

**A Implantação do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) na UTFPR**

**Considerações a partir da avaliação dos usuários do sistema**

**Produto Técnico**

**Autores:**

**Eliézer Almeida**

**Prof. Dr. Mauricio Alves Mendes**

## INTRODUÇÃO

O SEI (Sistema Eletrônico de Informações) foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) no ano de 2009. Entre suas principais características destacam-se o suporte à produção, edição, assinatura e trâmite de processos e documentos, proporcionando a virtualização destes<sup>1</sup>(UFPEL, 2017).

O Decreto 8.539, do Governo Federal, de 8 de outubro de 2015, estipulou prazo de dois anos (contados da sua publicação) para a implantação do meio eletrônico nas instituições da administração pública. A Portaria nº 1.042, de 2 de novembro de 2015, que dispõe sobre a implementação e o funcionamento do processo eletrônico no âmbito do Ministério da Educação, instituiu o SEI como seu sistema oficial de informações, documentos e processos eletrônicos.

O início da implantação na UTFPR se deu através da Portaria nº 236, de 24 de fevereiro de 2016, da Reitoria da UTFPR, que criou a Comissão de implantação do SEI na instituição. A Comissão buscava criar mecanismos para que o SEI estivesse implementado até o mês de julho de 2017. De fato, foi obtido êxito no cronograma e a partir de então o SEI encontra-se em funcionamento na UTFPR, modificando de maneira significativa o trabalho dos servidores na instituição.

Diante disso, através da participação dos usuários do sistema, foi realizada pesquisa para observar se a implantação do SEI está de acordo com o Princípio da Eficiência na Administração Pública, que tem como valores enraizados a “economicidade, redução de desperdícios, qualidade, rapidez, produtividade e rendimento funcional”<sup>2</sup> (MAZZA, 2012).

<sup>1</sup> UFPEL (Universidade Federal de Pelotas). **Plano de Implantação do Sistema Eletrônico de Informações**. 2017. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/sei/files/2017/07/Plano-de-Implantação-SEI-UFPel-1.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2018.

<sup>2</sup> MAZZA, A. **Manual de direito administrativo**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

## MÉTODOS UTILIZADOS

**Levantamento Bibliográfico**  
**Questionário**  
**Entrevistas**

## PÚBLICO

**Usuários Finais do Sistema - Servidores da Instituição**  
**Gestores/Diretores**  
**Responsáveis pela Implantação**

## A INSTITUIÇÃO

A UTFPR está distribuída em 13 campus além da Reitoria, em várias cidades no estado do Paraná. Na folha de pagamento de janeiro de 2019, totalizava 3906 servidores ativos. Os questionários foram enviados a todos os servidores, e o quadro a seguir demonstra como foi a participação na pesquisa:

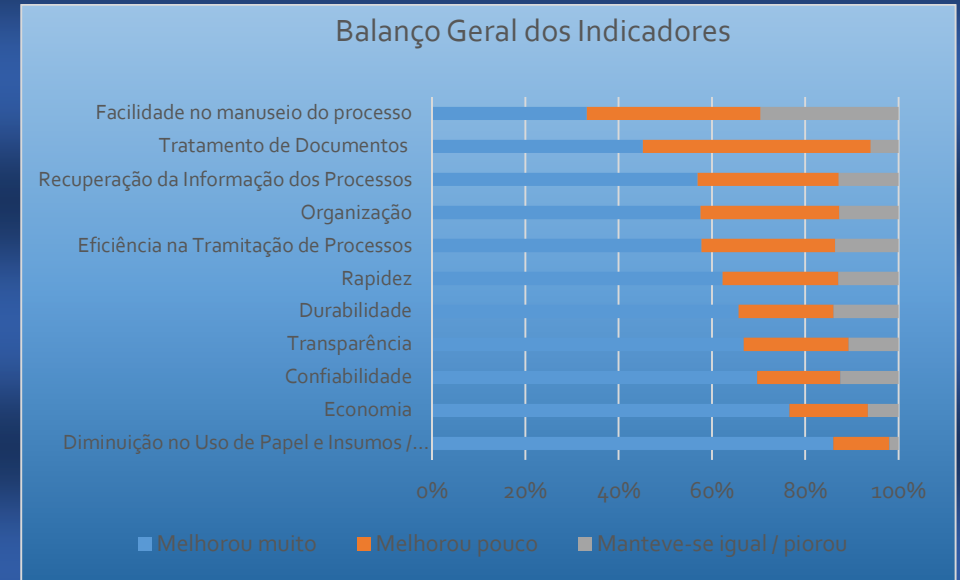
Câmpus	Total Servidores	Total Respostas	% Servidores
Reitoria	234	45	19,23
Curitiba	981	198	20,18
Apucarana	216	53	24,54
Campo Mourão	255	64	25,10
Cornélio Procópio	304	67	22,04
Dois Vizinhos	218	40	18,35
Francisco Beltrão	138	39	28,26
Londrina	232	50	21,55
Medianeira	261	53	20,31
Pato Branco	400	89	22,25
Ponta Grossa	283	84	29,68
Toledo	192	41	21,35
Guarapuava	116	25	21,55
Santa Helena	76	15	19,74
<b>Total</b>	<b>3906</b>	<b>863</b>	<b>22,09</b>

