A implementação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Superintendência do Patrimônio da União no Amazonas (SPU/AM): resultados práticos após o segundo ano de utilização.

Viviane Maria de Araujo Oliveira de Melo

Resumo: O Sistema Eletrônico de Informações - SEI faz parte do processo de modernização da Administração Pública Federal e constitui uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema de informação. O presente estudo relata quais foram os resultados práticos observados na rotina dos trabalhos administrativos na Superintendência do Patrimônio da União no Amazonas – SPU/AM, órgão vinculado ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão do Governo Federal. O estudo foi realizado por meio de levantamento, atualização e análise de bibliografia especializada, referente ao tema de investigação, além de pesquisa realizada por meio de questionários distribuídos entre os servidores da SPU/AM com perguntas sobre a rotina administrativa diária após a implementação do SEI. Os resultados apontam que os principais ganhos foram a economia de tempo e de recursos públicos, visto a drástica redução de consumo do papel, a agilidade processual, a transparência e, em consequência, a busca por um crescimento da eficiência na instituição analisada.

Palavras-chave: *Administração Pública. Sistema de Informação. Qualidade*

1 INTRODUÇÃO

Após dois anos de implementação e efetiva utilização do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) no âmbito do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atualmente denominado Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, conforme art. 2° da Medida Provisória 726, de 12 de maio de 2016, muitas mudanças foram observadas na rotina do trabalho administrativo das unidades pertencentes ao Ministério citado.

A Secretaria do Patrimônio da União é um órgão ligado ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão cuja função é administrar, fiscalizar e outorgar a utilização, nos regimes e condições permitidos em lei, dos imóveis da União. A instituição apresenta como missão institucional "Conhecer, zelar e garantir que cada imóvel da União cumpra sua função socioambiental, em harmonia com a função arrecadadora, em apoio aos programas estratégicos para a nação."

O presente estudo restringiu-se à unidade da Secretaria localizada no Estado do Amazonas, denominada Superintendência do Patrimônio da União no Amazonas, localizada na cidade de Manaus/AM, englobando os benefícios e avanços trazidos pela implementação do referido sistema.

De acordo com a Portaria n° 396, de 12 de novembro de 2014,o SEI apresenta como objetivos o aumento da produtividade e da celeridade na tramitação dos processos, o aprimoramento da segurança e a confiabilidade dos dados e da informação; a criação de condições mais adequadas para a produção e a utilização de informações; a ampliação da facilidade de acesso às informações e às instâncias administrativas, além da redução do uso do papel e dos custos operacionais de armazenamento da documentação.

Conforme previsto no Plano de Implementação do Sistema Eletrônico de Informações/Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (2014), o processo administrativo apresenta características que o tornam fundamental para o Estado e que a mudança na forma de produzir e tramitar os documentos e processos poderia ampliar a capacidade da Administração Pública.

Dentro do contexto apresentado, o presente estudo relata quais foram os resultados práticos observados na rotina dos trabalhos administrativos na Superintendência do Patrimônio da União no Amazonas, após ter completado dois anos de utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

O estudo em pauta apresentou os seguintes objetivos específicos: fazer um levantamento sobre as principais razões da implantação do Sistema Eletrônico de Informações no Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, especificamente na Secretaria do Patrimônio da União, unidade regional localizada no

Estado do Amazonas – SPU/AM; pesquisar os benefícios e dificuldades encontradas durante e após a total implementação da ferramenta no âmbito da Superintendência do Patrimônio da União no Amazonas – SPU/AM e relatar se, de fato, a nova ferramenta proporcionou maior eficiência, efetividade e eficácia na rotina do trabalho administrativo, com melhorias na gestão de documentos e processos da Administração Pública, traduzidas em agilidade, produtividade, transparência, satisfação dos usuários e redução de custos.

