



IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NO CEARÁ: LIMITES E POSSIBILIDADES NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS.

Josely de Sousa Alves ¹
Irany Rodrigues Barbosa ²

Resumo

O setor público tem adotado soluções inovadoras na gestão dos processos administrativos, buscando a efetividade de suas ações. Ainda na década de 1990, o modelo gerencialista adotado na administração pública brasileira, apoiado no princípio da eficiência dos serviços ofertados à sociedade, tem elevado a melhoria no atendimento e tomada de decisões. Nessa perspectiva, o Processo Eletrônico Nacional (PEN) e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) apresentam-se como significativo instrumento na aplicação da gestão documental, adotado nas esferas federal, estadual e municipal. Esta pesquisa se propõe a relatar a experiência da implantação do sistema eletrônico de informações em uma instituição de ensino superior, por meio da avaliação dos usuários, e ainda, identificar as principais contribuições e limitações do sistema. A pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, utilizou-se de dados primários, coletados por meio de questionário eletrônico via Google Forms, contendo questões sobre a percepção dos usuários (técnicos, docentes e colaboradores terceirizados) sobre as principais contribuições e limitações que o sistema apresentou desde a sua implantação. A partir da análise dos dados, infere-se que a implantação do sistema representou uma mudança significativa nas atividades, sobretudo na cultura da organização. Assim a adoção de sistemas de informação, virtual, acessível pode ser considerada de grande relevância na construção e efetividade de uma gestão documental eficaz nas instituições, alinhando-se às transformações sociais.

Palavras-chave: Informação. Sistema. Gestão Documental. Administração Pública.

¹ Pós-Graduada *strictu sensu* em Mestrado Profissional em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará – UFC, joselyalves@unilab.edu.br;

² Pós-Graduada *latu sensu* em Gestão de Documentos e Informações pela UNYLEYA e Gestão de Políticas de Patrimônio Cultural pela Maurício de Nassau, irany@unilab.edu.br

1. INTRODUÇÃO

O modelo gerencialista, adotado pelo setor público, ainda na década de 1990 introduziu mudanças significativas na Administração Pública. Junto a estes desafios está o atendimento às demandas da sociedade como o acesso à informação, a transparência pública, ou seja, o controle dos atos praticados pelos gestores públicos. Nesse sentido, a adoção de sistemas informatizados relaciona-se positivamente com os princípios norteadores da Administração Pública.

O início de um novo século em conjunto com o desenvolvimento de tecnologias trouxe novos desafios e metas para a gestão das instituições públicas que iniciaram ações, tais como: governo eletrônico, informatização do controle e gestão dos fluxos, entre outras ações podem ser observadas nas práticas das instituições públicas contemporâneas, ainda que de maneira não uniforme.

Nessa perspectiva, o Ministério da Economia, até então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) iniciou os procedimentos e orientações para a adoção de um Processo Eletrônico Nacional (PEN).

Tal projeto é uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública reunidas para a construção de uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico, visando a obtenção de melhorias no desempenho dos processos administrativos, com ganhos em agilidade, produtividade, satisfação do público usuário e redução de custos com documentos físicos, eliminando gradativamente a utilização de papel, disponibilizando informações em tempo real.

O Objetivo deste estudo foi relatar a experiência da implantação do sistema eletrônico de informações, por meio da avaliação dos usuários de uma instituição de ensino superior no estado do Ceará, ainda, identificar as contribuições e limitações do sistema por meio da análise dos dados coletados.

