

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA PARA O
DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - MGP

POLIANA CÁSSIA GONÇALVES PEREIRA

**O USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI) NA UNIDADE DO
SISTEMA URINÁRIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO COMO
FERRAMENTA DE INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO**

RECIFE

2023

POLIANA CÁSSIA GONÇALVES PEREIRA

O USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI) NA UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO COMO FERRAMENTA DE INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Taciana de Barros Jerônimo

RECIFE

2023

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Maria Betânia de Santana da Silva, CRB4-1747

P436u Pereira, Poliana Cássia Gonçalves

O uso do sistema eletrônico de informação (SEI) na unidade do sistema urinário do hospital das clínicas de Pernambuco como ferramenta de inovação no setor público / Poliana Cássia Gonçalves Pereira. – 2023.

86 folhas: il. 30 cm.

Orientadora: Prof.^a Dra. Taciana de Barros Jerônimo.

Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2023.

Inclui referências, apêndices e anexos.

1. Inovação – Governança pública. 2. Registros hospitalares. 3. Gestão da Informação. I. Jerônimo, Taciana de Barros (Orientadora). II. Título.

658.4038 CDD (22. ed.)

UFPE (CSA 2023 – 041)

POLIANA CÁSSIA GONÇALVES PEREIRA

O USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI) NA UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO COMO FERRAMENTA DE INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública. Área de concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional.

Aprovada em, 27/02/2023.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Dra. Taciana de Barros Jerônimo (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Profª. Dra. Nadi Helena Presser (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Fagner José Coutinho de Melo (Examinador Externo)
Universidade de Pernambuco

Dedico este trabalho aos meus queridos pais (Carlinhos e Cida).

Ao amor da minha vida, Chico, sendo o meu maior incentivador nessa conquista.

Ao meu doce menino, João Vinícius.

Aos meus filhos pets Rolo (*in memoriam*), Zeus e Praiana pela companhia de todas as horas.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por sempre me erguer em todos os momentos de dificuldade durante a trajetória do mestrado, afinal, apenas só quem se propõe a realizar tal projeto sabe dos percalços no caminho.

Aos meus pais, Carlinhos e Cida, por terem investido desde sempre na minha educação e formação. Bem como familiares e amigos por acreditarem no meu potencial.

Ao meu digníssimo marido, Chico, por está sempre ao meu lado incentivando meu crescimento pessoal e profissional. Que presenciou todas as fases desse projeto, do dia da inscrição a defesa da dissertação. E nessa reta final, sendo um super-pai dando todo suporte com nosso pequeno, João Vinícius.

À minha orientadora, a Profa Taciana por disponibilizar tempo e energia para que fosse possível chegar ao fim dessa etapa com sucesso da conclusão. Bem como agradeço aos membros das bancas por terem participado e contribuído ainda mais com o desenvolvimento da dissertação.

À Unidade do Sistema Urinário, em especial a equipe da Nefrologia por terem contribuído efetivamente com o encerramento desse projeto. Ressalvo de maneira carinhosa a mãe de todos na Nefrologia, Ivanize, por me fazer acreditar desde o processo de seleção que tudo seria possível.

À UFPE, por proporcionar aos seus servidores em educação a oportunidade de desenvolvimento e qualificação intelectual.

Aos que compõem o Mestrado Profissional em Gestão Pública da UFPE, em especial a Secretária Juliana por todo suporte no decorrer do curso, sempre com muita atenção e dedicação às nossas solicitações.

A todos que compuseram a turma XVII do Mestrado, cada um com suas particularidades que enriqueciam as aulas com seus conhecimentos pessoais e de mundo. Indispensável referir a companhia da amiga Ana Micheline (*in memoriam*) que todos tivemos o prazer e o privilégio de conhecê-la. E aos amigos mais “chegados” que eram molas propulsoras para continuar em momentos mais difíceis.

A mim mesma por ter seguido em frente, mesmo tropeçando na jornada.

RESUMO

A evolução da sociedade e surgimento de ferramentas como a internet trouxeram diversos desafios para o poder público no Brasil, a exemplo da necessidade de implantação de sistemas de informação nos diversos órgãos públicos, todos com a finalidade de proporcionar transparência, autonomia, celeridade nos processos e, principalmente, aproximar os órgãos públicos de seus respectivos usuários. A inserção de tecnologias da informação tem o objetivo de aprimorar a eficiência dos processos, com destaque para o enfoque organizacional de modo a auxiliar o cumprimento daquilo que foi determinado pela Lei nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 8.539/2015, responsáveis pela garantia do acesso e divulgação de informações e uso de meios eletrônicos para tramitação de processos administrativos, respectivamente. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) surge a partir disso, da necessidade de dar ao cidadão o acesso às informações, bem como aproximá-lo do setor público. Na Universidade Federal de Pernambuco, especificamente no âmbito do Hospital das Clínicas, por meio da gestão da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), o SEI passou a ser utilizado através da Portaria SEI nº 49 de 2017. Contudo, apesar de proporcionar, na teoria, o cumprimento das determinações legais acima mencionadas, se faz necessário avaliar como tem sido na prática. Por esse motivo, a presente pesquisa tem como objetivo averiguar se o uso do SEI se caracteriza como uma inovação no serviço público que facilitou a execução das atividades desempenhadas pela percepção de seus usuários, servidores e empregados públicos do Hospital das Clínicas na Unidade do Sistema Urinário (USU). Para possibilitar a análise proposta, um questionário foi aplicado com os servidores da USU, por meio da qual esta autora buscou compreender como tem sido a percepção deles sobre o SEI, se ele auxiliou na execução dos trabalhos para os quais foi proposto, buscando entender, também, se há e quais os pontos que precisam de melhora. Foi possível notar que, apesar de ser considerado inovação, diversos problemas na implantação do SEI impediram a sua introdução da rotina dos servidores do local.

Palavras Chave: Inovação; Setor Público; Sistema Eletrônico de Informação; Unidade do Sistema Urinário.

ABSTRACT

The evolution of society and the emergence of tools such as the internet have brought several challenges to public authorities in Brazil, such as the need to implement information systems in various public bodies, all with the aim of providing transparency, autonomy, speed in processes and , mainly, to bring public bodies closer to their respective users. The insertion of information technologies aims to improve the efficiency of processes, with emphasis on the organizational approach in order to help comply with what was determined by Law nº 12,527/2011 and by Decree nº 8,539/2015, responsible for guaranteeing the access and disclosure of information and use of electronic means for processing administrative processes, respectively. The Electronic Information System (SEI) arises from this, from the need to give citizens access to information, as well as bringing them closer to the public sector. At the Federal University of Pernambuco, specifically within the scope of the Hospital das Clínicas, through the management of the Brazilian Company of Hospital Services (EBSERH), the SEI began to be used through Ordinance SEI nº 49 of 2017. However, despite providing, in theory, compliance with the aforementioned legal determinations, it is necessary to evaluate how it has been in practice. For this reason, the present research aims to determine whether the use of the SEI is characterized as an innovation in the public service that facilitated the execution of activities performed by the perception of its users, servants and public employees of the Hospital das Clínicas in the Urinary System Unit. (USU). To enable the proposed analysis, a questionnaire was applied to the USU employees, through which this author sought to understand how their perception of the SEI has been, whether it helped in the execution of the work for which it was proposed, seeking to understand, also, if there are and which points need improvement. It was possible to note that, despite being considered an innovation, several problems in the implementation of the SEI prevented its introduction into the routine of the local servers.

