



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas - FACE

Departamento de Gestão de Políticas Públicas - GPP

NANDIELLY SILVA SOUZA

**SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) E A
INOVAÇÃO NO CONSELHO FEDERAL DE
ENGENHARIA E AGRONOMIA (CONFEA)**

Brasília – DF

2021

NANDIELLY SILVA SOUZA

**SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) E A
INOVAÇÃO NO CONSELHO FEDERAL DE
ENGENHARIA E AGRONOMIA (CONFEA)**

Projeto de Residência em Políticas Públicas a ser apresentado
ao Departamento de
Gestão de Políticas
Públicas como requisito
parcial à obtenção do
título de Bacharel em
Gestão de Políticas
Públicas.

Professor Orientador: Jorge Messias

Brasília – DF

2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha mãe, Sandra Maria, por todo amor, incentivo e apoio.

Agradeço ao meu finado pai, João Gomes, por todo incentivo e amor, o qual sempre sonhou com esse momento.

Agradecimento especial ao meu orientador Dr. Jorge Messias por apoiar, incentivar e acreditar no tema da minha pesquisa, sem ele, não seria possível essa pesquisa. Agradeço também pela sua orientação, paciência, comprometimento, competência e disponibilidade.

Agradecimento especial para a arquivista Marina Garcia do Conselho Federal de Engenharia por receber, apoiar e nortear minha pesquisa, visto que sem ela a pesquisa não seria possível no CONFEA. Agradeço também pela sua orientação, competência e disponibilidade.

Aos meus colegas e professores de GPP/UnB por todos os momentos de aprendizagem e discussões ao longo da graduação.

Agradeço a todos colaboradores do Conselho Federal de Engenharia que contribuíram para esta pesquisa

Agradeço também a todos que acreditam e realizam inovações no setor público, gerando mais eficiência nas políticas públicas e responsividade para a sociedade.

RESUMO

Este trabalho visa salientar a importância de políticas de inovação no setor público, assim como a relevância e papel da tecnologia no desenvolvimento, controle e implementação de políticas públicas. Para isso, este trabalho analisou o impacto da transformação digital e inovação através dos Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Gestão Documental do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (Confea), visando verificar o impacto e levantar a necessidade de políticas de inovação no setor público, sobretudo através dos sistemas de informações e da transformação digital. Desta maneira, este trabalho analisa a implementação do Sistema Eletrônico de Informações no Confea, analisando como a inovação afetou o cotidiano dos funcionários e da sociedade em geral e comparando como eram as atividades antes do SEI e como ficou após.

Palavras-chave: Políticas de Inovação. Inovação no setor público. Transformação Digital. Sistemas de Informações (SIs). Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Gestão de documentos.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Processos antes do SEI	33
Figura 2 - Processos após o SEI	33
Figura 3 - Pesquisa pública externa.....	35
Figura 4 - Tela inicial do SEI após login.....	42
Figura 5 - Ícones de acesso rápido.....	43
Figura 6 – Tela de Processos	43

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Unidades organizacionais dos entrevistados	21
Quadro 2 - Principais documentos analisados	23

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Atendimento do SEI às demandas do usuário.....	37
Gráfico 2 - Quantitativo de usuários que preferem desenvolver atividades com e sem o SEI	38
Gráfico 3 - Satisfação do usuário em relação ao SEI	39
Gráfico 4 - Opiniões dos usuários a despeito da interface, ferramentas e funcionalidades do SEI	40
Gráfico 5 - Usabilidade do SEI.....	41

LISTA DE ABREVIATURAS

AUDI – Auditoria

CGU – Controladoria Geral da União

Confea – Conselho Federal de Engenharia e Agronomia

CONT - Controladoria

Creas - Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia)

DTA - Dicionário de Terminologia Arquivista

GFI – Gerência Financeira

GIE – Gerência de Infraestrutura

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

OUVI - Ouvidoria

PEN – Processo Eletrônico Nacional

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

SEDEP – Setor de Desenvolvimento de Pessoas

SEDOC – Setor de Documentação

SETAP – Setor de Administração de Pessoas

SIs – Sistemas de Informações

TRF4 – Tribunal Regional Federal da 4ª Região

SUMÁRIO

1. Introdução.....	10
1.1 Contextualização do tema	10
1.1.1 Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (CONFEA)	11
1.1.2 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	12
1.1.3 Definição da dimensão analisada (RPP)	13
2. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo geral.....	13
2.2 Objetivos Específicos.....	14
3. Justificativa da pesquisa	14
4. Referencial teórico.....	15
4.1 Inovação no Setor Público.....	15
4.3 Sistemas de informação (SI)	19
4.4 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	20
5 Métodos e técnicas de pesquisa	20
5.1 Observação direta.....	21
5.2 Entrevista.....	21
5.3 Questionário	22
5.4 Pesquisa Documental	23
6. Diagnóstico da Política Pública.....	26
6.1 Resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas.....	27
6.1.1 Antes e depois do SEI	27
6.1.2 Apoio, incentivo e capacitação para uso do SEI	30
6.1.3 SEI na pandemia.....	31
6.2 Resultados obtidos a partir da pesquisa documental	32
6.2.1 Mudança de paradigma	32
6.2.2Transparência e controle social	35
6.3 Resultados obtidos a partir do questionário	36
6.4 Resultados mediante observação direta.....	42
7. Considerações finais	45
8. Referências	48
Apêndice A – Roteiro de entrevista.....	55
Apêndice B – Questionário de satisfação	56

1. Introdução

1.1 Contextualização do tema

Segundo Teixeira e Gomes (2019) a governança corporativa refere-se ao método como as corporações são gerenciadas. A origem desta forma de governança ocorreu pela desvinculação do proprietário com a gerência administrativa da organização (CASTRO; SILVA, 2017; BRASIL, 2014). Por outro lado, a governança corporativa no setor público surge como um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade (BRASIL, 2014; BOVAIRD; LÖFFLER, 2003). Mediante isto, a inovação torna-se um acessório imprescindível para a gestão estratégica da máquina pública a fim de torná-la cada vez mais eficiente, eficaz e efetiva em suas políticas públicas.

Segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (DTA, 1996, p. 41) a gestão documental pode ser entendida como um conjunto de medidas e rotinas na qual almeja a racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos. Sendo assim, nota-se que as organizações, sejam públicas ou privadas, devem elaborar meios, ações e medidas que possam assegurar a consecução dessas atividades e ensejar a agilidade dos documentos, procurando assegurar a preservação dos documentos, assim como sua devida tramitação. Urge elucidar que para o desempenho de tais medidas nas instituições públicas, é necessário a criação de procedimentos técnicos e normas que possam nortear a classificação, avaliação, preservação e eliminação correta dos documentos públicos, doravante, a gestão documental contribui decisivamente para atender as demandas da sociedade (BERNARDES, 1998, p. 6).

Ao olhar para a Administração Pública, nota-se que no setor público em especial, a gestão documental é submetida constantemente a normas públicas a fim de assegurar o cumprimento do princípio da legalidade e eficiência respaldado pela constituição federal no artigo 37. Sendo assim, os documentos se deparam constantemente com

enormes etapas de controle e fiscalização, tendo em vista o fato de as atividades administrativas na administração públicas serem geridas por processos físicos, a gestão documental se depara com diversas etapas burocráticas que ensejam morosidade ao fluxo de processos, além de gerar enormes volumes de papéis e processos físicos. Tendo em vista tal aspecto, surgiu a necessidade de inovação de como gerir os processos e documentos administrativos, surgindo assim o Sistema Eletrônico de Informação (SEI).

A administração pública, priori ao surgimento e implementação do SEI, organizava seus processos administrativos através do meio físico ou papel propriamente dito, fato tal que gerava muita morosidade no fluxo dos processos, tendo vistas a inúmeros burocracias e limitações inerentes ao meio físico do processo. Todavia, com a inovação na gestão documental por meio do SEI na Administração Pública, algumas mudanças foram feitas e muitos impactos ou externalidades positivas foram obtidas. Urge elucidar que o SEI surgiu no Poder Judiciário com o fito de sanar as demoras e morosidades dos processos jurisdicionais, porém, notou-se a oportunidade de adaptá-lo no âmbito de outros poderes a fim de otimizar a gestão da administração pública.

Segundo o Portal do Ministério da Economia (2015), foi publicado no Diário Oficial da União o Decreto nº8539 de 8 de outubro de 2015 no qual determinou a utilização e implantação do meio eletrônico para o fluxo de processos e tramitação de documentos na Administração Pública com o intuito de gerar a eficiência administrativa na gestão de documentos no âmbito de sua atuação. A determinação legal para a implementação justifica-se pelo impacto ou externalidade positiva que a política do processo eletrônico pode ensejar na gestão das entidades públicas, dessarte, o Sistema Eletrônico de Informação, por ser um instrumento de gestão documental e de processos, pode ser implementado em qualquer entidade pública, seja ela integrante da Administração Direta ou Indireta, tendo vista sua simplicidade de manuseio e sua função de otimizar a gestão documental e de processos, na qual fornece meios e procedimentos que ensejam melhorias para o manuseio, elaboração

1.1.1 Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (CONFEA)

A organização a qual foi objeto de estudo é o Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (CONFEA), sendo este um conselho de fiscalização profissional na forma de

autarquia pública de regime especial (não sendo entidade de classe), contando com legislação e regime celetista próprio. O CONFEA foi instituído em 1933 por um decreto do presidente Getúlio Vargas, sua sede encontra-se na SEPN 508 - Bloco A Lote 6, s/n - Asa Norte, Brasília – DF. O CONFEA é responsável pela regulamentação e julgamento final no Brasil das atividades profissionais relacionadas às classes que abrange: Engenharia, Agronomia, bacharéis em Geografia, Geologia e Meteorologia, possuindo mais de trezentos títulos profissionais, nos níveis técnico e superior (tecnólogo, licenciado e bacharel), além de anotar também títulos de pós-graduação. Possui, assim, independência financeira e administrativa, podendo ainda regular matérias de sua competência e aplicar punições. O CONFEA ainda é responsável por fiscalizar, autuar, monitorar e aplicar sanções a todos os Creas (Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia) espalhados pelo Brasil.

O CONFEA, por ser uma autarquia pública, presta conta de seus serviços, ações e gastos para o Tribunal de Contas da União. Podendo ainda prestar contas para o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, em caso de suspeita de alguma ilegalidade ou desvio de função. O CONFEA ainda presta contas, por meio de seu site, a todos os profissionais sujeitos à sua fiscalização, estando sujeito ao *Accountability* vertical e horizontal.