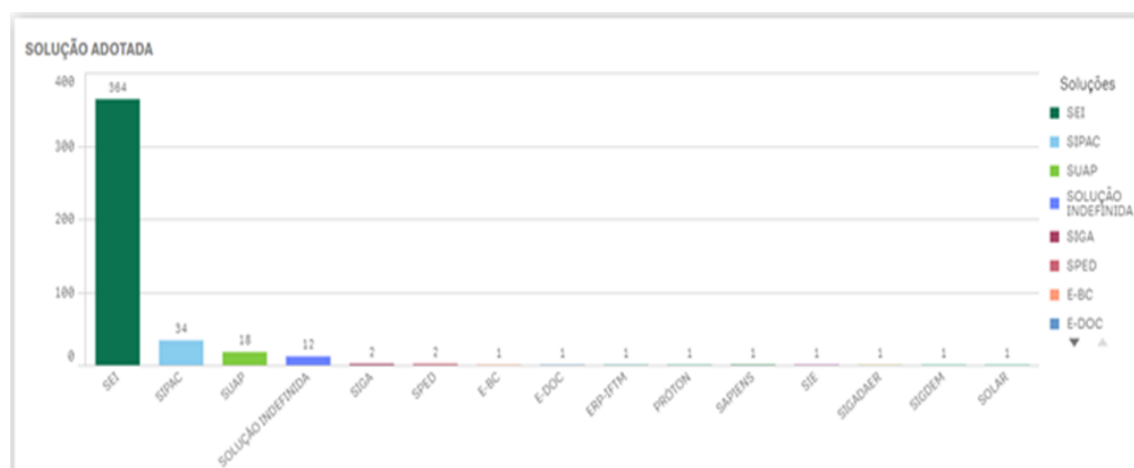
2. REFERENCIAL TEÓRICO

Considerando as recomendações do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que estabeleceu o uso de meio eletrônico para a tramitação de documentos nos órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional, e ainda, ressaltando a Portaria do Ministério da Educação nº 1.042, de 4 de novembro de 2015, que orienta sobre o processo de implantação e o funcionamento do processo eletrônico no âmbito do Ministério da Educação, as instituições passarão a utilizar, preferencialmente, programas com código aberto, provendo instrumentos de verificação da autoria e integridade dos documentos em processos administrativos eletrônicos.

Entre os principais recursos utilizados pelas instituições públicas, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) em conjunto com órgãos e entidades de diversas esferas da administração

pública, engloba um conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa, cedida gratuitamente para instituições públicas” por meio de acordo de cooperação entre órgão e o TRF4, permitindo, ainda, a gestão de documentos e de processos eletrônicos administrativos para um mesmo ambiente virtual.

Figura 1 - Principais soluções adotadas pelas instituições.



Fonte: Processo Eletrônico Nacional (2020).

de documento físico como suporte analógico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real, garantindo um maior acesso à informação e transparência.

A experiência de trabalhos remotos ou tele trabalhos são comuns na esfera privada. No entanto, na esfera pública são escassos estudos que analisaram essa modalidade de trabalho (FILARDI, CASTRO, NANINI, 2020), considerada como tendências para as décadas seguintes.

Desde a sua implantação, o Ministério da Economia estima que o valor economizado com processos, no período de 24 meses, foi de R\$ 35.000.000,00³. Tal economia corrobora as principais vantagens apresentadas pelo processo eletrônico nacional, tais como: redução de custos financeiros, custos ambientais como impressão, toner, papel, e contratos; redução de custos operacionais relacionados à entrega e ao armazenamento de documentos e processos; do tempo gasto na instrução processual, manipulação e tramitação de documentos; eliminação de perdas, extravios e destruições indevidas; redução no tempo de tramitação.

Um sistema informatizado de gestão arquivística de documentos precisa manter uma relação orgânica entre os documentos, garantindo a confiabilidade, a autenticidade e o acesso ao longo do tempo aos documentos arquivísticos, como fonte de prova das atividades do órgão produtor. Criado com o intuito de armazenar e recuperar a informação

³ <http://processoeletronico.gov.br>

de forma inteligente e eficaz, bem como dar acesso à informação, garantir os serviços técnicos, a manutenção e a preservação ao longo do tempo. (JARDIM, 1995). Entretanto, para um bom funcionamento de um conjunto de arquivos, faz-se necessário normas ou políticas que estabeleçam padrões, a fim de facilitar o acesso e o uso dos documentos.

