

**ARILSON CESAR LORENSINI DOS SANTOS**

**IMPLANTAÇÃO DO AUTO ATENDIMENTO DO SETOR PUBLICO NO REGIME  
DE PREVIDÊNCIA PRÓPRIA DE PARANAGUÁ OTIMIZANDO PROCESSOS E  
FIDELIZANDO CLIENTES – ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso e Metodologia Científica apresentado como requisito final para obtenção do grau em Especialização em Gestão de Negócios Financeiros, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Escola de Administração  
Tutora: Professora Ângela Freitag Brodbeck

**CURITIBA**

**2007**

**ARILSON CESAR LORENSINI DOS SANTOS**

**IMPLANTAÇÃO DO AUTO ATENDIMENTO DO SETOR PÚBLICO NO  
REGIME DE PREVIDÊNCIA PRÓPRIA DA PARANAGUÁ  
OTIMIZANDO PROCESSOS E FIDELIZANDO CLIENTES – ESTUDO  
DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso e Metodologia Científica apresentado como requisito final para obtenção do grau em Especialização em Gestão de Negócios Financeiros, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Escola de Administração

Tutora: Professora Ângela Freitag Brodbeck

**Conceito Final:**

Aprovado em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

\_\_\_\_\_

**Prof. Roberto Lamb – UFRGS**

\_\_\_\_\_

**Prof. Norberto Hoppen – UFRGS**

\_\_\_\_\_

**Prof. Dr. .... – UFRGS**

## RESUMO

O presente trabalho trata-se de uma implantação de um sistema de Auto Atendimento via internet na Autarquia Municipal que administra os recursos previdenciários dos funcionários públicos efetivados da Prefeitura Municipal de Paranaguá, com o objetivo de comprovar a otimização no processo de controle interno, através deste sistema. A implantação e acompanhamento ocorreram em um processo exploratório, que foi desenvolvido com o objetivo de analisar a utilização do Auto Atendimento Setor Público (AASP), com o intuito de fidelizar o cliente, sendo um novo segmento, que o Banco do Brasil S.A. esta inserido.

Tendo como objetivos específicos: desenvolver um sistema de auto-atendimento para o controle financeiro do Plano Próprio de Previdência da Prefeitura Municipal de Paranaguá, demonstrar os pontos positivos e negativos do auto-atendimento nesta autarquia, com o objetivo de fidelizar o cliente;

A coleta de dados deu-se através da aplicação de questionário, da realização de entrevistas individuais a funcionários da Autarquia Municipal e funcionários do Banco do Brasil S.A., envolvidos no processo de atendimento ao Setor Público, sendo estes questionários analisados, objetivando efetuar uma critica em todo o processo. Concluiu-se que os clientes e funcionários avaliam muito bem o sistema, mas existem muitas carências em treinamento e preparação em relação ao sistema de AASP por parte dos usuários do sistema.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
1.1 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TEMA.....	8
1.2 PROBLEMÁTICA DA PESQUISA.....	9
1.3 OBJETIVOS DE PESQUISA.....	9
1.3.1 OBJETIVO GERAL.....	9
1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	10
1.4 METODOLOGIA ADOTADA .....	10
<b>2 EMBASAMENTO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
2.1 BREVE HISTÓRICO DO SISTEMA BANCÁRIO.....	11
2.2 IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA BANCÁRIO..	13
.....	
2.3 AUTO ATENDIMENTO SETOR PÚBLICO - AASP.....	14
2.3.1 Principais vantagens e facilidades para o cliente.....	15
2.3.3 Utilização de senha eletrônica por entes da administração pública.....	18
2.3.4 Quando é recomendada a apresentação de lei ou de decreto?.....	20
<b>3 PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DO AUTO ATENDIMENTO SETOR</b>	<b>21</b>
<b>PÚBLICO.....</b>	
3.1 IMPLANTAÇÃO.....	21
3.1.1 Instalação Inicial.....	21
<b>4 QUESTIONÁRIOS.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1 QUESTIONÁRIO ABERTO.....</b>	<b>26</b>
4.1.2 QUESTIONÁRIO FECHAD.....	29
<b>3 PREVIDÊNCIA PRÓPRIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE</b>	<b>21</b>
<b>PARANAGUÁ.....</b>	
<b>4 QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>26</b>
4.1 QUESTIONÁRIO ABERTO.....	26
4.1.2 QUESTIONÁRIO FECHADO.....	26
4.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS	32
4.2.1 Questionário aplicado aos diretores e funcionários da Paranaguá	32
Previdência.....	
4.2.1 Questionário aplicado aos diretores e funcionários da Paranaguá	32
Previdência.....	

4.3 QUESTIONÁRIO FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL.....	34
4.3.1 Questionário aberto.....	34
4.3.2 Questionário Fechado.....	36
4.4 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO.....	39
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>41</b>
<b>6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Previdência Social é o instrumento do Estado para garantir ao cidadão o seguro social.

Desde sua criação, através dos fundos de aposentadorias e pensões, o sistema previdenciário brasileiro tem atravessado muitas dificuldades, seja em virtude de escândalos sobre fraudes e desvios, ou ainda de não ser um sistema auto-sustentável financeiramente, devido à inexistência de reservas atuariais. Somadas as constantes alterações na legislação, bem como as informações noticiadas pela mídia em geral, nos trazem questionamentos importantes a respeito do futuro da Previdência Social.

Nesta linha, iremos implantar um sistema de auxílio ao Plano de Previdência Próprio dos Funcionários da Prefeitura Municipal de Paranaguá, o Auto Atendimento do Setor Público, sobre a qual, irá oferecer um canal de controle e melhora no processo financeiro e contábil desta Autarquia Municipal.

A implementação do sistema que auxiliará o plano de previdência municipal tornou-se objeto de pesquisa relevante, porque o setor público a cada momento vem desenvolvendo sua gestão administrativa e financeira, principalmente após a implantação da Lei de Responsabilidade Fisca (LRF), a qual exige do poder público uma transparência em suas ações administrativas e financeiras.

A LRF cria condições para a implantação de uma nova cultura gerencial na gestão dos recursos públicos e incentiva o exercício pleno da cidadania, especialmente no que se refere à participação do contribuinte no processo de acompanhamento da aplicação dos recursos públicos e de avaliação dos seus resultados.

Objetivo deste trabalho é implementar um sistema de auto-atendimento em controle no plano de previdência próprio para a Prefeitura Municipal de Paranaguá.

O intuito é oferecer para o usuário um canal de controle e transparência de seus ativos e passivos, entre outros, no que se refere ao Plano de Previdência Próprio.

Nota-se que, em uma visão sistêmica no setor público, a busca pela flexibilidade de processos na prestação de serviços é o ponto chave para personalizar sua gestão financeira.

Observa-se que o problema do estudo proposto norteia sobre o impacto da implantação de um sistema de auto-atendimento em controle no plano de previdência próprio para a Prefeitura Municipal de Paranaguá.

Entre outras alternativas, primeiramente o maior impacto reflete ao considerar o auto-atendimento no setor público um aplicativo acessível via Internet, que disponibiliza, a partir de diferentes níveis de acesso, diversas funcionalidades, informações e negócios específicos para o dia-a-dia do administrador público, como: consulta a saldos e extratos, transferência de arquivos, impressão de avisos de lançamentos, simulações, resgates e aplicações, gerenciamento do fluxo de caixa, Cartão Corporativo Governo, repasses de recursos, gestão de empréstimos para servidores públicos, visualização dos demonstrativos do DAF e dos depósitos na Conta Única, link de acesso ao Licitações-e , ao Portal Governo e ao Auto-Atendimento Pessoa Física, acompanhamento da evolução dos índices econômicos e da rentabilidade dos fundos de investimentos.