O presente estudo foi realizado por meio de levantamento, atualização e análise de bibliografia especializada, referente ao tema de pesquisa, utilizando para isso os recursos existentes nas bibliotecas indicadas e também através de acesso a fontes disponibilizadas na internet, referentes à área de Gestão de Informação no Setor Público, bem como através de acessos disponíveis na intranet do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, relacionados especificamente à ferramenta em estudo.

Além disso, realizou-se uma pesquisa pura e empírica sobre o tema escolhido, visto que o objetivo era compreender quais os resultados práticos observados na rotina dos trabalhos administrativos no órgão, criando assim uma base de conhecimentos que permitiu a abordagem do tema de forma racional e sistemática. A pesquisa foi realizada por meio de questionários distribuídos entre os servidores da SPU/AM com perguntas sobre a rotina administrativa diária após a implementação do Sistema Eletrônico de Informações.

A seguir, serão apresentados os conceitos relacionados à administração pública e a importância dos sistemas de informação para aumentar a qualidade do serviço público. Além disso, serão mostrados os resultados da pesquisa realizada com servidores que utilizam o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no órgão selecionado, bem como a sua relação com o aprimoramento da gestão pública.

2 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Entende-se por Administração Pública como o conjunto de agentes, serviços e órgãos instituídos pelo Estado com o objetivo de fazer a gestão de

determinadas áreas de uma sociedade, representando, portanto, o conjunto de ações que compõem a função administrativa.

O objetivo principal da administração pública encontra-se no trabalho a favor do interesse público e dos direitos e desejos dos cidadãos que administra, logo, o gestor público possui uma grande responsabilidade com a sociedade, devendo fazer a gestão e administração de pautas públicas, de forma eficiente, eficaz e efetiva, sempre em consonância com os parâmetros legais existentes.

Fazendo uma análise do que representa uma administração pública dotada de eficiência, eficácia e efetividade, podemos estabelecer aquilo que deve ser efetuado para que se atinja essa situação desejada por todos, ou seja, governantes, funcionários públicos e, principalmente, o cidadão que utiliza os serviços públicos.

Neste sentido, convém que sejam abordados os conceitos de eficiência, eficácia e efetividade.

> **Eficiência** é a otimizada utilização de todos os recursos da administração pública – humanos, financeiros, tecnológicos, materiais, equipamentos – para a adequada obtenção dos resultados esperados pelos órgãos públicos e pelas comunidades para que estes realizem serviços.
> **Eficácia** é a contribuição dos resultados obtidos por cada um dos órgãos públicos para o alcance dos objetivos anteriormente estabelecidos por esses órgãos em seus processos de planejamento.
> **Efetividade** é a relação equilibrada e otimizada entre os resultados alcançados e os objetivos propostos ao longo do tempo pelo órgão público. (OLIVEIRA, 2014, p. 288 e 289).

Observa-se que a associação dos três conceitos acima descritos são fundamentais para o atingimento de nível alto de qualidade na administração pública. Além disso, com o envolvimento de todas as áreas e atividades de um órgão público, a tendência é que ocorra um processo de melhoria contínua e inovação no trabalho, tornando, desta forma, os processos administrativos cada vez mais capazes de gerar serviços de excelência à sociedade. Quanto aos conceitos de melhoria contínua e inovação, ressalta-se, abaixo, as diferenças de definição.

> **Melhoria contínua** é tornar o processo mais capaz, utilizando recursos existentes e à disposição da instituição pública considerada; e

> **Inovação** é tornar o processo mais capaz, inserindo recursos atualmente não disponíveis na referida instituição pública.(OLIVEIRA, 2014, p. 293).

Dentro deste contexto, os sistemas informatizados possuem grande potencial nos processos de melhoria contínua e inovação na administração pública, conforme relatado a seguir.

> A informática proporciona inúmeras facilidades à gestão nas organizações, sejam elas públicas ou privadas. As potencialidades ao fazer uso de recursos digitais vão desde o lançamento e processamento das informações até a geração de relatórios que auxiliam na tomada de decisões gerenciais.
>
> Além destas facilidades, pode-se associar a informatização dos processos a outros fatores, como segurança, confiabilidade e rapidez na obtenção de dados. As organizações que utilizam as novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) de forma adequada obtiveram bons resultados e procuram cada vez mais melhorar esse processo. (FLORES; MELLO, 2012, p. 81).

