

Sistema De Gestão De Processos E Inteligência Artificial ¹

Andreia Ferreira do NASCIMENTO²

Bruna ALMEIDA³

Faculdade Laboro, MA

RESUMO

Sabendo das dificuldades existentes no processo da administração pública estadual do Maranhão, nota-se, em suma, a necessidade de implantação de um sistema mais completo. A solução seria integrar um software de Inteligência Artificial à um Sistema ERP (Enterprise Resource Plannin).

PALAVRAS-CHAVE: Inteligência Artificial, Administração, Processos.

Atualmente, alguns órgãos do Estado do Maranhão operam via online um sistema chamado *E- Processos* habilitado, exclusivamente, para consulta pelo público externo e ao servidor público, que além disso acompanha, gera e movimenta os processos e documentos aos diversos setores da Instituição.

O acesso do E- Processos se dá através do link: <https://eprocessos.ma.gov.br/ged/index.jsp> . Na consulta de processos, o acesso é limitado apenas para consulta, através da informação do número do processo e dos caracteres. Após o login, é disponibilizado mais opções ao Servidor público para realizar as demandas do órgão.

Portanto, através das solicitações presenciais são gerados processos físicos seguindo um padrão exigido pelo órgão, passando por diversos setores para análise, instrução e aprovação dos respectivos gestores, tornando, dessa forma, a tramitação dos processos mais lenta e com o prazo de conclusão indeterminado.

Diante do exposto, ressalta-se que há a necessidade da implantação de um software para melhoria do sistema de Gestão de Processos, de modo que este seja operado

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 23 de outubro de 2021

² Aluno do MBA em Gestão de Projetos /, e-mail: andreaifnasc@gmail.com

³ Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

diretamente pelo público externo, sem a necessidade do comparecimento presencial e que os gestores das instituições consigam comunicar-se entre si através do sistema para as devidas aprovações ou reprovação das solicitações.

Sabendo das dificuldades existentes no processo de tramitação atual, deve-se implantar um sistema mais completo, em que ao se protocolar um processo, já se identifique o objeto, se colha informações básicas para o próprio sistema analisar, e se houver necessidade, marcar uma visita presencial ao setor responsável.

Quanto à auditoria responsável pela análise dos processos, é necessário para que se cumpra um dos 5 principais princípios da administração pública, o princípio da eficiência, o resumo de informações e a triagem prévia, que poderia barrar um processo inicialmente sem a necessidade de se iniciar uma auditoria, deixaria a análise do processo administrativo mais célere, mais rápido e menos custoso.

Uma opção de resolução seria integrar um software de Inteligência Artificial à um Sistema ERP (Enterprise Resource Plannin), ou seja, sistema integrado de gestão empresarial mais aprimorado, que sem dúvidas iria suprir a necessidade da administração pública, a melhorando os processos internos e integrando as atividades de diferentes setores, podendo então, permanecer de forma virtual todo o processo, promovendo o desenvolvimento sustentável, promovendo a eficácia e eficiência, economia de custos e trabalho humano, logo, de acordo com REZENDE (2005, p. 122) Enterprise Resource Planning (ERP) ou programa integrado de gestão empresarial:

As organizações devem investir em tecnologias para os sistemas de informação para contribuir na sua inteligência organizacional. Podem contemplar as tecnologias aplicadas à geração de informações executivas ou inteligentes que estão disponíveis no mercado. Por exemplo, enterprise resource plannin (ERP).

A IA surgiu com o intuito de desenvolver softwares que realizariam tarefas que, até o presente, eram melhor executadas pelos humanos ou não possuíam solução algorítmica viável pela computação tradicional, portanto a integração da IA ao Sistema ERP irá possibilitar que os sistemas executem atividades de maneira autônoma, eficaz baseada em dados digitais proporcionando grandes mudanças na forma como pessoas e as instituições se relacionam com tecnologia, compartilham dados e tomam decisões, pois a seara da IA não apenas compreende, mas também compreende construir comunidades inteligentes e mais automatizadas. Acerca de sua relevância, tem-se:

A relevância do tema *inteligência artificial* (IA) na realidade atual é notória, advinda do exponencial avanço do conhecimento técnico-científico responsável pelo desenvolvimento tanto de computadores (*hardware*) quanto dos programas (*softwares*) neles instalados. A expansão do conhecimento técnico responsável por inovações tecnológicas praticamente diárias, torna indispensável a correspondente expansão também do estudo e análise crítica dessas inovações sob perspectiva normativa (ético/ moral e jurídica) [...]. (TOLEDO, 2021, p.57).

Conforme PMBOK Guide (2017, p. 11) “O uso de técnicas, ferramentas e processos de gerenciamento de projetos fornece uma base sólida para as organizações atingirem suas metas e objetivos. ” Portanto, a implantação inicial, dar-se-á através de uma elaboração de projeto por uma equipe especializada da área capaz de controlar as demandas necessárias para que os objetivos almejados sejam alcançados baseados nas necessidades externas e internas supracitados, atendendo os 5 grupos de processos de gerenciamento definidos pelo *Project Management Institute*: Iniciação; Planejamento; Controle; e Encerramento.

Como dispõe TOLEDO (2021, p.83) “Distorções são erros e erros, por definição, são prejudiciais e devem ser corrigidos, advenham de pessoas ou de programas de computador”. Portanto, a coleta e análise de dados acerca dos processos existentes, reconhecimento dos principais erros no atual sistema, devem ser percebidos para que a resolução seja aplicada de forma mais incisiva na IA, em sua automatização, para maior celeridade processual e melhor desenvolvimento do software.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COPPIN, B. **Inteligência Artificial**, 1ª ed . Jorge Duarte P. Valério (Trad) Rio de Janeiro: LTC, 2013.

PMI. Um guia de conhecimento de gerenciamento de projetos. Guia PMBOK 6ª. ed – EUA: Project Management Institute, 2017.

PEIXOTO, F. H.; TOLEDO, C. **Inteligência artificial: estudos de inteligência artificial**. Capítulo III 1. ed. Curitiba: Alteridade, 2021.

REZENDE, D. A. **Sistemas de informações organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. São Paulo: Atlas, 2005.