Além de todos os quesitos abordados o sistema de auto-atendimento em controle no plano de previdência próprio é, de certa forma, considerada uma ferramenta necessária para o cumprimento das exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), na adequação às regras do novo Sistema de

Pagamentos Brasileiro e na realização de compras com transparência e redução de custos, Auto-Atendimento Setor Público terá acesso a saldos, extratos, transferências, aplicações, e um fluxo de caixa dentro deste aplicativo que irá possibilitar a projeção das receitas e despesas do público, além de ter em único ambiente, serviços que estavam espalhados na web (consulta aos Repasses Federais, Demonstrativo de Depósito da Conta Única e Depósitos Judiciais).

### 1.1 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TEMA

Inseridas em um ambiente de alto controle de suas funções de gestores públicos, as entidades necessitam cada vez mais estarem preparadas para acompanhar e controlar suas contas públicas, em virtude das exigências das leis e transparência a sociedade que dela necessita. Deve-se a estes fatores a necessidade de organizarem seus processos, procedimentos e formas de trabalhar.

Assim, essas entidades poderão dispor de alternativas para fazer frente às exigências da lei e sua responsabilidade social e ao mesmo tempo desenvolver suas funções como ente público negócio com lucratividade, mesmo quando eventos inesperados possam descontrolar a empresa.

O Banco do Brasil S/A conquista este segmento de mercado, através de todo um histórico e tradição, mas principalmente pelos seus canais alternativos, que buscam constantemente otimizar o processo de controle no setor público, em virtude das exigências da lei de responsabilidade, sempre preparado para as perspectivas de expansão, porém não pode descuidar dos seus processos internos.

O Auto Atendimento Setor Público, vêm complementar todo este anseio de informações com transparência, em virtude do lado sócio-responsável e em cumprimento da lei de responsabilidade.

## 1.2 PROBLEMÁTICA DA PESQUISA

A Paranaguá Previdência, centraliza toda sua movimentação financeira em um banco comercial, necessitando assim de um aplicativo que concilie toda sua gestão financeira.

Neste contexto, define a problemática da pesquisa:

Qual é o impacto da implantação de um sistema de auto-atendimento em controle no plano de previdência próprio para a Prefeitura Municipal de Paranaguá?

## 1.3 OBJETIVOS DE PESQUISA

O objetivo da pesquisa é destacar através do Auto Atendimento Setor Público a importância da otimização da informação dos serviços bancários para a Prefeitura Municipal de Paranaguá, consequentemente a fidelização do cliente.

O setor público como um todo, vem a cada momento profissionalizando sua gestão financeira, é neste intuito, que iremos formar um elo, entre o Banco do Brasil e a Paranaguá Previdência, através do Auto Atendimento do Setor Público, o qual irá facilitar o controle de seus pagamentos e recebimentos

### 1.3.1 OBJETIVO GERAL

Implementar um sistema de auto-atendimento em controle no plano de previdência próprio para a Prefeitura Municipal de Paranaguá.

### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Em termos específicos considera três etapas a cumprir:

- a) descrever o impacto da tecnologia da informação e do sistema de informação no serviço bancário;
- b) desenvolver um sistema de auto-atendimento para Prefeitura Municipal de Paranaguá, visando controle no Plano Próprio de Previdência;
- c) demonstrar os pontos positivos e negativos do auto-atendimento no setor público da esfera municipal, com o intuito de fidelizar o cliente.

### 1.4 METODOLOGIA ADOTADA

O presente trabalho, será desenvolvido com base em uma pesquisa bibliográfica, na literatura disponível, consubstanciado pôr um estudo de caso aplicado ao departamento financeiro da Autarquia Municipal da Prefeitura de Paranaguá, que administra os recursos previdenciários dos funcionários efetivos e aposentados desta Prefeitura, que permitirá o desenvolvimento de um trabalho, voltado para aperfeiçoar as atividades bancárias, com base nas normas vigentes. Sendo efetuado um questionário aos funcionários e diretores da Paranaguá Previdência e do Banco do Brasil S/A, com intuito de demonstrar a importância da sistematização nos processos bancários de um ente público, vinculando ele a fidelização a instituição financeira.

## 2 EMBASAMENTO TEÓRICO

### 2.1 BREVE RELATO HISTÓRICO DO SISTEMA BANCÁRIO

A presença dos Bancos tem sido crescente desde o surgimento da instituição bancária, que se confunde com o próprio aparecimento do sistema capitalista de produção.

Diz Doellinger, 2005, que de fato, a evolução da economia feudal para a mercantilista e, posteriormente, para a capitalista tornou-se possível com a transformação dos antigos cambistas medievais em casas bancárias.

A demanda por fundos de longo prazo no financiamento dos investimentos apresentou novos desafios ao sistema bancário. Em resposta, surgiram novas modalidades de operações voltadas à intermediação de longo prazo e à assunção de riscos pelos bancos de investimento e posteriormente bancos de desenvolvimento, que passaram a executar operações de crédito típicas de fomento.(fonte: Isto é Dinheiro). Os bancos estão constantemente aprimorando seus serviços, buscando atender as necessidades dos clientes, através da conciliação rentabilidade e fidelização.

Os bancos, prestadores de serviços, dependem da tecnologia da informação para apresentarem, juntos aos clientes e concorrentes, vantagens competitivas. “Banco é um negócio de intensa informação e a TI (tecnologia da informação) cada vez mais desempenha papel importante nele” (LIAO *et al.*, 1999).

O setor bancário é um dos mais intensivos no uso da tecnologia da informação, conceito que engloba tanto aspectos de informática quanto de comunicação (SOARES & HOPPEN,1997).

Data também de meados do século XIX o surgimento das caixas econômicas e dos bancos cooperativos, originalmente na Alemanha e na Suíça, marcando a presença das instituições financeiras na arrecimação de poupanças populares, no financiamento de pequenos negócios e de cooperativas de produtores e no crédito hipotecário.(Doellinger, 2005)

Os bancos são hoje instituições de caráter universal, no que toca à diversidade de suas operações, e com presença marcante no mundo globalizado. São agentes financeiros de empresas, indivíduos e governos.

Hoje, o Banco do Brasil é um banco comercial que opera na prática como agente financeiro do Governo Federal. Além disso, é o principal executor da política oficial de crédito rural e industrial. Conserva, portanto, algumas funções que não são próprias de um banco comercial comum, como a Câmara de Compensação de cheques e outros papéis; a execução de serviços ligados ao orçamento geral da União; a execução do serviço da dívida pública consolidada e a execução da política de preços mínimos de produtos agropecuários.

A existência das organizações públicas e privadas, em um mercado globalizado, leva-as a se adaptarem e a internalizarem as mudanças impostas por este mercado, à medida em que a complexidade dessas organizações evolui, seu processo decisório passa a ser mais rápido, mais preciso e dinâmico.

Portanto, a necessidade de melhorar os processos, a busca por autonomia e transparência administrativa e financeira, impõe que empresas e entidades públicas busquem a todo o momento a otimização de todo seu processo operacional e decisório, para que os resultados almejados sejam obtidos da melhor forma possível.

O sistema de informação é uma grande ferramenta para este objetivo exercendo um papel de fundamental importância na vida financeira das empresas e

entidades públicas em todos os setores empresariais, ele tornou-se um grande alicerce e orientador gestão.