## INDICADORES

Os seguintes indicadores foram avaliados na pesquisa:

Tratamento de documentos
Recuperação da informação dos processos
Rapidez
Durabilidade
Eficiência na tramitação de processos
Confiabilidade
Facilidade no manuseio do processo
Organização
Economia
Diminuição no uso de papel e insumos / sustentabilidade
Transparência

Os usuários compararam os processos, outrora manuais, com os processos gerenciados através do SEI, e o gráfico a seguir exhibe o resultado obtido através do questionário:



Além disso, os usuários puderam expor suas sugestões, críticas e comentários em relação ao uso da ferramenta. Das 863 respostas ao questionário, 321 participantes (ou 37,2%) deixaram algum comentário no espaço destinado. Através da interpretação das respostas obtidas, os comentários foram agrupados conforme se segue:

Categoria	Descrição
Facilidade de uso	Os participantes expuseram suas dificuldades em se manusear o sistema ou ainda, fizeram comentários sobre o SEI não ser intuitivo o suficiente para uso.
Burocracia	Foram apresentadas dificuldades na utilização oriundas de aspectos burocráticos, seja da ferramenta ou da própria organização da instituição, ou ainda relacionados ao fato da ferramenta ser “engessada”.

Funcionalidades	Os usuários expuseram aspectos que acreditam que poderia ser melhorado no sistema. Muitos aspectos funcionais foram citados pelos usuários.
Usabilidade / aspectos técnicos	Os comentários relacionam-se a alterações ou adaptações que a ferramenta deveria ter para sua melhor utilização, na opinião dos usuários. Neste quesito, entraram questionamentos puramente técnicos.
Treinamento	Os usuários relataram dificuldades com a ferramenta em virtude da falta ou pouco treinamento, necessidade de manuais, tutoriais, cursos, ou outra forma que aprimore a utilização da ferramenta.
Críticas	Opiniões críticas expostas pelos usuários quanto à implantação e utilização da ferramenta.
Privacidade	Argumentações citadas pelos usuários quanto à falta de privacidade na utilização da ferramenta.
Processos não implementados	Questionamentos a respeito de processos não contemplados na ferramenta e que fazem falta no dia a dia de trabalho.
Sugestões / melhorias / aprimoramentos diversos	Sugestões de aprimoramento da ferramenta citados pelos usuários em aspectos ainda não contemplados pela mesma.
Elogios	Observações feitas por usuários enaltecendo a ferramenta ou a sua implementação.
Questionamentos quanto ao uso	Considerações feitas por usuários que questionaram as funções que passaram a exercer após a implantação do SEI na UTFPR.
Comentários sobre a pesquisa	Abordagem dos usuários a respeito da pesquisa realizada.

Ressalta-se que muitas das respostas obtidas se encaixam em mais de um grupo. A seguir é exibido o panorama das respostas de acordo com esse agrupamento:

Grupo de Respostas	Respostas	%
Facilidade de Uso	114	35,5
Burocracia	101	31,5
Funcionalidade	98	30,5
Usabilidade/Aspectos Técnicos	80	24,9
Treinamento	58	18,1
Críticas	50	15,6
Privacidade	24	7,5
Processos não implementados	23	7,2
Sugestões/Melhorias/Aprimoramentos Diversos	20	6,2
Elogios	19	5,9
Questionamento quanto ao Uso	12	3,7
Comentários sobre a Pesquisa	6	1,9

### CONCLUSÕES DA PESQUISA

A implantação do SEI na UTFPR trouxe mais rapidez nos processos administrativos, reduzindo desperdícios e garantindo melhor produtividade e rendimento funcional para os servidores.

Verifica-se, portanto, que o SEI está em conformidade com os valores regidos pelo princípio da eficiência. Nessa mesma reflexão, o SEI também é eficaz, pois atinge os objetivos propostos pela administração pública. Além disso, o SEI também é efetivo, pois auferiu benefícios para a população como um todo, garantindo a sustentabilidade das tarefas administrativas, bem como sua economia, rapidez e agilidade.