1.1.2 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Segundo o Ministério da Economia (2015), o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), sendo assim um instrumento para otimizar a gestão de documentos por meio de processos eletrônicos, possuindo assim como fito ensejar a eficiência administrativa. Segundo o portal ainda, o SEI integra ainda o Processo Eletrônico Nacional (PEN), no qual trata-se de uma iniciativa aglutinada de entidades de diversas esferas da administração pública com o fito de elaborar uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos. Tendo em vista isso, é importante salientar que no ano de 2015, foi publicado o Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 no qual “dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional” (Casa Civil, 2015), além de elucidar

que as entidades da Administração Pública deveriam se adequar ao Processo Eletrônico Nacional até outubro de 2017. Segundo o Portal do Ministério da Economia (2015), são objetivos do SEI:

Assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e comunicação; e facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas. (Ministério da Economia, 2015)

Nota-se que a Políticas do Sistema Eletrônico de Informações envolve diversos atores, não só para gerir os serviços administrativos da instituição na qual foi implantada, mas como também otimiza os mecanismos de controle e fiscalização (*Accountability*) externo e interno e a transparência para a população, gerando assim benefícios, entre outros, como: eficiência, economicidade e agilidade processual.

1.1.3 Definição da dimensão analisada (RPP)

A dimensão será analisar os aspectos eficiência, economicidade e agilidade processual gerados pelo SEI com o intuito de averiguar a efetividade e eficácia do sistema na gestão do Conselho. Assim como averiguar o aspecto inovador na gestão documental fornecida pelo sistema e salientar a importância de políticas de inovação no setor público, sobretudo a relevância da tecnologia na elaboração de políticas públicas.

2. Objetivos

2.1 Objetivo geral

Analisar o impacto da implementação do Sistema Eletrônico de Informação na Gestão de Processos no Conselho Federal de Engenharia e Agronomia.

2.2 Objetivos Específicos

- Investigar o impacto e relevância da Implementação do Sistema Eletrônico de Informações no Conselho Federal de Engenharia e Agronomia;
- Examinar se o SEI proporcionou eficiência na instituição;
- Averiguar a efetividade do SEI na gestão documental da instituição;
- Averiguar a economicidade e agilidade processual geradas pelo SEI;
- Investigar o impacto do SEI na cultura organizacional da instituição;
- Estudar o efeito e impacto da inovação na organização;
- Salientar a importância da inovação no setor público;
- Destacar o papel da tecnologia na gestão pública.

3. Justificativa da pesquisa

Diante das mudanças e fenômenos políticos, tecnológicos, econômicos e sociais, a inovação surge como estratégia do setor público para lidar com tais fenômenos, adaptando-se ao cenário, extraindo o que é de melhor para aperfeiçoar seus serviços e prevenir-se.

Segundo Schumpeter (1934), inovar consiste no desenvolvimento de novos produtos ou serviços, os quais ainda tenham de ser produzidos, devendo ser inéditos para o mercado, uma mudança no padrão até então existente. Tendo como fulcro a inovação no setor público e otimização da gestão pública, foi publicado o Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 no qual “dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional”. Doravante, com o fito de inovar na gestão documental e de processos administrativos, surge o Sistema Eletrônico de Informação a fim de gerar economicidade, agilidade, eficiência e sustentabilidade no setor público.

Ao olhar o Decreto nº 8.539 de 8 de outubro de 2015, nota-se que ele determina o uso do meio eletrônico para a gestão processual na Administração Pública, doravante, percebe-se que ele não cita o SEI, apenas determina o uso do meio eletrônico. No entanto, ao olhar a gestão processual na Administração Pública nos dias de hoje, nota-se que cada vez mais a tendência é o uso da governança eletrônica, fato tal que se constata pela adoção

constantemente do Sistema Eletrônico de Informações pelas entidades públicas, portanto, analisar o porquê da escolha desse Sistema, assim como o seu impacto inovador na Administração Pública é imprescindível.

A fim de analisar esse Sistema, optou-se por analisar como estudo de caso o Conselho Federal de Engenharia e Agronomia, tendo em vista a relevância e impacto de suas funções e ações exercidas na sociedade, não apenas por fiscalizar o exercício de profissões que possuem um potencial lesivo para a sociedade, mas também por normatizar o exercício de tais profissões, julgar e aplicar as devidas sanções para quem exerce-as incorretamente ou indevidamente desde 1933. Não obstante sua função reguladora e fiscalizadora, o CONFEA ainda é responsável por monitorar e coordenar todos os Creas (Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia) espalhados pelo Brasil, além de ser a última instância das sanções aplicadas por eles. Outro fator que motivou o estudo do tema na instituição, é o fato da mesma, priori à implementação, já organizar a sua gestão processual por meio de um sistema eletrônico de gestão de documentos (conhecido internamente como Gemini), no entanto, mesmo assim não tinha a devida agilidade e eficiência processual, fato que está sendo superado pela implementação do SEI, além do mais, a instituição atualmente já possui mais de 45.000 processos digitalizados e incluídos no SEI em tão pouco tempo, um dado que chama atenção.

Desse modo, este trabalho pretende analisar, mediante estudo do SEI, a importância de políticas de inovação no setor público, visto que o SEI, por ser uma ferramenta gratuita, mostra que nem sempre é necessário realizar grandes aquisições ou sistemas para otimizar políticas públicas e gerar mais eficiência, responsividade e transparência para a sociedade.

4. Referencial teórico

4.1 Inovação no Setor Público

Segundo Martins (2005), a nova gestão pública abarca duas perspectivas complementares: uma estratégica ou finalística, e uma perspectiva meio. A primeira (perspectiva finalística) estaria ligada ao conceito de eficácia e efetividade da gestão

pública. Sendo assim, a administração pública deve buscar resultados para o cidadão nos quais possam ensejar impactos ou externalidade positivas na sociedade através das políticas públicas implementadas. Já a segunda (perspectiva meio) estaria ligada à gestão eficiente da máquina pública. Com base nisso, a inovação torna-se um instrumento imprescindível para a gestão eficiente da máquina pública, assim como para a geração de impactos reais para a sociedade através das políticas públicas.

Segundo a Comissão Europeia (2013), a inovação pode ser definida como o processo de elaboração e implementação de novas perspectivas e ideias inovadoras com vistas à criação de valor para a sociedade, tendo focos interno e externo à administração pública. Nota-se que inovar vai muito mais além de criar algo, inovar envolve a busca de meios, entre outros, tecnológicos, econômicos e políticos que gerem resultados que possam ser percebidos dentro da Administração Pública e fora dela, resultados estes que possam ser eficientes, eficazes e efetivos.

Segundo o portal do IPEA (2017), há um consenso que os processos de inovação no setor público sofreram uma enorme intensificação nas últimas décadas sob um aspecto estratégico nos Estados Contemporâneos e assumindo o papel de propulsor da modernização da Administração Pública. Sendo assim, nota-se que as organizações públicas estão cada vez mais preocupadas com o fomento de práticas inovadoras em resposta aos fenômenos políticos, tecnológicos, sociais e econômicos a fim de otimizarem suas atividades e funcionamento em consonância com o avanço cada vez mais da globalização (IPEA, 2017). Nessa perspectiva, diversas inovações ocorreram ao longo dos anos, sejam elas institucionais, organizacionais, processos ou conceituais (BERTUCCI; ALBERTI & KLARESKOV, 2006).

Outrossim, um governo é projetado para fornecer serviços e políticas (BRIGGS, BUCHHOLZ, SHARMA, SAIF E MOSSBURG, 2019), nesse sentido, o setor público está em constantemente lidando com demandas sensíveis e primordiais para a sociedade, mostrando assim a necessidade de ser eficiente e eficaz em suas ações. Doravante, a tecnologia torna-se uma importante ferramenta para a elaboração, desenvolvimento e implementação de políticas públicas, haja vista que os principais beneficiários da inovação no setor público são os usuários finais, ou seja, a sociedade (MULGAN, 2003)

2.2 Transformação Digital na Administração Pública

Nos últimos anos, a revolução tecnológica vem proporcionando um cenário auspicioso, de liberdade e comodidade, nunca experimentadas pela humanidade. Nesse ínterim, o darwinismo digital continuou a remodelar as necessidades socioeconômicas e conseqüentemente a estabelecer cenários em que governos são praticamente forçados a implementar programas de mudança (OMAR, WEERAKKODY & SIVARAJAH, 2017). Ou seja, o mundo atualmente está sendo impactado e transformado cada vez mais por meio da tecnologia, nesse sentido, a Internet das coisas (IoT), mídias sociais e inteligência artificial estão cada vez mais presentes e inerentes no cotidiano das organizações e das pessoas, o que demonstra uma transformação digital no modo de viver das pessoas.

Segundo Wasterman (2016), transformação digital pode ser entendida como “o uso da tecnologia para melhorar radicalmente o desempenho ou o alcance das empresas”, sendo esta alcançada “quando os usos digitais que foram desenvolvidos permitem a inovação e a criatividade e estimulam mudanças significativas no domínio profissional ou do conhecimento” (LANSKHEAR & KNOBE, 2008). Nesse sentido, nota-se que a transformação digital consiste na utilização de recursos tecnológicos para promover melhorias em algum ambiente, processo ou situação.

No que concerne a transformação digital no Brasil, atualmente vigora o Decreto Nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a Estratégia de Governo Digital, entre o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Assim, segundo o portal Gov.br, essa estratégia pretende, antes do término do ano de 2022, “oferecer digitalmente 100% dos mais de 3 mil serviços da União, todos disponíveis no portal gov.br.”. Assim, de acordo com o portal, essa medida irá colocar “o Brasil entre os 15 países mais desenvolvidos do mundo em serviços públicos digitais, o que é medido a cada dois anos pela ONU como parte do Índice Desenvolvimento de Governo Eletrônico”. Nessa perspectiva, de acordo com o portal, essa estratégia possibilitará que o governo do futuro seja mais integrado, confiável, eficiente, centrado no cidadão e transparente, aumentando assim a eficiência e eficácia dos serviços prestados à sociedade.

