

Dissertações defendidas no MPGOA/2019

CESÁRIO, Marcos Vinicius Ferreira. **Despesa pública no Ministério Público da Paraíba: melhoria do processo.** 2019. 81 f. Relatório Técnico (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

Os processos de trabalho da Procuradoria Geral de Justiça são essenciais para o sucesso administrativo do Ministério Público da Paraíba (MPPB). Se a gestão dos fluxos de trabalho desses processos for eficiente, pode-se oferecer a possibilidade de uma visão mais clara e abrangente da gestão, um melhor controle e acompanhamento das atividades realizadas e melhorias no desempenho organizacional. Este relatório técnico tem como objetivo principal analisar o processo de execução da despesa pública no âmbito do Ministério Público da Paraíba, fundamentado na ISO/TR 26122 e nas legislações que regem o processo, aplicando o modelo de gestão de processos de negócio e submetendo o processo ao método da análise do valor agregado. Nessa perspectiva, trabalha-se com o seguinte problema de pesquisa: Como os fluxos do processo de trabalho de execução da despesa pública do Ministério Público da Paraíba podem ser otimizados com base no método de análise de valor agregado? O estudo traz como aporte teórico conceitos sobre a Gestão de Processos. Além disso, explora o método BPM (Business Process Management), com abordagens no BPMN (Business Process Model and Notation) e BPMS (Business Process Management Suite ou System), bem como, propõe formas de análises qualitativas de processo. Relata, por fim, após a devida análise do fluxo com base na ISSO TR 26122 e no método de análise do valor agregado que aproximadamente 67% das atividades do Processo de Trabalho de Notificação para Pagamento de Contratos foram categorizadas como Sem Valor Agregado, possibilitando conhecer o objetivo e o funcionamento do processo de notificação de pagamento de contratos, contemplando todos os fluxos, atividades, legislações e responsáveis envolvidos, além de todas as informações e registros necessários para conclusão do processo.

Palavras-chave: Gestão de Processo. Fluxo Informacional. Despesa Pública. Análise de Valor Agregado.

Orientador: Wagner Junqueira de Araújo

SILVA, Pedro Weiny Alves da. **Análise e melhoria de processos:** compras e serviços do Ministério Público da Paraíba por dispensa e inexigibilidade de licitação. 2019. 97 f. Relatório Técnico (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

Em um mundo competitivo e com recursos financeiros limitados, as organizações cada vez mais se preocupam em garantir efetividade e eficiência aos processos de gestão que detêm. A administração pública atualmente evolui em suas organizações através da adoção do modelo gerencial em contraponto ao modelo burocrático de gestão, muito embora este último ainda tenha significativa evidência nas organizações, por diversos fatores. Conhecer a fundo os processos organizacionais e entender a sua dinâmica é fator primordial para a implantação de uma cultura organizacional adequada e moderna. Nesse sentido, o mapeamento e as propostas de melhoria aos processos de gestão têm relevância em auxiliar a alcançar tais objetivos, realizando transformações nas atividades das organizações. Este trabalho tem como objetivo identificar, analisar e sugerir possíveis pontos para melhoria no processo de compras e serviços por dispensa e inexigibilidade de licitação desenvolvido pela Diretoria Administrativa e demais setores do Ministério Público da Paraíba. Para atingir este objetivo, o trabalho utiliza-se de uma perspectiva empregada pela gestão de processos de negócios, com suporte teórico da ISO-TR 26122:2008, expressando o desenho e o redesenho do processo organizacional através da notação Business Process Modeling Notation (BPMN) e se valendo do método de análise de valor agregado ao processo quando da análise de suas atividades.

Palavras-chave: Gestão da informação e do conhecimento. Mapeamento de Processos. Análise de Valor Agregado. BPMN.