A cada dia as pessoas tomam decisões importantes dentro das organizações. e isto acontece com frequência. diz Montana(2003), que a tomada de decisão é a sequência de eventos empreendida pela administração, para solucionar algum problema gerencial, um processo sistêmico que segue uma sequência de identificação de problemas, geração de soluções alternativas, análise das consequências, seleção e implementação da solução, avaliação e feedback. Para que possamos implementar os sistemas de informação em uma entidade pública, necessitamos compreender de que forma vamos tomar nossas decisões.

O nível de automação dos bancos e a variedade de canais de negócios oferecidos atualmente para se negociar deverão ocorrer uma redução gradual da necessidade de os clientes se deslocarem até as agências para realizarem seus negócios ou operações. Entretanto, a velocidade e a intensidade com que a população irá aderir a um processo de virtualização total da agência bancária envolve uma série de fatores tais como poder aquisitivo e níveis cultural, social e etário da população cliente do banco. A esses fatores de ordem social devem ser somados outros de ordem técnica que correspondem à segurança das transações no banco virtual, velocidade e custo dos meios de comunicação. (Mello, Stal e Queiroz, 2006).

Com este intuito, este trabalho de conclusão de curso, procurará demonstrar a importância do Auto Atendimento Setor Público, para o Plano Próprio de Previdência da Prefeitura Municipal de Paranaguá, a qual otimizará todas as tarefas bancárias, neste aplicativo e seus vinculados.

## 2.2 O IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA BANCÁRIO

O ambiente tecnológico é uma força significativa para o desenvolvimento de produtos ou serviços, gerando oportunidades de mercado. Mais do que isso, os recursos tecnológicos podem constituir-se uma poderosa vantagem competitiva, para se enfrentar a guerra de mercado.

Uma das virtudes do espaço virtual é que pode ser o que você quiser que seja. Por muito tempo, esse era o charme da Internet – um cruzamento entre a raia de natação e um caminho de vírus, um lugar secreto onde obsessivos, “fissurados” e outros sabidos poderiam se encontrar e, depois, superando o tempo e a distância, viajar por qualquer lugar do mundo, muitas vezes para o santuário eletrônico instituições que o afastariam se tivessem se apresentado em pessoa, batendo na porta. Todos eram iguais na rede. (Kupfer, apud Reedy et alli, 2001, pág. 98).

Com o avanço das mudanças tecnológicas, novas idéias têm sido introduzidas rapidamente. No ramo de serviços bancários os recursos tecnológicos são de suma importância, pois as informações fluem com muita rapidez, possibilitando também o aumento de produtividade e fidelização do cliente, através da segurança e praticidade dos sistemas disponíveis a ele.

### 2.3 AUTO-ATENDIMENTO SETOR PÚBLICO – AASP

O auto-atendimento setor público é a modalidade de auto-atendimento, via internet, que integra em um único ambiente, soluções financeiras, transações bancárias, informações e negócios desenvolvidos exclusivamente para os clientes.([www.bb.com.br](http://www.bb.com.br))

Com o auto-atendimento setor público, pode, com diferentes níveis de acesso, consultar saldos e extratos, transferir arquivos, imprimir avisos de lançamentos, fazer simulações, efetuar resgates e aplicações, realizar pagamentos, gerenciar o fluxo de caixa, acompanhar a evolução dos índices econômicos e da rentabilidade dos fundos de investimentos.

Atualmente, o auto-atendimento setor público está disponível em duas versões, uma com acesso direto a Internet e a outra, conectada a Internet precisa do aplicativo instalado no microcomputador para realização de transações.

Tabela 1- Versões para o auto-atendimento setor público

<b>Com Internet e sem a necessidade de instalação do aplicativo</b>	<b>Com internet, mas precisa do aplicativo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A versão com acesso direto pela internet disponibiliza apenas as transações mais realizadas pelos usuários: saldo consolidado, consulta a extratos, transferências entre contas, pagamentos, emissão de DOC e TED e liberação de transações pendentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A versão que utiliza o aplicativo disponibiliza todas as transações desenvolvidas para atender às necessidades dos clientes públicos.</li> </ul>

Fonte: manual da agência, 2006.

E ainda, considera os objetivos do auto-atendimento setor público:

- a) Estender a prestação de serviços bancários ao ambiente do cliente;
- b) Disseminar a política de auto-atendimento;
- c) Consolidar a imagem do Banco como empresa moderna e parceira do Setor Público;
- d) Proporcionar diferencial mercadológico através da adoção de soluções inovadoras;
- e) Consolidar o canal de relacionamento com o segmento alvo.

### 2.3.1 Principais vantagens e facilidades para o cliente

Tabela 1- Versões para o auto-atendimento setor público

<b>Com Internet e sem a necessidade de instalação do aplicativo</b>	<b>Com internet mas precisa do aplicativo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>A versão com acesso direto pela internet disponibiliza apenas as transações mais realizadas pelos usuários: saldo consolidado, consulta a extratos, transferências entre contas, pagamentos, emissão de DOC e TED e liberação de transações pendentes.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>A versão que utiliza o aplicativo disponibiliza todas as transações desenvolvidas para atender às necessidades dos clientes públicos.</b></li> </ul>

Fonte: manual da agência, 2006.

E ainda, considera os objetivos do auto-atendimento setor público:

- Estender a prestação de serviços bancários ao ambiente do cliente;
- Disseminar a política de auto-atendimento;
- Consolidar a imagem do Banco como empresa moderna e parceira do Setor Público;
- Proporcionar diferencial mercadológico através da adoção de soluções inovadoras;
- Consolidar o canal de relacionamento com o segmento alvo.

### **2.3.2 Principais vantagens e facilidades para o cliente**

a) Comodidade: o Banco no ambiente do cliente, dispensando o deslocamento de funcionários até a agência.

b) Ampliação do horário bancário: o cliente pode realizar suas transações além do horário bancário, em qualquer dia e de qualquer computador com acesso à Internet. Pode efetuar, por exemplo, seus pagamentos e transferências (entre contas BB, DOC Eletrônico e TED), aplicações e resgates em fundos de investimento após o fechamento das agências.

d) Instalação simples e rápida: o processo de instalação é auto-explicativo.

e) Versões atualizadas automaticamente: não são necessários disquetes ou visitas técnicas para atualização do aplicativo, que é feita automaticamente.

f) Gestão financeira facilitada: o cliente pode programar suas obrigações financeiras diretamente no Auto - Atendimento Setor Público ou utilizar-se

da modalidade de convênios em meio magnético (PAG/OBN, REC, GPS, etc.).

g) Informações bancárias: extratos disponíveis a qualquer hora do dia, com possibilidade de impressão, inclusive, de avisos de lançamentos.

h) Níveis de acesso: os usuários só podem realizar as transações referentes ao seu perfil.

i) Segurança: aspecto muito importante aos olhos do cliente! Vários são os mecanismos de segurança adotados no Auto-Atendimento Setor Público. Para mais detalhes, consulte o Capítulo 3 do Manual do Usuário ou a sessão Segurança no site do Auto-Atendimento Setor Público.

j) Adequação Legal: observância do Princípio da Legalidade, sintonia com a LRF e o novo SPB.

k) Redução de custos: otimização dos recursos internos do cliente, com diminuição das despesas com deslocamentos, melhor gestão de pessoal e de seu fluxo operacional e financeiro.

l) Transparência na gestão dos recursos públicos: possibilidade de se fornecer aos tribunais de contas, acesso às contas do cliente com perfil de consulta, mediante sua anuência; geração de relatórios de investimentos e de fluxo de caixa; registro, pelo sistema, de todas as transações realizadas no Auto-Atendimento Setor Público, bem como dos usuários que as realizaram.

m) Instalação remota de aplicativos: o cliente pode fazer o *download* dos aplicativos de pagamentos e recebimentos disponibilizados pelo Banco.

n) Pontos de atendimento BB: consulta rápida aos pontos de atendimento do BB em todo o País.

o) Acesso ao Auto-Atendimento Pessoa Física: acompanhamento das contas correntes pessoais sem precisar encerrar o Auto-Atendimento Setor Público.

p) Central de Atendimento 24 horas por dia - inclusive aos sábados, domingos e feriados.