### SUGESTÕES

O diagrama a seguir mostra algumas das dificuldades apresentadas pelos usuários participantes da pesquisa, bem como ações sugeridas para resolução das mesmas. Ressalta-se que essa é uma parte das considerações levantadas pelos usuários, as mais evidenciadas através da pesquisa.

## Dificuldades detectadas pelos usuários

Processos disponíveis para todos os servidores da unidade

Processos tramitando manualmente e não implementados

Falta de intuitividade no sistema

Falta de assinatura externa

Processos sem Base de Conhecimento

Processos atribuídos sem obrigação de retorno

Dificuldade na busca de processos cadastrados

Falta de treinamentos

Alguns procedimentos sem padronização

Excesso de processos não concluídos

Algumas funções inadequadas à uma instituição de ensino

Velocidade de resposta do sistema inadequada

Falta de maior divulgação das etapas do fluxo do processo

Ferramenta com algumas funções obsoletas e ultrapassadas

Falta de integração com os demais sistemas da instituição

Excesso de burocracia na tramitação dos processos

## Ações Sugeridas

Facilitar a rastreabilidade e acompanhamento dos processos, através da utilização de e-mail ou mensagens de celular

Implantação de “Ajudantes Virtuais” para guiar o usuário

Treinamento e Capacitação aos servidores, de forma direcionada

Implementação da interface seguindo padrões de IHC (Interface Humano-Computador)

Ampliação do SEI de uso pessoal, com maior disponibilidade de processos cadastrados

Definição, no sistema, de prazos legais regulamentares a serem seguidos

Disponibilização de funções que auxiliem na organização dos processos cadastrados na ferramenta

Implementação de processos individualizados, onde processos particulares não se misturem aos processos do setor

Inclusão de uma base de alunos e usuários externos

Adaptação do SEI para utilização com os demais sistemas da instituição

Comunicação pessoal e controle de qualidade dos processos

Sistema orientado ao usuário e não ao processo, para aumentar a usabilidade

Abstração de formulários desnecessários

Elaboração de um manual de usuário e sua constante revisão e atualização

Revisão de funções do sistema, como por exemplo, o “bloco de assinatura”

Investimento em infraestrutura

## Atores Envolvidos

Usuários Finais

Comissão Implantação / Escritório de Processos

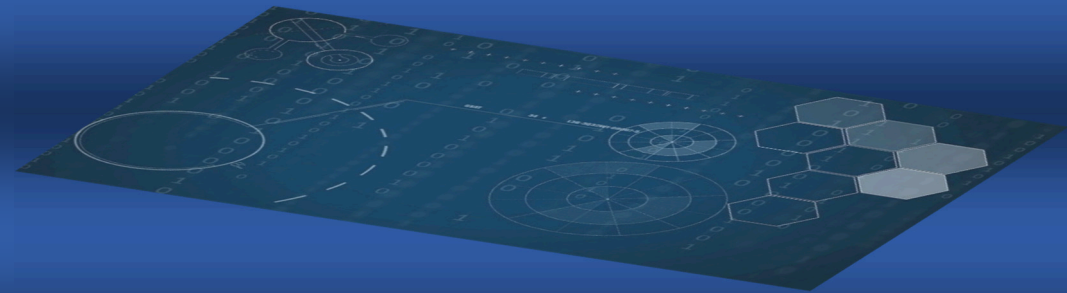
Gestores

Profissionais de TI

Equipe de Desenvolvimento

Além dessas, outras ações sugeridas complementares são citadas a seguir:

- Novas pesquisas, como por exemplo, um estudo aprofundado por categoria funcional, por campus ou região, ou ainda, investigar os resultados oriundos da implementação relativos à sustentabilidade.
- Efetuar comparativos macro, ampliando o campo de estudo para diferentes órgãos da Administração Pública.
- Criação de um grupo de trabalho ou comissão com integrantes dos vários órgãos que hoje fazem uso do sistema, inclusive com equipe de desenvolvimento. Promover a colaboração entre equipes, para que as demandas dos órgãos possam ser atendidas com maior rapidez e eficiência. Isso permitiria que o SEI fosse aperfeiçoado em suas funcionalidades, em seu layout e design, modernizando-o, e podendo acrescentar inclusive funções e módulos que hoje não existem no sistema.
- Viabilizar meios que permitam uma busca de parcerias ou patrocinadores na iniciativa privada e junto aos discentes e egressos das universidades.
- Criação de fóruns de discussão e, também, seminários e debates onde sejam possíveis os usuários de diferentes órgãos trocar experiências, apresentar novas demandas, e trazer para discussão aspectos importantes sobre a ferramenta que possam contribuir na busca da qualidade e eficiência.



A seguir é exibido um diagrama que faz uma representação da execução das ações sugeridas e complementares demonstradas na pesquisa:

