

Resumo Expandido

Título: Como a implementação do Sistema Eletrônico de Informações, impacta nos processos relacionados aos princípios de governança do departamento de Recursos Humanos de uma Autarquia Federal.

Juliano Ribeiro Granche

Aluno do curso de mestrado em administração da Universidade Ibirapuera
julianogranche@gmail.com

Leonardo Fabris Lugoboni

Professor do mestrado em administração da Universidade Ibirapuera
leonardo.lugoboni@gmail.com

1. Introdução

Nas organizações públicas e privadas a governança apresenta importantes semelhanças. Apesar de terem focos diferentes, existe uma separação entre propriedade e gestão, instrumentos de responsabilidades e poder, acompanhamento e o incentivo na execução das políticas e objetivos. De uma forma ampla os princípios básicos norteadores dos setores são idênticos: transparência, equidade, cumprimento das leis, prestação de contas e ética (Matias-Pereira, 2010).

Governança no setor público é definida por Juiz, Guerrero e Lera (2014), como os princípios que incentivam uma melhor tomada de decisão e o uso eficiente dos recursos, que fortalecem a responsabilidade da administração. A governança eficaz pode melhorar o gerenciamento, levando a uma implementação mais eficaz das intervenções escolhidas, melhorando prestação e operação de serviços e finalmente a melhores resultados.

Medeiros e Guimarães (2005) observam que a relação entre a governança e as tecnologias, concluem para que os avanços das tecnologias nas décadas recentes incentivem um possível impacto provocado por essas inovações na maneira como o Estado presta seus serviços na atual gestão administrativa estatal.

Um dos avanços tecnológicos pode ser observado no guia prático do Sei na UNB (Universidade de Brasília, 2016), que apresenta o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), elaborado e desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), como um sistema de gestão de processos e documento eletrônicos, com interface amigável e com práticas inovadoras. Observa-se que esse Sistema é uma plataforma que engloba um conjunto de funcionalidades que promovem a eficiência administrativa.

Ressaltam Zittei e Fernandes (2015) que às novas tecnologias de informação e de comunicação, afetam de uma maneira geral os governos em seus processos de decisão. Com essa nova realidade; governantes começam utilizar ferramentas na construção de governos mais democráticos. Para estreitar relacionamentos, a ideia do e-governo surge para suprir essa necessidade de estreitamento, sendo necessária a utilização da Tecnologia da Informação (TI), como forma para alcançar objetivos, seja com maior transparência ou busca da democratização do governo.

Segundo De Haes e Van Grembergen (2004), dizem que o alinhamento dos negócios é um objetivo de alto nível que pode ser alcançado, reconhecendo a TI como parte da governança corporativa e definindo criar uma estrutura com melhores práticas, que devem ser compostas por uma variedade de estruturas, processos e mecanismos relacionados.

Conforme Diniz, Barbosa, Junqueira e Prado (2009), um fator determinante para adoção das tecnologias de informação e comunicações, foi uma busca estratégica pelos governos na melhora dos processos internos, importante migração da informação baseada em papel para o eletrônico e os serviços online; como também o avanço da infraestrutura pública de telecomunicações e internet.

A tecnologia da informação reduz os custos de aquisição e análise de informações, segundo Sharma, Palvia e Kumar (2017), permitindo que as organizações reduzam os custos de agência, portanto sua governança.

O Ministério da Economia (2020) diz que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) tem por finalidade a eficiência com os processos e documentos da administração pública, apresenta características como portabilidade e acesso remoto através de equipamentos tecnológicos, possibilitando execução de serviços à distância. Suporta acesso de usuários externos, tramitação múltiplas, se configura como um sistema totalmente intuitivo.

Como principal objetivo deste trabalho busca-se compreender as alterações ocorridas nos processos relacionados aos princípios de governança, após a implantação do Sistema Eletrônico de Informações em um departamento de recursos humanos de um Hospital Universitário inserido em uma Autarquia Federal, considerando a ligação dos agentes envolvidos, e os reflexos nas práticas de governança, exercidas principalmente pelos princípios.

2. Referencial Teórico

A Figura 1 está baseada no referencial teórico levantado. Os principais elementos (framework) para análise dos Sistemas de Informação e os processos de governança pública:

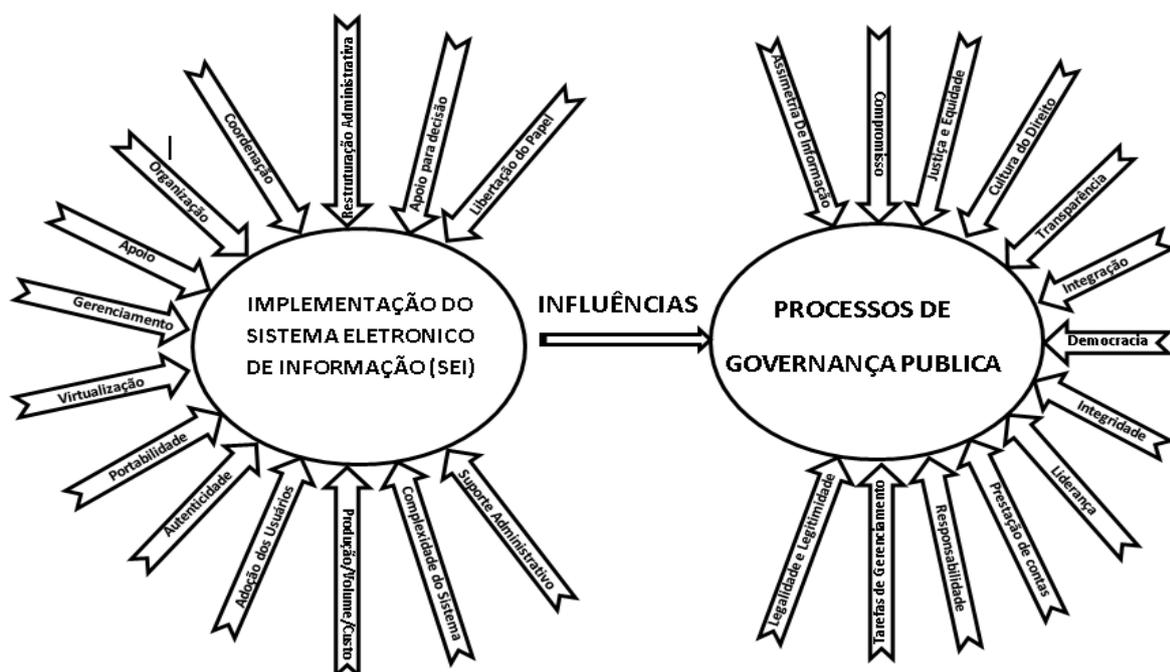


Figura 1. Modelo investigado.

Com as setas do lado esquerdo indicando os elementos relacionados à implantação de tecnologias, como (restruturação administrativa, coordenação, organização, apoio, gerenciamento, produção/volume/custo, virtualização, libertação do papel, portabilidade, adoção dos usuários, complexidade do sistema, suporte administrativo, apoio para decisão e autenticidade), descritos pelos autores (Almeida, 2016; Beaudry & Pinsonneault, 2005; Campos, 1994; Guimarães e Évora, 2004; Leitão, 1993; Ministério da Economia, 2020; Silvia, 2008; Yeo, 2000).

Com as setas do lado direito indicando os elementos relacionados aos processos de governança pública, como (tarefas de gerenciamento, legalidade e legitimidade, democracia, transparência, prestação de contas, responsabilidade, cultura do direito, justiça e equidade, liderança, compromisso, integridade, integração e assimetria de informação), descritos pelos autores (Barret, 2002; Kickert, 1997; Peck et al. 2004; Sato, 2007; Setyaningrum et al. 2017; Vieira & Mendes, 2007). A Figura 1 ilustra o modelo proposto para possibilitar a resolução do problema causado acerca da temática em estudo.

3. Metodologia

A pesquisa cujo objetivo é uma análise profunda, será utilizado o estudo de caso que segundo Yin (1989) é uma forma de se fazer pesquisa empírica, onde se investiga fenômenos contemporâneos dentro de uma situação de vida real, em que fronteiras entre o fenômeno e o contexto mencionado não estão claramente estabelecidas. O estudo de caso baseia-se em várias evidências e seu desenvolvimento dependerá de proposições teóricas para análise e coleta de dados.

Justificativa do local primeiramente que tenha implantado o Sistema Eletrônico de Informação, uma nova tecnologia que foi desenvolvida para realizar a gestão de processos e documentos eletrônicos, apresentando práticas inovadoras de trabalho e com acesso simultâneo dos usuários, através do meio digital.

Quanto aos procedimentos foram realizadas entrevistas com os servidores. Essas entrevistas foram elaboradas por um roteiro previamente estabelecido em conformidade com o referencial teórico apresentado. Essas entrevistas foram realizadas com todo o quadro funcional do departamento.

Instrumento utilizado um roteiro de entrevista que foi elaborado com um questionário com 40 questões baseadas no referencial teórico, com funcionários do departamento, pessoas envolvidas diretamente com a utilização do Sistema Eletrônico de Informações implantado.

A pesquisa foi realizada através de um roteiro de entrevista, com um questionário para captação de opiniões e eventuais sugestões de 20 funcionários e usuários de um Sistema Eletrônico de Informações, sendo os entrevistados com diferentes perfis quanto à idade e tempo de experiência na instituição, entrevistas realizadas com um único respondente por vez.