De uma maneira geral, os entes da administração pública direta e indireta, com algumas exceções (ver perguntas e respostas logo abaixo), o auto-atendimento setor público tem como público alvo os órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, abrangendo toda a administração direta e parte da indireta, além das entidades afins.

A administração direta é composta pelos órgãos daqueles Poderes, incumbidos, normalmente, da função administrativa, tais como ministérios, secretarias de Estado e municipais. A administração indireta compreende as autarquias, empresas públicas, fundações públicas e sociedades de economia mista, que são entidades dotadas de personalidade jurídica própria. As sociedades de economia mista e as empresas públicas se caracterizam como pessoas jurídicas de direito privado.

São equiparadas às empresas privadas para fins de direito, apesar de sujeitas aos princípios gerais da Administração Pública, com os devidos ajustes.

### 2.3.3 Utilização de senha eletrônica por entes da administração pública

A utilização de senha eletrônica para a realização de despesas públicas (transferências para contas de diferente titularidade e pagamentos *on-line*) deverá

ser expressamente autorizada pela legislação\* federal, estadual ou municipal (princípio da legalidade), de acordo com a entidade estatal envolvida.

- a) Lei Federal: vincula toda a Administração Pública Federal, abrangendo todos os Poderes – Executivo, Legislativo e Judiciário Federal;
- b) Lei Estadual: vincula toda a Administração Pública Estadual abrangendo todos os Poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário Estadual;
- c) Lei Municipal: vincula toda a Administração Pública Municipal, abrangendo os Poderes Executivo e Legislativo;
- d) Decreto: por ser ato administrativo editado pelo chefe do Poder Executivo, restringe a autorização apenas à Administração Pública Direta ou Indireta Autárquica e Fundacional que a ele estiver vinculada, tanto na órbita Federal, como na Estadual ou Municipal.

### 2.3.3 Quando é recomendada a apresentação de lei ou de decreto?

Conforme abordado no item anterior, a Lei tem abrangência maior que o Decreto. Assim, ela vincula todos os órgãos dos três poderes de determinada esfera da administração. Em outras palavras, uma Lei Estadual vai vincular o Governo do Estado e os órgãos a eles ligados (Poder Executivo), a Assembléia Legislativa (Poder Legislativo) e os órgãos da Justiça daquele Estado (Poder Judiciário). O Decreto, por sua vez, é ato administrativo do Poder Executivo, vinculando, portanto, somente os órgãos públicos ligados a esse poder.

Na prática, a expedição de um Decreto é muito mais rápida e simples que a de uma Lei, uma vez que aquele depende apenas de ato do representante do Poder Executivo (Prefeito, Governador ou Presidente da República, conforme se trate de um Município, Estado-membro ou da União, respectivamente), enquanto aquela

depende de trâmite legislativo e posterior sanção pelo executivo, o que torna o processo mais moroso.

### 3 PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DO AUTO ATENDIMENTO SETOR PÚBLICO

#### 3.1 IMPLANTAÇÃO

##### 3.1.1 Instalação Inicial

A instalação inicial do Auto-Atendimento Setor Público poderá ser realizado de duas formas:

Via provedor de Internet([www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)), a qual iremos utilizar.

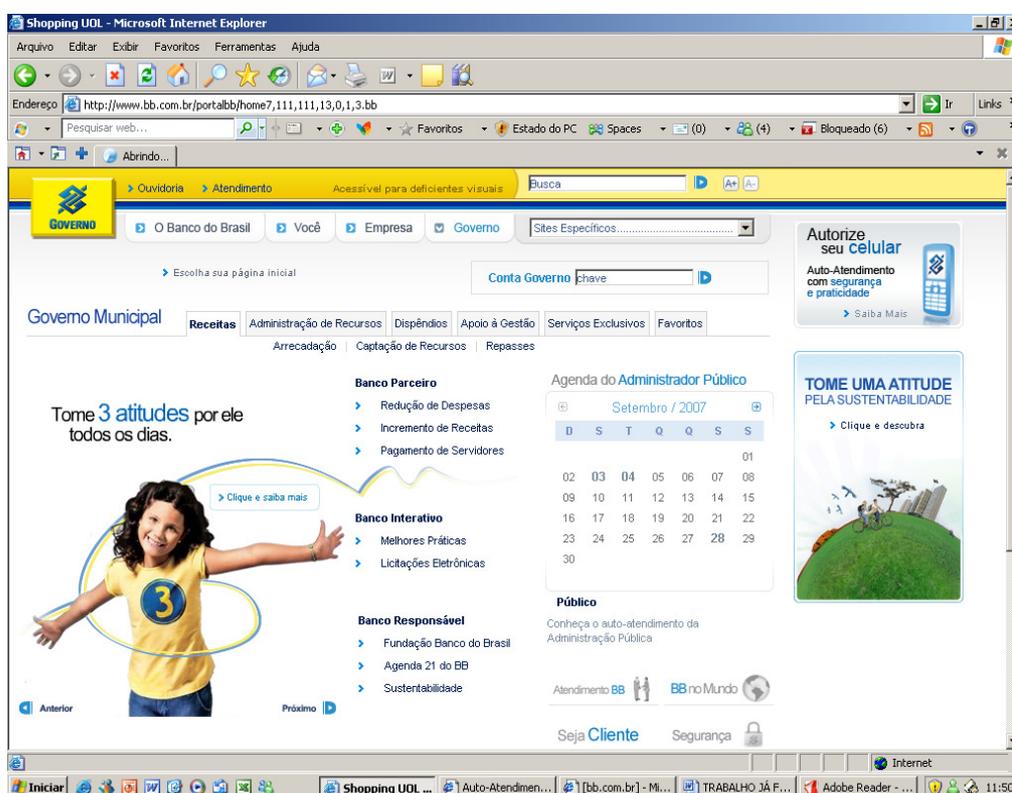


Figura da pagina inicial do Banco do Brasil para usuário Governo

Passo 1 - Acesse ao provedor da internet e abra a pagina [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br) (Portal do Banco do Brasil S/A).



Figura da página inicial do Banco do Brasil para usuário Governo

Passo 2 - Na aba que se abre, clique no botão indicado, com a configuração mínima disponível,

Passo 3 - Você está na página do **Auto-Atendimento Setor Público**. Para instalá-lo, aponte o ponteiro do *mouse* para o menu **Instalação** e, no submenu que aparece, clique no nome do navegador (Internet Explorer ou Netscape Navigator) instalado em seu computador.

Passo 4 - Na tela seguinte será mostrada a configuração recomendada para instalação do aplicativo e a configuração atual de seu equipamento. Siga as instruções da tela.

Shopping UOL - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.bb.com.br/portallbb/page3,111,4206,13,0,1,3.bb?codigoMenu=1068&codigoNoticia=131&codigoRet=1110>

Auto-Atendimento Setor Público

Home >> Governo >> Poder Executivo Municipal >> Serviços Exclusivos >> Auto-Atendimento Setor Público

Apresentação  
**Instalação**  
 Glossário  
 Princípio da Legalidade  
 Segurança  
 Perguntas Freqüentes

**Instalação**

**Configuração mínima recomendada**

Para que todos os recursos do aplicativo funcionem com sua plena capacidade, o Banco do Brasil recomenda a sua utilização em equipamentos com alguns requisitos tecnológicos.

