

Informatização dos Serviços Paroquiais Arquidiocesanos

Emilene Lima de Oliveira e Paulo Augusto M. S. Mello

Resumo—A evolução da tecnologia está direcionada para um novo jeito de agir, onde a informação é o principal recurso e a informatização nosso principal aliado. Esta pesquisa busca fazer a junção entre teoria e praticidade, ou seja, informatizar serviços paroquiais para facilitar o armazenamento e consulta de informações em um sistema único, de forma rápida, fácil e organizada. Para dar um melhor embasamento à proposta foi feita uma pesquisa online de quinze questões objetivas para paróquias do Distrito Federal e de alguns estados brasileiros, que posteriormente vieram reafirmar e dar força a esta pesquisa para desatolar todo o volume de trabalho e tempo perdido em arquivos manuais. Das diversas fontes de pesquisa os autores (Magalhães, et al., 2007) contribuíram sumariamente para novas informações e indagações a respeito da tecnologia da informação. Ao fim da pesquisa os dados revelaram que muitos sentem a necessidade da informatização das secretarias paroquiais para solucionar através desta nova proposta um sistema que reúna todos os arquivos e dados manuais em arquivos digitais que agilizem, diminuam custo e ajudem a solucionar de maneira rápida os problemas de toda a comunidade paroquial.

Palavras-chave— Informatização, Praticidade, Agilidade, Custo, Arquivo e Sistema.

I. INTRODUÇÃO

NO presente estudo encontra-se uma proposta para implementação de um sistema que melhor atenda as demandas de serviços paroquiais, de forma completa para aplicação da Informática com seu fim primeiro: agilizar o processo de arquivamento e utilizar as diversas demandas em uma Paróquia, chamada de Igreja Particular. Assim Rezende (2008) afirma que os sistemas de informação informatizados referem-se aos sistemas que utilizam os recursos da tecnologia da informação de forma inteligente e com valor agregado.

Os sistemas como SGCP, MEGPARO, Gestão Paroquial Online, A Paróquia e Sistema de Gestão Paroquial, vinculados ao que o segue podem consistir em valiosas informações que desencadeiam em um ponto específico.

Assim seguindo, nossa hipótese parece justificada e isso se explica porque ainda hoje temos fracas ou deixamos de ter informações que são cruciais na tramitação de um

processo matrimonial, por exemplo. Não se pode perdurar a falta de comunicação entre paróquias que desempenham um papel fundamental na vida de muitas pessoas. As classificações dos sistemas de informática visam contribuir para as atividades de planejamento, desenvolvimento ou aquisição de soluções para as organizações (Rezende, 2008).

No primeiro momento fazemos um breve demonstrativo de como é feito o processo de trabalho, a fim de entendermos melhor a estrutura e o funcionamento dos serviços prestados pelas paróquias no Distrito Federal e, além desta análise, é possível que tenhamos informações que servirão de base para, sobretudo avaliarmos as ferramentas hoje existentes. Posteriormente nossa finalidade é construir propostas facilitadoras conectadas ao fato de que necessitamos caminhar de forma a alcançar o maior número de informações ao menor espaço de tempo possível.

Não obstante isso, o trabalho pouco informatizado retoma ao tempo onde não se podia contar com maiores facilidades. Essa influência parece duradoura, visto que, na maioria das vezes, por ignorância muitos trabalhadores optam pelo modo antigo, por alegarem ser mais fácil e já estarem acostumados com tal forma de desempenho de suas atividades.

Muito se discute sobre algumas dificuldades, porém muitos se acomodam e não se dão conta de seu agir “primitivo”, levando em consideração que a mais antiga forma de comunicação utilizada pelas igrejas é o envio de correspondências através dos correios e a utilização de telefonemas. Também não existe padronização dos sistemas que são utilizados nas paróquias da Arquidiocese de Brasília, atualmente cada paróquia usa o que mais se aproxima da realidade paroquial. Nogueira (2009) ressalta que é preciso pensar em um novo modelo, capaz de eliminar alguns vícios e pecados clássicos, como burocracia e processos demorados, complicados ou excessivamente formais, sem a agilidade.