Um sistema de informação pode ser entendido como um conjunto de processos relacionados com o objetivo de coletar e transmitir dados que sejam úteis ao desenvolvimento de produtos ou serviços de uma organização, ou seja, os componentes integrantes do sistema atuam em conjunto para atingir o objeto central do projeto. Neste sentido, ressalta-se que os sistemas de informação trabalham com entradas e saídas, que são dados e informações.

As instituições pública são regidas por leis e os sistemas de informação devem estar adequados a tal legislação a fim de promover um serviço público de qualidade ao cidadão.

> Neste sentido organizações públicas precisam projetar sistemas que possam prover serviços à sociedade e no ambiente interno proporcionar aos gestores públicos informações necessárias para a gestão dos processos e tomada de decisão baseadas em análises e fatos. Asorganizações precisam ainda controlar seus sistemas de informação a fim de compreender processos. (KANAANE et al., 2010, p.113).

Com relação à qualidade de um sistema de informação, a preocupação com o desempenho de tais sistemas é de fundamental importância.

> Se as organizações despendem preciosos esforços e recursos para a implantação de sistemas de informação, certamente elas esperam obter algum retorno. Os sistemas bem-sucedidos devem proporcionar ganhos que, no mínimo, devem equivaler aos esforços despendidos.(FLORES; MELLO, 2012, p. 81).

2.1. O Sistema Eletrônico de Informações - SEI

No âmbito da administração pública federal,diversos sistemas de informação governamentais são utilizados. Neste sentido, este estudo propõe-se a apresentar a implementação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI a nível do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atualmente denominado Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, conforme art. 2° da Medida Provisória 726, de 12 de maio de 2016, especificamente na Superintendência do Patrimônio da União do Amazonas – SPU-AM, órgão vinculado ao Ministério citado.

O SEI faz parte do processo de modernização da Administração Pública Federal, com objetivo de aprimorar a gestão documental e facilitar o acesso de servidores e cidadãos às informações institucionais, visando proporcionar celeridade, segurança e economicidade.

> O SEI é um dos produtos do Processo Eletrônico Nacional (PEN), iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da Administração Pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos. Coordenado pelo Ministério do Planejamento e Gestão, o PEN proporciona a integração de diferentes esforços que já estavam em curso no âmbito do Governo Federal e possibilita melhorias no desempenho dos processos da Administração Pública, com ganhos em agilidade, produtividade, transparência e satisfação do público usuário e redução de custos. A intenção do projeto é disponibilizar uma solução flexível o bastante para ser adaptada à realidade de órgãos e entidades da Administração Pública de diferentes áreas de negócio. A solução será disponibilizada no Portal do Software Público do Governo Federal. (SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO et al., 2015, p. 07).

O SEI foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4° Região e selecionado por meio de Consulta Pública do Ministério do Planejamento como

software para a gestão de processos e documentos digitais na Administração Pública Federal. Pode ser definido como um sistema de gestão de documentos e processos eletrônicos, que busca práticas inovadoras no trabalho.

Constitui uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, o que, além de permitir a libertação do papel como suporte físico, permite a atuação simultânea de várias unidades de trabalho, independentemente da distância física existente entre tais unidades, proporcionando, desta forma, a redução do tempo de realização das atividades pelos servidores envolvidos, e em consequência, melhor qualidade na resposta ao cidadão.

Com relação a instituição do sistema, a Portaria n° 396, de 12 de novembro, de 2014, dispõe sobre a implantação e o funcionamento do processo administrativo do processo eletrônico ou digital no âmbito do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atual Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e institui o SEI para atendimento ao disposto na Portaria em pauta. Ressalta-se os objetivos do SEI-MP citados na mesma: aumento da produtividade e celeridade na tramitação dos processos; aprimoramento da segurança e confiabilidade dos dados e das informações; criação de condições mais adequadas para a produção e a utilização de informações; facilidades no acesso às informações e às instâncias administrativas; redução do uso de papel e dos custos operacionais e de armazenamento.