Para configurações divergentes da recomendada pelo Banco ou necessidade de auxílio na instalação, consulte nosso suporte técnico pelo telefone 0800 7290500.

- > Sistema Operacional: Microsoft® Windows 98/2000, ME, NT e XP;
- > Com o componente "Acesso a rede dial up" instalado;
- > Com o componente "Protocolo TCP/IP" instalado;
- > Microprocessador: compatível com padrão Intel® Pentium™300Mhz;
- > Sistema Operacional: Linux: kernel 2.4;
- > Memória RAM: 32 Mb
- > Monitor: resolução ideal de 800x600;
- > Espaço livre em disco: 4 Mb;
- > Modem: com velocidade mínima de 28.800 bps;

**Navegadores (browser):** Microsoft® Internet Explorer 6.0 (ou superior) ou Firefox/1.0 ou Mozilla/5(compatível), com o seguinte componente:

- > Codificação para conexão segura de 128-bits.

**Máquina Virtual Java:**

- > Máquina Virtual Java Sun - versão 1.4.2\_04 ou superior;
- > Máquina Virtual Java Microsoft - versão 3810 ou superior.

Auto-Atendimento com segurança e praticidade

TOME UMA ATITUDE PELA SUSTENTABILIDADE

Clique e descubra

Concluído

Iniciar Shopping UOL - Mic... [bb.com.br] - Microsof... TRABALHO JÁ FORMA... Adobe Reader - [Cartil... 12:22

Fonte: <http://www.bb.com.br/portallbb/home2,138,138,0,0,1,6.bb>

Passo 5 - Na tela que se abre, escolha o local em que você quer que o aplicativo seja instalado, clicando em **Localizar**, ou clique em **Continuar** para instalá-lo em **c:\BancoBrasil** (recomendado). Se o drive escolhido for um drive de rede, recomendamos a intervenção do administrador de sua rede.

Passo 6 - A instalação do **Auto-Atendimento Setor Público** em seu micro será iniciada, conforme passos abaixo

Shopping UOL - Microsoft Internet Explorer

Endereço: https://office.bancobrasil.com.br/governo/porta/configuracaoCliente.html

Auto-Atendimento Setor Público

O que é ? Como instalar ? Segurança Perguntas frequentes

Instalação  
Glossário  
Regulamento  
Manuais  
Menu de Serviços  
Princípio da legalidade  
Facilidades  
Aplicativos

instale agora

	Recomendável a partir de	Seu equipamento
Sistema operacional	Windows 98 / Linux (kernel 2.4)	Windows XP 5.1
Navegador	Internet Explorer 6, Firefox/1.0 ou Mozilla/6(compat.)	Internet Explorer 6
Máquina virtual Java	Sun Java Plug-in (JRE 1.4.2_04)	Sun Java Plug-in (JRE 1.5.0_06)
Criptografia	128 bits	Versão instalada não identificada

Voltar Continuar

Caso existam itens grifados em vermelho na coluna "Seu equipamento" recomendamos clicar em **ATUALIZAR** para efetivar a sua atualização. Para prosseguir clique em **CONTINUAR**.

Licitações adquirir bens e serviços ficou bem mais fácil

Servidor Público

FCO Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

Applet br.com.bb.hob.portal.BBConfiguracaoNavegador started

12:26

Fonte: https://office.bancobrasil.com.br/gov/carregagoverno

Shopping UOL - Microsoft Internet Explorer

Endereço: https://office.bancobrasil.com.br/governo/porta/installPLUGIN.html

Auto-Atendimento Setor Público

O que é ? Como instalar ? Segurança Perguntas frequentes

Instalação  
Glossário  
Regulamento  
Manuais  
Menu de Serviços  
Princípio da legalidade  
Facilidades  
Aplicativos

instale agora

Instalação do Auto-Atendimento Setor Público

O aplicativo será instalado no diretório indicado abaixo.  
Para definir outro local de instalação, clique em PROCURAR.

Diretório: C:\ BancoBrasil

Continuar Procurar

Licitações adquirir bens e serviços ficou bem mais fácil

Servidor Público

FCO Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

acesso e segurança · política de privacidade · patrocínios · relações com investidores · central de atendimento BB · English · mapa do site

Applet br.com.bb.instalacao.Instaladora started

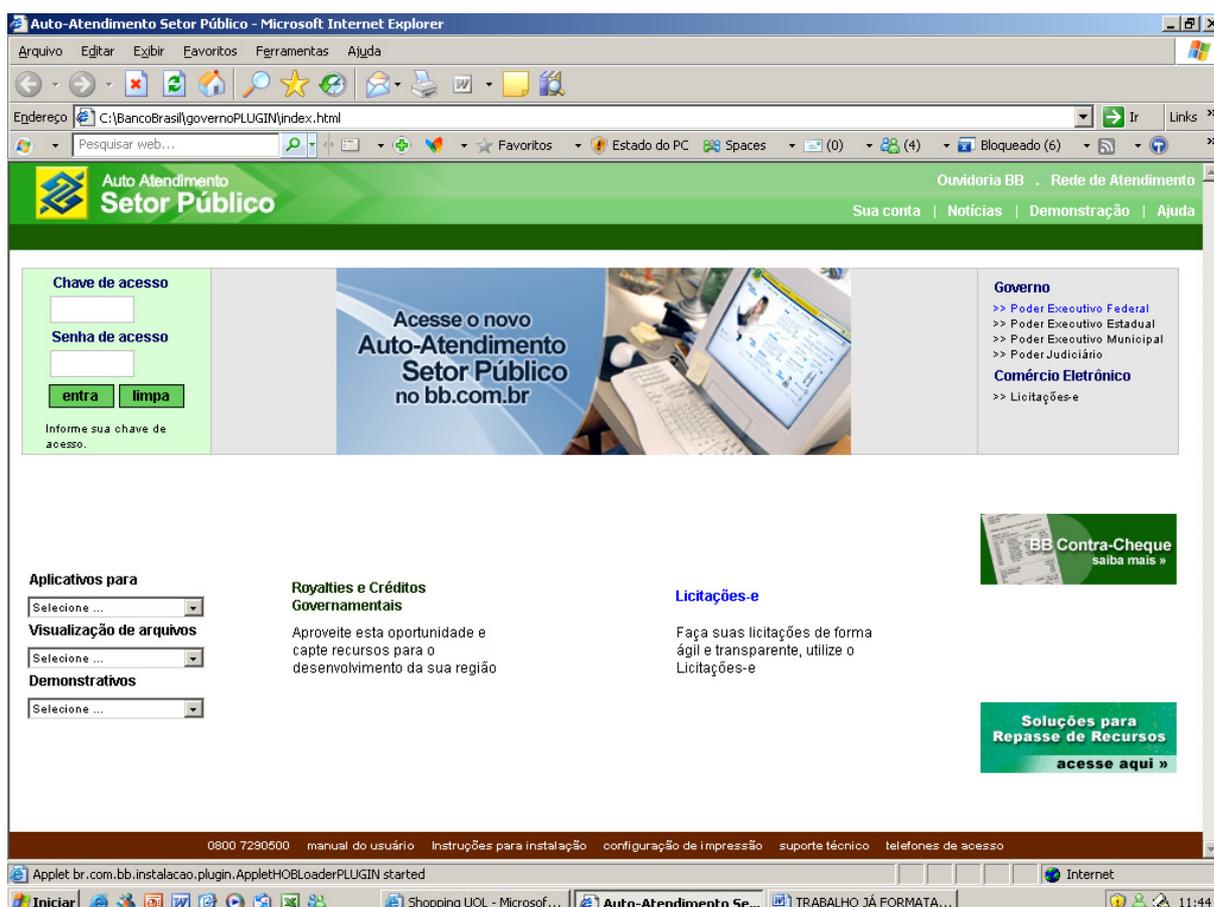
12:27

Fonte: https://office.bancobrasil.com.br/gov/carregagoverno

Passo 7 - Esta tela indica que sua instalação foi concluída com sucesso, e que o atalho para o Auto-Atendimento Setor Público foi criado automaticamente na sua área de trabalho. Siga os passos indicados na tela. Caso tenha dúvidas, consulte a seção de Perguntas Mais Freqüentes.

