, os sistemas por trás deles e todo o arcabouço de legislação e instrução que rege cada um.

O levantamento dos serviços e das orientações, legislação e *checklist* de instrução dos processos, foi construído juntamente com o servidor que lida com os processos na base em reuniões com diversas equipes, envolvendo, direta ou indiretamente,



todas as células da COGESP e outras áreas como a Coordenadoria Jurídica. Um trabalho coletivo que levou aproximadamente seis meses para ser concluído.

O resultado determinou os serviços que seriam ofertados nesse primeiro pacote do Portal do Servidor e o material de consulta e orientação, traduzido numa produção textual clara e objetiva que forma o chamado conteúdo específico.

Em paralelo, a COTEC trabalhou a preparação dos sistemas e processos já existentes para a integração na plataforma *Ruby on Rails*. Foram oito meses até chegar à versão final. Integrar sistemas já existentes é mais desafiador do que criar sistemas de prestação de serviços. Dessa forma, a equipe de desenvolvedores precisou adaptar algumas etapas e processos.

O Sistema de Consignados, por exemplo, não permitia ao servidor verificar seu saldo, fazendo necessário que ele fosse até o banco ou entidade consignatária para realizar a consulta. Tampouco era possível verificar o status das parcelas de empréstimos já contratados. Para o Portal do Servidor, o Sistema de Consignados ganhou novas “camadas” que permitem ao usuário monitorar seus financiamentos e checar suas margens disponíveis pelo computador.

6. SISTEMÁTICA DE GERENCIAMENTO DO PORTAL DO SERVIDOR

A partir do lançamento do Portal do Servidor, em agosto de 2015, a Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (ASPLAN), até então responsável pelo projeto, transferiu a manutenção e a coordenação da implantação de novas funcionalidades para a Coordenadoria Estratégica de Gestão de Pessoas (COGESP) que continua a trabalhar em equipe com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTEC) e com a Assessoria de Comunicação (ASCOM).

A COTEC responde por eventuais problemas técnicos reclamados por usuários e pelo desenvolvimento de novos serviços. O Sistema de Consignados, por exemplo, passará a possibilitar a simulação de empréstimos com as diferentes entidades credenciadas para consignação com a Prefeitura, no próprio Portal do Servidor.



A ASCOM, por sua vez, é responsável pela atualização do conteúdo específico, com auxílio da COGESP, mantendo a legislação e os *checklists* sempre atualizados. É também atribuição da ASCOM, o gerenciamento do conteúdo editorial, o que engloba o: acompanhamento e elaboração das pautas factuais (novidades na carreira, atualizações e encaminhamentos do Sistema de Negociação Permanente, oferta de capacitações, orientações de trabalho, etc.) e a definição das pautas não factuais (efemérides, campanhas e séries especiais).

Considerando que o servidor não acessa o Portal diariamente, a meta é atualizar um dos quatro destaques da home a cada dois dias.

A equipe que desenvolve as atividades é formada por três técnicos da COTEC e por duas jornalistas e uma estagiária na ASCOM. A coordenação das atividades é da própria coordenadora estratégica de gestão de pessoas. Ressalta-se que os servidores não se dedicam exclusivamente ao Portal do Servidor.

7. RESULTADOS ALCANÇADOS

Com nove meses no ar, o Portal do Servidor vem se consolidando como canal oficial de informação entre gestão e servidores. Os resultados quantitativos já são significativos, como demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 1. Resultados quantitativos.

Resultados	Qtd
Servidores cadastrados no Portal	58.357
Servidores que já acessaram o Portal	24.554
Servidores atendidos pela Central de Suporte	4.763
Servidores que possuem e-mail cadastrado	15.715
Servidores que cadastraram e-mail institucional	665
Acessos a página do Portal do Servidor	264.927
Acessos a área restrita do Portal	198.804

Dentre os serviços mais utilizados pelos servidores dentro do Portal do Servidor estão: acesso ao contracheque online, emissão de declarações (vínculo, tempo de



serviço, vínculo exercido), emissão de comprovante de rendimentos e acesso às informações de consignados.

Tabela 2. Serviços mais solicitados

EVOLUÇÃO			
Serviços	2015	2016	Total
Isenção de IPTU e ITBI	181	603	784
Tempo de Serviço	230	444	674
Vínculo	624	1.437	2061
Vínculo Exercido	94	581	675
Total	1.129	3.065	4.194

Os números mostram que a evolução no número de acessos e cadastros de usuários da área restrita vem evoluindo continuamente.

Mês	Ano	Sessões	Usuários	Visualização de páginas
Agosto	2015	2.685	1.407	10.891
Setembro	2015	6.194	2.798	21.632
Outubro	2015	6.934	3.507	22.344
Novembro	2015	5.618	2.987	18.173
Dezembro	2015	18.785	10.762	83.471
Janeiro	2016	44.824	21.331	176.642
Fevereiro	2016	51.232	21.581	196.082
Março	2016	74.510	31.627	282.995
Abril	2016	72.012	30.122	256.633

Os resultados qualitativos também são expressivos. Em primeiro lugar, a desburocratização dos processos e o acesso facilitado aos serviços e informações. Para o servidor usuário, a economia de tempo com deslocamento e a praticidade do acesso online é um ganho imensurável. Por outro lado, o volume de trabalho de determinadas áreas, a exemplo da Célula de Gestão de Controle de Recursos Humanos (COGERH), diminui consideravelmente, possibilitando à equipe dedicar-se às atividades mais complexas do que a emissão de declarações.