Outrossim, segundo o portal Gov.br do Ministério da Economia, atualmente o Acesso.gov.br oferece cerca de 3.404 (três mil e quatrocentos e quatro) serviços digitais, entre outros, tais como: carteira de trabalho digital, carteira digital de trânsito, serviço de solicitação de pensão por morte, serviço de solicitação de aposentadoria por tempo de

serviço e tempo de contribuição. Nessa perspectiva, ainda segundo o portal, cerca de 1474 (um mil quatrocentos e setenta quatro) serviços foram digitalizados desde 2019, o que vem gerando em média uma economia anual de cerca de 3(três) bilhões de reais. Nessa perspectiva, nota-se que o uso da tecnologia pode contribuir para o desenvolvimento de um governo mais eficiente, transparente e responsável (JANSSEN & SHU, 2008), haja vista que os principais beneficiários da transformação digital é a sociedade, a qual pode exercer e possuir um maior controle social e mais responsividade dos serviços públicos prestados.

4.3 Sistemas de informação (SI)

Segundo Laudon (1999), um sistema de informação trata de um conjunto de subsistemas interdependentes e logicamente associados que gerem informações para o usuário. Ainda nesse sentido, um sistema de informação possui diversas dimensões, sendo estas: tecnológica, humana e organizacional, todavia, segundo Laudon (1999), a dimensão humana é a mais importante em um sistema de informação, visto que os sistemas são usados por pessoas para atender os processos de uma organização.

Nessa perspectiva, nos últimos anos, a utilização de tecnologias da informação, como os SIs, passou a ser mais presente nas organizações, sobretudo na administração pública, uma vez que a adoção de SIs possibilitou a implementação de técnicas, planos e estratégias inovadoras, gerando mais resultados e responsividade dos serviços prestados à população (BERNARDES & ABREU, 2004; PEREIRA et al, 2011). Todavia, a implementação de SIs pode apresentar desafios para a gestão pública, em razão da pluralidade e complexidade de tecnologias e processos, bem como necessidade de integração entre diversos atores e múltiplas tecnologias (JANISSEK ET AL., 2014; PEREIRA ET AL., 2016), ou seja, é necessário realizar capacitações e políticas de incentivos para romper resistências e incentivar o uso e especialização na utilização delas. Do mesmo modo, SIs embora facilitem a cotidiana, eles podem ser propensos a falhas e problemas técnicos (GAULD, 2007), o que demonstra que embora sejam um otimizador de processos e atividades, não é recomendado depender integralmente dela haja vista que falhas acontecem e podem paralisar atividades e processos se não houver alternativas ou controle de falhas.

Outrossim, na administração pública brasileira pode ser observado a utilização de diversos SIs, destacando-se, entre outros, os seguintes sistemas: Sistema de cadastramento unificado de fornecedores (SICAF), sistema de gestão de convênios e contratos de repasse (SICONV) Sistema Integrado de Informações Educacionais (SIED), o Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPE), sistema integrado de dados orçamentários (SIDOR), o Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI), entre outros. Nesse sentido, as funções e objetivos dos sistemas são bastante diversificadas, assim, evidencia que os SIs podem atender e se adaptarem a múltiplas áreas no setor público.

4.4 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Segundo o Ministério da Economia (2019) o SEI “é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos, e tem como objetivo promover a eficiência administrativa”. Sendo assim, o SEI integra o Processo Eletrônico Nacional (PEN) no qual incumbe-se de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos por meio eletrônico (Ministério da Economia, 2019).

Segundo a ENAP (2016), o SEI promove inúmeros benefícios para a instituição que o adota, entre eles está a possibilidade do acompanhamento múltiplo e concomitante de usuários internos e externos de processos online, assim como possibilita a assinatura eletrônica de contratos e documentos. Sendo assim, nota-se que o fluxo de processos pode ser melhorado uma vez que pode o processo pode ser consultado quantas vezes for necessário por interessados, não prejudicando assim a inserção de novas diligências inerentes ao processo, assim como as atividades que estão sendo desempenhadas por ele. Ainda segundo a ENAP (2016), o SEI pode ser utilizado através de tablets, smartphones, notebooks e computadores, tendo em vista que sua portabilidade é 100% online, permitindo assim aos usuários realizar consultas ou desempenhar atividades em qualquer lugar ou hora, necessitando assim apenas de um dispositivo com conexão à internet.

5 Métodos e técnicas de pesquisa

Segundo Neves (1996), a pesquisa qualitativa pode ser tida como conjunto de técnicas interpretativas as quais procuram elucidar componentes de um sistema complexo. Ou seja, trata-se de um procedimento o qual um pesquisador procura descrever externalidades positivas ou negativas de um objeto. Assim sendo, foi feita uma imersão no Conselho por meio de observação direta, aplicação de questionário e pesquisa documental mais especificamente na Controladoria, Gerência Financeira e Gerência de Infraestrutura, tendo em vista que são setores estratégicos para a manutenção e funcionamento do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia.

Doravante, será buscado então a realização de descobertas e levantamentos de dados sobre impacto do Sistema Eletrônico de Informações, fazendo assim análises de conteúdos e dados para observar diferentes aspectos e perspectivas geradas, tais como: eficiência, efetividade, eficácia, economicidade, agilidade processual, aceitação, entre outras. Assim, a pesquisa visa averiguar como funcionava o fluxo de processos priori à implementação do SEI e à posteriori.

5.1 Observação direta

Segundo Becker (1994), a observação participante pode ser conceituada como o procedimento de coleta de informações através da participação do pesquisador na organização, observando ações que as pessoas realizam no cotidiano, sobretudo o seu comportamento. Desse modo, a observação esteve presente no desenvolvimento da pesquisa, concentrando-se na interface do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) haja vista as medidas de proteções decorrentes da pandemia do Covid-19, ou seja, mediante acompanhamento, foi feita uma breve navegação no sistema, procurando analisar: usabilidade, design, funcionalidades, entre outros pontos.

5.2 Entrevista

Segundo Duarte (2004), o procedimento de entrevista em pesquisas qualitativas permite uma imersão a qual permite a coleta de informações sobre a perspectiva do entrevistado, sua realidade e ótica. Ou seja, através disso é possível compreender a lógica, o contexto e relações interpessoais as quais o entrevistado está inserido.

Assim sendo, tendo em vista a pandemia do Covid-19 e as devidas medidas preventivas, não foi possível entrevistar muitos usuários por meios formais haja vista as medidas de prevenção, no entanto, foram utilizados meios digitais para a realização de entrevistas. Logo, foram realizadas entrevistas informais através de meios digitais, sendo entrevistados 12 (doze) empregados das seguintes unidades organizacionais:

Quadro 1 – Unidades organizacionais dos entrevistados

ID	Unidade Organizacional
-----------	-------------------------------

1	Gerência de Infraestrutura (GIE)
2	Controladoria (CONT)
3	Setor de Administração de Pessoas (SETAP)
4	Setor de Desenvolvimento de Pessoas (SEDEP)
5	Setor de Documentação (SEDOC)
6	Auditoria (AUDI)
7	Ouvidoria (OUVI)
8	Gerência Financeira (GFI)

Fonte: elaborado pelo autor.

Assim sendo, vale mencionar que os entrevistados preferiram não se identificar na entrevista e que foram realizados contatos com outros empregados de outras unidades organizacionais, todavia, alguns optaram por responder apenas o questionário aplicado e outros não foi obtido retorno, nesse sentido, tais entrevistas foram complementadas mediante a pesquisa documental e o questionário aplicado.

5.3 Questionário

Durante a pesquisa, foi criado um formulário eletrônico fechado para verificar a satisfação do empregado usuário em relação ao SEI, assim sendo, foi encaminhado, via e-mail, para as caixas postais de 8 (oito) unidades organizacionais diferentes da instituição, conforme o Quadro 1 descrito anteriormente. Insta salientar que tentou-se encaminhar para todos os empregados mediante solicitação ao Setor de Desenvolvimento de Pessoas (SEDEP), todavia, não foi possível.

5.4 Pesquisa Documental

Durante a imersão, foram realizadas diversas pesquisas documentais para entender o Processo Eletrônico Nacional (PEN), procurando levantar a origem, o motivo e como se deu a implementação na administração pública. Nessa perspectiva, também foram feitas pesquisas documentais para entender como o SEI surgiu, como se deu seu desenvolvimento, sua implementação e o porquê de ser o sistema mais adotado para gerenciar o processo eletrônico. De outro modo, foram feitas pesquisas sobre a transformação digital através de sistemas de informações na administração pública, a fim de entender o contexto o qual o SEI surgiu.

Por fim, menciona-se que o levantamento de informações se deu através de pesquisa no site do CONFEA, legislações e normativos pertinentes ao tema, assim como como buscas no Portal Gov.br, sites oficiais do Arquivo Nacional, SEI, Governo Digital e Transformação Digital. Outrossim, também foram utilizados dados disponibilizados no portal da transparência da entidade, assim como documentos e processos, nesse sentido, o quadro a seguir ilustra os principais documentos pesquisados:

Quadro 2 - Principais documentos analisados

ID	Documento	Descrição
1	Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020.	Dispões sobre o planejamento do Governo digital de 2020 a 2022
2	Decreto nº 8.539 de 8 de outubro de 2015.	Dispões sobre o processo eletrônico, devendo os processos administrativos serem realizados através do meio eletrônico
3	Resolução nº 36, de 19 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Arquivos - Conarq	Dispõe sobre a adoção das Diretrizes para a Gestão arquivística do Correio

		Eletrônico Corporativo pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR
4	Estudos sobre o SEI e suas necessidades de melhorias: Considerações do GT SEI Avaliação do AN, CTDE CONARQ e Grupo CNPq UFSM Ged/A - Prof. Dr. Daniel Flores - Grupo CNPq UFSM Ged/A	
5	Considerações do Arquivo Nacional, órgão central do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA, da Administração Pública Federal acerca do Sistema Eletrônico de Informações – SEI	
6	Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
7	Portaria nº 261 de 2019, Confea.	Aprova o Manual de Reestruturação Administrativa no SIP/SEI

		do Confea.
8	Portaria n° 404/2018, Confea.	Estabelece diretrizes e procedimentos para as publicações de documentos por meio do SEI-Confea.
9	Portaria n° 154/2018, Confea.	Institui o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial de gestão de documentos eletrônicos do Confea.

Fonte: elaborado pelo autor.

6. Diagnóstico da Política Pública

Neste capítulo foram descritos os principais resultados obtidos com a implementação do SEI no Conselho Federal de Engenharia e Agronomia, fazendo uma análise comparativa como era antes do SEI e após o SEI sob o viés da gestão documental.