Passo 8 - Essa tela deverá ser fechada. Em seguida acesse o Auto-Atendimento Setor Público pelo atalho criado em sua área de trabalho.

Fonte : Manual de Agência do Auto-Atendimento Setor Público - Banco do Brasil - O tempo todo com o Brasil



C:\BancoBrasil\governoPLUGIN\index.html; Programa Instalado, pronto para execução de suas funções.

## 4 QUESTIONÁRIOS

### 4.1 QUESTIONÁRIO ABERTO

#### **Publico Alvo : Funcionários do Financeiro do Paranaguá Previdência**

1) O que levou a Paranaguá Previdência a implantar o sistema de Auto Atendimento Setor Publico?

Paranaguá Previdência: Alguns fatores levaram a administração da Paranaguá Previdência a implantar o sistema, sendo eles:

- O Banco do Brasil S/A, é o parceiro da Prefeitura Municipal de Paranaguá, nas transações bancárias, desta forma aumentamos nosso relacionamento;
- Após apresentação do produto nesta Autarquia, verificamos que é o aplicativo mais que assemelhou com nossas necessidades, principalmente nos casos de pagamento de fornecedores;
- Sistema ágil, visto que temos o objetivo da Paranaguá Previdência é de gerir recursos de nossos associados, e com o AASP, este controle é confiável.

2) Quais são os pontos fortes e fracos do sistema de Auto Atendimento Setor Público?

Paranaguá Previdência: Pontos Fortes: agilidade, segurança, ferramenta de gestão, processo dinâmico,

Setor de Suporte técnico (0800-7290500) com grande agilidade.

Pontos Fracos: um auxilio maior por parte do sistema, visto que, não temos grande conhecimento na área da informática e alguns paradigmas, muitas informações, uma dica de criar um aplicativo para cada necessidade.

3) Os processos internos utilizados pela Paranaguá Previdência sofreram modificações com a implantação do AASP? Estas modificações foram positivas ou negativas a Autarquia?

Paranaguá Previdência: Estamos num processo de transição de um software integralizado com todos nossos setores(administrativo, orçamentário, financeiro, contábil, licitatório), após concluído esta transição, nossos processos de informação, irão estar compilados de forma única e sistematizado. O AASP, não interfere neste processo, ele é apenas um alimentador deste software.

4) Na sua opinião, quais as pontos que podem ser melhorados no sistema de Auto Atendimento Setor Público?

Paranaguá Previdência: Um sistema de AASP para cada unidade governamental, como por exemplo, nós somos uma Autarquia Municipal,

5) Os funcionários da Paranaguá Previdência passam por processo de treinamento voltado para o Auto Atendimento Setor Público?

Paranaguá Previdência: Estamos em processo de implantação de um novo sistema de informática, desta forma, estaremos repassando um curso para todos os funcionários da Paranaguá Previdência do novo sistema de informação.

**Empresa: Paranaguá Previdência**

**Responsável pelo setor financeiro:** ( X ) diretor ( ) funcionário

Sexo: ( X ) M ( ) F

Idade: ( ) 16 a 26 anos ( ) 27 a 37 anos ( ) 38 a 50 anos ( X ) acima de 50 anos

Escolaridade: responda C para completo e I para incompleto

( ) ensino médio ( ) graduação - C ( ) pós-graduação ( ) mestrado

**Freqüência de acessos ao AASP/diaria:** ( ) 3 vezes ; ( ) De 4 a 6 vezes;( ) De 7 a 10 vezes; ( X ) 11 vezes ou mais.

**Por que motivo começou a utilizar o sistema de Auto Atendimento Setor Público?**

**Nesse caso, você deverá escrever como pergunta e resposta.**

Foi-lhe indicado pela agencia	X
Já utilizava o sistema de outro banco	
Foi-lhe indicado por outra pessoa	
Começou a utilizar por iniciativa própria	
Atendeu o apelo da mídia	

#### 4.1.2 QUESTIONÁRIO FECHADO

- Nível 1: Concordo Plenamente;
- Nível 2: Concordo Parcialmente;
- Nível 3: Indiferente;
- Nível 4: Discordo Plenamente;

Variáveis em análise		1	2	3	4
1	Não possui conhecimento sobre o funcionamento do Auto Atendimento Setor Público		X		
2	Não conhece o potencial de operações que podem ser realizadas no Auto Atendimento Setor Público		X		
3	Acha inseguro realizar operações através do Auto Atendimento Setor Público				X
4	Necessita de treinamento sobre o funcionamento do Auto Atendimento Setor Público	X			
5	Considera um problema ter que memorizar senhas e chaves de acesso		X		
6	Acha moroso acessar o sistema do Auto Atendimento Setor Público		X		
7	Considera complicado navegar pelo sistema do Auto Atendimento Setor Público				X
8	Utiliza pouco o AASS porque prefere ser atendido na agencia				X
9	Utiliza o AASP porque lhe traz comodidade	X			
10	O AASP agregou uma melhora nos processos internos da Paranaguá Previdência	X			

**Empresa: Paranaguá Previdência**

**Responsável pelo setor financeiro:** ( ) diretor

( X ) funcionário

Sexo: ( X ) M ( ) F

Idade: ( ) 16 a 26 anos ( ) 27 a 37 anos ( X ) 38 a 50 anos ( ) acima de 50 anos

Escolaridade: responda C para completo e I para incompleto

( ) ensino médio ( ) graduação ( X ) pós-graduação-C ( ) mestrado

**Freqüência de acessos ao AASP/diaria:** ( ) 3 vezes ; ( ) De 4 a 6 vezes;( ) De 7 a 10 vezes; ( X ) 11 vezes ou mais.

**Por que motivo começou a utilizar o sistema de Auto Atendimento Setor Público?**

**Nesse caso, você deverá escrever como pergunta e resposta.**

Foi-lhe indicado pela agencia	X
Já utilizava o sistema de outro banco	
Foi-lhe indicado por outra pessoa	
Começou a utilizar por iniciativa própria	
Atendeu o apelo da mídia	

Variáveis em análise		1	2	3	4
1	Não possui conhecimento sobre o funcionamento do Auto Atendimento Setor Público	X			
2	Não conhece o potencial de operações que podem ser realizadas no Auto Atendimento Setor Público	X			
3	Acha inseguro realizar operações através do Auto Atendimento Setor Público				X
4	Necessita de treinamento sobre o funcionamento do Auto Atendimento Setor Público	X			
5	Considera um problema ter que memorizar senhas e chaves de acesso				X
6	Acha moroso acessar o sistema do Auto Atendimento Setor Público				X
7	Considera complicado navegar pelo sistema do Auto Atendimento Setor Público				X
8	Utiliza pouco o AASS porque prefere ser atendido na agencia				X
9	Utiliza o AASP porque lhe traz comodidade		X		
10	O AASP agregou uma melhora nos processos internos da Paranaguá Previdência	X			

## 4. 2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

### 4.2.1 Questionário aplicado aos diretores e funcionários da Paranaguá Previdência

Efetuuou-se um questionário voltado para a diretoria(diretor financeiro) e outro para o setor operacional(funcionário) da Paranaguá Previdência, buscando mesclar funções diferentes, mas que tem contato periodicamente com o sistema de Auto Atendimento Setor Público.