Motivada por esta constatação, uma indagação surgiu: porque não informatizar a administração paroquial? Ou mais precisamente começar por segmentos abrangedores em nível de arquidiocese até chegar a cada paróquia para facilitar o controle, a transparência e agilidade todo o trabalho feito por secretarias paroquiais.

P.A.M.S. Mello é professor da Escola de Tecnologia da Faculdade Projeção. Contato: paulo.meloespam@projecao.br.

Apresentamos também, um breve relato do sistema utilizado atualmente, apresentando sua eficácia e algumas necessidades que podem ser supridas por meio desta proposta. A base desta pesquisa foi constituída pelas informações enviadas on-line pelas próprias paróquias da Arquidiocese de Brasília, de outros estados e de alguns países, e por meio de um *Blog* contendo um questionário acerca do serviço nas secretarias paroquiais e enviado o *link* de acesso. A pesquisa de campo foi enviada para cem paróquias. Destas, setenta e oito foram respondidas, o que corresponde a um percentual de 78%.

Por último, apresentamos a proposta propriamente dita, para podermos iniciar a etapa de implementação, com base nas metodologias e melhores práticas utilizadas na TI. Em vista disto, sabemos que não é um objetivo fácil de alcançar, nem mesmo temos a pretensão de criar um sistema perfeito, mas conservamos aqui nossa primeira inquietação: Uma proposta que visa um único sistema para todas as paróquias da arquidiocese. Todavia, precisamos caminhar em um sentido ascendente, visto que as tecnologias estão aí para que façamos bom uso delas. De acordo com Magalhães et al., 2007, o desafio na área de TI é definir quais os atributos dos seus serviços são valorizados pelos seus clientes e usuários.

II. DEMONSTRATIVO DOS SERVIÇOS NAS PARÓQUIAS E ANÁLISE DA FERRAMENTA MAIS UTILIZADA

Os processos de trabalho não são gerenciados de forma a oferecer uma orientação adequada às atividades diárias de uma paróquia. Segundo Magalhães et al., 2007 a área da TI é igualmente influenciada pelo contexto onde atua a organização, visto que está inserida atualmente em quase todos os processos de negócio. Assim, faz-se necessária a adoção de uma abordagem que maximize a eficiência e a efetividade do valor criado pela área de TI para a organização, fazendo com que exista um real aumento da produtividade. Eles defendem ainda, que o gerenciamento de Serviços de TI passa a ser fundamental para o sucesso da área de TI, aplicando-se sobre toda a infra-estrutura de TI, quer ela seja constituída de sistemas distribuídos ou centralizados quer desenvolvidos em casa ou adquiridos de terceiros.

A comunicação entre as paróquias é feita principalmente por meio de correspondências e telefonemas. Contamos com a agilidade no processo, porém as respostas são demoradas e quando há resposta, muitas delas são inconsistentes, não resolvendo o problema. Para todo tipo de serviço entre as paróquias da arquidiocese de Brasília, são efetuadas ligações telefônicas, desde o aviso para uma reunião, confirmação de participação de retiro, dentre outros serviços.

É fornecido anualmente às paróquias uma revista impressa – Anuário da Arquidiocese que contém os dados

da mesma, bem como escalas, dados das paróquias, telefones, e-mails, agenda do arcebispo. Neste contexto, percebe-se a dificuldade de comunicação, pois ao necessitar de dados de uma paróquia é necessário o manuseio deste anuário, enquanto que se tudo fosse informatizado essa ação seria desnecessária.

De acordo com Magalhães et al. (2007), o Gerenciamento de Serviços de TI visa alocar adequadamente os recursos disponíveis e gerenciá-los de forma integrada, fazendo com que a qualidade do conjunto seja percebida pelos seus clientes e usuários, evitando-se a ocorrência de problemas na entrega e na operação dos serviços de Tecnologia da Informação.

A TI possui um amplo papel no gerenciamento dos serviços, que pode nos fornecer as metodologias - como fazer e as melhores práticas - o que deve ser feito para melhor gerenciar um serviço. Magalhães et al. (2007), mostraram a importância da área de TI onde a cada dia que passa, as organizações tornam-se mais dependentes da Tecnologia da Informação a fim de satisfazer seus objetivos estratégicos e para atender às necessidades do negócio em que atuam.”