Keywords: Innovation; Public sector; Electronic Information System; Unit of the Urinary System.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 – Mapa de Implementação do SEI nos Hospitais Universitários | 17 |
| Figura 2 – Organograma Institucional do Hospital das Clínicas de Pernambuco | 19 |
| Figura 3 – Composição da Unidade do Sistema Urinário | 21 |
| Figura 4 – Layout do SEI – Unidade do Sistema Urinário | 23 |
| Figura 5 – Gerenciar Marcadores | 24 |
| Figura 6 – Listagem da escolha dos tipos de processo | 25 |
| Figura 7 – Estatísticas – Tipo do Processo (recorte novembro/2020) | 25 |
| Figura 8 – Estatísticas – Tipo do Documento (recorte novembro/2020) | 27 |
| Figura 9 – Estatísticas – Documentos Externos (recorte novembro/2020) | 28 |
| Figura 10 – Componentes do Sistema de Informação | 45 |
| Figura 11 - Dimensões do Sistema de Informação | 46 |
| Figura 12 - Tempo de Serviço no HCPE | 61 |
| Figura 13 - Frequência de utilização do SEI | 62 |
| Figura 14 - Realizou algum tipo de treinamento/ capacitação para a utilização do SEI | 62 |
| Figura 15 - Utilização do SEI tornou mais eficiente a dinâmica dos procedimentos administrativos | 63 |
| Figura 16 - O SEI é intuitivo? | 64 |
| Figura 17 - Quais ações tomadas para solucionar os problemas com o andamento? | 65 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - HC em números | 20 |
| Quadro 2 - Tipos de Processos | 29 |
| Quadro 3 - Referências sobre Inovação no Setor Público e Sistema Eletrônico de Informação | 31 |
| Quadro 4 - Dados dos Supervisores e Chefias dos Serviços | 57 |

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

| | |
|---------|--|
| CEP | Comitê de Ética |
| CNS | Conselho Nacional de Saúde |
| CVM | Comissão de Valores Mobiliários |
| EBSERH | Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares |
| EMBRAPA | Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária |
| GDF | Governo do Distrito Federal |
| HCPE | Hospital das Clínicas de Pernambuco |
| MPDG | Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão |
| MPOG | Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão |
| NAP | Núcleo de Apoio à Pesquisa |
| OMS | Organização Mundial de Saúde |
| PEN | Processo Eletrônico Nacional |
| RJU | Regimento Jurídico Único |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informações |
| SIPAC | Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos |
| SGPTI | Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação |
| SI | Sistema de Informação |
| TRF4 | Tribunal Regional Federal da 4ª Região |
| UFPE | Universidade Federal de Pernambuco |
| USU | Unidade do Sistema Urinário |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 12 |
| 1.1 JUSTIFICATIVA | 13 |
| 1.2 PROBLEMATIZAÇÃO | 16 |
| 1.3 OBJETIVOS | 17 |
| 1.3.1 GERAL | 17 |
| 1.3.2 ESPECÍFICOS | 18 |
| 2. DELIMITAÇÃO DO LOCUS E CORPUS DE PESQUISA | 19 |
| 2.1 APRESENTAÇÃO DO LOCUS DA PESQUISA | 19 |
| 2.2 DESCRIÇÃO DO LOCUS DA PESQUISA | 20 |
| 2.3 O OBJETO PESQUISADO | 22 |
| 2.4 ACESSO AO SISTEMA | 26 |
| 2.5 PROCESSOS NA UNIDADE | 26 |
| 2.6 DETALHANDO PROCESSOS DA UNIDADE | 29 |
| 3. REFERENCIAL TEÓRICO | 31 |
| 3.1 CONCEITO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | 34 |
| 3.2 INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO | 36 |
| 3.2.1 SURGIMENTO DA NECESSIDADE DE UM SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES | 41 |
| 3.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | 44 |
| 3.3.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 47 |
| 3.3.2 SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI | 52 |
| 4. PROPOSTA METODOLÓGICA | 55 |
| 4.1. QUANTO À ABORDAGEM | 55 |
| 4.2. QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS DA PESQUISA | 55 |
| 4.3. QUANTO AO PROCEDIMENTO TÉCNICO DA ANÁLISE DOS RESULTADOS | 58 |
| 5. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS | 60 |
| 5.1 APRESENTAÇÃO RESULTADOS | 60 |
| 5.2 DISCUSSÃO GERENCIAL DOS RESULTADOS | 66 |
| 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 68 |
| REFERÊNCIAS | 72 |
| APÊNDICES | 78 |
| APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA | 78 |
| ANEXOS | 82 |
| ANEXOS A - DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 | 82 |
| ANEXOS B - PORTARIA SEI Nº 112 DE 29 DE JULHO DE 2019 | 83 |

1. INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos têm contribuído com a celeridade nos processos operacionais (BOBSIN; LÖBLER, 2008). Schmidt e Cohen (2013) pactuam a ideia de que o avanço da tecnologia da informação (TI) tende a impactar pela maior praticidade e economicidade na realização de atividades. Compreendendo dessa forma que instituições que não acompanham o ritmo da conectividade global podem sucumbir na realização de suas atividades, mostrando assim a necessidade contínua de mudanças respaldadas na tecnologia para acompanhar a sociedade e suas transformações. Em complemento, Lastres e Ferraz (1999) afirmam que as TI's são fundamentais para a gestão pública, privada e individual, na qual privilegia as organizações quanto à tomada de decisão.

Com o crescimento do número de estudos que exploram a função do setor público na economia, a inovação assume um protagonismo estratégico. No entanto, a ausência de estudos sobre o impacto da inovação no setor público tornou-se uma realidade, uma vez que a maior parte da associação com a inovação se concentrava no setor privado, cujo principal propósito é a geração de lucros em larga escala.

Algumas legislações são norteadoras para mudanças no cenário organizacional, estas geram impactos inclusive no modo de gestão, sendo de relevante importância para perspectivas futuras, a exemplo o Decreto nº 8.539 de outubro de 2015. Publicado no Diário Oficial da União, o referido Decreto (ANEXO A) estabelece o uso de meios eletrônicos para a tramitação de documentos nos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Com isso as instituições passaram a moldar-se para implementar sistemas, que conforme o parágrafo único do art. 4º, permitam a verificação da autoria e integridade dos documentos em processos administrativos eletrônicos. No art.3º, o decreto apresenta seus objetivos, sendo: I – Assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade das ações governamentais; II – Utilização de meios eletrônicos seguros, transparentes e econômicos; III – Sustentabilidade ambiental; e IV – Facilidade de acesso ao cidadão às instâncias administrativas (BRASIL, 2015). Tais objetivos direcionam ações para que a gestão pública se mantenha em busca de melhorias contínuas.

Inserido no contexto da administração pública, o Hospital das Clínicas de Pernambuco (HCPE), órgão suplementar da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e gerido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) desde 2013, no intuito de promover a eficiência administrativa no âmbito público com visibilidade de melhoria no impacto de processos de gestão da informação e da documentação, decide por implementar em toda Rede

EBSERH o Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Através do Termo de Cooperação, assinado em 20 de julho de 2017 entre a EBSERH e o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG).

O SEI integra o Processo Eletrônico Nacional (PEN), formado por iniciativa de diversos órgãos e entidades da esfera pública que objetivam melhorias nos processos eletrônicos da administração pública. Ele promove a redução de recursos materiais, como o papel, celeridade nos processos por terem caráter instantâneo através da internet, consequentemente proporcionando maior produtividade pelo não deslocamento físico de documentos e permitindo uma maior satisfação ao usuário do sistema (BRASIL, 2020).

As Instituições públicas que optam pelo SEI as obtém de maneira gratuita, esse ponto faz com que esta opção de sistema de processos eletrônico seja positiva, visto que a economicidade é um fator relevante para a gestão pública, principalmente quando a solução ofertada se propõe a promover eficiência administrativa. Contudo, a implantação do SEI não analisou alguns pontos relevantes para sua utilização nos meios hospitalares, como a cultura dos servidores e empregados públicos, bem como a possibilidade de conciliar o uso de sistemas informacionais e de apoio à decisão já em uso nos hospitais além das Universidade, como no caso do HCPE, que dispõe do Sistema Integrado de Patrimônio Administrativo e Contratos (SIPAC) como meio de movimentações de processos administrativos eletrônicos.

Diante do exposto, o estudo investigou, no âmbito do HCPE: **Em quais aspectos o uso do Sistema Eletrônico de Informação – SEI pode ser considerado uma inovação na execução das atividades desempenhadas pelos servidores da Unidade do Sistema Urinário do Hospital das Clínicas de Pernambuco?**

1.1 JUSTIFICATIVA

O Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, define processo administrativo eletrônico como “aquele em que os atos processuais são registrados e disponibilizados em meio eletrônico”. Os sistemas sugeridos pela legislação para escolha das instituições públicas contemplam programas com códigos abertos, ou seja, disponíveis para *download* por qualquer pessoa, e que estes possam promover a verificação da autoria e integridade dos documentos nos processos administrativos eletrônicos. (BRASIL, 2015).

Em Boletim de Serviço número 123, de 30 de julho de 2019, do Hospital das Clínicas da UFPE, foi publicada a Portaria – SEI número 112, de 29 de julho de 2019 (ANEXO B), que institui o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) como sistema informatizado oficial de

gestão de documentos e processos eletrônicos no âmbito do HCPE. O Hospital, por atender demandas de média e alta complexidade e em seu ambiente institucional, possui diversos sistemas de informação com distintas finalidades, para apoiar a tomada de decisão de diversos níveis hierárquicos e complexidades. A referida Portaria publicada no HCPE tem como respaldo a Portaria SEI número 49, de 3 de novembro de 2017 – Sede, que institui no âmbito da EBSEH o uso do SEI, além de considerar as legislações pertinentes para a implementação do sistema.