Orientadora: Emília Maria da Trindade Prestes

GÓES, Fernanda Karla Fernandes da Silva. **O quarto excluído:** gêneros não binários e formação universitária. 2019. 310 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

No Século XXI, espectros de gêneros plurais compõem identidades, corpos, sexualidades e narrativas que, diante de suas performances e atos de gendramentos, muitas vezes expressam comportamentos antagônicos às prescrições do falocentrismo (marca de poder da superioridade masculina), do patriarcado (autoridade masculina), da heteronormatividade (dispositivo de poder imposto como única identidade sexual válida), do heterossexismo (sistema ideológico que legitima a heterossexualidade como padrão) e do contrato heterossexual (sujeição do outro aos papéis de gênero normatizados), dentre outros fatores. Desta feita, na contemporaneidade, opera-se uma revolução de costumes sem precedentes em relação à diversidade/diferenças de gênero, cuja resistência e enfrentamento históricos pautaram políticas públicas e conquistas de direitos, sobretudo nas últimas décadas. Diante disso, esta investigação objetiva compreender a não binaridade de gênero em contextos de aprendizagem na formação universitária. Em termos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de campo, de abordagem quali-quantitativa, do tipo exploratória. O universo foi constituído pelo Instituto de Ensino Superior da Paraíba (IESP), que estrutura ensino superior a partir de três áreas do conhecimento: Ciências da Saúde, Ciências Exatas e Tecnológicas, e Ciências Humanas. A amostragem foi a não-probabilística, cujo critério amostral foi aleatório (sorteio), e selecionou dois/as docentes por área (seis ao todo). Também selecionou como amostra intencional, dois/as estudantes por área (seis ao todo), estes/as últimos/as que expressem performances de gêneros não binários. A pesquisa valeu-se da perspectiva de organização de categorias como via de sistematização e interpretação dos resultados, cuja estratégia deu-se a partir do método do “quarto excluído”, a partir de situações-problema orientadas pela escolha de imagens como respostas. Nos resultados, emergiram categorias como “fora do padrão”, “quebra de padrão”, “desigualdade de gênero”, “minorias”, “incômodo”, “diferente”, dentre outras nuances, que realçaram os motivos pelos quais docentes e discentes percebem as subjugações socioculturais às quais estudantes universitários não binários são vitimados/as cotidianamente. Os/as docentes reconhecem o despreparo pedagógico e institucional para lidarem com pessoas não binárias em sala de aula. Por extravasarem as fronteiras das composições estabelecidas entre ser homem e ser mulher, através de seus atos performáticos, estudantes não binários sentem a força das imposições normativas que maceram sobre si mesmos/as a dominância do sistema sexo-gênero, o que implica dizer que a (re)construção do sujeito é uma luta constante e que resiste às formas de reificação, autoritarismo, indiferença, desrespeito e violência simbólica com que são submetidos/as em sala de aula e demais espaços institucionais. Com isso, a pesquisa constatou o quanto estudantes não binários são, de fato, as pessoas mais excluídas em contextos de aprendizagem da formação universitária, no IESP. Portanto, a supremacia do discurso binário (heteronormativo) invade o cenário universitário por meio do controle do corpo e do comportamento, o que traz contradições para o próprio processo formativo e para os objetivos da IES. Isso requer ações de intervenção, através de políticas institucionais planejadas e consistentes, que favoreçam as condições de aprendizagem independentemente da situação de gênero.

Palavras-chave: Quarto excluído. Gênero não binário. Contextos de aprendizagem. Formação universitária. Instituto de Ensino Superior da Paraíba (IESP).

Orientador : José Washington de Moraes Medeiros

COSTA, Vanias de Oliveira. **Inovação em serviços públicos**: estudo de caso no Ministério Público do Estado da Paraíba. 2019. 83 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