Segundo o Portal do SEI do CONFEA, o SEI é:

“O SEI é uma plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa. Trata-se de um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho, tendo como principais características a libertação do paradigma do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real. Ainda, o SEI viabiliza a gestão e a tramitação de processos e documentos eletrônicos entre unidades e órgãos da Administração Pública.”

Nessa perspectiva, tendo em vista que o Decreto n° 8.539 de 8 de outubro de 2015 estabelecia o uso do meio eletrônico para a gestão de processos e não o uso do SEI em si, o CONFEA adotou o SEI, de acordo com o Portal do SEI do CONFEA, mediante os seguintes pontos-chaves: eliminação de papel; interface intuitiva; aumento da produtividade; redução do tempo, e; software de governo. Noutro polo, os critérios utilizados para escolha do SEI, ainda segundo o Portal do SEI do CONFEA, foram os seguintes: baixo custo; compatibilidade com diversas tecnologias; implantações bem-sucedidas; gestão do conhecimento; transparência.

Outrossim, o SEI foi instituído como sistema oficial de gestão de documentos eletrônicos do Confea por meio da Portaria n° 154, de 04 de abril de 2018, assim sendo, de acordo com a portaria, são objetivos do SEI no Confea:

Art. 2º São objetivos do SEI no Confea:

I - Aprimorar a gestão documental;

II - Facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas e às informações do Confea;

III - Propiciar celeridade, segurança e economicidade aos procedimentos;

IV - Garantir a qualidade e confiabilidade dos dados e das informações disponíveis;

V - Proporcionar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação institucional, promovendo a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; e

VI - Ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação.

6.1 Resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas

6.1.1 Antes e depois do SEI

Esta etapa, conforme mencionada na metodologia, foi realizada com 10 (dez) pessoas através de ferramentas digitais. Nesse sentido, de acordo com o Entrevistado 1 e 2, priori ao SEI, os processos físicos tinham sua abertura solicitada ao SEDOC (Setor de Documentação) pelo interessado, o SEDOC elaborava então o termo de abertura e o respectivo tomo (volume) e encaminhava ao setor requisitante, após isto, a medida que iam surgindo novas diligências inerentes ao processo, elas seriam documentadas e inseridas no processo (vale mencionar que cada volume podia ter apenas em regra 200 folhas, devendo o usuário solicitar a abertura de um novo volume quando o processo atingia esse limite, o gerando assim diversos volumes a depender do processo).

Nesse sentido, muitas das diligências documentadas passavam por outros setores (por exemplo: Controladoria, Gerência Financeira ou Gerência Orçamentária) a fim de serem verificadas, dessarte, o processo sofria diversas movimentações, sendo elas regidas através de dois instrumentos de movimentação: o primeiro deles, era a guia manual de tramitação, na qual registrava o número do processo, descrição, data de envio para o setor interessado, assinatura do responsável pelo recebimento no setor receptor do processo e os respectivos trâmites. Já o segundo, era um registro eletrônico através do programa Ged Murah Express (conhecido internamente como Gemini) - um sistema de amplo acesso para os empregados que registrava todas as movimentações do processo (quem movimentou, o destino e quem recebeu), tendo assim um controle da tramitação do processo.

Mediante a implementação do SEI em 05 de dezembro de 2017, de acordo com o entrevistado 2 e 3, a organização sofreu uma série de mudanças, entre elas a necessidade de adaptar a infraestrutura da organização, sendo necessário então adquirir novos computadores e monitores para receberem o sistema, o que ensejou então um procedimento licitatório para compra de novos equipamentos. Nesse interim, outra necessidade foi a aceitação eletrônica por parte da cultura organizacional da organização no início, para isto, segundo informado nas entrevistas, foi realizado treinamentos e capacitações para manuseio do SEI, assim como para informar suas externalidades positivas e benefícios, além de diversos *Workshops* sobre a temática.

Nessa perspectiva, durante a entrevista, foi perguntado, entre outros pontos, como era o trabalho antes e como ficou depois do SEI, assim sendo, foi praticamente um consenso que o SEI só agregou nas atividades desenvolvidas, sobretudo no controle dos processos, assim como a agilidade e eficiência haja vista que, conforme mencionado, antes era feito tudo em papel, o que demandava mais tempo para realizar uma tarefa, visto que além da impressão de papel e agrupamento no processo, era necessário carimbar, numerar e assinar todas as folhas de um processo, além de “furar” as folhas para ser “encadernada” no processo (isso gerava grandes morosidades visto que haviam processos que possuíam 200 e até mais). Doravante, para elucidar o entendimento, segue opinião na íntegra do entrevistado 1:

“Antigamente tínhamos que imprimir todos os documentos, furar, bater o carimbo e assinatura em todas as folhas para então montar o processo. No meu caso, deixava pra montar o processo quando tinha que tramitá-lo, então era uma grande quantidade de documentos para tratar de uma vez. A gente tinha que deixar pelo menos um dia inteiro antes do prazo de tramitação para cuidar só disso e juntando mais de um empregado. Então, com o SEI precisamos apenas selecionar e ordenar os documentos e então subir um a um. A atividade é mais rápida, mas o principal ganho, na minha opinião, é que o processo com todos os seus documentos pode ser acessado por qualquer empregado a qualquer tempo. Também se permite pesquisar palavras, facilitando o trabalho de quem tá analisando um documento maior, por exemplo. A mesa de trabalho fica mais transparente e organizada pra unidade, permitindo a categorização e atribuição dos processos”.

(ENTREVISTADO 1, 2021)

Desse modo, conforme opinião do entrevistado 1, além de otimizar a gestão dos processos, o SEI otimizou a busca de documentos específicos em um processo, visto que no meio físico era necessário pegar todos os processos com seus respectivos volumes e procurar folha por folha manualmente. Todavia, através do SEI, essa busca foi facilitada haja vista que ele disponibiliza um campo específico para busca de documentos e de processos, ou seja, basta apenas digitar palavras chaves ou o nome do documento. Nesse ínterim, outro ponto relatado pelos entrevistados, foi o registro de movimentação e tramitação dos processos, assim como registro de quem, hora e dia que foram realizadas alterações no processo, uma vez que no processo físico, priori ao SEI, tinha-se apenas o registro de tramitação através de um caderno específico e registro na capa, tendo assim apenas um controle parcial, o que em casos específicos resultou em processos desaparecidos ou “extraviados”. Para elucidar o entendimento, segue opinião na íntegra do entrevistado 2 sobre esses procedimentos:

“Todo serviço era feito no papel, despachos, pareceres, informações. Com a implementação do SEI passamos a realizar o trabalho digitalmente. Um fator importante se refere à questão dos registros, nenhuma movimentação ou acesso fica sem a informação de quem fez, para onde despachou e a hora em que se movimentou ou o ato foi realizado. O SEI deu agilidade ao trabalho em virtude de eliminar tarefas meramente operacionais e manuais”. (ENTREVISTADO 2, 2021)

Ademais, segue opinião do entrevistado 4 que corroborando o descrito anteriormente:

Antigamente para concluir a análise de um processo precisávamos solicitar o resgate de outro processo ao arquivo para subsidiar a análise. Essa ação era mais demorada. Com o sei, apenas com o número do processo que se busca, você consegue acessá-lo de forma quase instantânea e sem depender da disponibilidade de outros setores te fornecer. (ENTREVISTADO 4, 2021)

Outrossim, segue opinião do entrevistado 5 que também corrobora o descrito a despeito da melhoria do controle dos processos:

Melhorou e muito. Nós não temos mais processos desaparecidos ou extraviados, a localização ou consulta por assunto se tornou muito mais

ágil. E a registro de todas as atividades realizadas no sistema.
(ENTREVISTADO 5, 2021)

6.1.2 Apoio, incentivo e capacitação para uso do SEI

Noutro polo, entre outros pontos, também foi questionado se o SEI melhorou os serviços prestado no setor de cada entrevistado, desse modo, foi praticamente um consenso que o sistema otimizou as tarefas e demandas de cada setor, sobretudo no aspecto de transparência e agilidade conforme elucida entrevistado 5:

“Melhorou em todos os sentidos, no que se trata de gestão de documental até agilidade em apreciação e decisões dos documentos/processos. Mundo dos sonhos, SEM PAPEL”.
(ENTREVISTADO 5, 2021)

Noutro sentido, um ponto que possibilitou a otimização de serviços foi a possibilidade de agente externos a instituição utilizar o SEI, como por exemplo, para assinar algum documento que fosse interessado, sobretudo nos processos licitatórios realizados no conselho, assim, para elucidar o entendimento, segue opinião na íntegra de um dos entrevistados:

“A assinatura de documentos por agentes externos e o recebimento de documentos naturalmente digitais também ajuda muito a ter um trabalho mais rápido e eficiente.”

Tendo em vista que ao ser tendo em vista que ao ser implementado, o SEI era uma novidade para praticamente todos os empregados e colaboradores do conselho, foi questionado como se deu o apoio no início e como está atualmente, nesse sentido, a maioria informou que o Confea promoveu diversos cursos e capacitações, assim como ainda disponibiliza apoio operacional para utilização do SEI. Dessarte, de acordo com o entrevistado 1:

“O Confea promoveu capacitação e apoio com muita ênfase. Até hoje estamos como apoio operacional e incentivo aos que sentem mais necessidade de conhecimento das funcionalidades que o SEI disponibiliza”. (ENTREVISTADO 1, 2021)

Além do mais, segundo o entrevistado 2:

“A unidade que o implementou disponibiliza ajuda sempre que solicitada. Com o tempo, formaram-se até naturalmente multiplicadores de conhecimento, empregados que viraram referência em suas unidades para tratamento do SEI”. (ENTREVISTADO 2, 2021)

Nesse sentido, conforme opinião do entrevistado 2, nota-se por meio do apoio feito pelo Confea, alguns empregados viraram referências no uso do SEI, o que formou assim naturalmente multiplicadores de conhecimento e sinergia entre os empregados os quais passaram a ajudarem uns aos outros, trocando assim conhecimentos.