Os documentos criados no SEI já são configurados de acordo com código de classificação e Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos relativos às atividades-meio da Administração Pública, aprovados pela Resolução nº 14, de 2001, do CONARQ; tanto da atividade Finalística, o qual, no processo de parametrização e configuração do sistema é ferramenta chave para que, ao criar um novo “tipo de processo” ou alinhar aos assuntos de processos utilizados na instituição, este já seja classificado pelos arquivistas ou profissionais de arquivo que fazem parte da equipe de implantação.

O Arquivo Nacional enquanto órgão central do sistema de documentos de arquivos -SIGA, da Administração Pública Federal e a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE) do Conselho Nacional de Arquivos criou o e-ARQ Brasil⁴ estabelece o modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos. O e-ARQ Brasil, tem como objetivo orientar a implantação da gestão arquivística de documentos digitais, fornecendo especificações técnicas.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) destaca-se por atender uma parcela dos modelos de requisitos obrigatórios para suas funcionalidades, no gerenciamento dos documentos arquivísticos das instituições, conforme análise e considerações do Arquivo Nacional⁵.

Para os arquivos públicos, a avaliação torna-se essencial na administração dos volumosos conjuntos documentais produzidos atualmente. Nesse contexto, a avaliação, que é definida como um processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 41), significa uma alternativa à impossibilidade de se guardar tudo que é produzido pelas instituições.

Porém, devido ao seu caráter de complexidade e subjetividade, a avaliação documental tem despertado discussões no fazer arquivístico, conforme afirma Belloto (2006) a responsabilidade maior do arquivista é justamente a avaliação quando esta

⁴ Resolução nº 25, de 27 de abril de 2007. Dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – e-ARQ Brasil pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR

⁵ Documento publicado em 04 de novembro de 2015. Considerações do Arquivo Nacional em relação ao SEI. <http://www.arquivonacional.gov.br/images/conteudo/artigos/SEI_analise_AN.pdf> Acesso em: 02/02/2020

precisa ser feita a posteriori e não como deveria ser, desde a produção, opinião compartilhada por Lopes (2009).

O Processo Eletrônico Nacional (PEN) proporciona um importante passo para aplicação da gestão documental nas instituições e o SEI faz parte desta caminhada, uma vez que é um sistema colaborativo, fazendo com que os profissionais interajam desde a equipe multidisciplinar que compõem as comissões de implantação até esta interação e troca de experiências serem vivenciadas entre instituições por meio de visitas técnicas e por um grande número de instituições terem realizado adesão desta solução.

2.1. O processo eletrônico e o Home Office

De maneira a contextualizar o trabalho home office, recorre-se ao início do ano corrente, e a explosão de uma pandemia, iniciada na Ásia, posteriormente países da Europa. Os casos no Brasil foram registrados no mês de março desse ano. O Governo Brasileiro iniciou as primeiras ações para conter o COVID-19⁶, através do distanciamento social nas instituições públicas e privadas, atingindo estados, municípios e o Distrito Federal.

Precisamente em dezessete de março de dois mil e vinte [17/03/2020] a instituição da qual trazemos este relato, iniciou os trabalhos a distância com os servidores das Pró-reitorias, Institutos, Diretorias, Colegiados e Conselhos. Criou-se um comitê institucional de enfrentamento ao COVID-19⁷ para planejar as medidas necessárias e manter os trabalhos administrativos e posteriormente as aulas remotas, utilizando-se dos recursos tecnológicos para tal.

A escolha pelo sistema eletrônico de informações - SEI em seguida, a sua implantação ocorreu no ano de 2018. Como procedimentos “pilotos”, foram disponibilizados processos experimentais e de baixo impacto, a fim de aproximar os usuários das funcionalidades ofertadas pelo sistema. A implantação definitiva ocorreu em julho de 2019, na qual a maioria dos fluxos processuais passaram a ser realizadas de maneira virtual.