E, em 22/06/2017 foi apresentado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), elaborado pelo Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) com a finalidade de prover um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos para sustentação da infraestrutura tecnológica para o ambiente corporativo do HC. Uma forma de deixar o SEI mais transparente. Ele é uma plataforma de produção e tramitação de documentos que objetiva a padronização, agilidade, transparência nos processos assim como a redução de consumo de papéis nas instituições que o utilizam.

Em 29 de julho de 2019 o sistema passou a ser utilizado pelos diversos setores que compõem o Hospital das Clínicas de Pernambuco, com essa mudança institucional, algumas rotinas conseqüentemente alteraram a forma processual de sua operação. Documentos/formulários antes impressos e agora digitais passam a compor esse sistema de informação concedendo facilidades para o acesso de todos os profissionais que atuam no HCPE. Porém, não há integralização destes sistemas que o HCPE possui, por isso é utilizado um *Web Service* (sistema utilizado para transferir dados através de protocolos de comunicação em diferentes plataformas, independentemente das linguagens de programação utilizadas nas diferentes plataformas).

Alguns meios de comunicação foram utilizados no âmbito do HCPE para divulgação do SEI e assim alcançar o máximo possível de profissionais. Na gestão da EBSEH, todos os computadores são conectados através de uma rede, permitindo que o Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) possa operar remotamente, com isso todas as áreas de trabalho ou *desktop* foram usadas para divulgação do SEI. Outros meios utilizados foram os Boletins de Notícias do HC, compartilhados diariamente pela Unidade de Comunicação Social do HC. A divulgação também foi feita através de *banners*, ficando estes expostos nos elevadores da Portaria 1 do HC.

Com a implantação do SEI, muitos procedimentos foram alterados, deixando o uso rotineiro de recebimento e envio de documentos físicos pelo uso expressivo da plataforma

digital. De acordo com Fleury e Fischer (1996), os processos de mudança geram instabilidade no fator humano das organizações, levando a reações imprevisíveis que precisam ser analisadas e consideradas principalmente em situações de implantação de novos procedimentos, com o intuito de gerenciar as possíveis instabilidades a fim de garantir o seu sucesso.

Em março de 2020 foi declarada pela Organização Mundial de Saúde – OMS o estado de pandemia decorrente da contaminação do novo coronavírus, aqui no Brasil registra-se a primeira morte por Covid-19 na cidade de São Paulo. Com esse cenário as ferramentas tecnológicas tomaram proporções ainda maiores para o andamento de trabalhos, para tanto os teletrabalhos ou trabalhos remotos, que já representavam tendência de mercado, passaram a ser adotados por diversas instituições, inclusive as públicas. Com isso, diversas normativas, portarias e decretos foram sendo lançados conforme necessário.

O HCPE adotou para muitos profissionais a diminuição da exposição diária ao vírus, tomando medidas de fechamento ambulatoriais, cancelamento de cirurgias eletivas e realização de diversos exames no intuito de reduzir ao máximo o fluxo de pessoas no ambiente hospitalar.

Consecutivamente muitos fluxos que já tinham caracterizações virtuais foram mais explorados, como no caso da ferramenta dos processos administrativos, o SEI, que passou a ser mais utilizado remotamente a exemplo dos afastamentos por profissionais contaminados ou profissionais enquadrados no grupo de risco. Muitas informações que impactam em rotinas de trabalho foram e são processadas diariamente para todos os colaboradores que compõem o hospital.

Note que a necessidade de utilização da inovação proposta ainda no ano de 2019 se deu em momento pandêmico e diante da necessidade de afastamento de alguns servidores em decorrência dos riscos que o vírus em questão apresenta. Como antes o trâmite dos processos se dava de forma física, seria necessário, obrigatoriamente, o comparecimento do interessado no setor a fim de solicitar o que precisa, contudo, com a pandemia, o trabalho presencial se tornou precário, sendo este o momento que o SEI passou a ter papel fundamentação para que fosse possível dar continuidade ao trâmite dos processos administrativo.

Outro ponto a ser considerado trata-se da autora estar inserida no contexto do estudo, por ser servidora pública da UFPE como assistente em administrativa e lotada no Serviço de Nefrologia, dessa forma sendo usuária do SEI e aguçando o interesse em verificar como os demais profissionais da Unidade do Sistema Urinário percebem o sistema escolhido para movimentação de processos eletrônicos, bem como se sua implantação realmente pode ser

considerada uma inovação e facilitou a execução do trabalho e das demandas que surgiram ao longo do tempo.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Com a implantação de um novo sistema de informação que influencia diretamente em práticas e procedimentos por parte de todos os Servidores e Empregados públicos que compõem o HCPE, supõem-se que houve um impacto nas rotinas já estabelecidas anteriormente na estrutura do hospital.

A implantação de um novo sistema teoricamente representa a chegada de uma inovação no setor público, fato que demorou bastante para acontecer tendo em vista o fato de que, de maneira geral, os processos de inovação eram interessantes para o setor privado e não para o público. Contudo, com o tempo o Poder Público passou a compreender a necessidade de investimentos em inovação, principalmente para cumprir deveres impostos por leis, a exemplo da de Acesso à Informação.

Para o universo da UFPE, o Sistema Integrado de Patrimônio Administrativo e Contratos (SIPAC) foi escolhido como um sistema que iria integrar todos os trâmites processuais para o ambiente virtual, instituído por meio da Portaria Normativa nº01, em 02 de janeiro de 2019. O HCPE, gerido pela EBSEH implementa por meio da Portaria - SEI nº112 em 29 de julho de 2019, o Sistema Eletrônico de Informação, também como meio de tramitação processual eletrônica, baseada em decisões estabelecidas pela EBSEH Sede, que implementou o SEI em 22/09/2017, de acordo com o mapa de implementação apresentado na Figura 1. Ambos os sistemas são utilizados no HCPE, entretanto com a seguinte diferença, apenas Servidores Públicos utilizam o SIPAC, já o SEI é utilizado tanto por Servidores como Empregados Públicos que atuam no hospital estudado.

Apresentado como uma ferramenta de inovação, o SEI precisa ser analisado sob a perspectiva do usuário quanto a ele. Sendo necessário verificar se a sua implantação revelou mudanças positivas na gestão das atividades desempenhadas pelos usuários, bem como se as informações disponibilizadas para instruir seu uso foram suficientes para que os servidores que dele fazem uso possam executar suas atividades de forma eficiente.

Figura 1 – Mapa de Implementação do SEI nos Hospitais Universitários



Fonte: Intranet Ebserh, 2020.

Alguns fluxos passariam por alterações em sua naturalidade, entretanto, cabe aqui identificar se a inserção do SEI para os diversos usuários que integram o âmbito hospitalar pode ser considerada uma inovação no setor público.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

Averiguar como o uso do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) se caracteriza como uma inovação no serviço público que facilitou para a contribuição da execução das atividades desempenhadas pela percepção de seus usuários, servidores e empregados públicos do Hospital das Clínicas na Unidade do Sistema Urinário (USU).

1.3.2 Específicos

- Descrever como se deu a implantação do SEI no âmbito do HCPE e na Unidade do Sistema Urinário: origem, atores participantes, primeiras experiências na Unidade do Sistema Urinário (USU).
- Identificar pontos positivos e barreiras no uso do Sistema Eletrônico de Informação, através da óptica dos profissionais da Unidade do Sistema Urinário.
- Aferir o nível de conhecimento dos profissionais que utilizam o SEI na Unidade do Sistema Urinário.
- Especificar as melhorias apontadas pelos usuários nos trâmites dos processos administrativos.