Versando sobre o uso do sistema em tela na prática administrativa, o Manual do Usuário – Sistema Eletrônico de Informações – versão 2.5.1, apresenta as principais facilidades do sistema de informação abordado, conforme exposto a seguir.

> a . Portabilidade:100% Web e pode ser acessado por meio dos principais navegadores do mercado: Internet Explorer, Firefox e Google Chrome;
>
> b. Acesso Remoto: em razão da portabilidade já mencionada, pode ser acessado remotamente por diversos tipos de equipamentos, como microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones de vários sistemas operacionais (Windows, Linux, IOS da Apple e Android do Google). Isto possibilita que os usuários trabalhem a distância;
>
> c. Acesso de usuários externos: gerencia o acesso de usuários externos aos expedientes administrativos que lhes digam respeito, permitindo que tomem conhecimento do teor do processo e, por exemplo, assinem remotamente contratos e outros tipos de documentos;

> d. Controle de nível de acesso: gerencia a criação e o trâmite de processos e documentos restritos e sigilosos, conferindo o acesso somente às unidades envolvidas ou a usuários específicos;
> e. Tramitação em múltiplas unidades: incorpora novo conceito de processo eletrônico, que rompe com a tradicional tramitação linear, inerente à limitação física do papel. Deste modo, várias unidades podem ser demandadas simultaneamente a tomar providências e manifestar-se no mesmo expediente administrativo, sempre que os atos sejam autônomos entre si;
> f. Funcionalidades específicas: controle de prazos, ouvidoria, estatísticas da unidade, tempo do processo, base de conhecimento, pesquisa em todo teor, acompanhamento especial, inspeção administrativa, modelos de documentos, textos padrão, sobrestamento de processos, assinatura em bloco, organização de processos em bloco, acesso externo, entre outros;
> g. Sistema intuitivo: estruturado com boa navegabilidade e usabilidade. (SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO et al., 2015, p. 07/08).

Diante de todo o exposto, a partir da publicação da Portaria n° Portaria n° 396, de 12 de novembro, de 2014, a implantação do SEI tornou-se no Ministério do Planejamento uma ação prioritária e estratégica buscando a apresentação de resultados e benefícios a serem alcançados, além do cumprimento dos prazos de implantação do sistema.

Além disso, convém destacar que a publicação do Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015, contribuiu ainda mais para o fortalecimento do sistema na administração pública federal, visto que o mesmo dispôs 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, com prazo de implementação de dois anos, da data de publicação do citado Decreto e de três anos para adaptação daquele órgão que já fazia uso do processo administrativo eletrônico, caso em que se enquadra o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e, em consequência, a Secretaria do Patrimônio da União – SPU/MP.

2.2 A pesquisa realizada

O trabalho de pesquisa foi realizado por meio de encaminhamento, via e-mail, de questionários padronizados aos servidores da Superintendência do Patrimônio da União no Amazonas que utilizam o SEI em sua rotina de trabalho.

Foram levantados dados a respeito da escolaridade do servidor, tempo e frequencia de utilização no SEI, dificuldades encontradas durante e após a implementação do sistema, mudanças no acesso do cidadão às informações, entre outros.

Participaram dessa coleta de dados os servidores efetivos, comissionados e terceirizados lotados na SPU/AM. No total, dezoito servidores possuem acesso ao SEI e quatorze servidores responderam ao questionário encaminhado. Desses servidores, a Chefe da Divisão de Gestão Estratégica (DIGES/SPU/AM) respondeu, além do questionário encaminhado a todos, um questionário específico, com perguntas referentes à área em que atua, visando a coleta de dados ligados à alterações economicidade na instituição após a implementação do sistema de informações em pauta.