Nesse período cuja adaptação do SEI já era notória na instituição. Os processos começaram a serem mapeados, levando em conta o uso do processo eletrônico e suas ferramentas, a exemplo de blocos de assinatura, cuja finalidade é coletar assinatura de

⁶ Doença do coronavírus (COVID-19) é uma doença infecciosa causada por um coronavírus recém-descoberto.

⁷ Instituído pela Portaria REITORIA nº 110, de 17 de março de 2020, com o objetivo de subsidiar as decisões institucionais e reunir os esforços da Universidade no contexto da pandemia do novo coronavírus (SARS-COV2).

outra unidade sem necessário a tramitação do processo. O SEI já estava em pleno funcionamento e já fazendo parte da rotina dos usuários internos⁸.

A gestão superior determinou que as atividades administrativas fossem totalmente remotas. De início, e com o SEI em pleno funcionamento, as atividades puderam ser realizadas, porém, alguns processos ainda tramitavam fisicamente, devido a mudança de sistema e decisão determinada em portaria que institucionalizou o sistema.

Toda mudança requer novos hábitos. A experiência Home Office tem sido um desafio. A infraestrutura (equipamentos eletrônicos domésticos, acesso à internet pelos servidores, ergonomia e os desafios da quarentena) adicionado ao trabalho doméstico e sua conciliação com o trabalho administrativo.

Por ser uma instituição de ensino, portanto, sua atividade finalística o ensino, pesquisa e extensão, percebe-se no relato dos administradores do sistema SEI, novos módulos prioritários a serem implantados, a exemplo do peticionamento eletrônico⁹, cujas tipologias processuais já se encontram na tabela de assuntos, sendo necessário a criação de novos documentos internos que atendam a estes processos e unidades responsáveis e ligadas às atividades finalísticas.

Ainda, mudanças na gestão superior, requer transformações na comissão de implantação, cuja missão de implantar o sistema já havia sido cumprida. Sendo assim a comissão passa a ser denominado de Comitê Gestor, composto por uma equipe multidisciplinar envolvendo vários setores na instituição (administração, tecnologia da informação, arquivistas, técnicos em administração, secretária e analistas de sistema).

O trabalho remoto possibilitou uma reflexão e análise dos processos na visão dos usuários, melhorando os fluxos, demandando criação de novos documentos internos para processos já implantados que utilizavam ainda documentos/formulários físicos, além de conversão de processos físicos para o meio eletrônico, daqueles que necessitavam seguir trâmite.

Assim surgiram demandas para digitalização de processos físicos, com isto seguindo padrão estabelecido em normativas interna e gerais a exemplo da portaria interministerial de Nº 1.677,DE 7 DE OUTUBRO DE 2015, que “Define os procedimentos gerais para o desenvolvimento das atividades de protocolo no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal”.

“2.1.3 - Quanto à conversão de documentos não digitais em digitais e vice-versa [...] O contexto tecnológico adotado no órgão ou entidade determina o procedimento a ser adotado com os

⁸ Usuários Internos: São os servidores da instituição, que equivale a Técnicos administrativos, docentes e Colaboradores que são servidores terceirizados.

⁹ permite ao usuário com perfil autorizado protocolar petições iniciais e intermediárias

documentos avulsos recebidos a fim de possibilitar a inclusão em processos ou para integração em fluxo de trabalho informatizado. Desta forma, documentos avulsos não digitais poderão ser digitalizados e documentos avulsos digitais poderão ser impressos, de acordo com as recomendações descritas a seguir.”

Este normativo orienta quanto aos procedimentos desde a captura do material até a inclusão e regras de protocolo adotadas para o representante digital na inserção (upload) no sistema.