4. Resultados

Embora essa primeira análise seja bastante preliminar à implementação do SEI no departamento da autarquia promoveu a disponibilização das informações de uma forma mais transparente, além da economia no uso do papel, contribuindo de uma forma sustentável de uma maneira em geral para a Autarquia Federal. Esse novo Sistema contribuiu para a celeridade no andamento de todos os processos atribuídos ao próprio. Apesar de alguns servidores terem dificuldades de uso do sistema pela sua complexidade, onde se criam barreiras na busca de informações. Acaba por demonstrar a necessidade dos gestores da busca de canais de comunicação e de ações de capacitação para adequação de todos os usuários.

5. Considerações Finais

A implementação do SEI possibilitou uma série de vantagens, como interação arquivistas, agilidade na consulta, gerando celeridade nos processos, uma vez que todos estão disponíveis em formato digital e isso acaba por facilitar na tomada de decisões. Pois a disponibilidade do seu teor é imediata, não tendo a necessidade do tramite físico, possibilitou o acesso simultâneo por várias unidades e gestores gerando eficiência nos procedimentos.

Ressalta-se que o presente trabalho apresenta limitações, quanto a um único departamento em estudo no órgão, apesar de atingir a totalidade dos servidores presente no departamento. Sugerimos uma lacuna em potencial para novas pesquisas em outros departamentos e até mesmo em outros órgãos que tenham implantado o Sistema Eletrônico de Informações.

REFERÊNCIAS

- Almeida, C. P. (2016). Projeto de intervenção para implantação do sistema eletrônico de informações (SEI) no âmbito do ministério do desenvolvimento social e agrário – MDSA (Trabalho de Conclusão de Curso, Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, DF, Brasil).
- Barret, P. (2002, June 26). Achieving better practice corporate governance in the public sector. Australia: Australian National Audit Office.
- Beaudry, B., & Pinsonneault, A. (2005). Understanding user responses to information technology: a coping model of user adaptation. *MIS Quarterly*, 29(3), 493-524.
- BR. Ministério da Economia. (2020). SEI: Sistema Eletrônico de Informação. Disponível em: <http://www.fazenda.gov.br/sei>
- Campos, M., Fº (1994, novembro/dezembro). Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. *RAE – Revista de Administração de Empresas*, 34(6), 33-45.
- De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2004). IT governance and its mechanisms. *Information Systems Control Journal*, 1-7.
- Diniz, E. H., Barbosa, A. F., Junqueira, A. R. B., & Prado, O. (2009, janeiro/março). O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, 43(1), 23-48.
- Guimarães, E., & Évora, Y. (2004). Sistemas de Informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. *Ciência da Informação*, 33, 72-80.
- Juiz, C., Guerrero, C., & Lera, I. (2014). Implementing good governance principles for the public sector in information technology governance frameworks. *Open Journal of Accounting*, 3, 9-27.
- Kickert, W. J. M. (1997). Public governance in the Netherlands: an alternative to Anglo-American Managerialism. *Public Administration*, 75(4), 731-753.
- Leitão, D. M. (1993, maio/agosto). A informação como insumo estratégico. *Revista Ciência da Informação*, 22(2), 118-123.
- Matias-Pereira, J. (2010). A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. *Administração Pública e Gestão Social*, 109-134.
- Medeiros, P. H. R., & Guimarães, T. A. (2005, outubro/dezembro). Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e governança no Brasil. *Revista do Serviço Público de Brasília*. 56(4), 449-464.
- Peck, E., Six, P., Glasby, J. E., & Skelcher, C. (2004). Governance and partnerships. *Journal of Integrated Care*, 12(4), 3-8.
- Sato, F. R. L. (2007). A teoria da agência no setor da saúde: o caso do relacionamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar com as operadoras de planos de assistência supletiva no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 41(1), 49-62.
- Sharma, S. K., Palvia, S. C. J., & Kumar, K. (2017). Changing the landscape of higher education: from standardized learning to customized learning. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 19(2), 75-80.
- Setyaningrum, D., Wardhani, R., & Syakhroza, A. (2017). Good public governance, corruption and public service quality: Indonesia evidence. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(19), 327-338.
- Silvia, P. M. (2008, setembro/dezembro). O comportamento dos usuários de bibliotecas em sistemas de informação. *TransInformação*, 20(3), 255-263.

- Universidade de Brasília. (2016). Guia Prático do SEI! na UnB. Brasília: UNB.
- Vieira, S. P., & Mendes, A. G. S. T. (2004, dezembro). Governança corporativa: uma análise de sua evolução e impactos no mercado de capitais brasileiro. *Revista do BNDES*, 11(22), 103-122.
- Yeo, K. (2000). Critical failure factors in information systems projects. *International Journal Project Management*, 20, 241-246.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2. ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Zittei, M. V., & Fernandes, F. C. (2015). E-serviços no governo eletrônico: análise bibliométrica de artigos internacionais. *Future Studies Research Journal*, 7(2), 43-62.