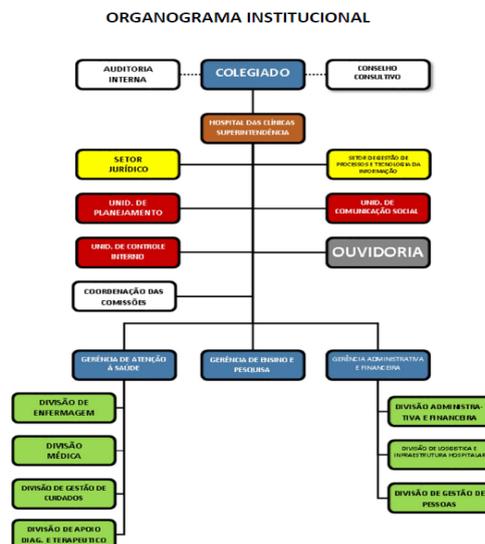
2. DELIMITAÇÃO DO *LOCUS* E CORPUS DE PESQUISA

2.1 APRESENTAÇÃO DO *LOCUS* DA PESQUISA

O Hospital das Clínicas de Pernambuco (HCPE), órgão suplementar da Universidade Federal de Pernambuco, identificado como hospital-escola, possui mais de 40 anos de história, tendo sua inauguração em 14 de setembro de 1979. Desde dezembro de 2013 ele possui vínculo com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), empresa pública vinculada ao Ministério da Educação, responsável pela gestão dos hospitais universitários federais, criado em 2011 através da Lei nº 12.550.

O HCPE já possuía uma estrutura administrativa própria e dependente da UFPE, entretanto após assinatura do contrato de adesão com a EBSERH, o organograma passou por reestruturação como apresentado na Figura 2, consequentemente alterando responsabilidades da governança do hospital.

Figura 2 – Organograma Institucional do Hospital das Clínicas de Pernambuco



Fonte: Site EBSERH, 2020.

Observando a estrutura do organograma, a pesquisa realizou um recorte a partir da Gerência de Atenção à Saúde (GAS) no intuito de chegar à Unidade do Sistema Urinário (USU) que na estrutura organizacional responde hierarquicamente à Divisão de Gestão de Cuidados (DGC).

2.2 DESCRIÇÃO DO *LOCUS* DA PESQUISA

O universo presente na pesquisa consiste nos servidores e empregados públicos do HCPE que fazem uso do SEI e estão lotados na USU. A partir de informações disponibilizadas no site do HCPE, em consulta no dia 24/09/2020, foi verificado no quesito Recursos Humanos um quantitativo de: 1.007 Servidores RJU (UFPE); 1.198 Empregados públicos (EBSERH); 63 Voluntários; 330 Residentes e 589 Terceirizados, de acordo com a Quadro 1 sendo atualizada pela Divisão de Gestão de Pessoas, pelo Setor de Gestão do Ensino e da Extensão e pela Unidade de Contratos.

Quadro 1 – HC em Números

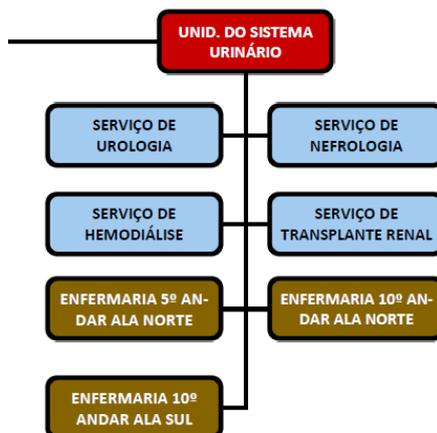
| Recursos Humanos | Quantitativo |
|------------------------------|---------------------|
| Servidores RJU (UFPE) | 1.007 |
| Empregados públicos (EBSERH) | 1.198 |
| Voluntários | 63 |
| Residentes | 330 |
| Terceirizados | 589 |

Fonte: Site da EBSERH, 2020.

A USU é formada por um efetivo de 84 Servidores RJU - Regime Jurídico Único (UFPE); 84 Empregados públicos (EBSERH); as demais classificações listadas, não expressam peso na investigação, visto os seguintes pontos: Não possuem acesso ao SEI ou são profissionais rotativos/temporários ou inexistentes no setor, como no caso dos voluntários. Desta forma, a Unidade apresenta uma amostra de 168 Servidores e Empregados públicos usuários do SEI, conforme levantamento realizado com as escalas de serviço publicadas no site da Ebserh.

A USU é subordinada à Divisão de Gestão de Cuidados (DGC) e esta por sua vez é subordinada à Gerência de Atenção à Saúde (GAS). Tal estrutura organizacional foi projetada com o intuito de alinhar a estrutura prevista na sede da EBSERH, assim podendo assegurar coerência comunicacional entre as demais filiais. A USU é composta por serviços assistenciais extremamente relevantes e notórios ao ambiente hospitalar com o mesmo fim, nesse caso o aparelho urinário, como pode ser visto no recorte do organograma do HCPE na Figura 3.

Figura 3 - Composição da Unidade do Sistema Urinário



Fonte: Site EBSEERH, 2020.

O local escolhido para a realização da pesquisa é a Unidade do Sistema Urinário (USU), caracterizada como assistencial composta pelos Serviços de Urologia, Serviço de Nefrologia, Serviço de Hemodiálise, Serviço de Transplante Renal e as Enfermarias do 5ª Norte/ 10º Norte e 10º Sul, conforme organograma institucional.

O Serviço de Urologia atende pacientes com queixas urológicas, como também realiza cirurgias ambulatoriais de médio e grande porte, assistem pacientes que estejam internados nas enfermarias sob sua responsabilidade além dos pareceres demandados à especialidade.

O Serviço de Nefrologia realiza atendimentos ambulatoriais aos pacientes com queixas nefrológicas, presta assistência aos pacientes internados nas enfermarias que estejam sob sua responsabilidade, incluindo pareceres gerados à especialidade. O serviço também realiza procedimentos invasivos, como exemplos: biópsias renais e ósseas.

O Serviço de Hemodiálise realiza atendimento aos pacientes com problemas renais crônicos. Realizando atendimento ambulatorial, com uma média de 56 pacientes inscritos no programa convencional de hemodiálise, também sendo realizados procedimentos de hemodiálise na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e nos pacientes internados nas diversas unidades hospitalares. Geralmente sendo estabelecidas três sessões semanais com durabilidade de quatro horas cada, requerendo o acompanhamento médico e da equipe de enfermagem, o tratamento tem caráter permanente, podendo ser cessado quando da possibilidade do transplante do rim, ainda assim, requerendo a assistência contínua, visto a possibilidade de rejeição do órgão.

O Serviço de Transplante Renal realiza atendimentos ambulatoriais, identificados como pré-transplante renal ou pós-transplante renal. Especificamente são realizados

transplantes de doadores vivos. O Serviço funciona 24h, oferecendo atendimentos de urgência.

As Enfermarias do HCPE são ambientes destinados a internação de pacientes, sendo reservadas vagas para o 5º andar da ala norte, pacientes da especialidade de nefrologia; para o 10º andar da ala norte, pacientes da especialidade a urologia e ginecologia; e para o 10º andar da ala sul, pacientes das especialidades de transplante renal, cirurgia vascular, hemodinâmica e gastroplastia.

Por estarem inseridos em contexto de Hospital Universitário, depreende às equipes multiprofissionais a atribuição de preceptoria, por acompanharem e orientarem os residentes que integram profissionalmente o ambiente hospitalar.

2.3 O OBJETO PESQUISADO

Em 29 de julho de 2019 por meio da Portaria SEI nº 112 ocorreu a implementação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) no HCPE, sistema que passou a ser utilizado por todos os servidores e empregados públicos que compõem o hospital.

A escolha do sistema e sua implementação ocorreu gradativamente na Rede EBSEH, tendo início na sede por meio da Portaria SEI nº 49, de 03 de novembro de 2017. A decisão estava articulada desde a recomposição do Comitê Gestor do Processo Eletrônico (CGPE) destinado ao planejamento, organização, direção e controle na implementação e no funcionamento do processo eletrônico como verificado na Portaria nº 145, de 16 de junho de 2017. Foi firmado no dia 20 de julho de 2017 com a assinatura do Termo de Cooperação Técnica com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG).

O SEI passou a integrar a rotina dos servidores e empregados públicos, isso por tornar-se um dos canais de comunicação formais do hospital. Diariamente comunicações são geradas, seja por demandas espontâneas (quando o próprio funcionário a gera) ou até mesmo por demandas de outros setores.

Na Figura 4 é apresentado o layout do SEI para a USU, sendo a página inicial do sistema após os profissionais estarem logados. A figura entretanto, destina-se a perfis com extensão do SEI ++, ou seja, com a versão do SEI igual ou superior a 3.0.0. A identificação de cada Unidade consta na barra de identificação presente no canto superior direito, para este caso sendo: USU/DGC/GAS/HC-UFPE. Tal referência serve como endereço de correspondência para recebimentos dos processos remetidos à Unidade.

Figura 4 - Layout do SEI – Unidade do Sistema Urinário

The screenshot displays the 'Controle de Processos' interface of the SEI system. It features a sidebar on the left with navigation options such as 'Início Processo', 'Histórico', 'Processos', and 'Grupos'. The main area contains two tables of process data, each with columns for 'Processo', 'Prioridade', and 'Data'. The left table shows processes with IDs like 23536 02244/2020-11 and 23536 03883/2020-17. The right table shows processes with IDs like 23536 01948/2020-51 and 23536 03882/2020-75. The interface also includes a search bar, a QR code, and a 'Ver por marcadores' (View by markers) option.

Fonte: SEI-EBSERH, 2020.

A página inicial identificada como Controle de Processos, dispõem de duas listagens de processos, do lado direito conferem aos processos gerados na Unidade pelos funcionários e que por motivos diversos ainda constam na listagem dos processos gerados (a exemplo: aguardando uma assinatura para tramitar; aguardando anexar algum arquivo; ou que apenas tramitaram e quiseram manter aberto o processo na Unidade). Do lado esquerdo estão relacionados os processos recebidos na Unidade que já tramitaram em outros setores por demanda gerada através de algum funcionário da Unidade ou um novo processo advindo de outros setores.

Muitos são os ícones e funcionalidades do sistema, uma delas que pode ser apresentada na Figura 4 é a atribuição de processos a quem de interesse. Os processos recebidos na Unidade podem ser abertos por qualquer funcionário que esteja liberado cadastrado e vinculado a mesma, logo, uma forma de gerir esse controle é atribuindo nominalmente o processo ao seu destinatário. Esse é um fator que sugere duas percepções: uma positiva, por facilitar o acesso dos interessados através das atribuições e outra negativa, já explicitada por alguns funcionários, de que os processos não deveriam ser abertos por todos.

Outra forma pouco explorada por todos os usuários da USU, mas que detém uma capacidade de buscas rápidas, são os gerenciadores de marcadores. Como pode ser verificado na Figura 4, há uma opção de “ver por marcadores”, ao ativar esse item é possível identificar

a listagem dos marcadores com seus quantitativos e suas descrições, dessa forma filtrando a busca por um processo, como apresentado na Figura 5.

Figura 5 - Gerenciar Marcadores

Controle de Processos

Ver processos atribuídos a mim Ver todos os processos Visualização detalhada

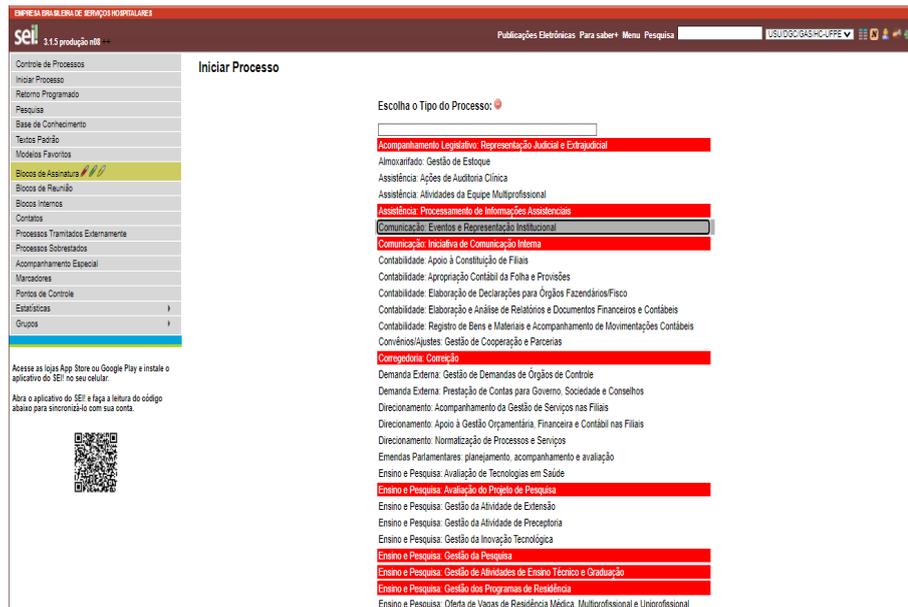
| Processos | Marcador |
|-----------|--|
| 6 |  Ambulatório |
| 2 |  Biópsia Renais - Instituto de Nefropatologia (NF+) |
| 1 |  Biópsias Renais |
| 1 |  Documento anexado |
| 1 |  DP - Baxter - (empenhos e NF) |
| 6 |  Enfermeiras Nefrologia |
| 23 |  Insalubridade |
| 6 |  Médicos Nefrologia |
| 50 |  Ofícios a verificar andamento |
| 76 |  Processos sem movimentações |

Fonte: SEI-EBSERH, 2020.

Cada usuário da Unidade utiliza livremente o SEI para gerar seus processos, entretanto um dos principais setores a receber processos gerados pela USU é a Divisão de Gestão de Pessoas (DIVGP).

No momento da criação de um processo no SEI, são elencados atualmente 149 escolhas de tipos de processo, sendo essa a referência na capa do processo como segue parcialmente apresentada na figura 6.

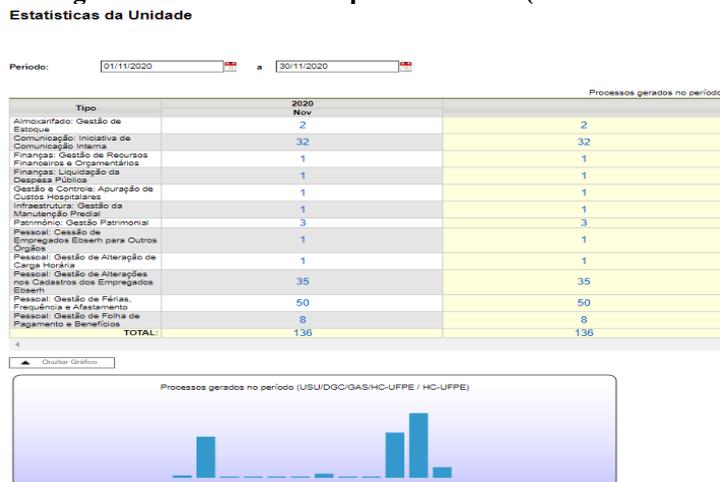
Figura 6 - Listagem da escolha dos tipos de processos



Fonte: SEI-EBSERH, 2021.

Processos antes manipulados presencialmente e por fluxos de formulários em papéis agora são tramitados virtualmente. A figura 7 apresenta os quantitativos dos tipos de processos gerados na USU referentes ao mês de novembro/2020, dentre os relacionados, os tipos: Comunicação: Iniciativa de Comunicação Interna; Pessoal: Cessão de Empregados Ebserh para outros Órgãos; Pessoal: Gestão de Alteração de Carga Horária; Pessoal: Gestão de Alterações nos Cadastros dos Empregados Ebserh; Pessoal: Gestão de Férias, Frequência e Afastamento e Pessoal: Gestão de Folha de Pagamento e Benefícios, são destinados quase em sua totalidade para a DIVGP, caracterizando uma média de 93% correspondente ao mês em destaque.

Figura 7 - Estatísticas – Tipo do Processo (recorte novembro/2020)



Fonte: SEI-EBSERH, 2020.

2.4 ACESSO AO SISTEMA

Observado o capítulo IV da Portaria-SEI nº 112, de 29 de julho de 2019, que trata do acesso e credenciamento dos usuários do SEI, pode-se verificar que são os Administradores Gerais responsáveis pela criação, parametrização, cadastramento e não cadastramento dos perfis, como relacionado abaixo:

- a) as unidades administrativas;
- b) os usuários internos;
- c) os tipos de processos;
- d) os tipos de documentos;
- e) os padrões oficiais de documentos;
- f) as classificações arquivísticas;
- g) as hipóteses legais de sigilo de informações; e
- h) demais funções de gerenciamento do sistema.

(Anexo B)

Estes administradores gerais estão vinculados ao Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI), sendo um setor de assessoria da Superintendência do Hospital.

Entretanto, são os gestores das Unidades, ou como expresso na Portaria, Administradores das Unidades, os responsáveis por autorizar as liberações dos perfis dos usuários de suas Unidades. Exemplo, um novo funcionário é inserido no quadro efetivo de um setor, logo o Gestor da Unidade a qual o setor esteja vinculado, é responsável por solicitar aos Administradores Gerais a inclusão do perfil deste novo funcionário para ter acesso ao SEI, do mesmo modo quando um funcionário deixa de fazer parte de um setor, cabe aos Gestores a solicitação de descredenciamento destes.