Todavia, para o entrevistado 5, deveria haver mais incentivos para a utilização do SEI:

“O CONFEA promoveu algumas ações e impôs cursos de capacitação. Mas poderia ter mais incentivos”. (ENTREVISTADO 5, 2021)

6.1.3 SEI na pandemia

O ano de 2020 foi marcado por uma pandemia, surto de coronavírus (SARS- - CoV-2), causador da Covid-19, que assolou o mundo inteiro, ensejando crises financeiras, de saúde e sociais em diversos países. Nesse sentido, tendo em vista a inexistência de uma cura ou vacina, diversos países optaram pelo isolamento social ou “lockdown” a fim de atenuar o número de vítimas e disseminação da doença. No entanto, o isolamento social ensejou a paralisação de diversas atividades laborais, comerciais e industriais, o que gerou uma série de falências de grandes e microempresas, assim como demissões em massa. Diante disso, o poder público precisou se reinventar para a manutenção de suas atividades e explicar ainda mais a tecnologia, o que não foi diferente no Confea, haja vista ele ser uma instituição de alcance nacional.

Diante do exposto, foi questionado se o SEI foi fundamental para a manutenção das atividades desenvolvidas no Conselho. Logo, segundo as entrevistas, foi unanime que sem o SEI, o trabalho remoto não seria possível e as atividades desenvolvidas pelo Conselho poderiam ser prejudicadas. Nesse sentido, para elucidar entendimento, segue opinião na íntegra do entrevistado 8:

Ademais, para o entrevistado 11:

Sem dúvidas. A utilização de processo eletrônico, que pode ser acessado de qualquer lugar facilita muito o trabalho, principalmente na pandemia que as pessoas estavam trabalhando de casa. Com processos físicos ficaria inviável. (ENTREVISTADO 11, 2021)

6.2 Resultados obtidos a partir da pesquisa documental

6.2.1 Mudança de paradigma

Conforme pesquisa documental, mediante a implantação do SEI, todos documentos e processos, área fim ou meio, criados no Conselho passaram a ser eletrônicos, e os que estavam tramitando em processos físicos foram digitalizados e transformados em eletrônicos. Nesse sentido, segundo dados disponibilizados pelo CONFEA através do portal SEI, até meados de 2019, cerca de 55.183 (cinquenta e cinco mil e cento e oitenta e três) processos foram digitalizados e migrados para o SEI, sendo disponibilizados cerca de 47.708 (quarenta e sete mil e setecentos e oito) para consulta, facilitando assim a transparência e controle social sobre esses processos. De outro modo, cerca de 53.884 (cinquenta e três mil e oitocentos e oitenta e quatro) processos foram tramitados, ou seja, isso demonstra um aumento na eficiência, haja vista que as tramitações significam que mais processos foram analisados e processados, demonstrando assim agilidade na gestão de processos.

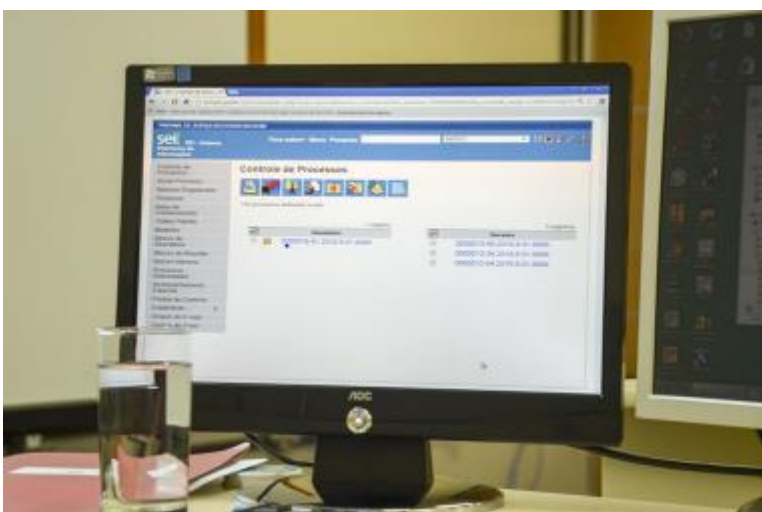
Outrossim, ainda de acordo com dados disponibilizados pelo portal do SEI no CONFEA, cerca de 33.834 (trinta e três mil e oitocentos e trinta e quatro) documentos foram criados; aproximadamente 16.743 (dezesesseis mil e setecentos e quarenta e três) despachos foram feitos; 1.460 (um mil e quatrocentos e sessenta) ofícios foram criados; além de 1.136 (um mil e cento e trinta e seis) Decisões Plenárias e 1.325 (um mil e trezentos e vinte e cinco) Deliberações foram promulgadas. Nessa perspectiva, tais ações, concomitante com os processos digitalizados ou criados no meio eletrônico, foram responsáveis por economizar aproximadamente 301.199 (trezentos e um mil e cento e noventa e nove) folhas de papel economizados (o que equivale a 604 resmas) apenas nos 8 (oito) primeiros meses após a implementação do SEI. Nesse sentido, as figuras 1 e 2 a seguir ilustram como eram os processos e documentos antes do SEI e após:

Figura 1 - Processos antes do SEI



Fonte: Manual do SEI disponibilizado pelo CONFEA.

Figura 2 - Processos após o SEI



Fonte: Manual do SEI disponibilizado pelo CONFEA.

Conforme as figuras, é possível notar a redução significativa de processos e papéis, sobretudo a eficiência que o sistema proporcionou na instituição, sobretudo na gestão, tramitação e consulta de processos. Outrossim, os processos físicos barravam o trabalho simultâneo em um mesmo processo (por exemplo, para consultar ou anexar algo, era necessário ter o processo em mãos), todavia, com o SEI, o processo passou a ficar no meio digital, possibilitando trabalhos ou atividades simultâneas em um mesmo processo.

Noutro polo, notou-se que priori à implementação do Sistema Eletrônico de Informações, o fluxo de processos sofria morosidades, tendo em vista que o processo

passava-se por inúmeras etapas (verificação, fiscalização, entre outras) que muitas vezes, uma era dependente da outra, o que gerava morosidade e atrasos nos processos, o fluxo dos processos de pagamento da Gerência de Infraestrutura priori ao SEI, por exemplo: saia da Gerência de Infraestrutura e era encaminhado até a Gerência Financeira para verificação de retenção fiscal (verificar impostos, saldo de empenhos e contrato), após isto, o processo é encaminhado à Controladoria para verificar a legalidade da liquidação da despesa contratual e depois desta etapa o processo tramita até a Superintendência de Administração Financeira no qual realizava a autorização da despesa (dependendo do valor, o mesmo era necessário tramitar até a Presidência ainda), após a autorização, o processo retornava a Gerência Financeira para realizar o pagamento e por fim, tramita até a Gerência Orçamentária para realizar as baixas e lançamentos contábeis. Urge elucidar que durante a tramitação do processo, era comum surgir novas diligências inerentes ao processo por outros setores, todavia, era necessário esperar o cumprimento das demais etapas para a diligência ser atendida, no exemplo citado anteriormente, muitas das vezes o fiscal do processo (empregado da Gerência de Infraestrutura) recebia uma segunda nota para pagamento, no entanto, era necessário aguardar o retorno do processo físico para solicitar um novo pagamento, o que gerava uma morosidade no fluxo processual.

Outro dado relevante levantado, era que priori a implementação do SEI, conforme já comentado acima, a dependência das etapas no fluxo processual e o fato das diligências terem que ser feitas no processo físico, o trabalho simultâneo em um mesmo processo ficava impossibilitando, sendo necessário, como comentado acima, aguardar o retorno do processo físico. Urge elucidar que ao analisar a instituição, ela até possuía um sistema para a tramitação dos documentos, no entanto esse sistema registrava apenas as tramitações e quem estava com a posse do mesmo, sendo apenas um sistema que gerenciava a tramitação. Sendo assim, como já mencionado no diário de campo, a gestão documental da organização se organizava por meio de uma guia de tramitação e de um sistema que se incumbia de registrar apenas as tramitações do processo, no entanto, mesmo mediante tais instrumentos, a morosidade no fluxo processual ainda era inevitável, tendo em vista as inter-relações e dependências das atividades exercidas em cada setor. Todavia, com a implementação do SEI, o processo agora pode ser acessado por múltiplas pessoas, o que possibilita o trabalho mútuo e concomitante dos atores envolvidos nos processos, além de possibilitar devidas consultas. Nota-se, portanto, que

o SEI possibilitou o aumento da eficiência e do desempenho dos servidores na gestão de processos

6.2.2 Transparência e controle social

Durante a pesquisa documental, observou-se que priori ao SEI, a consulta de processos era demorada tendo em vista os processos. Assim, para um usuário externo realizar alguma consulta, ele deveria dirigir-se até o CONFEA, preencher um formulário específico e aguardar um período para verificar disponibilidade e autorização do responsável atual pelo processo. Então, ao ser autorizado, o interessado deveria se dirigir novamente ao CONFEA para consultar pessoalmente o processo, sendo este acompanhado de um responsável, assim, vale mencionar que caso o processo estivesse sendo utilizado por algum empregado, o interessado deveria aguardar disponibilidade. Uma outra possibilidade para o interessado era solicitar uma cópia, todavia, deveria arcar com os custos das folhas de papéis impressas ou da gravação em mídia (CD, DVD).

Noutro sentido, com a implementação do SEI, a consulta externa tornou-se mais célere e fácil, assim, caso algum cidadão deseje realizar a consulta de algum processo ou atividade de domínio público, basta ele acessar o portal transparência do próprio Confea e realizar a consulta conforme ilustra a figura 3 a seguir:

Figura 3 - Pesquisa pública externa

The screenshot shows the 'Pesquisa Pública' (Public Search) interface on the SEI (Sistema de Informação) portal. The header includes the logo 'sei' and the text 'CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA'. The main form contains the following fields and options:

- Nº do Processo ou Documento:** A text input field.
- Pesquisa Livre:** A text input field.
- Pesquisar em:** Radio buttons for 'Processos' (checked), 'Documentos Gerados', and 'Documentos Externos'.
- Interessado / Remetente:** A text input field.
- Unidade Geradora:** A text input field.
- Tipo do Processo:** A dropdown menu.
- Tipo do Documento:** A dropdown menu.
- Data do Processo / Documento:** Radio buttons for 'Período explícito', '30 dias', and '60 dias'.

On the right side, there is a search button labeled 'Pesquisar' and a 'Limpar Campos' button. Above the search button, there is a small map icon and the text 'Digite o código acima:' followed by a small input field.