A seguir, destacam-se os pontos fortes e fracos observados na implantação e operacionalização do AASP, sendo:

a) Conhecimento sobre o Produto: o conhecimento foi adquirido a partir de seu uso, não tendo um treinamento específico para a utilização do sistema, visto que o mesmo, possui campos de ajuda. Outro fator a destacar em relação ao conhecimento é a necessidade de estar preparada a aceitação do produto, em virtude da Autarquia, não ter utilizado nenhum sistema externo de controle bancário.

b) Segurança: outro fator a destacar é a questão segurança das informações, o cliente destacou a forma de liberação de computadores somente com a chave do administrador, criando assim uma trava para atos ilícitos, tanto externa como interno, notou-se na entrevista que, a diretoria preza muita a imagem da entidade, em virtude de sua importância à grande número de funcionários da Prefeitura de Paranaguá.

c) Acessos diários: notou-se na implantação do sistema, que havia em torno de dois acessos diários nos primeiros quinze dias, demonstrando assim uma certa insegurança ao sistema e também uma falta de conhecimento do mesmo, atualmente os acessos são constantes, conforme respondido no questionário, chegam a quase dez vezes ao dia, isto demonstra a

confiabilidade, comodidade e conhecimento das funções do Auto Atendimento Setor Público;

c) O por que da implantação: alguns fatores levaram a administração da Paranaguá Previdência a implantar o sistema, sendo eles:

- o Banco do Brasil S/A, é o parceiro da Prefeitura Municipal de Paranaguá, nas transações bancárias, desta forma aumentamos nosso relacionamento;
- após apresentação do produto nesta Autarquia, verificamos que é o aplicativo mais que assemelhou com nossas necessidades, principalmente nos casos de pagamento de fornecedores;
- sistema ágil, visto que temos o objetivo da Paranaguá Previdência é de gerir recursos de nossos associados, e com o AASP, este controle é confiável.

Pontos fortes e fracos do sistema de Auto Atendimento Setor Público:

a) Pontos Fortes: agilidade, segurança, ferramenta de gestão, processo dinâmico, *Setor de* Suporte técnico (0800-7290500) com grande compreensão e presteza.

b) Pontos Fracos: um auxílio maior por parte do sistema, visto que, não temos grande conhecimento na área de informática, muitas informações desnecessárias ao uso específico da Autarquia Paranaguá Previdência. Nesta resposta notou-se que a entidade quer o sistema não seja único e sim que tenha um padrão para cada unidade governamental, de acordo com suas necessidades específicas.

Outro fator é a falta de treinamento por parte do Banco do Brasil S/A aos funcionários da entidade pública, a diretoria e funcionários, solicitaram um curso de uma semana por parte do Banco do Brasil S/A, junto aos funcionários e envolvidos no processo financeiro do órgão público.

O Sistema de *AASP* agregou algo nos controles da Autarquia - esta resposta é de fundamental importância para o objetivo deste trabalho, visto que, os diretores e funcionários da Paranaguá Previdência, responderam que agregou e muito, principalmente em relação aos negócios efetuados com o Banco do Brasil S/A, tendo fidelizado o cliente com satisfação em relação ao produto e serviço prestado. “Atualmente toda a movimentação financeira bancária da entidade é centralizada no Banco do Brasil S/A, em virtude da praticidade que o sistema oferece, diz o Diretor Financeiro”. (fonte : Paranaguá Previdência)

#### 4.3 QUESTIONÁRIO FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL S/A

##### 4.3.1 Questionário aberto

1) Na sua visão o Auto Atendimento do setor público é um diferencial de mercado?

Se positivo ou negativo, quais os fatores que levam a isto?

É considerado um diferencial de Mercado positivo, em virtude de:

- por ser possível o acesso via Internet a qualquer hora, de qualquer lugar;
- as versões são atualizadas automaticamente;
- pela segurança nas transações;
- pela redução de custos;
- transparência na gestão dos recursos públicos;
- a possibilidade de pesquisa de histórico das transações realizadas pelos usuários cadastrados;
- abordagem no menu inicial das notícias atualizadas sobre o mercado governo;
- Central de Atendimento 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, dando ao usuário a comodidade e praticidade do uso no ambiente de trabalho do cliente Setor Público;

- possibilita ao cliente estruturar suas tarefas diárias de forma ágil e dinâmica.

2) Na sua opinião, o manual de instrução de implantação do Auto Atendimento Setor Público é suficiente em suas diretrizes?

A cartilha está muito bem dimensionada, superando as expectativas.

Sugestão é de criar um manual sintetizado para as principais dúvidas;

Uma melhor divulgação e incentivo junto ao cliente, para sua utilização;

O banco, oferecer um curso, divulgando as facilidades do auto atendimento setor público, aos usuários.

3) Quais os serviços que o Banco do Brasil S/A oferece ao Setor Público com o objetivo de fideliza-lo?

Auto Atendimento Setor Público, Integração total dos sistemas de pagamento de fornecedores, Cobrança Bancária, Arrecadação de tributos com compartilhamento de créditos, Cartão Corporativo BB, site de licitações eletrônicas, , Convênio Pasep Fopag e oferta gratuita de aplicativos gerenciais ao gestor público.

4) Quais os fatores que podem ser melhorados no Auto Atendimento Setor Público?

A liberação, por parte do BB, para a liberação de arquivos de pagamentos pelos ordenadores de despesa, sem a necessidade de Lei Específica (autorizativa), acesso único, para várias contas correntes.

5) De que forma, o Auto Atendimento Setor Público pode melhorar os processos de uma organização?

Produtividade, Eficiência, Acesso às informações on-line, Redução de Custos dos processos administrativos do cliente setor público.

## 4.3.2 QUESTIONÁRIO FECHADO

**Empresa: BANCO DO BRASIL S/A**

**Função:** ( ) operacional ( X ) Gerencial

**Sexo:** ( X ) M ( ) F

**Idade:** ( ) 16 a 26 anos ( ) 27 a 37 anos ( X ) 38 a 50 anos ( ) acima de 50 anos

**Escolaridade:** responda C para completo e I para incompleto

( ) ensino médio ( ) graduação ( X ) pós-graduação-C ( ) mestrado

**Tempo de atuação no setor governo:**

( ) de 01 à 03 anos ( x ) de 04 à 06 ( ) de 07 à 10 ( ) de 10 a mais.