“Para a digitalização de documentos avulsos recebidos observar-se-ão as seguintes possibilidades: apresentação pelo interessado do documento avulso original ou cópia autenticada administrativamente ou cópia autenticada em cartório para digitalização imediata, devolvendo-o no ato. O documento resultante da digitalização será anexado ao processo digital ou integrado em fluxo de trabalho informatizado. Neste caso, há a formação de um processo totalmente digital; apresentação pelo interessado do documento avulso original e sua cópia simples para autenticação administrativa e posterior digitalização. Neste caso, a unidade de protocolo fará a conferência da cópia com o documento original, efetuando autenticação administrativa da cópia, [...] .Depois de realizada a digitalização, as cópias simples autenticadas administrativamente poderão ser descartadas ou disponibilizadas para devolução ao interessado, a critério do órgão ou entidade. O documento resultante da digitalização será anexado ao processo digital ou integrado em fluxo de trabalho informatizado [...] Os documentos avulsos originais ou as cópias autenticadas retidos devem ser classificados; arquivados e mantido(s) nos termos da temporalidade e destinação de documentos de arquivo aprovados pelo CONARQ ou pelo Arquivo Nacional para uso no órgão ou entidade. Neste caso há a formação de um processo totalmente digital ou um processo híbrido, à critério do órgão ou entidade.”

Destacam-se certos questionamentos relacionadas ao encerramento de trâmite físico e sua migração para o meio eletrônico. No SEI ainda não há uma autuação de documentos avulsos, estes são integrados a processos mediante fluxo determinado, por isto, a relevância de criar o máximo possível, formulários e modelos de documentos nato digitais. Esta normativa geral traz as instituições a serem seguidas pelas unidades de protocolos institucionais e assim manterem a credibilidade nos atos. Portanto:

“Os originais digitais deverão ser arquivados e mantidos nos termos da tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo aprovada pelo CONARQ ou pelo Arquivo Nacional para

uso no órgão ou entidade; e nem todo documento digital é passível de impressão em razão de funcionalidades que não são recuperadas em um documento impresso. Sendo assim, deve-se optar pela formação de processo(s) híbrido(s), evitando-se a impressão dos documentos originais digitais. [...] Processos não digitais podem ser digitalizados no recebimento a fim de facilitar seu acesso dentro do órgão ou entidade, caso este faça uso de sistemas informatizados. A anexação de documentos e despachos necessários será realizada no processo originalmente recebido, que será devolvido ao órgão ou entidade de origem no seu formato original.”

Contextualizando o regramento do SEI na instituição em questão, é possível realizar tal ação, ao digitalizar o processo físico que ainda possui trâmite e fazer *upload*, sendo necessário na abertura do processo eletrônico, informar o número do processo físico (NUP) para que se mantenham os controles arquivísticos necessários, depois de informar o número, é necessário realizar a autenticação do pdf dentro do SEI, realizando assim o ato de conferência e posteriormente incluindo formulário específico para editar as informações necessárias.

É importante ressaltar que tal atividade deve ser realizada apenas por “unidades protocolizadoras”, sendo estas habilitadas conforme solicitado ao comitê devido suas rotinas de recebimentos de documentos externos para autuações processuais. Podemos aqui citar as unidades de gestão de pessoas que autuam processos de capacitações, admissões e aposentadorias, cujos processos necessitam de documentos a exemplo de certificados, cópias de documentos pessoais entre outros. Para tal procedimentos citamos a normativa interna: Portaria Nº 205, de 17 de maio de 2019, regulamenta o uso do Sistema Eletrônico de Informação – SEI na UNILAB e dá outras orientações.