Com base nas melhores práticas, citamos a Itil - *Information Technology Infrastructure Library*, que consiste em um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção dos serviços de TI. (*Wikipédia*).

Magalhães et al. (2007) definem que a ITIL provê um abrangente e consistente conjunto de melhores práticas para a identificação de processos da área de TI e o alinhamento dos seus serviços às necessidades da organização, promovendo uma abordagem qualitativa para o uso econômico, efetivo, eficaz e eficiente da infra-estrutura de TI, objetivando obter vantagens para a organização tanto em termos de redução de custos pelo aumento da eficiência na entrega e suporte dos serviços de TI quanto de incremento da capacidade da organização de gerar receita, permitindo que a área concentre seu esforço em novos projetos para o atendimento à estratégia de negócio da organização.

Para Rezende et al. (2009), as empresas devem evoluir da chamada empresa tradicional para a empresa baseada na informação, que se diferem da empresa tradicional principalmente nestes quesitos apresentados na Tabela 1 abaixo:

Tab. 1. Diferença de empresa tradicional para a empresa baseada na informação Fonte: Rezende e Abreu (2009).

Empresa Tradicional	Empresa Baseada na Informação
<ul style="list-style-type: none"> • burocracia • padronização dos produtos e serviços • padronização dos salários • estrutura hierárquica • autoridade • centralização • controle • centralização da informação • processo decisório e centralizado • planejamento centralizado • controle centralizado 	<ul style="list-style-type: none"> • consenso • massificação personalizada e qualidade • salários baseados no conhecimento agregado aos negócios • descentralização e diluição da hierarquia • gestão participativa e diluição da autoridade • recursos descentralizados, sinergia, trabalho em equipe • compartilhamento das informações • decisões participativas, gerência por processos, gerenciamento por resultados • pensar globalmente e agir localmente • controle descentralizado

Em termos organizacionais, uma área de TI orientada a serviços é muito diferente de uma outra que adota o modelo baseado na disponibilização de recursos, também conhecido como “tradicional (Magalhães et al., 2007).

Nos dias atuais os modelos de maturidade, padrões e metodologias podem auxiliar uma organização na qualidade da execução do processo.

Segundo Souza (2005), o CMMI é uma metodologia criada pela SEI (*Software Engineering Institute*) para ser um guia destinado a melhorar os processos organizacionais e a habilidade desses em gerenciar o desenvolvimento, a aquisição e a manutenção de produtos e serviços. O CMMI organiza as práticas, que já são consideradas efetivas, em uma estrutura que visa auxiliar a organização a estabelecer prioridades para melhoria e também fornece um guia para a implementação dessas melhorias. Sabemos que não é um processo simples de ser realizado, pelo fato de exigir uma mudança de cultura voltada para o planejamento, a qualidade e o controle dos processos de desenvolvimento dos softwares.

No que se refere à questão financeira, a Igreja apesar de ser uma instituição sem fins lucrativos, possui movimentação financeira, sendo devidamente para despesas de pessoal, construção, reformas e melhorias. Por isso são utilizados recebimentos de taxas no que se refere à tabela de emolumentos, como também o dízimo paroquial. A movimentação de caixa – o caixa diário é feito em planilhas do Excel e um sistema de apoio a contabilidade, na maioria das paróquias, existindo ainda em algumas o controle manuscrito do livro caixa, dificultando muito o controle das informações.

Os arquivos nas paróquias ocupam muito espaço físico, sem falar do risco de perda de dados, são organizados em caixas de arquivos os documentos como processos matrimoniais, processos batismais e ofícios. Em várias paróquias o controle da catequese é feito manualmente pelos catequistas, utilizando fichas pré-impressas.

Os requisitos funcionais representavam um conjunto de condições que as instituições, os sistemas de informação e documentos teriam que satisfazer para garantir o fornecimento da prova (Rondinelli, 2002).

Os documentos oficiais - as certidões - são emitidos conforme a necessidade dos fiéis, normalmente o fiel faz o pedido por telefone ou pessoalmente, a paróquia estipula um prazo de no máximo três dias para a entrega do documento.

Cada paróquia da arquidiocese de Brasília possui dois livros de batismo, onde é manuscrito cada registro é feito nos dois livros, ao término, um deles é enviado para a arquidiocese e o outro permanece na paróquia.