Fonte: <http://sei.Confea.org.br/>

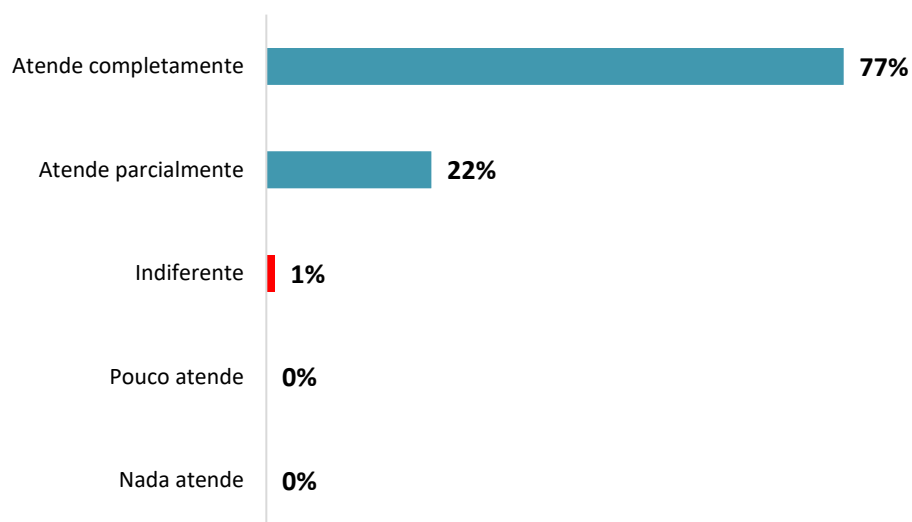
Todavia, caso o processo seja sigiloso, ele deve entrar com solicitação de acesso à informação via Lei de Acesso à Informação. Feito isso, ao ser concedida a autorização, será concedido um login e senha temporário para ele acessar o processo pelo próprio SEI do Confea. Ou seja, o usuário pode acessar independente do processo está sendo utilizado ou acessado por algum funcionário, além do usuário pode acessar meios específicos de buscar de documentos no processo e ter mais tempo para consultar.

Com base no que foi descrito acima, nota-se que o SEI otimizou e facilitou a transparência dos processos, visto que qualquer cidadão pode realizar a consulta de qualquer local do mundo, bastando apenas dispor de acesso à internet. Ou seja, isso possibilita um incremento do controle social realizado pela população, assim como aproxima o cidadão do serviço público prestado pelo Conselho, assim como os processos e documentos realizados na gestão interna do Conselho.

6.3 Resultados obtidos a partir do questionário

Mediante aplicação do questionário, procurou-se averiguar a satisfação dos usuários em relação a interface, usabilidade e aceitação do SEI. Nesse sentido, quando perguntando se o SEI atende o desempenho de suas funções ou atividades no CONFEA, 77 % (setenta e sete por cento) informaram que o SEI atende complementarmente e 22% (vinte dois por cento) comunicou que atendeu parcialmente, assim como apenas 1% (um por cento) salientou que era indiferente. Nesse interim, nota-se que o SEI contempla as funções desenvolvidas pela maioria dos empregados, todavia, uma minoria informou que era indiferente haja vista que o desempenho de sua função não é realizado mediante o SEI. Para elucidar o entendimento, o gráfico 1 abaixo ilustra esses dados:

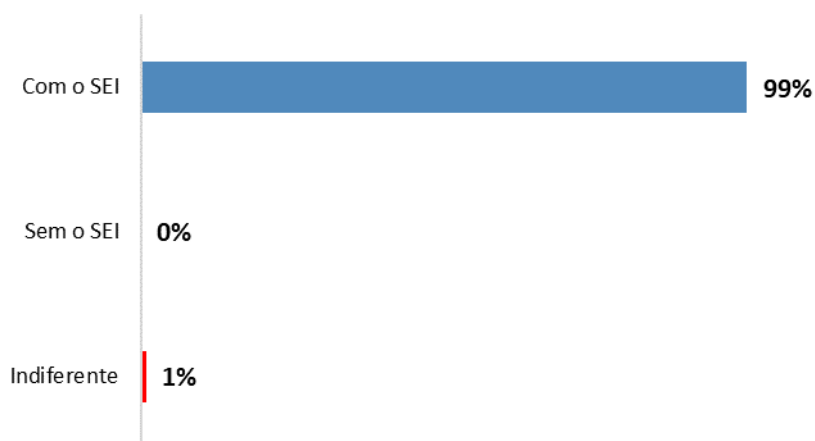
Gráfico 1 - Atendimento do SEI às demandas do usuário



Fonte: elaborado pelo autor conforme questionário aplicado.

Outrossim, ao ser questionado se os usuários preferiam desenvolver suas atividades com ou sem o SEI, 99% (noventa e nove por cento) informaram que preferem desenvolver com o SEI. Ou seja, mesmo alguns tendo informado que o SEI atende parcialmente, ainda assim preferem desenvolver suas atividades com o sistema conforme ilustra o gráfico 2 a seguir.

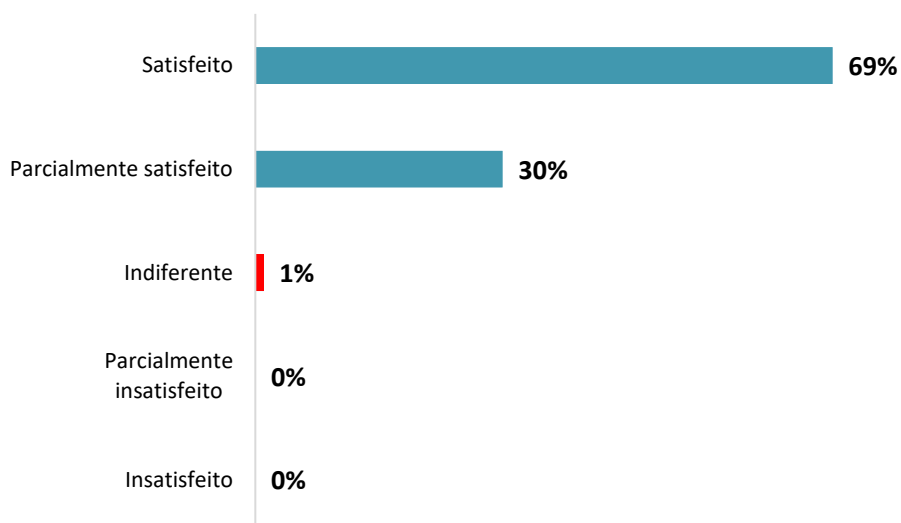
Gráfico 2 - Quantitativo de usuários que preferem desenvolver atividades com e sem o SEI



Fonte: elaborado pelo autor conforme questionário aplicado.

Após averiguar se o SEI atende as demandas do usuário, foi questionado o grau de satisfação dos usuários em relação ao SEI, assim, 69 % (sessenta e nove por cento) informaram que estão satisfeitos e 30% (trinta por cento) comunicou que estão parcialmente satisfeitos. Desse modo, percebe-se que 99% (noventa e nove por cento) sente satisfeito ou parcialmente satisfeito com o SEI e apenas 1% (um por cento) é indiferente para alguns usuários haja vista que eles praticamente não utilizam o SEI. Dessarte, o gráfico 3 a seguir elucida esses dados:

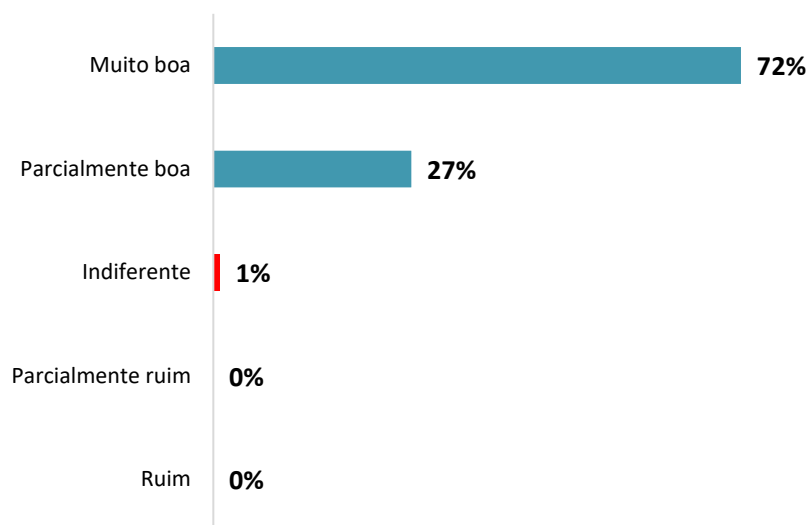
Gráfico 3 - Satisfação do usuário em relação ao SEI



Fonte: elaborado pelo autor conforme questionário aplicado.

Nessa perspectiva, foi questionado a despeito da interface, ferramentas e funcionalidades do SEI a fim de levantar a opinião do usuário a respeito dos aspectos gráficos, design e visual do sistema. Assim sendo, 73% (setenta e três por cento) dos usuários informaram que a interface é muito boa e cerca de 27% (vinte e sete por cento) informaram que ela é parcialmente boa conforme ilustra o gráfico 4 a seguir:

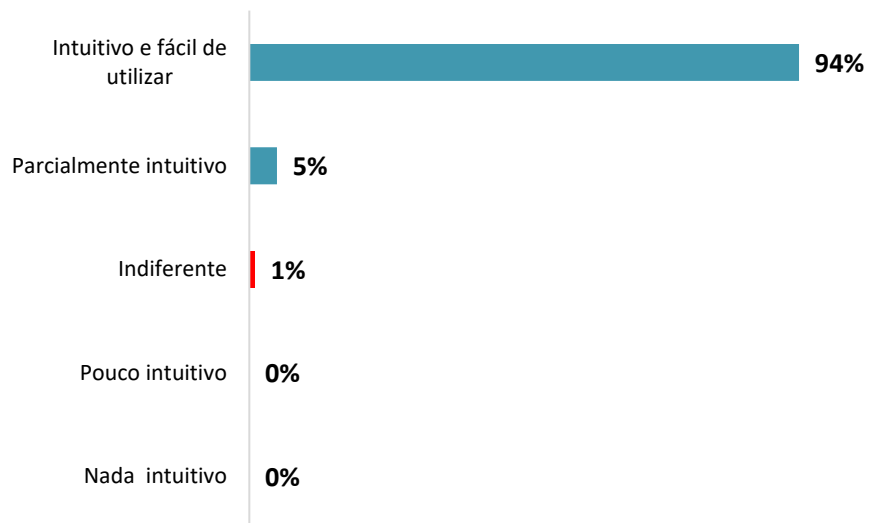
Gráfico 4 - Opiniões dos usuários a respeito da interface, ferramentas e funcionalidades do SEI



Fonte: elaborado pelo autor conforme questionário aplicado.