Como responsabilidade de cada usuário do SEI, são expressos na portaria três pontos importantes, sendo 1 - sigilo da senha; 2 – a consulta diária no SEI, para verificar os processos recebidos; e 3 – a não divulgação indevida de informações dispostas no SEI. Logo é possível aferir que os profissionais que estejam com perfis ativos para o uso do SEI devam assumir o senso da responsabilidade na verificação e criação de documentos no sistema.

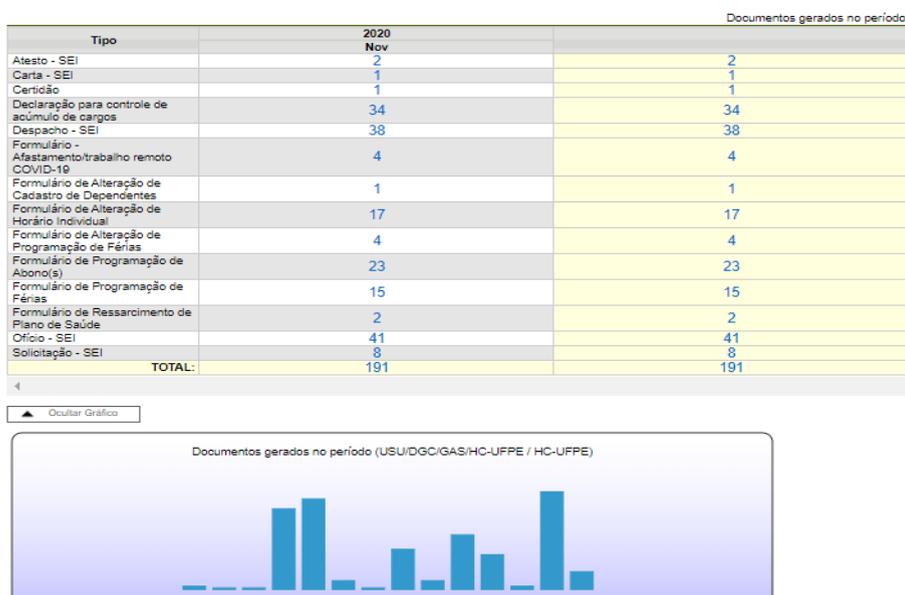
2.5 PROCESSOS NA UNIDADE

O setor que mais recebe demandas geradas pela USU é a DIVGP. Tais processos envolvem questões pessoais dos funcionários, ou até mesmo demandas oriundas da própria

instituição, como o caso da marcação de férias que requer homologação por parte da Gestão de Pessoas.

Ainda verificando o mês de novembro/2020, é possível identificar alguns tipos de documentos inseridos nos processos, estes de suma importância para a comunicação entre os setores e as tramitações dos processos. Na figura 08 estão listados alguns tipos de documentos utilizados no mês referido, entretanto há uma vasta listagem de opções de documentos disponíveis para uso no SEI, atualmente constam 303 escolhas, na qual nem todos são explorados/usados pela USU, diante de especificidades destinada a outros setores.

Figura 8 - Estatísticas – Tipo do Documento (recorte novembro/2020)



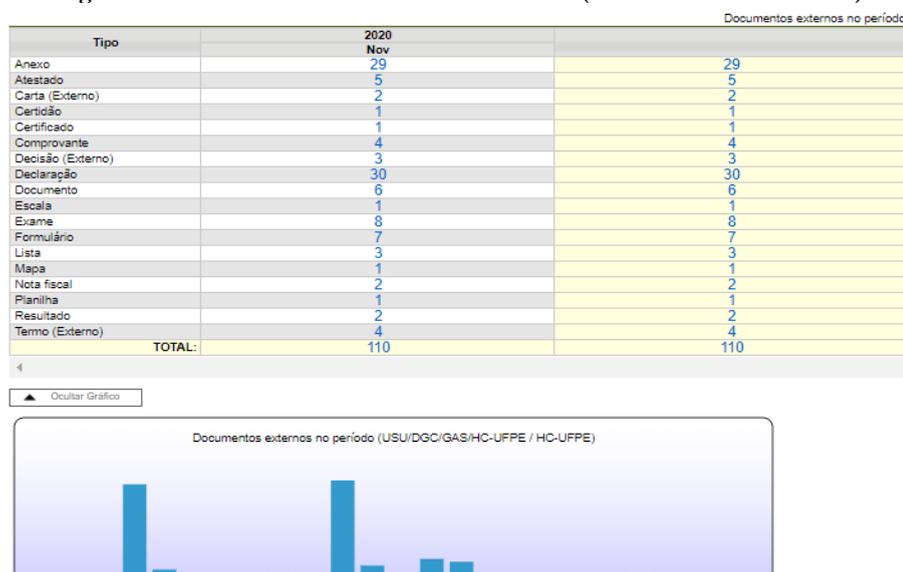
Fonte: SEI-EBSERH, 2020.

Um dos documentos mais usados pela USU são os ofícios, sendo estes geralmente, ignições para os processos. Mensalmente há uma gama de formulários utilizados pela Unidade, por exemplo a “Declaração para Controle de Acúmulo de Cargos”, este tendo uma expressiva representação para o mês em análise, decorrente prazo estabelecido pelo setor solicitante. Outro documento com bastante uso no setor é o “Despacho-SEI”, isso por considerar uma “menor” formalidade para andamento de processos, ou seja, é possível receber um ofício e respondê-lo por despacho.

Representando o critério da virtualização, também é possível a inserção de documentos externos, podendo receber diversas extensões como por exemplo de imagem, áudio ou até mesmo compactado. Na Figura 09 estão dispostos alguns tipos de documentos

externos que podem ser inseridos nos processos, salientado que há uma listagem extensa de nomenclaturas destinadas aos documentos externos.

Figura 9- Estatísticas – Documentos Externos (recorte novembro/2020)



Fonte: SEI-EBSERH, 2020.

O mês abordado traz em maior quantitativo, as declarações, pontualmente neste mês os processos de acúmulo de cargos exigidos anualmente, são cobrados aos empregados públicos, logo cabe o esclarecimento da relação das declarações com a demanda. Outro documento de significado amplo, mas que expressa quantitativo notório são os anexos, estes podem ser qualquer documento, mas que deixam claros a exigência de um documento textual que vinculam aos mesmos.

A importância dos processos está no grau que o mesmo possa impactar nas rotinas dos funcionários. Um exemplo para o cenário atual, em decorrência da pandemia do COVID-19, algumas portarias e orientações foram divulgadas via ofício circular SEI a respeito de como proceder com os afastamentos profissionais para casos suspeitos. Os Servidores da UFPE devem encaminhar para o Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor (NASS) via e-mail o resultado do exame que comprove a contaminação pelo vírus, para assim prosseguir o processo de afastamento. Já para os Empregados da EBSERH, devem preencher um formulário disponibilizado no SEI denominado de “Formulário – Afastamento/trabalho remoto COVID-19” e anexar o resultado do exame submetendo o processo a DIVGP.

O citado exemplo também permite a percepção de como a gestão EBSERH lida com dois vínculos públicos, cada qual conforme suas particularidades, mesmo diante de portarias e

instruções normativas, o fluxo dos procedimentos muitas vezes tramitam por caminhos distintos, mas que alcançam o mesmo destino.

Com isso, cabe enfatizar que não há um tipo de processo denominado importante, mas sim há processos que requerem atenção mais denotada por parte de todos os profissionais do Hospital, para então melhorar a capacidade da eficiência e eficácia nas comunicações.

2.6 DETALHANDO PROCESSOS DA UNIDADE

O SEI permite uma pesquisa por Estatísticas da Unidade, por vez gera um levantamento de informações por tipo de processo que se apresenta em uma linha temporal e quantitativa referente ao período selecionado. Abaixo segue a Quadro 2 que contempla os processos gerados no período de 29/07/2019 a 29/12/2020 para a USU com seus quantitativos:

Quadro 2 – Tipos de Processos

| | Tipos de processos | Quantitativo Gerado |
|----|---|----------------------------|
| 01 | Almoxarifado: Gestão de Estoque | 24 |
| 02 | Comunicação: Iniciativa de Comunicação Interna | 672 |
| 03 | Demanda Externa: Gestão de Demandas de Órgãos de Controle | 1 |
| 04 | Finanças: Gestão de Recursos Financeiros e Orçamentários | 6 |
| 05 | Finanças: Liquidação da Despesa Pública | 5 |
| 06 | Finanças: Pagamento | 23 |
| 07 | Gestão de TI: Provimento e Manutenção de Sistemas | 8 |
| 08 | Gestão e Controle: Apoio à Regulação Assistencial | 1 |
| 09 | Gestão e Controle: Apuração de Custos Hospitalares | 17 |
| 10 | Infraestrutura: Gestão da Manutenção Predial | 32 |
| 11 | Infraestrutura: Gestão de Serviços Eventuais, Reformas e Obras | 5 |
| 12 | Material: Gestão de Estoque e Distribuição de Insumos | 3 |
| 13 | Orçamento: Planejamento Orçamentário | 1 |
| 14 | Patrimônio: Desfazimento de Bens Permanentes | 2 |
| 15 | Patrimônio: Gestão de Doações | 1 |
| 16 | Patrimônio: Gestão Patrimonial | 28 |
| 17 | Pessoal: Capacitação | 3 |
| 18 | Pessoal: Cessão de Empregados Ebserh para Outros Órgãos | 1 |
| 19 | Pessoal: Demanda de servidor RJU | 1 |
| 20 | Pessoal: Gestão de Alteração de Carga Horária | 18 |
| 21 | Pessoal: Gestão de Alterações nos Cadastros dos Empregados Ebserh | 139 |

| | | |
|----|--|-------------|
| 22 | Pessoal: Gestão de Férias, Frequência e Afastamento | 623 |
| 23 | Pessoal: Gestão de Folha de Pagamento e Benefícios | 259 |
| 24 | Pessoal: Gestão do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) | 2 |
| 25 | Pessoal: Monitoramento da Força de Trabalho | 1 |
| | Total de Processos: | 1876 |

Fonte: Elaborado pela Autora, 2023.

Cada tipo de processo relacionado no Quadro 2 significa uma escolha do usuário para a criação do processo, dentro de cada um há uma diversidade de assuntos tratados.

Os “tipos de processo” listados e disponibilizados no SEI, são designados para melhor padronização na criação de processos, visando facilitar nas buscas quando necessário e com o intuito de evitar o uso incorreto de modelos na geração de processos.

Em caráter exemplificativo, o recorte temporal foi realizado no início da pesquisa sobre a ferramenta SEI, dessa forma justificando o período de 29/07/2019 a 29/12/2020. Vale salientar que a pesquisa realizada no SEI é feita com intervalos de até 1 ano, dessa forma, sendo pesquisado de 29/07/2019 a 28/07/2020 e 29/07/2020 a 29/12/2020.

A relação no Quadro 2, com 25 opções, são as que constam nesse período destacado. Alguns destes são gerados mensalmente, já outros tiveram aparições únicas, não mais se repetindo na USU e foram apenas considerados os processos realmente movimentados para outros setores.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Como norteador da pesquisa, o projeto se respaldará na utilização de alguns conceitos sobre a Inovação no Setor Público e os Sistema de Informação com foco na Administração Pública, compondo a base teórica de sustentação aos objetivos propostos.

O quadro 3 possui referências que envolvem a temática. Foram pesquisadas com o fim de demonstrar a dificuldade de se ter referências atuais sobre a temática da inovação no setor público e a implantação do Sistema Eletrônico de Informações.

O quadro em questão tem o objetivo de demonstrar que atualmente, a pesquisa envolvendo inovação no setor público é menor do que deveria ser. Investir em inovação no setor público é essencial para a evolução da sociedade, pois, como o próprio nome menciona, em regra, o setor público presta serviço ao público, ao cidadão, sendo, importante, portanto, que novas tecnologias e formas de trabalho estejam presentes em seu cotidiano.

Vê-se por meio da observação do referido quadro que a implantação e importância do SEI é analisada em algumas universidades em geral, contudo, não se vê estudos sobre sua utilização em hospitais, como é o caso da presente pesquisa, o que remete a importância desta pesquisa para a área.

Observe:

Quadro 3 - Referências sobre Inovação no Setor Público e Sistema Eletrônico de Informação

| AUTOR/TÍTULO | OBJETIVO | METODOLOGIA | RESULTADOS |
|--|--|-----------------------|---|
| BARBOSA, Elsa Maria Nunes. Sistemas de Informação na Administração Pública (2021). | Entender os sistemas de informação na administração pública. | Revisão bibliográfica | As manifestações da sociedade da informação rodeiam o nosso cotidiano, afetam o comportamento das organizações e influenciam o pensamento estratégico das nações. |
| SARAIVA, André. A Implementação do SEI - Sistema Eletrônico de Informações (2018). | Apresentar o relato sobre como se deu o processo de busca e implantação, por parte do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), | Revisão bibliográfica | A implantação do SEI é fundamentada em um tripé: tecnologia da informação, gestão documental e gestão de processos. Contudo, as duas últimas partes ficaram |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | desde 2013, do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), um sistema de gestão eletrônica de documentos. | | prejudicadas. O foco ficou em TI. Agora, como já dito, iniciou-se a parte qualitativa, onde continua a expansão, mas serão avaliados como estão os processos e haverá mais ênfase nas duas últimas partes do tripé. |
| SILVA, Leandro Gonçalves, SOUZA, Rosália Beber de. A gestão de documentos e tramitação de processos na administração pública, com a utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa (2020). | Analisar as principais contribuições, riscos e limitações da utilização do SEI na gestão de documentos e tramitação de processos na Universidade Federal de Viçosa - UFV. | Um estudo de caso com a Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na instituição, por meio de realização de entrevistas e levantamento documental, com obtenção de análise satisfatória do objetivo pretendido. | Conclui-se que o sistema contribui significativamente com a economia de recursos e a eficiência do serviço público na instituição. Em relação aos riscos e limitações, eles se situam em torno da gestão documental. Por ele não ser considerado um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos, o sistema coloca em risco as informações nele produzidas, exigindo que medidas efetivas de atualização sejam implementadas para sanar as incoerências encontradas. |
| BERTOLINO, Priscilla Lopes. Comunicação e aprendizagem organizacional em processos de mudança: um estudo da implantação do Sistema Eletrônico de Informações no IFPR (2019). | Avaliar as práticas de comunicação e os processos de aprendizagem organizacional desenvolvidos pela Instituição e suas influências sobre o processo de mudança caracterizado pela implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) nos departamentos de Administração e Planejamento do IFPR. | Um estudo de natureza aplicada, de abordagem qualitativa e quantitativa, além de apresentar caráter descritivo e exploratório. Quanto aos procedimentos adotados, a pesquisa caracteriza-se como sendo documental, bibliográfica e estudo de caso. Aplicou-se um questionário dividido em três partes com 142 servidores da Instituição, cujos dados foram analisados por meio de técnicas estatísticas multivariadas. De maneira complementar, foram realizadas entrevistas com a equipe gestora do projeto na | O estudo revelou que as estratégias de comunicação e de aprendizagem sinalizaram muitos pontos positivos para apoiar a mudança e garantir o comprometimento do pessoal, entretanto, alguns gargalos foram identificados, em especial no que se refere à falta de planejamento da Instituição para gerir algumas etapas da mudança. |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | Instituição cujo conteúdo também foi analisado pela pesquisadora. | |
| MARCACINI, Augusto Tavares Rosa, BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco. Aspectos jurídicos, políticos e técnicos sobre sistemas eletrônicos de votação e a urna eletrônica brasileira (2019). | Discute o que é esperado de uma eleição política, comentando sobre princípios democráticos a serem seguidos, discutindo questões relacionadas à segurança da informação e a experiência internacional, e apresentando um breve relatório acerca dos métodos de auditoria que foram definidos e executados pelo Tribunal Superior Eleitoral brasileiro. | Revisão bibliográfica | O artigo conclui que a chave para obtenção de segurança, segredo e transparência reside na aplicação de modelos que anulem a vulnerabilidade de sistemas de votação integralmente eletrônicos, tais como a adoção de máquinas de votação independentes do software e trilhas de auditoria em papel verificáveis pelo próprio eleitor. |
| ANDRADE, Adrienne, RAMOS, Anatalia. Cocriação no desenvolvimento de sistemas de informação: o caso do software de gestão de processos eletrônicos de uma universidade federal brasileira (2020). | Investigar o processo de cocriação no desenvolvimento de um software de gestão de processos eletrônicos em uma universidade federal brasileira. | Estudo de caso | O estudo de caso identificou canais, práticas favoráveis, características e métodos de cocriação aplicados em um contexto de desenvolvimento de software de uma universidade federal que podem ser adotadas por outras organizações públicas congêneres. |
| SILVA, Lucílio Damião. BARBOSA, Rafael Rodrigues. Sistema Eletrônico De Informações (SEI): Uma Análise da Viabilidade de Implantação nas Diversas Organizações Públicas Brasileiras (2020). | Analisar a aplicação e a viabilidade da implantação do SEI nos diversos órgãos e entidades da Administração Pública, ressaltando a importância e os benefícios dessa adesão. | Pesquisa documental e bibliográfica, como metodologias de pesquisa, e a coletados dados foi feita por meio de análise documental. | O SEI não é a solução acabada em si. É sim uma etapa importante do ciclo virtuoso que deve ser a busca pelo aperfeiçoamento da Administração Pública, que deve atender às demandas sociais com base na economicidade, qualidade, eficiência e transparência. Assim, o presente artigo auxilia na compreensão da importância da ferramenta, demonstra a viabilidade de implantação, dada a sua flexibilidade, e contribui para sua divulgação. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>PINTO, Cristiane dos Santos Arão. Padronização de Documentos Oficiais no Sistema Eletrônico De Informações – SEI e na Multicampi da Universidade do Estado da Bahia (2022).</p> | <p>Sistematizar a padronização dos documentos oficiais da Universidade do Estado da Bahia – UNEB.</p> | <p>Abordagem metodológica de natureza qualitativa e bibliográfica. Pesquisa participante – com instrumentos de recolha de dados de aspectos qualitativos.</p> | <p>A produção do Manual de Redação Oficial do UNEB culminará em benefícios às comunidades interna e externa, à otimização das atividades administrativas e à consolidação da imagem e da identidade da instituição.</p> |
| <p>BRAGA, Ana Cristina Braga de Souza. Avaliação da usabilidade do Sistema Eletrônico de Informações - SEI pelos servidores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS (2019).</p> | <p>Avaliar a usabilidade do Sistema Eletrônico de Informações SEI da Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS, a partir da percepção dos usuários, após a completa implementação do sistema na Universidade</p> | <p>Estudo quali-quantitativo, com aplicação de questionário e observação participante, buscando analisar a usabilidade do SEI a partir das variáveis acessibilidade, segurança e confiabilidade, operação do sistema e valor socioambiental.</p> | <p>Verificou-se que os usuários do SEI-UFRGS, de maneira geral, avaliaram a usabilidade do sistema como satisfatória. Alguns benefícios também foram reconhecidos, além de sugestões de ajustes para ações de melhorias no sistema, adequando o SEI aos propósitos da UFRGS.</p> |
| <p>LIMA JUNIOR, Newton Silva de. Avaliação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA (2022).</p> | <p>Buscou variáveis de entrada (inputs) e saída (outputs) do SEI, com intuito de apontar dados, possíveis de serem processados por modelo de Análise Envoltória de Dados (DEA), propondo uma análise anual do SEI da SUFRAMA, de forma que cada ano compreendesse uma Unidade Tomadora de Decisão (DMU), com usabilidade proposta por um software livre.</p> | <p>Abordagem quantitativa e qualitativa e natureza exploratória com procedimento técnico bibliográfico, tem como objetivo analisar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), principal produto do Processo Eletrônico Nacional (PEN).</p> | <p>A proposta de pesquisa mostrou-se bem-sucedida ao fornecer dados da origem do SEI bem como identificá-lo como uma ferramenta da Indústria 4.0, suas características e sua potencialidade de agregar novas funções, uma delas proposta nesse trabalho, a associação SEI e DEA conforme a estruturação da pesquisa ano a ano também exitosa ao indicar resultados que servem de apoio a tomada de decisão institucional para aperfeiçoar os serviços públicos prestados.</p> |