Segundo Magalhães et al. (2007) o fato do uso de mão-de-obra intensiva torna o trabalho de padronização do comportamento dos serviços de TI uma tarefa árdua, a qual necessitará forte apoio da área de processos, visando garantir a previsibilidade e a consequente percepção da consistência por parte dos usuários dos serviços de TI.”

Atualmente o sistema mais utilizado nas paróquias é o SGCP – Sistema de Gestão Canônico Pastoral. Desenvolvido pela empresa Theòs Informática – Maringá-PR, que trabalha exclusivamente com softwares para paróquias e arquidioceses, um sistema de informatização que é composto por vários programas que se completam, possibilitando diversos serviços como transferência de documentos, chat entre os usuários, transmissão de dados online. Desenvolvido em *Delphi*, banco de dados – *Firebird*.

III. RESULTADO DA PESQUISA

Com base nas necessidades existentes nos serviços paroquiais e arquidiocesanos mostrados por meio da coleta de campo quantitativa, foram enviados e-mails contendo o link do blog com o questionário da pesquisa para cem paróquias da Arquidiocese de Brasília, onde 78% responderam. Nas Arquidioceses de outros estados brasileiros foram enviados setenta e nove e-mails dos quais 15% responderam ao questionário. Constatou-se que a maioria das paróquias possui um sistema de apoio à contabilidade, em segundo lugar, as que possuem o controle somente com planilhas do Excel e uma minoria que não possui controle algum sobre a contabilidade.

Considerando os resultados da pesquisa na área da arquidiocese de Brasília, de setenta e oito paróquias, foram constatados que dessas 52,5% utilizam agenda diária para anotar os recados e 41% utilizam os papéis chamados de anote e cole, sendo assim, nenhuma paróquia utiliza agenda própria de seu sistema. As intenções de missa são marcadas em 58,9% nas agendas, 25,6% nos cadernos e 15,3% no seu próprio sistema. O processo matrimonial é manuscrito em papel pré-impresso em 78,2% das paróquias e 4% é preenchido como documento digital. 24,3% dos Documentos Oficiais como Certidão de Batismo, Casamento, Ofício, Notificação de Casamento, entre outros não são padronizados de acordo com a Arquidiocese. A notificação de casamento é enviada via Correios em 98,7% das paróquias, isso significa que o custo com correspondências é elevado, e somente 1% é enviado através de e-mail. Em toda arquidiocese os dados nos livros de registro como batismo, crisma e matrimônio são manuscritos em dois livros idênticos, onde em 38,4% são

anotado com a frequência de uma vez ao mês, 44,8% de dois em dois meses e 16,6% semestralmente, podemos dizer que quanto mais demorada for a anotação, o risco será maior em relação a inconsistência de dados. Quanto à pastoral da catequese, 64,1% das paróquias não possuem cadastro de catequizandos com a lista de frequência, dos mesmos. No que se refere a devoluções de dízimo, 41% das paróquias possuem um sistema para devolução de dízimo, mas este não atende de maneira satisfatória as necessidades da paróquia, e, 53,8% responderam que possuem um sistema que atende as necessidades da paróquia. Em contrapartida, 38,4% das paróquias armazenam as devoluções de dízimo em carnês que são impressos em gráficas e manuscritos em cada paróquia, e apenas 24,3% são armazenados através de um cartão magnético. Quando é feita alguma promoção, rifa ou festa, o controle de 51,2% é feito em planilhas do Excel, em 46,1% em fichas pré-impressas. O controle da contabilidade é feito em 64,1% em planilhas do Excel em 32% em sistema, e, 1% não há controle. Os recebimentos e os pagamentos são controlados em 21,7% no livro caixa – manuscrito, e também 33,3% em um sistema de apoio a contabilidade, e, 32% em pastas e arquivos. A comunicação entre a cúria e a paróquia é feita 57,6% em telefonemas. O pedido de certidão para fins de matrimônio é feito em 92,3% na procura por paróquia no livro anuário católico do Brasil.

IV. PROPOSTA PARA UM NOVO SISTEMA – IMPLEMENTAR UMA CULTURA NA GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO

A comunicação entre as paróquias pode ser feita através de serviços de mensagens instantâneas. Assim fica mais fácil de efetuar a troca de documentos e até mesmo tirar dúvidas a respeito de um determinado assunto.