Noutro polo, também foi perguntado aos usuários a respeito da usabilidade do SEI visando verificar se os usuários possuem dificuldades em utilizar o SEI ou o acham confuso. Nessa linha, 94% (noventa e quatro por cento) dos usuários acham que o SEI é intuitivo e fácil de utilizar e 5% (cinco por cento) acham que o SEI é parcialmente intuitivo ao passo que 1% (um por cento) é indiferente haja vista que não utiliza o SEI no desempenho de suas funções. Doravante, para melhor entendimento, o gráfico 5 a seguir ilustra esses dados:

Gráfico 5 - Usabilidade do SEI



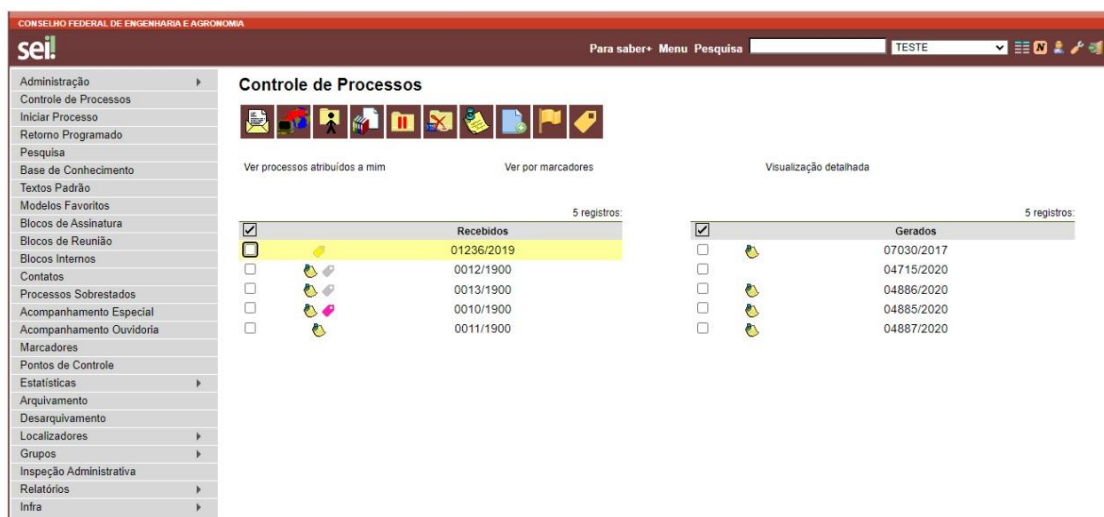
Fonte: elaborado pelo autor conforme questionário aplicado.

6.4 Resultados mediante observação direta

Tendo em vista a pandemia do Covid-19, esse procedimento foi bastante afetado tendo em vista as medidas de prevenção, no entanto, esse procedimento consistiu em um acesso ao SEI realizado por mim, um usuário leigo e externo, em um ambiente de teste que o sistema disponibiliza, visando verificar a interface e usabilidade do SEI

Diante do exposto, a percepção que tive é que o sistema possui um *design* simples com cores suaves as quais o usuário pode personalizar caso queira alterar o padrão de cores. Assim sendo, nota-se que a disponibilização de funcionalidades é organizada em um *dashboard* (menu principal) fixo localizado ao lado esquerdo da tela, podendo o usuário ocultar o menu ou não. Nesse sentido, ao deslizar o cursor do *mouse* sobre as opções, o sistema apresenta uma descrição sobre cada ferramenta e funcionalidade para guiar o usuário. Inobstante, o sistema apresenta um ícone fixo no painel superior escrito “Para Saber Mais” (o qual, ao acessá-lo, disponibiliza uma série de vídeos com passo a passo sobre diversos procedimentos do SEI visando auxiliar o usuário). Para elucidar o entendimento, a figura 4 a seguir ilustra essa tela:

Figura 4 - Tela inicial do SEI após login



Fonte: <http://sei.Confea.org.br/>

Outrossim, o sistema apresenta um ícone em formato da letra N, o qual permite que o usuário consulte novidades sobre o SEI na instituição, ou seja, novas funcionalidades adicionadas ao sistema. Inobstante, o sistema disponibiliza também botões em formato de símbolos fixo de funcionalidades frequentemente acessadas, sendo elas, respectivamente: Atualizar andamento, atribuição de processos, incluir em bloco, sobrestar processo, concluir processo nesta unidade, anotações e processos com credencial de acesso nesta unidade conforme ilustra a figura 5 a seguir:

Figura 5 - Ícones de acesso rápido



Fonte: <http://sei.Confea.org.br/>

Ademais, ao acessar outras submenus ou funcionalidades, o sistema disponibiliza funcionalidades fixa conforme a opção desejada, por exemplo, ao acessar a algum processo, o sistema apresentará outra lista de ícones no canto superior de funcionalidades para acesso rápido, assim como uma relação dos documentos conforme ilustra a figura 6 a seguir:

Figura 6 – Tela de Processos



Fonte: <http://sei.Confea.org.br/>

Dessarte, conclui-se, a meu ver, que o SEI é um sistema bastante simples, objetivo e bastante intuitivo, contando com ferramentas de acesso rápido que variam conforme a funcionalidade selecionada, o que facilita a usabilidade do usuário. Inobstante, o sistema conta com uma ampla ajuda ao usuário, não apenas uma breve descrição ao deslizar o cursor do mouse, como também um amplo acervo de manuais e vídeos com passo a passo para auxiliar o usuário.

7. Considerações finais

Conforme pesquisa realizada e relatório apresentando, nota-se que a inovação através da implementação do SEI gerou inúmeros benefícios para o dia a dia dos empregados, facilitando a rotina e tornando o trabalho mais célere e eficiente, visto que antes do SEI, os processos tramitavam em papel, o que impossibilitava o trabalho simultâneo, gerando assim morosidade, além de gastos com resmas de papéis e impressões. Nesse sentido, antes do SEI, era necessário carimbar e fazer a enumeração manualmente folha por folha em um processo, com o SEI essa tarefa não é mais necessária, haja vista que o faz automaticamente.

Outrossim, nota-se que diante da pandemia, o SEI foi fundamental para a manutenção das atividades no Conselho, uma vez que os empregados puderam cumprir as medidas protetivas e realizarem seus respectivos trabalhos em casa, isto é, com a mesma eficiência e eficácia. Nessa perspectiva, isso só foi possível devido ao PEN implementado através do SEI, uma vez que sem o SEI, muitas atividades poderiam ficar comprometidas se os funcionários não se deslocassem presencialmente para a instituição, comprometendo assim os serviços prestados à sociedade e a gestão das atividades no órgão. Dessa maneira, nota-se que a tecnologia é um instrumento fundamental para a manutenção de políticas públicas e funcionamento das respectivas instituições que as elaboram, especialmente em cenários de calamidades públicas ou casos fortuitos de força maior, assim, isso denota a importância de políticas de inovação, sobretudo da transformação digital.

Noutro polo, notou-se que inicialmente o sistema apresentou algumas resistências para a implementação tendo em vista, entre outros aspectos, a falta de confiança no sistema, sobretudo por parte dos empregados que realizam atividades que exigem cautela, austeridade e responsabilidade. Nessa perspectiva, observa-se a necessidade de palestras de incentivo ou instrucional a fim de quebrar esse paradigma não apenas no conselho, mas em outras instituições, a fim de destacar e salientar o impacto positivo que a tecnologia e a inovação podem trazer para a administração pública, o que denota a importância de observar a cultura organizacional ao inovar, a fim de quebrar paradigmas e resistências.

De outro modo, constatou-se que o SEI, em que pese realize a classificação dos documentos e a organização por tipos, não realiza a destinação final dos documentos

(guarda permanente ou eliminação), sendo necessário a análise do Setor de Documentação, na pessoa do profissional arquivista, gerando assim sobrecargas de atividades dado o volume de documentos produzidos. Isto demonstra um ponto de melhoria a ser desenvolvido no SEI, visto que ele não trata da gestão documental como um todo, faltando assim o armazenamento, a preservação e o controle da temporalidade dos processos.

Diante do exposto, os resultados da pesquisa apontaram para algumas dificuldades no que diz respeito às funcionalidades de busca, edição de documentos, relatórios e integrações com outros sistemas. Diante disso, este relatório sugere algumas recomendações para o melhor desenvolvimento do SEI enquanto sistema, são elas:

- i) Tratar a gestão documental como um todo, com o armazenamento e o controle temporalidade e manutenção dos processos;
- ii) Melhoras nos métodos de buscas no sistema;
- iii) Implementação de novas tecnologias de bancos de dados e preenchimento automatizado de informações;
- iv) Otimização dos recursos de formatação de texto e fontes, assim como a inserção de anexos visto que não é tão intuitivo dado a forma de organização visual e exibição das informações de ajuda;
- v) Integração com outros sistemas, evitando assim o trabalho de migração de documentos e informações entre os sistemas;

Ademais, este relatório sugere capacitações cíclicas ou específicas para determinados grupos (sobretudo para novos colaboradores), haja vista que durante a pesquisa foram sugeridas melhorias pelos usuários as quais o sistema já atende e contempla, todavia, tais usuários desconhecem, tais como: a) Estatísticas que fornecem informações específicas, por exemplo por tipo de processo; b) Possibilidade de compartilhamento de um mesmo documento em mais de um processo.

Insta salientar que o sistema possibilitou o envolvimento do usuário externo, facilitando, por exemplo, a assinatura de folhas de pagamentos relacionados a prestação de serviços mediante contratos administrativos. Outrossim, o sistema também otimizou a consulta pública por parte do usuário externo, ou seja, incrementou a transparência e o controle social.