O trabalho de coleta de dados iniciou-se com o preenchimento de dados iniciais como nome, escolaridade, cargo ocupado e área de atuação na instituição, além da data de ingresso de cada servidor na mesma.

Com relação à escolaridade dos servidores, observou-se que seis participantes possuem nível superior completo, três possuem curso de especialização completo, três possuem curso de especialização incompleto, um possui ensino superior incompleto e também apenas um possui o ensino médio completo, o que demonstra que os usuários do SEI são pessoas com um bom grau de escolaridade e conhecimento.

Ao tratar quanto ao tempo de atuação dos servidores no órgão, constatou-se que a grande maioria, dez servidores, possui de seis meses à quatro anos de instituição, três servidores possuem de cinco a dez anos, enquanto que apenas um servidor trabalha no órgão há mais de dez anos, o que revela ser um órgão com um grande número de servidores recentemente ingressados.

A frequencia de utilização da ferramenta SEI no ambiente de trabalho constituiu uma informação de grande valia visto que, a ferramenta surgiu com o

objetivo de tornar o serviço público mais eficiente, na medida que possibilita melhorias no desempenho dos processos, com ganhos em agilidade, produtividade e transparência. Nesse sentido, treze servidores declararam que utilizam o mesmo diariamente e apenas um servidor o utiliza semanalmente, o que demonstra que o uso da ferramenta já faz parte da rotina diária dos servidores participantes.

Com relação ao tempo de utilização do SEI, 8 servidores relataram utilizar o mesmo desde a sua data de implantação na Secretaria do Patrimônio da União – SPU, ou seja, desde 01 de março de 2015. Dois servidores relataram ter seu acesso ao sistema aproximadamente seis meses após a sua implantação, visto se tratar de servidores terceirizados, cujo acesso, à época, foi sendo liberado após a análise, pelas chefias imediatas, das reais necessidades de cada servidor terceirizado, sendo o mesmo liberado apenas para alguns que ocupam funções mais estratégicas no órgão. O restante, quatro servidores, por serem servidores novatos, iniciaram a sua utilização assim que ingressaram no órgão. Os resultados demonstram que, a partir da data de implementação do sistema na Secretaria estudada, o mesmo passou a ser a ferramenta oficial de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, passando a ser uma prática inovadora de trabalho na rotina dos servidores.

A tecnologia da informação constitui um dos principais pilares que sustentam a gestão do conhecimento no serviço público nos dias atuais, e o servidor precisa estar atualizado para acompanhamento de tal tecnologia.

Em se tratando de treinamento para operação da tecnologia em pauta, observou-se que a grande maioria, onze servidores, receberam capacitação para tal, através do curso *"SEI-usar"*, na modalidade a distância, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Apenas três servidores relataram não ter recebido treinamento, resultado que pode ser revertido, visto que, a ENAP oferece ao longo do ano diversos períodos para participação do curso citado, podendo o mesmo ser realizado gratuitamente pelo servidor. Ademais, a instituição pesquisada também poderá utilizar alguns de seus profissionais capacitados para realizar programas de treinamento entre os demais servidores.

Dentro desse contexto de capacitação/instrução, ressalta-se que o SEI apresenta a opção “Para Saber +”, disponível na Barra de Ferramentas, que contém uma relação de vídeos que descrevem passo a passo várias funcionalidades do sistema.

Com relação às dificuldades encontradas pelos servidores na fase de implementação do sistema, as respostas se mostraram bem equilibradas. Apenas três servidores relataram não terem encontrado nenhuma dificuldade na fase inicial de sua utilização. Cinco servidores declararam terem encontrado pequenas dificuldades. Quatro servidores informaram terem sentido dificuldades moderadas na fase inicial, enquanto que apenas dois servidores relataram terem encontrado grandes dificuldades. Entre as principais dificuldades relatadas foram citados: treinamento julgado superficial; conhecimento insuficiente para operacionalizar o sistema de maneira adequada; falta de familiarização com o sistema; dificuldades de adequar o SEI à rotina de trabalho, problemas estruturais do próprio órgão, como adequar o SEI de acordo com o regimento interno vigente; dificuldades na inserção de documentos externos devido ao tamanho e formatação dos mesmos; dúvidas na operacionalização do bloco de assinaturas e disponibilização do mesmo a outras unidades; dificuldades nas classificações dos documentos.