O objetivo desta pesquisa é analisar os aspectos que influenciam os processos de inovação nos serviços ofertados pelo Ministério Público da Paraíba. Especificamente, objetiva-se evidenciar as principais inovações realizadas pelo Ministério Público da Paraíba; averiguar os condicionantes dos processos de inovação e identificar as barreiras que dificultam o processo de inovação. A estratégia de pesquisa foi de estudo de caso único e os dados foram coletados por meio de entrevistas, análise de documentos e observações. A análise dos dados ocorreu por meio de técnicas de análise de conteúdo. Os resultados evidenciaram que as inovações realizadas pelo Ministério Público da Paraíba podem ser classificadas como inovações incrementais, radicais, por recombinação e por formalização. Entre as inovações incrementais, estão a Virtualização dos Processos Administrativos (MP Virtual), Teletrabalho, Sistema de Gestão de Pessoas (GEP) e Sistema Pitágoras. A inovação radical incluiu a Maratona Hacker de Programação (Hackfest). A inovação por recombinação foi identificada como o MP-Procon. A inovação por formalização incluiu a Promotoria Modelo. Entre os condicionantes para as inovações, destacam-se o desenvolvimento e capacitação de pessoal; trabalho em equipe; crise como oportunidade; apoio da liderança; tecnologia; cultura organizacional e redução de custos. Alternância política; insuficiência de recursos; burocracia; leis e regulamentações; insuficiência de pessoal e cultura organizacional foram as principais barreiras à inovação evidenciadas. Presume-se que a demonstração dos fatores que influenciam a inovação na instituição servirá de orientação para que haja um trabalho direcionado para melhorar a eficiência do atendimento à população. Por fim, os resultados também podem ser úteis a outros órgãos da seara pública, principalmente aos que fazem parte do sistema de justiça como outros Ministérios Públicos e Tribunais.

Palavras-chave: Inovações. Condicionantes de inovação. Barreiras às inovações.

Orientador: André Gustavo Carvalho Machado

ARAÚJO, Sâmella Arruda. **Políticas de funcionamento em repositórios institucionais:** perspectivas abrangendo as editoras universitárias. 2019. 142 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

Embasadas nos conceitos do Acesso Aberto, as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) buscam, nos Repositórios Institucionais (RI), o gerenciamento do grande volume de dados digitais gerados pelas pesquisas desenvolvidas, preservando deste modo a memória institucional e proporcionando mais visibilidade à instituição. Um desafio ainda enfrentado para o funcionamento do RI são as definições e implantações das políticas de funcionamento, dentre elas, as políticas de povoamento. O povoamento dos RI, é feito pela inserção de todo material produzido na instituição, seja pelos discentes, docentes ou pelo corpo técnico. Nessa perspectiva, as publicações realizadas pelas Editoras Universitárias (EU) constituem acervo técnico-científico que abrange diversas áreas do conhecimento, devendo estar inseridas nos repositórios das instituições às quais são vinculadas. Ressalta-se que tais publicações são constantemente atualizadas, por se tratarem de uma produção ininterrupta. Busca-se, então, verificar quais IFES possuem políticas de funcionamento em seu RI, e quais adotam políticas de povoamento que abarquem as produções das Editoras Universitárias. Foram analisadas as instituições nacionais e internacionais. Por meio de análise documental, almeja-se identificar quais IFES ainda precisam definir as políticas de funcionamento de seu RI e quais necessitam atentar para a importância da ligação entre o RI e a EU. Neste contexto, a investigação também apontou os exemplos já implantados em diferentes instituições. A partir de então, foi possível desenvolver um manual de boas práticas para a criação de políticas de funcionamento e de povoamento de RI, voltadas para a produção das editoras universitárias. Trata-se de uma pesquisa de natureza exploratória descritiva, de cunho qualitativo e quantitativo, mediante uso de análise documental e análise de conteúdo. De posse deste material, as IFES que ainda não possuem políticas de funcionamento e políticas de povoamento, com as obras da EU em seu RI, poderão utilizar o manual elaborados para desenvolvimento das mesmas. Dessa forma, será possível utilizar este trabalho como uma contribuição para o armazenamento e disseminação do conhecimento científico e acadêmico.

Palavras-chave: Repositório Institucional. Políticas de Funcionamento. Povoamento de Repositório Institucional. Produção científica. Editoras Universitárias. Instituições Federais de Ensino Superior.