Art. 4º O processo eletrônico deve ser gerado e mandado de forma a permitir sua eficiente localização e controle, mediante o preenchimento dos campos próprios do sistema, observados os seguintes requisitos: I - ser formado de maneira cronológica, lógica e continua; II - possibilitar a consulta a conjuntos segregados de documentos, ressalvados os processos físicos já existentes que forem digitalizados e convertidos em processo eletrônico; III - permitir a vinculação entre processos; IV - observar a publicidade das informações como preceito geral e o sigilo como exceção; e, V - ter o nível de acesso de seus documentos individualmente atribuído, sendo possível sua ampliação ou limitação, sempre que necessário.

Infere-se da normativa acima exposta, que se faz necessário a migração de processos físicos para meio digital. Nesta mesma normativa é orientada a continuidade do processo físico em sistema que o gerou: "Art.22. Orientações diversas [...]§ 6. Os processos iniciados no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) continuarão tramitando exclusivamente neste sistema." Portanto no momento de pandemia, esta instituição se viu em situação atípica, com a maior parte de seus servidores em trabalho Home Office e necessitando dar continuidade a processos com prazos já se expirando e assim foi realizado os trabalhos necessários para migração dos processos, resultando a não perda de direitos por parte dos envolvidos nestes processos.

3. METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência de implantação do "Sistema Eletrônico de Informação", vinculado ao processo eletrônico nacional, a partir de recomendações do Ministério da Educação. A comissão de implantação seguiu uma linha de ações: estudo de viabilidade técnica, levantamento da documentação produzida, definições de critérios e atribuições, capacitação dos servidores e colaboradores, adoção de um processo "piloto" e por fim, a implantação definitiva, em junho de 2019.

A instituição de ensino pesquisada está inserida no contexto da expansão e interiorização do ensino superior no país o programa de reestruturação do ensino superior (Reuni). Além das atividades de ensino, a instituição oferece diversos serviços à comunidade onde está localizada, tais como: cursos de graduação presencial e à distância, especialização, mestrados e, ainda, promove ações de extensão e cursos em diversas áreas do conhecimento.

Como procedimento de coleta de dados adotou-se o procedimento de pesquisa survey. Conforme Fonseca (2002) a pesquisa do tipo survey utiliza-se de obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa.

Com o objetivo de avaliar a percepção dos usuários após a implantação do sistema eletrônico de informações, em julho de 2019, e ainda, considerando a dimensão da instituição em municípios distintos (Ceará e Bahia) elaborou-se um questionário no formato on line, com o auxílio do google forms, disponibilizado no mês de setembro do ano de 2019, enviado a todos os usuários do sistema.

O questionário contou com questões elaboradas a partir do referencial teórico utilizado na pesquisa, o que possibilitou identificar o perfil dos respondentes e a opinião destes sobre a contribuição e limitação do sistema. A amostra intencional, contou com a participação de 120 respondentes. Os dados coletados foram analisados com o auxílio de ferramentas estatística descritiva.

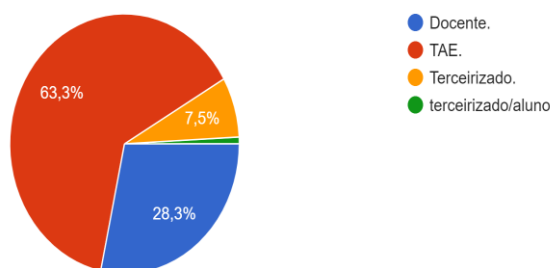
4. RESULTADO E DISCUSSÕES

O Objetivo deste estudo foi relatar a experiência da implantação do sistema eletrônico de informações, por meio da percepção dos usuários em uma instituição de ensino superior no estado do Ceará, ainda, identificar as contribuições e limitações do sistema por meio da análise dos dados coletados.

A seguir, são apresentadas as análises dos dados coletados.