Em se tratando das dificuldades encontradas atualmente na utilização do sistema, apenas um servidor relatou encontrar pequenas dificuldades, enquanto que treze servidores disseram não encontrar dificuldades atuais na utilização da ferramenta. Segundo o servidor que declarou encontrar pequena dificuldade, a mesma se restringe à inserção de processos antigos no Sistema, devido aos cuidados necessários, porém relata que tal dificuldade já está sendo superada na prática, o que demonstra que a ferramenta já se encontra aceita pelos servidores.

Segundo OLIVEIRA (2014), a produtividade é a otimização dos recursos disponíveis para a obtenção de melhores resultados para a instituição pública. Portanto, produtividade é algo que toda e qualquer instituição pública deve perseguir e consolidar em níveis otimizados.

Nesse sentido, observou-se que a implementação do SEI poderá ser responsável pela consolidação de um otimizado nível de produtividade, visto que doze servidores relataram que a utilização da ferramenta tem proporcionado aumento de sua

produtividade individual, enquanto que apenas dois servidores julgaram que a mesma não ocasionou alteração na produtividade individual de cada usuário.

Sendo o SEI uma ferramenta que permite a virtualização de processos e documentos, permitindo atuação simultânea de várias unidades ao mesmo tempo em um mesmo processo, assim como a possibilidade de link com documentos de processos diversos, questionou-se aos usuários quanto à facilidade na utilização de informações do processo administrativo e obteve-se como resposta que treze servidores relataram maior facilidade na utilização de informações dos autos, enquanto que apenas um relatou não ter observado alterações na utilização de informações.

Ao longo dos anos, a administração pública vem sendo fortemente criticada quanto a sua morosidade e, em consequencia, por não apresentar os resultados desejados.

A ferramenta em estudo, na medida em que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema e permite a atuação simultânea de várias unidades em um mesmo processo, mesmo que distante fisicamente, proporciona, sem dúvidas, a redução do tempo de realização das atividades por parte dos servidores. Dentro desse contexto, os catorze servidores participantes responderam que a utilização do SEI tem proporcionado maior celeridade na tramitação dos processos, o que, na prática, contribui imensamente para o fim da morosidade no serviço público.

Convém destacar que o SEI viabiliza relatórios de Estatísticas da Unidade e Desempenho de Processos, o que inclui o tempo médio de cada tipo de processo no órgão e o tempo médio de tramitação em cada unidade, servindo até mesmo como instrumento de auto avaliação do servidor.

A transparência pode ser entendida como um instrumento de controle da sociedade em geral que proporciona meios para garantir a correta atuação do Estado. O SEI possui como princípio a transparência das informações e o trabalho colaborativo, permitindo assim a publicidade como forma de garantir o funcionamento eficiente do sistema. Apesar disso, o sistema permite atribuir a restrição de acesso a processos e documentos em casos específicos. Nessa linha de pensamento, questionou-se aos

usuários quanto à segurança e confiabilidade dos dados e informações e o resultado foi que os 14 servidores responderam que o SEI tem proporcionado maior segurança e confiabilidade dos dados e informações.

Ressalta-se que existem três níveis de acesso passíveis, sigiloso, restrito e público, sendo os mesmos configurados durante o cadastro do tipo de processo. É desejável que a maioria dos tipos de processo não possua restrição de acesso, porém em alguns casos faz-se necessária tal restrição, sob justificativa. Segundo o *SEI!Informa* (2015), os itens "públicos" são aqueles sem restrição de acesso; os "restritos" são os que possuem informações pessoais ou documentos preparatórios que irão subsidiar uma tomada de decisão; os "sigilosos" são aqueles que contém informações que podem colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado.