Orientadora : Izabel França de Lima

FARIAS, Rachel Nóbrega Toscano de. **Análise do processo de gestão da informação na divisão de educação e capacitação profissional da Universidade Federal da Paraíba.** 2019. 141 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

O estudo teve como objetivo geral analisar o processo de Gestão da Informação na Divisão de Educação e Capacitação Profissional da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal da Paraíba, setor responsável pelo planejamento, execução e avaliação do Plano de Capacitação e Qualificação dos servidores da Instituição. Os objetivos específicos tiveram como base o modelo de gestão da informação proposto por Chun Wei Choo, que possui um ciclo contínuo de seis processos correlatos. Em relação aos procedimentos metodológicos, caracterizou-se como uma pesquisa aplicada, exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. A obtenção dos dados foi efetuada a partir da pesquisa bibliográfica e documental, juntamente com a realização de entrevistas semiestruturadas e grupos focais e para a análise dos dados foi utilizada a técnica da Análise de Conteúdo. Os resultados demonstraram que o processo de gestão da informação na Divisão de Educação e Capacitação apresenta lacunas no ciclo informacional que afetam as atividades desenvolvidas pela Divisão, dificultando o acesso e o uso da informação pelos seus usuários. Destarte, constatou-se a necessidade da implementação de uma gestão da informação sob uma perspectiva profissional para que a Divisão alcance seus objetivos. Por fim, foram elaboradas algumas diretrizes capazes de orientar a elaboração de futuros planos de capacitação e qualificação.

Palavras-chave: Aprendizagem Organizacional. Plano de Capacitação e Qualificação. Informação. Gestão da Informação.

Orientador : Júlio Afonso Sá de Pinho Neto

SILVA, Ana Beatriz de Oliveira Abrantes. **Bibliotecas universitárias e sua importância no ensino superior:** análise a partir da construção do Plano de Desenvolvimento Institucional 2019-2023 da Universidade Federal da Paraíba. 2019. 171 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

As bibliotecas universitárias, como organizações, em sua maioria, sem fins lucrativos, também necessitam construir seu planejamento estratégico alinhado ao planejamento da instituição na qual estão inseridas, devendo, pois, participar na elaboração do plano macro institucional. Nesse sentido, é salutar compreender qual a significância dada ao papel das bibliotecas no planejamento universitário a partir das ações estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Considerando o panorama apresentado, este estudo propõe compreender como o Sistema de Bibliotecas da UFPB encontra-se inserido no processo de construção do Plano de Desenvolvimento Institucional 2019-2023 da UFPB. Destarte, caracterizado como qualitativo, este estudo utiliza como metodologia, fundamentalmente, a análise documental, investigando, além das legislações sobre o tema, os documentos oficiais e publicações administrativas da UFPB, especificamente, os documentos integrantes do processo de construção do PDI 2019-2023, bem como o produto de tal planejamento: o próprio PDI. Evidencia, como um dos principais resultados, que houve uma evolução consistente no processo de planejamento da UFPB a partir da metodologia descrita no ForPDI. No entanto, para o Sistema de Bibliotecas não foram apresentadas metas e/ou diretrizes que promovam seu planejamento em conformidade com o planejamento institucional.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias. Sistema de Bibliotecas. Planejamento Estratégico. Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Orientadora: Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira

SILVA, Aleksander de Carvalho. **Perpetradores de violações aos direitos humanos na Ditadura Militar brasileira**: análise em ações penais do Ministério Público Federal. 2019. 201 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a atuação dos perpetradores de violações aos direitos humanos na ditadura militar brasileira, que durou de 1964 a 1985. A análise foi feita em 31 ações penais do Ministério Público Federal, ajuizadas entre 2012 e 2018, contra 45 agentes do Estado por crimes cometidos na ditadura. A metodologia utilizada foi a Teoria Fundamentada em Dados, através da qual são gerados códigos e categorias. A codificação das ações resultou em 454 códigos gerados que formaram sete categorias analíticas: Sistema, Visão do Opositor, Fabricação de Narrativas, Banalidade do Mal, Disciplina dos Corpos, Sofrimento e Crimes contra a Humanidade. A análise das categorias demonstrou que a ditadura militar instalou um sofisticado sistema de repressão aos opositores do regime que foi responsável por prisões, torturas, mortes e desaparecimentos forçados. Os perpetradores que integravam o sistema cometeram atos violentos e cruéis pelos quais até hoje não foram punidos. O Ministério Público Federal tem buscado a punição através da caracterização das violações como crime contra a humanidade.