- Nível 1: Concordo Plenamente;
- Nível 2: Concordo Parcialmente;
- Nível 3: Indiferente;
- Nível 4: Discordo Plenamente;

Variáveis em análise		1	2	3	4	
1	O Banco do Brasil S/A oferece treinamentos constantes aos funcionários que atendem o Setor Governo		X			
2	O Auto Atendimento Setor Público é um diferencial de Mercado	X				
3	Existem bloqueios por parte dos clientes no momento de implantar o AASP		X			
4	O manual de instrução é suficiente para auxiliar o cliente no AASP		X			
5	Os serviços que envolvem o AASP estão sendo usados em toda sua totalidade		X			
6	O Auto Atendimento Setor Público, é de conhecimento de todos os funcionários de uma agência Varejo				X	
7	Considera o fator segurança o maior receio do cliente em utilizar o AASP	X				
8	O AASP colabora com a otimização do processo de controle da entidade governamental.	X				
1- Concordo Plenamente; 2- Concordo Parcialmente; 3- indiferente; 4- Discordo Plenamente						

**Função :** ( X ) operacional      ( ) Gerencial

**Sexo:** ( X ) M      ( ) F

Idade: ( ) 16 a 26 anos ( ) 27 a 37 anos ( X ) 38 a 50 anos ( ) acima de 50 anos

Escolaridade: responda C para completo e I para incompleto

( ) ensino médio ( ) graduação ( X ) pós-graduação-C ( ) mestrado

**Tempo de Atuação junto ao Setor Governo:**

Variáveis em análise		1	2	3	4	
1	O Banco do Brasil S/A oferece treinamentos constantes aos funcionários que atendem o Setor Governo		X			
2	O Auto Atendimento Setor Público é um diferencial de Mercado	X				
3	Existem bloqueios por parte dos clientes no momento de implantar o AASP		X			
4	O manual de instrução é suficiente para auxiliar o cliente no AASP		X			
5	Os serviços que envolvem o AASP estão sendo usados em toda sua totalidade		X			
6	O Auto Atendimento Setor Público, é de conhecimento de todos os funcionários de uma agência Varejo				X	
7	Considera o fator segurança o maior receio do cliente em utilizar o AASP	X				
8	O AASP colabora com a otimização do processo de controle da entidade governamental.	X				
1- Concordo Plenamente; 2- Concordo Parcialmente; 3- indiferente; 4- Discordo Plenamente						

( x ) de 01 à 03 anos ( ) de 04 à 06 ( ) de 07 à 10 ( ) de 10 a mais.

#### 4.4 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

Diferencial de Mercado – todos os entrevistados, afirmam que o Auto Atendimento Setor Público é um diferencial de mercado, em virtude de estar voltado para as necessidades do setor governo, pela sua transparência nas informações, tendo como princípio às normas que regem o controle de contas públicas.

Os entrevistados colocaram alguns pontos que destacam o AASP, sendo:

- a) por ser possível o acesso via Internet a qualquer hora, de qualquer lugar;
- b) as versões são atualizadas automaticamente;
- c) pela segurança nas transações;
- d) pela redução de custos;
- e) transparência na gestão dos recursos públicos;
- f) a possibilidade de pesquisa de histórico das transações realizadas pelos usuários cadastrados;
- g) abordagem no menu inicial das notícias atualizadas sobre o mercado governo;
- h) central de Atendimento 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, dando ao usuário a comodidade e praticidade do uso no ambiente de trabalho do cliente Setor Público;
- i) possibilitar ao cliente estruturar suas tarefas diárias de forma ágil e dinâmica.

Pontos a serem Melhorados:

- a) criar um manual sintetizado para as principais dúvidas;
- b) melhorar a divulgação e incentivo junto ao cliente, para sua utilização;
- c) o banco, oferecer um curso, divulgando as facilidades do auto atendimento setor
- d) liberação, por parte do BB, para a liberação de

arquivos de pagamentos pelos ordenadores de despesa, sem a necessidade de Lei Específica, acesso único, para várias contas correntes, público, aos usuários.

Otimização do Processo no Auto Atendimento – outro fator a destacar, é a praticidade do produto *AASP*, em produtividade, eficiência, acesso às informações on-line, redução de custos dos processos administrativos do cliente, redução de custos para a agência e segurança das informações.

## 5 CONCLUSÃO

O processo de implantação do Sistema de Auto Atendimento Setor Público foi concluído com sucesso, isto reflete uma análise de comparação entre o antes e o depois, tomando como princípio os acessos que eram efetuados no início do processo de implementação e o que ocorreu no momento da entrevista, buscando do usuário do sistema AASP um feedback de todo o processo. O grande paradigma da insegurança foi quebrado, o sistema ficou automatizado, atualmente os funcionários e diretores da Paranaguá Previdência, têm convicção de que o sistema somente colabora para um melhor controle de suas contas públicas, dando um respaldo de transparência aos seus usuários.

Atualmente a Paranaguá Previdência, efetua toda sua movimentação financeira pelo AASP, isto é uma vitória, agora o desafio é conquistar outros produtos, como a folha de pagamento de seus funcionários, o passivo que é um valor expressivo, mas o primeiro passo foi dado, a confiança na marca Banco do Brasil foi conquistada.

O AASP, precisa constantemente adaptar as necessidades do gestor público, e são os funcionários do BB que farão o elo entre o cliente e o sistema, disse um dos funcionários do BB, na entrevista.

O objetivo foi alcançado, principalmente na análise da implantação do sistema de auto atendimento do setor público na Paranaguá Previdência, acompanhando todo o processo de instalação, acompanhamento, revisão e resultado, dando suporte e orientação ao usuário e cliente do Banco do Brasil SA, concretizando a importância da utilização do canal alternativo apresentado ao cliente.

Outro fator a ser destacado neste trabalho, foi a entrevista realizada com os usuários(Paranaguá Previdência) e os funcionários do Banco do Brasil S/A, tendo

destacado alguns pontos em relação ao sistema de AASP, como os acessos de forma rápida, versões atualizadas, segurança, redução nos custos da gestão financeira, tendo também sido destacado alguns pontos a serem melhorados no canal alternativo, sendo eles, um manual voltado para cada entidade pública, mais treinamentos por parte dos funcionários do Banco do Brasil S/A, tendo um resultado positivo neste questionário, porque possibilitou uma imagem mais clara do que o usuário espera do sistema e quais os anseios por parte do funcionário do banco que dá o suporte ao cliente.

Concluimos este trabalho, realizados, mas com a certeza de que fizemos apenas a primeira fase de fidelização do cliente, porque as outras serão realizadas a cada dia, a cada atendimento, a cada acesso ao sistema Auto Atendimento Setor Público.

## 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO dos bancos do estado do Rio de Janeiro, <http://www.caringi.com.br/aberi/sistemabanc.htm> Acesso em 01 maio 2007.

BANCO do Brasil S/A, Disponível em Fonte:

<https://office.bancobrasil.com.br/gov/carregagoverno>, Acesso em: 24 agosto 2007.

BRASIL, Banco do. **Livro de Instruções Codificadas – LIC**. Disponível em <https://intranet.bb.com.br>. 2005.

\_\_\_\_\_. **Inteligência Competitiva**. Disponível em <https://intranet.bb.com.br>. 2005.

\_\_\_\_\_. **Portal Internet**. Disponível em <http://www.bb.com.br>. 2005.

\_\_\_\_\_. **Universidade Corporativa**. Disponível em <https://uni.bb.com.br>. 2005.

ISTO É DINHEIRO. **Revista Isto é Dinheiro**. Disponível em <http://www.terra.com.br/istoedinheiro>, Acesso em 20 Maio 2007.

CARTILHA de Auto Atendimento Setor Público, Banco do Brasil, 2005.

JINKINGS, Nise. **O Mister de fazer Dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário**. São Paulo: Bomtempo, 1995.

LIAO, S.; SHAO, Y. P.; WANG, H. & CHEN A., The adoption of virtual banking: na empirical study. *International Journal of Information Management*, n. 19 (1999), pp.63-74.

PREVIDÊNCIA social . Disponível em: <<http://www.previdenciasocial.gov.br>>. Acesso em: 10 abril 2007.

PORTER, Michael E. **Vantagem Competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ARILSON CESAR LORENSINI DOS SANTOS**

**IMPLANTAÇÃO DO AUTO ATENDIMENTO DO SETOR PÚBLICO NO REGIME  
DE PREVIDÊNCIA PRÓPRIA DA PARANAGUÁ OTIMIZANDO PROCESSOS E  
FIDELIZANDO CLIENTES – ESTUDO DE CASO**

**CURITIBA – PARANÁ  
2007**