Cada paróquia irá ter seu cadastro no portal da arquidiocese com agenda e horários de cursos, palestras, batismos, horários de missa, a área territorial compreendida entre outros. A agenda será disponibilizada no site da arquidiocese, contendo todos os dados necessários para melhoria da comunicação entre os paroquianos e os colaboradores da paróquia.

Quanto ao envio das correspondências, poderíamos deixar a cargo das paróquias, fazer as solicitações entre elas, por exemplo: um sistema web com formulário, onde os campos são preenchidos e validados, igualmente com o sistema da polícia federal – emissão de nada consta criminal, por exemplo:

(a) Gerenciamento eletrônico de documentos – GED

A documentação que é recolhida para o processo matrimonial não será mais necessária, os documentos serão digitalizados e guardados em um servidor (web 2 – nas nuvens), em contrapartida deveremos ter um maior investimento em segurança.

Os documentos como declarações, transferências, ofícios,

serão feitos também através de formulários via web, com exceção da certidão de batismo para fins matrimoniais.

Os livros de registros como de batismo, crisma, e matrimônio serão digitais.

Entretanto, para que esses diferenciais sejam atingidos, é preciso que se tenha claro o objetivo, que é propor que o sistema de informação seja visto e executado para dar rapidez e precisão, redução de custos de pessoal para todos os trabalhadores e frequentadores das paróquias.

Com a finalidade de propor um Gerenciamento de Serviços de TI, foram referenciadas as melhores práticas reunidas na ITIL.

Magalhães et al. (2007) mostram os objetivos da ITIL:

- Alinhamento da área de TI com as necessidades do negócio.
- Melhoria contínua da qualidade dos serviços de TI baseada em análise de custo x benefício.
- Facilidade de comunicação pela padronização de termos.
- Incremento da produtividade.
- Estabelecimento de processos inter-relacionados e que se suportam uns aos outros.
- Disponibilidade de orientação para tornar a área da TI mais profissional e com uma abordagem mais corporativa.
- Fornecimento dos resultados esperados, de modo previsível e com a minimização do risco de falhas.

V. CONCLUSÃO

O estudo permitiu responder finalmente, à pergunta proposta como problema, a partir dos dados apresentados no Desenvolvimento, apresentando uma solução, ou, ao menos, meios de alcançá-la, de forma que todo o corpo do trabalho forme um texto coerente e consistente com a realidade teórica e prática do tema trabalhado.

REFERÊNCIAS

- FERNANDES Aguinaldo Aragon Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços [Livro]. - Rio de Janeiro : ISBN, 2006.
- MAGALHÃES Ivan Luizio e Pinheiro Walfrido Brito Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL [Livro]. - São Paulo : ISBN, 2007.
- MARCHAND Donald A. e Davenport Thomas H. Dominando a Gestão da Informação [Livro]. - São Paulo : Bookman, 2004.
- NOGUEIRA Luiz Rogério Para se investir com segurança [Periódico] // Paróquias & Casas Religiosas. - 2009. - p. 32.
- REZENDE Denis Alcides e Abreu Aline França Tecnologia da Informação aplicada a Sistemas de Informação Empresariais [Livro]. - São Paulo : Atlas, 2009.
- REZENDE Denis Alcides Planejamento de Sistemas de Informação e Informática [Livro]. - São Paulo : Atlas, 2008.

RONDINELLI Rosely Curi Grenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos [Livro]. - Rio de Janeiro : FGV, 2002.

SOUZA Adilson Moreira Implementando o CMMI (Capability Maturity Mode Integration) como ferramenta para gerenciamento de projetos de Software [Online] // kplus. - 1 de Dezembro de 2005. - 26 de Outubro de 2011. - <http://www.kplus.com.br/materia.asp?co=30&rv=Vivencia>.

WIKIPÉDIA INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY // Wikipédia. - 31 de outubro de 2011. - http://pt.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library.

Emilene Lima de Oliveira Graduando(a) em Sistemas de Informação pela Escola de Tecnologia da Faculdade Projeção.

Paulo Augusto M. S. Mello Professor da Escola de Tecnologia da Faculdade Projeção e consultor em Tecnologia da Informação.