Palavras-chave: Direitos Humanos. Ministério Público. Perpetrador.

Orientadora: Edna Gusmão De Góes Brennand

NASCIMENTO, Charles Salviano da Silva. **Cyberbullying em universidade pública**: o lado sombrio da comunicação online na cultura organizacional. 2019. 99 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) facilita o trabalho das pessoas nas organizações – privadas ou públicas –, mas cria um ambiente em que excessos podem ocorrer, gerando o cyberbullying em função do trabalho. Em decorrência disto, este trabalho teve por objetivo identificar as ocorrências e as consequências do cyberbullying em virtude do trabalho em uma universidade pública do nordeste brasileiro. Para atender a este fim, foi utilizado o método indutivo, sendo a pesquisa classificada como exploratória e descritiva. Utilizou-se como instrumentos de pesquisa a aplicação de questionário, composto por questões objetivas e discursivas, cujo tratamento de dados foi realizado com o auxílio do software de análise descritiva de dados “R”. O questionário aplicado apresentava 14 ações de cyberbullying, mas sem classificá-las desta maneira, e se limitou aos servidores técnicos administrativos do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas (CCBSA) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Constatou-se que 52% dos servidores já presenciaram ações de cyberbullying; e que 19% dos servidores se percebem como vítimas de cyberbullying, tendo como principais consequências ansiedade, depressão, falta de vontade de trabalhar, tristeza e medo. Entretanto, se concluiu que, independente da percepção, 97,8% dos servidores técnicos administrativos do CCBSA da UEPB foram vítimas de alguma ação de cyberbullying em virtude do trabalho e que duas dessas ações estão inseridas na cultura organizacional da instituição.

Palavras-chave: Cyberbullying; Tecnologias da Informação e Comunicação; Cultura Organizacional.

Orientador: Carlo Gabriel Porto Bellini

SOUTO, Hugo Medeiros. **Mineração de dados abertos:** uma análise do uso de bots em pregões eletrônicos. 2019. 102 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

O governo federal tem buscado adequar os procedimentos de contratação às evoluções e tendências das tecnologias da informação e comunicação. O pregão eletrônico foi um dos produtos desses esforços, caracterizando-se como uma modalidade que apresentou soluções estruturais para melhorar a eficiência das aquisições de bens e serviços comuns e que representa mais de 94% das licitações ocorridas no país. Apesar dos benefícios decorrentes do formato eletrônico, esse ambiente traz desafios, como o de lidar com a utilização de bots, software de lançamento automático de lances (ou robôs eletrônicos). Enquanto não há lei que proíba sua utilização, acórdãos do Tribunal de Contas da União afirmam que seu uso propicia vantagem competitiva aos fornecedores que detêm essa tecnologia em questão sobre os demais licitantes, caracterizando uma afronta ao princípio da isonomia. Também no sentido de modernização das compras públicas está a ampliação da transparência através das políticas de dados abertos, como parte do contexto de Governo Aberto e de transformação digital. Este estudo tem como objetivo principal analisar a situação do uso de bots em pregões eletrônicos através da mineração de dados abertos. Foram analisados os pregões eletrônicos realizados no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento em 2017. Os dados foram obtidos por meio de solicitação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), tendo sido adotada como metodologia a descoberta de conhecimento em bases de dados. Os resultados apontam que uso de bots em pregões eletrônicos em 2017 que representou uma vantagem de mais de 5% em sucesso nos itens de disputa observados para apenas 1,99% dos licitantes da amostra, indicados como suspeitos do uso. O indicador mais relevante para classificar licitantes como suspeitos foi a alta quantidade de lances emitidos em relação ao comportamento observado na amostra. Espera-se que os resultados que fomentem a discussão acerca dos efeitos do uso de bots em pregões eletrônicos e que evidencie a necessidade de desenvolvimento das políticas de dados abertos para que a mineração de dados seja um meio cada vez mais eficaz para avaliar anomalias e aumentar a integridade das licitações realizadas pelo Portal de Compras do Governo Federal.

