OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 1, nº 37, art. 6 (27 nov. 2026)
evoluta.adm.br/observatorio/

GUIAS PRÁTICOS

Sistema ou consultoria: por onde começar a melhorar a gestão

Por Redação Observatório Evoluta · 26/11/2026 às 21h19



Imagem ilustrativa

EM RESUMO

Sistema automatiza um processo que já funciona; consultoria ajuda a decidir e desenhar o processo, a norma ou a estrutura. Quando a regra não está clara, o fluxo tem etapas inúteis ou ninguém sabe quem decide, comece pela consultoria. Quando o processo está definido e o problema é volume, controle ou prazo, o sistema entra.

Quando um setor vive atrasado, a solução mais lembrada é comprar um sistema. Às vezes é isso mesmo. Outras vezes o sistema só deixa o erro mais rápido: digitaliza um fluxo com etapas inúteis, uma regra que ninguém entende ou uma estrutura em que ninguém sabe quem decide. A pergunta certa é onde está o problema.

O que cada um resolve

Um **sistema** registra, controla e automatiza um processo: protocolo e tramitação, gestão de pessoas, contratos, ouvidoria. Ele funciona bem quando o processo já está definido.

A **consultoria** ajuda a decidir e desenhar: o fluxo, a norma, a estrutura, o plano de carreira. Ela entrega o processo redesenhado, a minuta de lei ou de decreto e a forma de implantar.

Critérios para decidir

- Sinal — Comece pela consultoria — O sistema pode entrar já
- Regras do processo — Não estão escritas ou cada setor faz de um jeito — Estão definidas em norma e são seguidas
- Etapas — Há carimbos, idas e vindas e assinaturas que não agregam — As etapas fazem sentido; o problema é o volume
- Responsáveis — Não se sabe quem decide cada etapa — Cada etapa tem responsável e prazo
- Dados — Ninguém sabe quanto tempo o processo leva — O tempo é conhecido e precisa ser controlado
- Base legal — A lei ou o plano estão desatualizados (ex.: carreira) — A lei está em dia; falta operar sem planilha

Primeiro o processo, depois o sistema

O mesmo vale para pessoal. O sistema de gestão de pessoas só faz a progressão acontecer sem planilha se o plano de carreira tiver regras claras. Quando o plano está defasado, o primeiro passo é o PCCR.

Quando o sistema vem primeiro

- O processo está definido em norma e funciona, mas o volume cresceu e o controle em papel ou planilha não acompanha.
- Há prazos legais a cumprir e o órgão precisa de alertas e histórico.
- A transparência exige publicar dados que hoje são montados à mão.

Perguntas frequentes

Dá para fazer os dois ao mesmo tempo?

Dá, desde que o desenho do processo venha antes da configuração do sistema. Na prática, as duas frentes podem correr em paralelo, com o sistema implantado por etapas.

Como saber se o processo está maduro?

O guia Maturidade de processos: o que é e como medir na prefeitura traz os níveis e as perguntas para fazer a autoavaliação.

Sistema bom não traz o processo pronto?

Traz um modelo. Mas o fluxo de cada órgão depende da lei local, da estrutura e de quem decide. Adaptar o órgão ao sistema, sem rever o processo, costuma recriar no sistema os mesmos gargalos.

Próximo passo

Ainda em dúvida sobre o caminho? Responda às perguntas de Qual serviço eu preciso? ou marque uma conversa de diagnóstico de 30 minutos, sem custo. A equipe da Evoluta ouve a situação do órgão e indica o caminho, mesmo quando ele não passa por uma contratação.

COMO CITAR

REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Sistema ou consultoria: por onde começar a melhorar a gestão. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 1, n. 37, art. 6, 27 nov. 2026. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/como-escolher-sistema-ou-consultoria/. Acesso em: 27 nov. 2026.

REGISTRO DA MATÉRIA

Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 1, nº 37, art. 6 (27 nov. 2026)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/como-escolher-sistema-ou-consultoria/

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 37, art. 6
03706 >
9 7 7 3 0 8 6 9 2 9 0 0 8
Registro 30869293 01 0037 0006