O SEI permite o acesso de usuários externos (cidadãos e instâncias administrativas) aos expedientes administrativos que lhe digam respeito, permitindo que tomem do teor do processo e até mesmo assinar remotamente documentos, quando necessário.

Na pesquisa realizada, constatou-se que todos os catorze servidores participantes responderam que a utilização do SEI tem proporcionado maior facilidade do acesso do público às informações.

Dentro desse contexto, segundo KANAANE et al. (2010) a entrada em cena do cidadão como colaborador web transforma o cenário da internet nos serviços públicos e o "usuário comum" passa a ser autor de conteúdos e protagonista ativo do ambiente virtual.

Uma das principais inovações do SEI para administração pública é a libertação do papel como suporte físico para documentos institucionais, fato comprovado após pesquisa, quando todos os catorze servidores participantes responderam que a utilização do SEI tem proporcionado redução significativa do uso do papel.

Convém destacar que, por meio de questionário específico encaminhado à Chefia da Divisão de Gestão Estratégica e Recursos Internos da SPU/AM (DIGES), a mesma relatou que anteriormente à implementação do SEI a média de consumo anual

era de sessenta resmas de papel, que equivale ao quantitativo de 30.000 folhas/ano. Após a implementação do sistema, o consumo reduziu em torno de 70%, chegando, atualmente, a um consumo ao ano de 24 resmas de papel, equivalente ao quantitativo de 12.000 folhas/ano.

Com relação aos custos operacionais e de armazenamento da documentação na SPU/AM, treze servidores responderam que a utilização do SEI tem proporcionado redução dos mesmos, enquanto que apenas um servidor respondeu que não observou alterações .

Através de questionário específico encaminhado à Chefia da Divisão de Gestão Estratégica e Recursos Internos da SPU/AM (DIGES), a mesma citou que uma das principais mudanças após a implementação da ferramenta está sendo o controle dos processos e documentos físicos que eram armazenados em armários alocados nas áreas técnicas de trabalho da SPU/AM, sendo controlados por planilhas. Relatou ainda que desde novembro/2016 a equipe da DIGES, em conjunto com a área de Receitas Patrimoniais e Atendimento ao Público, vem adotando uma metodologia onde os processos e documentos físicos existentes na SPU/AM estão sendo catalogados para posterior inserção no Sistema Eletrônico de Informações. Atualmente, encontram-se todos armazenados em local específico, com controle diário de entradas e saídas de documentos. A Chefia relata ainda que existem aproximadamente 15.000 processos em meio físico na SPU/AM, encontrando-se digitalizados em torno de 10.000, dos quais apenas 400 já foram inseridos no SEI.

Quanto à portabilidade e acesso remoto disponibilizado pelo SEI, dos catorze servidores participantes, quatro deles relataram não utilizar a facilidade de portabilidade e acesso remoto do SEI, visto que apenas acessam o sistema em seus locais de trabalho. Por outro lado, 10 servidores responderam que fazem uso das facilidades citadas.

O SEI é caracterizado como um sistema 100% web, podendo ser acessado por meio dos principais navegadores do mercado. Em razão de tal portabilidade pode ser acessado remotamente por diversos tipos de equipamentos (microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones) e de vários sistemas operacionais, possibilitando que os usuários trabalhem a distância.

Quanto ao grau de satisfação na utilização do SEI pelos usuários, em uma escala de nota 0 a 5, sendo 0 a nota mínima e 5 a nota máxima, questionou-se aos servidores participantes qual nota atribuiria ao sistema, no que se refere à satisfação enquanto usuário. Nesse sentido, oito servidores atribuíram nota 5, enquanto que seis atribuíram nota 4, o que revela um alto grau de satisfação dos servidores usuários.