A disponibilização da Legislação pertinente ao servidor, tanto as antigas quanto as recentes, é outro aspecto positivo. A qualidade das informações sobre o



andamento do Sistema de Negociação Permanente (SINEP), as reivindicações e os encaminhamentos são outro ganho perceptível para o servidor.

São conquistas que formam uma ponte de aproximação entre gestão e corpo funcional, fazendo com o que o servidor se sinta mais próximo da Administração Pública.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Obter o comprometimento do servidor público, passa necessariamente pela transparência da gestão e por ações que o valorizem. Assim, nesse contexto, como estratégia de comunicação, o Portal do Servidor vem conseguindo ampliar progressivamente a aproximação institucional com os servidores e contribuir para a modernização dos processos de gestão de pessoas, simplificando e agilizando a concessão de direitos e vantagens aos servidores.

O desafio é continuar avançando, com a produção de conteúdo que despertem o interesse do servidor, a ampliação dos serviços que contribuem para a simplificação e agilidade na concessão de benefícios aos servidores, a criação de espaços nos quais os servidores possam interagir e contribuir com a gestão, além da unificação de acesso pelo Portal aos vários serviços, por meio da integração de sistemas e bases de dados.

Melhorar o monitoramento da quantidade e da qualidade dessa audiência é premissa para avançarmos, especialmente na produção do conteúdo editorial que convida o usuário a retornar com frequência ao Portal do Servidor. Sendo assim, customizar a ferramenta do *Google Analytics*, utilizada para acompanhar a evolução dos acessos, é fundamental. Conhecer nossa audiência, os principais dias e horários de acesso, os conteúdos mais procurados, é determinante para corrigir falhas e intensificar acertos.

O corpo funcional da Prefeitura de Fortaleza tem muitos servidores mais velhos, pouco habituados ao uso da internet, o que pode ser desencorajador para novos usuários. Facilitar o primeiro acesso e o eventual reset de senha é uma logística que



deve ser implementada em breve com a descentralização da criação de *login* e senha nos órgãos de toda Prefeitura por meio de servidores que já são administradores setoriais de outros sistemas, como o Sistema de Almojarifado, por exemplo. Dessa forma, espera-se ampliar significativamente o número de usuários da área restrita. Uma vez logados, a navegação é extremamente fácil.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LÉVY, Pierre. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. FAMECOS, Porto Alegre, n.9, dez. 1998. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/3009/2287>.

LÉVY, Pierre. O universal sem totalidade, essência da cybercultura. Caosmose. 1998. Disponível em: <http://www.caosmose.net/pierrelevy/ouniversalsem.html>

LÉVY, Pierre. A inteligência coletiva: Por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo. Loyola. 2007.

LEMONS, André; LÉVY, Pierre. O futuro da internet: Em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo. Paulus. 2010.

MEDEIROS, Maria da Penha Machado de; OLIVEIRA, José Arimatés de. Gestão de Pessoas no Setor Público. Santa Catarina. UFSC. 2011.

NEPOMUCENO, C. O objetivo da Internet 2.0 é gerar inteligência coletiva. Webinsider. 2006. Disponível em: <http://webinsider.uol.com.br/2006/04/18/o-objetivoda-internet-20-e-gerarinteligencia-coletiva/>.

SILVA, L.O.L. A Internet: a geração de um novo espaço antropológico. Biblioteca Online de Ciências da Comunicação. 1999. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/silva-lidia-oliveira-Internetespaco-antropologico.pdf>

VERAS, E. Um "chat" com Pierre Lévy. Agência RBS. 2000. Disponível em: <http://www.prodiam.sp.gov.br/sme/movadigital/plevy.htm>



AUTORIA

Desirée Custódio Mota – Coordenadora Executiva da Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional – ASPLAN/SEPOG - Prefeitura Municipal de Fortaleza - PMF

Endereço eletrônico: desiree.mota@fortaleza.ce.gov.br

Telefone: (85) 3252.4833 / 98682.2780

Ângela Márcia Fernandes Araújo – Coordenadora da Gestão Estratégica de Pessoas – COGESP/SEPOG - Prefeitura Municipal de Fortaleza - PMF

Endereço eletrônico: angela.araujo@fortaleza.ce.gov.br

Telefone: (85) 3433.3627 / 98770.3488

Jorge Alberto Cavalcanti Alcoforado – Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTEC/SEPOG - Prefeitura Municipal de Fortaleza – PMF

Endereço eletrônico: jorge.alcoforado@fortaleza.ce.gov.br

Telefone: (85) 3433.4570 / 98682.2501