Desse modo, a inovação através do SEI foi uma ferramenta que agregou no CONFEA, sobretudo na gestão de documentos e processos. Dessarte, o sistema foi

responsável por economizar papéis, tempo e demais recursos materiais que seriam necessários para um processo físico, nesse sentido, o meio eletrônico possibilitou que as atividades tornassem mais eficientes e rápidas, assim como otimizou o controle de tramitação do processo, sobretudo o controle de atividades ou alterações feitas, haja vista que o SEI registra o dia, hora e quem realiza uma ação no processo. Ou seja, a inovação e transformação digital através do SEI possibilitou a automação e simplificação de processos, mais transparência, mais eficiência e mais responsividade no conselho

Por fim, sabe-se que os recursos no setor público são escassos e limitados, todavia, este trabalho concluiu que nem sempre é necessário realizar grandes aquisições de sistemas ou ferramentas para inovar ou realizar transformações digitais no setor público, uma vez que o SEI é um sistema gratuito. Assim sendo, as políticas de inovações facilitam a administração da máquina pública, gerando mais eficiência, eficácia e responsividade para a sociedade. Nesse sentido, essa pesquisa também concluiu que a tecnologia veio para somar na sociedade, especialmente na elaboração e implementação de políticas públicas, sobretudo na transparência e controle social.

8. Referências

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51 ARQUIVO NACIONAL.

BECKER, H. Métodos de pesquisa em ciências sociais. 2. Ed. São Paulo: Hucitec, 1994.

BERTUCCI, Guido; ALBERTI, Adriana; KLARESKOV, Vilhelm. Innovations in governance and public administration: replicating what works. United Nations Publications, 2006.

BOVAIRD, T. Public governance: balancing stakeholder power in a network society.

International Review of Administrative Sciences, v. 71, n. 2, p. 217-228, jun. 2005.

_____; LÖFFLER, E. Evaluating the quality of public governance: indicators, models and methodologies. International Review of Administrative Sciences, v. 69, n. 3, p. 313-328, set. 2003

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, 1988.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 20. set. 2021

BRASIL. Decreto nº 8.539/2015, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm> Acesso em: 12 jun. 2019.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Governança pública: referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública e ações indutoras de melhoria. Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014.

CASTRO, C. J.; SILVA, G. V. Boas práticas de governança aplicadas ao setor público: uma análise na prestação de contas de cinco universidades públicas federais. *Espacios*, v. 38, n. 17, 2017. Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a17v38n17/a17v38n17p26.pdf>>. Acesso em: 1 out. 2019

COMISSÃO EUROPEIA. Innobarometer 2010: analytical report on innovation in public administration. Brussels: DG Enterprise, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA. Portal do SEI. Manha com SEI. Disponível em: < <http://processoeletronico.confea.org.br/category/noticias/>>, Acesso em 3 de out de 2021

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. Legislação de arquivos. Leis e Decretos- Lei. Lei n.º 8.159, de 08 de janeiro de 1991, dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/leis/leg_arq.htm. Acesso em: 10 jun. 2019

CUNHA, Bruno; CALVACANTE, Pedro. É preciso Inovar no Governo, mas por quê?. *Agrícola Brasileira*. Brasília/DF (IPEA). 2017.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educ. rev.*, Curitiba , n. 24, p. 213-225, Dec. 2004

DUMAS, Marlon et al. Business process management. Berlin: Springer-Verlag, 2013.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Sistema Eletrônico de Informações. SEI.Disponível em: < <https://www.ena.gov.br/pt/acesso-a-informacao/acesso-para-usuarios-externos-sei>> . Acesso em 1 de out 2021

ENTREVISTADO N°1. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°2. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°3. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°4. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°5. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°6. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°7. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°8. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°9. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°10. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°11. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

ENTREVISTADO N°12. Entrevista concedida a Nandielly Silva Souza. Brasília, outubro de 2021.

FLORES, Daniel. Estudos sobre o SEI e suas necessidades de melhorias: considerações do GT SEI Avaliação do AN, CTDE CONARQ e do Grupo CNPq UFSM Ged/A. Goiânia, GO. 30 slides, color, Padrão Slides Google Drive/Docs 4x3. Material elaborado para a Palestra na Universidade Federal de Goiás - UFG - Centro de Informação, Documentação e Arquivo, 23 e 24 de fevereiro de 2016. Disponível em: <<http://documentosdigitais.blogspot.com>>. Acesso em: 13 de outubro de 2021.

GAULD, Robin. Public sector information system project failures: Lessons from a New Zealand hospital organization. *Government information quarterly*, v. 24, n. 1, p. 102-114, 2007.

GOMES, Ricardo; TEIXEIRA, Aléx. Governança pública: uma revisão conceitual. Ver. Serv Pública. Brasília, out/dez de 2019.

GOVERNO FEDERAL. Governo Digital. Transformação Digital. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital>> Acesso em: 02 de out de 2021

GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. *Ciência da informação*, v. 33, n. 1, 2004.

IPEA. Inovação no Setor Público. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=31178 Acesso em: 14 de junho de 2019

IPEA. O que muda com o SEI. Disponível em: <<https://sempapel.enap.gov.br/sistema-eletronico-de-informacoes-sei/o-que-muda-com-o-sei/>> Acesso em: 15 de junho de 2019.

JANISSEK, Janice et al. Característica centrais definidoras de uma gestão universitária inovadora: a visão de gestores de uma universidade pública brasileira. 2014.

JANSSEN, M., & SHU, WS (dezembro de 2008). Governo transformacional: noções básicas e assuntos chave. *Anais da 2ª conferência internacional sobre teoria e prática de governança eletrônica* (pp. 117-122).

KNOBEL, Michele. LANKSHEAR, Colin. Remix: The Art and Craft of Endless Hybridization. In: *Journal of Adolescent & Adult Literacy* 52(1) September 2008 doi:10.1598/ JAAL.52.1.3. International Reading Association

KÖYLÜOĞLU, A. Selçuk; DUMAN, Levent; BEDÜK, Aykut. Information Systems in Globalization Process and Their Reflections in Education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, v. 191, p. 1349-1354, 2015.

LÖFFER, E. Governance: die neue generation von staats-und verwaltungsmodernisierung. Verwaltung + Management, v. 7, n. 4, p. 212-215, 2001.

MARTINS, Humberto Falcão. Gestão de Recursos Públicos: Orientação para Resultados e Accountability. Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado.

n.3, set/out/nov. Salvador, 2005.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Sistema Eletrônico de Informações. Disponível em: <<http://www.fazenda.gov.br/sei>> Acesso em: 17 de junho de 2019

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Sistema Eletrônico de Informações. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/acesso-a-informacao/sei>> Acesso em: 17 de set de 2021

MULGAN, Geoff et al. Inovação no setor público. Unidade de estratégia, Gabinete , v. 1, n. 1, pág. 40, 2003.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996.

OMAR, Amizan; WEERAKKODY, Vishanth; DAOWD, Ahmad. Estudando Governo Transformacional: Uma revisão das abordagens metodológicas existentes e perspectivas futuras. Government Information Quarterly , v. 37, n. 2, pág. 101458, 2020.

PEREIRA, Flavia Aparecida Barbosa et al. A Gestão de Conhecimento na Modernização da Gestão Universitária: o caso da UERN (RN). 2011.

PEREIRA, Rafael Morais et al. A Informatização de Processos em Instituições Públicas: o caso da Universidade Federal de Viçosa. Navus: Revista de Gestão e Tecnologia, v. 6, n. 1, p. 17-29, 2016.

SCHUMPETER, J. A. The theory of economic development: an inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle. Nova Brunsvique: Transaction Publishers, 1934.

SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO. Sobre o SEI. Disponível em: <<https://softwarepublico.gov.br/social/sei/sobre-o-sei>> Acessos em: 16 de junho de 2019.

WESTERMAN, George. Por que a transformação digital precisa de um coração. 2016

Apêndice A – Roteiro de entrevista

NOME (OPCIONAL):

Cargo:

Setor/unidade:

- 1) Qual a sua opinião sobre o SEI no desempenho de suas atividades?
- 2) O SEI atende o desempenho de suas funções ou atividades no CONFEA?
- 3) Por favor, cite como era uma atividade que você executava sem o SEI e como ficou após o SEI? Se possível, explique o mais detalhado possível.
- 4) A implementação do SEI causou resistência no seu setor ou foi bem aceito?
- 5) Você acredita que a utilização do SEI melhorou os serviços do CONFEA? Justifique.
- 6) Se você pudesse propor alguma melhoria para o SEI, qual seria?
- 7) Como foi o apoio do CONFEA na capacitação para utilização do SEI? O CONFEA promoveu cursos/capacitação para a utilização do SEI?
- 8) O SEI é um sistema intuitivo e fácil de utilizar?
- 9) O SEI foi fundamental para a manutenção do funcionamento do CONFEA durante a pandemia? Explique.
- 10) Como foi a utilização do SEI no desempenho de suas atividades durante a pandemia? Você acredita que o SEI foi fundamental no trabalho remoto/ home office?

Apêndice B – Questionário de satisfação

Satisfação do SEI no CONFEA

Olá, pessoal!

Eu sou o Nandielly Souza, estudante de Gestão de Políticas Públicas na UnB, e estou realizando meu TCC no CONFEA. Assim sendo, gostaria de pedir, por favor, sua ajuda nessa pesquisa.

Conforme ofício nº 06/2021/FACE/GPP, estou desenvolvendo minha residência em políticas públicas no CONFEA a fim de levantar dados sobre o impacto dos sistemas de informações na administração pública, utilizando como estudo de caso o SEI no CONFEA. Desse modo, sua opinião como usuário é fundamental para o levantamento de informações e gostaria de pedir a sua opinião sobre a utilização e implementação do SEI no CONFEA.

OBS: ESSE QUESTIONÁRIO É ANÔNIMO, LOGO VOCÊ NÃO SERÁ IDENTIFICADO

No mais, peço que responda, por favor, até o dia 11/10/2021 e desde já agradeço a participação

PERGUNTAS:

1- O SEI atende o desempenho de suas funções ou atividades no CONFEA?

- () Não atende
- () Pouco atende
- () Indiferente
- () Atende razoavelmente
- () Atende completamente

2- Qual seu grau de satisfação em relação ao SEI?

- () Insatisfeito
- () Parcialmente insatisfeito
- () Indiferente
- () Parcialmente satisfeito
- () Satisfeito

3- Se tivesse que escolher, você preferiria desenvolver suas atividades:

- () Com o SEI

- Sem o SEI
- Indiferente
- Outro:

4- Qual sua opinião a respeito da interface/ferramentas/funcionalidades do SEI?

- Ruim
- Parcialmente ruim
- Indiferente
- Parcialmente boa
- Muito boa

5- Em relação à usabilidade do SEI, o sistema é?

- Nada intuitivo
- Pouco intuitivo
- Razoavelmente intuitivo
- Intuitivo
- Intuitivo e fácil de utilizar