Palavras-chave: Governo Aberto. Mineração de Dados. Pregão Eletrônico. Bots. Gestão da Segurança da Informação.

Orientador: Wagner Junqueira de Araújo

LIMA, Lilia Machado Raimundo de. **O uso de sistema digital de informação como ferramenta de resolutividade do Ministério Público da Paraíba**: uma análise da contribuição do MP Virtual V.2, 2019. 116 f. Dissertação (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

Resumo

Esta pesquisa objetiva examinar a contribuição do Sistema de Processos Eletrônicos MP Virtual v.2, utilizado pelo Ministério Público do Estado da Paraíba – MPPB, a partir dos princípios que norteiam a gestão de qualidade no âmbito da Administração Pública, tais como eficiência, eficácia, transparência e celeridade, com vistas a obter resolutividade nas demandas submetidas ao Parquet paraibano. A investigação, de abordagem qualitativa e cunho exploratório, pretendeu atingir o escopo delineado a partir das seguintes etapas metodológicas: 1. Levantamento do referencial teórico acerca da temática discutida; 2. Caracterização do campo e objeto de análise da pesquisa; 3. Análise dos dados obtidos. Sobre a discussão bibliográfica, entrecruzaram-se documentos oficiais como a Constituição Federal de 1988 e a Lei de Acesso à Informação nº 12. 527/2011, regimentos e regulações internas, além de considerações teóricas realizadas por alguns autores que discorrem sobre a temática em descortino. No que diz respeito ao campo de pesquisa, foram convidados a participar da investigação – efetivada por meio de entrevistas estruturadas –, sete membros do Conselho Superior do MPPB. O instrumento de coleta de dados contou com quinze itens, dos quais seis estão voltados para a identificação dos Conselheiros integrantes do mencionado colegiado (nome, idade, cargo, função e tempo de serviço no MPPB) e nove questões abertas, que buscaram mensurar as repercussões do MP Virtual v.2 na resolutividade dos procedimentos extrajudiciais do MPPB, conforme a percepção dos agentes que o utilizam. Ao final do trabalho, concluiu-se que o sistema de informação em estudo é resolutivo e atende aos princípios anteriormente citados, posto que, após o advento e a utilização daquele, os conselheiros alegaram uma melhora substancial no atendimento das demandas do órgão, sendo possível averiguar uma desburocratização dos serviços prestados, materializada por meio da diminuição de recursos físicos e humanos empreendidos e da otimização do acesso à informação, tendo em vista que a internet possibilitou o acompanhamento dos autos em qualquer lugar do mundo, sem a necessidade da presença dos interessados nos locais de consulta e tramitação, circunstância que fortalece, outrossim, a celeridade na movimentação e a transparência dos documentos envolvidos. Por fim, pontuou-se a segurança das informações que marca a tramitação dos processos digitais, uma vez que o ambiente virtual é mais seguro em relação ao físico, o qual está sujeito a situações como incêndios, enchentes e deterioração pelo decurso do tempo. Tais aspectos garantem a afirmação de que o MP Virtual é eficiente, eficaz e que contribui para a resolutividade ministerial, atendendo, portanto, aos requisitos impostos à gestão de qualidade no âmbito da Administração Pública.

Palavras-chave: Ministério Público. Sistemas de informação. MP Virtual v.2. Gestão de qualidade. Resolutividade.

Orientador: Guilherme Ataíde Dias