3 CONCLUSÕES

Os ganhos de um sistema eletrônico de informações no serviço público são realmente de grande valia. Após todo o estudo realizado observou-se que os principais ganhos foram a economia de tempo e de recursos públicos, visto a drástica redução de consumo do papel, a agilidade processual, a transparência e, em consequencia, a busca por um crescimento da eficiência na instituição analisada. Ademais, o SEI já faz parte da rotina diária de trabalho dos servidores participantes, o que contribui para os ganhos acima citados.

O pleno conhecimento do sistema e suas regras de utilização são fundamentais para que o sistema apresente cada vez mais vantagens aos usuários. Apesar de a grande maioria ter realizado o treinamento virtual oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, algumas dificuldades ainda foram relatadas no início da utilização do mesmo, porém conseguiram ser superadas. Atualmente, a dúvida relatada aparenta estar ligada a procedimentos de ajustes internos da instituição, e não a operacionalização do sistema propriamente dito.

A questão da segurança das informações e a confiabilidade das mesmas merece destaque, visto que um sistema de informação na administração pública envolve questões de segurança, estratégia e governança. Nesse sentido, o SEI, apesar de possuir como princípio a transparência das informações e o trabalho colaborativo, e assim permitir a publicidade, o sistema permite atribuir a restrição de acesso a processos e documentos em casos específicos.

Outro fator importante observado com a implantação do SEI refere-se ao aumento da facilidade de acesso do cidadão às informações e às instâncias administrativas. Um sistema de informação eficiente é capaz de transformar o ambiente

das instituições, gerando ao cidadão comum e ao servidor público informações rápidas e precisas e, consequentemente, maior satisfação do usuário.

Diante de todo o exposto, conclui-se que o sistema de informação objeto do presente estudo tem atingido os objetivos propostos e traçados em sua fase de implementação, a saber: aumento da produtividade e da celeridade na tramitação dos processos, o aprimoramento da segurança e a confiabilidade dos dados e da informação; a criação de condições mais adequadas para a produção e a utilização de informações; a ampliação da facilidade de acesso às informações e às instâncias administrativas e a redução do uso do papel e dos custos operacionais de armazenamento da documentação. Ressalta-se que o servidor usuário possui papel fundamental no atingimento dos objetivos propostos, na medida em que busca conhecimento diariamente, a fim de fazer do SEI uma solução de eficiência na gestão de documentos e processos na Superintendência do Patrimônio da União no Amazonas – SPU-AM.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015.** 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. Disponível em: http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=09/10/2015&jornal=1&pagina=2&totalArquivos=260. Acesso em: 31mai.2017.

BRASIL. **Medida Provisória n° 726, de 12 de maio de 2016.** Altera e revoga os dispositivos da Lei n° 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios. Disponível em: http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1000&pagina=1&data=19/05/2016. Acesso em: 31mai.2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Plano de Implementação do Sistema Eletrônico de Informações/Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.** Brasília,2014.

BRASIL. **Portaria n° 396, de 12 de novembro de 2014.** Dispõe sobre a implantação e o funcionamento do processo administrativo eletrônico ou digital no âmbito do

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Disponível em: http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=145&data=13/11/2014. Acesso em: 31mai.2017.

BRASIL. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação et al. **Sistema Eletrônico de Informações:Manual do Usuário Versão 2.5.1.**Brasília, 2013.

FLORES, Angelita Marçal et al. **Gestão da Informação no Setor Público**. Palhoça, 2012. Apostila da disciplina Gestão da Informação no Setor Público do Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública da UnisulVirtual.

KANAANE, Roberto et al. **Gestão Pública: Planejamento, Processos, Sistemas de Informação e Pessoas**. i.ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração Pública: Foco na Otimização do Modelo Administrativo**.1.ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2014.

MEDEIROS,Helder. **Sobre o SEI.** Disponível em: https://softwarepublico.gov.br/social/sei/sobre-o-sei. Acesso em: 31mai.2017.