Gráfico 1- Perfil dos respondentes

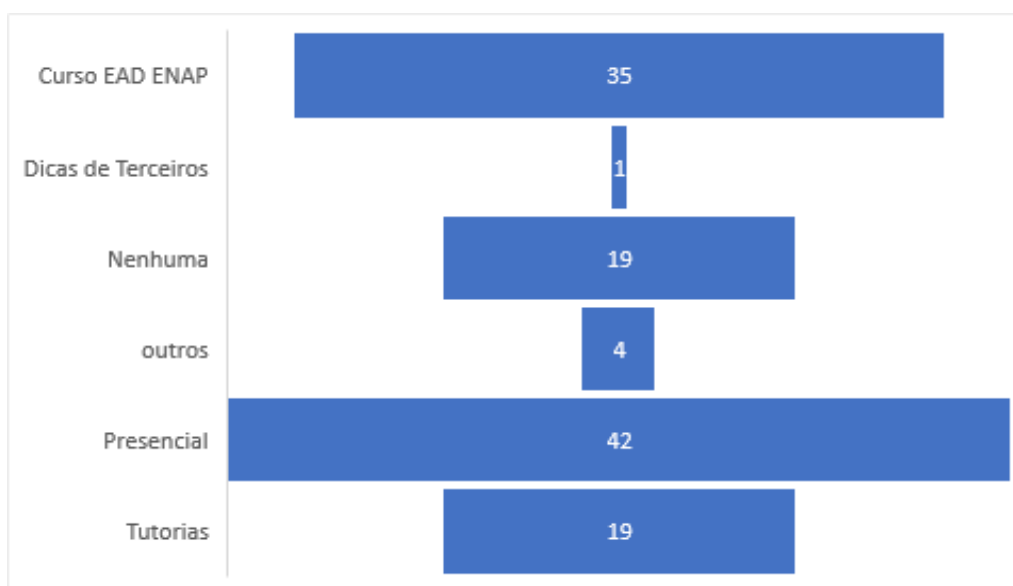
Sua carreira na Unilab?
120 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

A partir das informações coletadas, observa-se que a maioria dos usuários do sistema (75%) é formado por servidores técnicos administrativos em educação (TAE), considerando a natureza administrativa da atividade desenvolvida, apoiando gestores e docentes nos processos internos, em seguida, Docentes representam 28% dos usuários do sistema, uma vez que algumas atividades administrativas envolvendo as coordenações dos cursos.

Gráfico 2 - Instrumentos de capacitação utilizados pelos usuários



Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se, no Gráfico 02 que a maioria dos respondentes utilizou a capacitações, na modalidade presencial na instituição (40%) para adquirir conhecimento sobre o sistema, em seguida os cursos oferecidos pela Enap representam 35% das respostas, tutoriais disponíveis na internet seguido de dicas de terceiros foram as ferramentas utilizadas em menor proporção.

Tabela 1 - Demonstrativo de vantagens identificadas pelos usuários

Tema da pergunta	Categorias de respostas	Total de Citações
Principais vantagens	Economicidade de material	33
	Celeridade.	55
	Transparência e acessibilidade	10
	Tramitação instantânea	14
	Organização e padronização.	2
	Acesso de usuários externos.	1
	Solução de atividades à distância.	13

Fonte: Dados da pesquisa.

A infraestrutura proposta pelo Processo Eletrônico Nacional (PEN), por meio de inovações tecnológicas e normativas, contribuiu para a gestão dos documentos digitais

produzidos nas instituições públicas, aumentando a eficiência administrativa, a transparência e desburocratização dos processos de trabalho e principalmente a celeridade.

Tabela 2 - Demonstração das limitações identificadas

Tema da pergunta	Categoria de respostas	Total de Citações
Principais limitações	Recursos disponíveis também em <i>app mobile</i>	1
	Possibilidade de exclusão de documentos	4
	Ampliação de capacitações para uso do sistema.	16
	Interface do sistema	27
	Limitação dos processos sigilosos.	2
	A usabilidade do editor de textos	2
	Elaboração de mapeamento dos processos	10
	Restrição do campo de pesquisa	2
	Tutoriais	11
	Acompanhamento da tramitação do processo	3

Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar da proposta inovadora e de gestão documental, a instituição apresenta limitações para adequação ao modelo de trabalho proposto pelo processo eletrônico. Além de impactos na cultura organizacional, as mudanças precisam de tempo para que sejam aplicadas de maneira eficiente. Também, a capacitação para uso do sistema deve ser contínua, acompanhado de recursos e de tutoriais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização da pesquisa permitiu compreender a partir da percepção dos usuários, limites e possibilidades enfrentadas no dia a dia de uma instituição pública por meio de suas rotinas administrativas, sobretudo no formato eletrônico e suas contribuições para o

trabalho *home office*, oferecendo ao corpo de gestores e ao Comitê Gestor do sistema um feedback após implantação, analisando tanto os pontos positivos, como as necessidades de melhorias apontadas nas respostas do questionário, podendo, a partir desse relato, serem projetadas novas demandas, capacitações e melhoria no suporte aos usuários.

Na instituição pesquisada, por não possuir o setor de protocolo totalmente integralizado, representa um desafio para o processo de implantação do sistema eletrônico, além de baixa visão holística da instituição sobre a estrutura hierárquica e dos fluxos processuais, bem como, uma falta de definição sobre as unidades protocolizadoras, para o recebimento de documentos externos e autenticação destes, quando determinado nas regras processuais.

Não obstante o sistema adotado pela instituição pesquisada, apesar de não cumprir todos os requisitos arquivísticos, necessita de um Sistema de Gestão Arquivística de Documentos Digitais (SIGAD) para assim, como apontado pela análise do Arquivo Nacional, seja disponibilizado um novo módulo que faça a gestão dos processos e acompanhamentos dos prazos até a destinação final.

Sem a intenção de esgotar a discussão sobre o tema e com objetivo de contribuir com pesquisas futuras, o presente relato possibilitou apresentar os impactos da implantação do SEI e suas contribuições no processo da gestão documental, por meio da avaliação dos servidores (técnicos, docentes e colaboradores) a partir de um questionário on line, com questões elaboradas baseada na literatura, possibilitou identificar além do perfil, as contribuições e limitações percebidas pelos usuários do sistema.

Por fim, mediante os resultados da pesquisa, percebe-se que há uma relativa satisfação quanto a usabilidade e elaboração de documentos, porém verifica-se uma demanda por capacitações bem como, um mapeamento dos fluxos processuais, por meio da base de conhecimento. Nos tempos em que as atividades presenciais estão suspensas, o processo eletrônico configura-se como uma relevante estratégia de gestão, sobretudo, em relação a celeridade, economicidade e transparência pública dos atos públicos.

REFERÊNCIAS

BELLOTTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**.4.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BRASIL. Decreto nº 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://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm>. Acesso em: 28/01/2020.

BRASIL. Resolução nº 25, de 27 de abril de 2007. Dispõe sobre a adoção do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos–e-ARQ

Brasil pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos–SINAR. Disponível em <<http://conarq.arquivonacional.gov.br/coletanea-da-legislacao-arquivistica-e-correlata.html>> Acesso em: 02/02/2020.

BRASIL. Lei nº 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.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159> Acesso em: 02/02/2020

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UECE, 2002.

FILARDI, Fernando; CASTRO, Rachel Mercedes P. de; ZANINI, Marco Tulio FUNDÃO. Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 1, p. 28-46, Jan. 2020.

JARDIM, José Maria. **A invenção da memória nos arquivos públicos**. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n. 2, 1995.

LOPES, Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização arquivística**. Brasília. Projecto Editorial, 2009.

PORTAL DO PROCESSO ELETRÔNICO NACIONAL. Disponível em: <<http://processoeletronico.gov.br/index.php/assuntos/produtos/sistema-eletronico-de-informacoes>>. Acesso em: 28/01/2020

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

SCHELLENBERG, T.R(Theodore R.), 1903-1970. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 6 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.