Fonte: Elaborado pela Autora, 2023.

3.1 CONCEITOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

De acordo com Netto (2007), o processo de mudança, aliado à informatização e à era do conhecimento tem levado as empresas do setor privado a criar novos modelos de gestão, buscando formas de garantir a qualidade e aumentar a produtividade utilizando, entre outras,

as tecnologias da informação. Com isso, as empresas reestruturam seus processos administrativos, pois os que utilizam não atendem mais às exigências da sociedade moderna, destacando novos modelos, pautados em padrões de qualidade e excelência, cujo desenvolvimento se confunde com o uso de tecnologias.

Nas empresas em geral, no setor público e no terceiro setor, para fazer frente aos problemas econômicos e sociais, a transformação digital consiste na adaptação trazida pela tecnologia da informação para melhorar os processos existentes e erigir incompetências. Essas mudanças permitem que as organizações se adequem e criem novos processos, produtos e/ou serviços para atender às necessidades emergentes. Consequentemente, independentemente do contexto, a transformação digital é impulsionada pela agilidade. operações centradas nas pessoas e centrado no cliente (OLIVEIRA; OLIVEIRA; ZIVIANI, 2019) .

A intenção é motivar e aproveitar oportunidades para mudar o *status quo* e alavancar novos dados e recursos para obter vantagem competitiva e acelerar a inovação por meio de desenvolvimentos tecnológicos, como big data, inteligência de negócios Internet das Coisas, Computação Cognitiva, Inteligência Artificial e Computação em nuvem (VIAL, 2019). Espionam que os serviços em nuvem estão se movendo passo a passo com a disseminação da banda larga, o armazenamento e processamento de grandes quantidades de dados e a disponibilidade de novas ferramentas de software (DESTEFANO; KNELLER; TIMMIS, 2018; OECD, 2019).

Rezende (2007), por sua vez, pontua que o sistema de informação provém de recursos que podem ou não utilizar a tecnologia da informação desde que processe e administre informações. A tecnologia da informação (TI) depende dos seguintes componentes: hardware, equipamentos, software e funções sistema de telecomunicações, gerenciamento de dados e informações. Todas as partes interagem e necessitam de um fator essencial, o recurso humano, mesmo que não façam parte da TI, sem este recurso a tecnologia não seria aplicável e útil. Saber mais sobre TI, o autor destaca que:

Os recursos e os componentes da tecnologia da informação são os responsáveis pelas atividades de geração, troca e integração (sinergia) dos dados, informações e conhecimentos. Esses recursos podem ser qualquer software desenvolvido em linguagens de programação convencionais ou também software específico para esse fim, tais como, recursos de inteligência artificial ou sistemas especialistas, sistemas gerenciadores de banco de dados, ferramentas baseadas na internet e portais, gerenciamento eletrônico de documentos, automação de processos; e outras ferramentas ou aplicativos (REZENDE, 2007, p. 512).

Para Mulgan e Albury (2003), as alterações apresentadas pela tecnologia impactam o desempenho geral da organização pois tocam novas estruturas de trabalho, novas categorias de organizações e novas relações entre organizações.

A utilização de sistemas de informação nas organizações está a tornar-se uma atividade comum, uma vez que a sua utilização é cada vez mais introduzida nos serviços operacionais da gestão administrativa. Uma das vantagens do uso da tecnologia da informação é a possibilidade de prestar serviços em diferentes localidades. As equipas podem trabalhar remotamente e em horários diferentes, provendo informações sem comprometer a eficácia da atividade. Logo, pode-se dizer que a importância da tecnologia de informação “é o suporte para o uso efetivo e eficiente do recurso informação e, adicionalmente, pode ser utilizada com um fator decisivo na propulsão do processo de transformação de uma instituição pública” (FRESNEDA, 2014, p. 72).

3.2 INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Dentro do governo a inovação também surge como uma estratégia do setor público para lidar com as falhas do governo (WINSTON, 2006), ou seja, em situações em que a intervenção do governo aguenta a criar mais problemas do que soluções. desperdício de recursos públicos. Este conceito, que complementa a perspectiva das falhas de mercado, é limitante em termos de uma visão mais transformadora e construtiva do Estado como motor da inovação. Nesse sentido, é importante refletir de forma inclusiva (e não restritiva) sobre a abrangência do papel do Estado em relação ao fenômeno da inovação, para além da busca por falhas pontuais, sejam elas internas (governamentais) ou externas (mercado).

A inovação e a procura por intensificar o fluxo de dados estão cada vez mais presentes no setor público. Concretamente no Brasil, as redes voltadas para a inovação do setor público, que são examinadas neste trabalho, compõem um processo inovador em si (FARIA *et al.*, 2017), pois iniciativas desse tipo que preveem a participação espontânea de servidores públicos e instituições estatais estão emergindo no Brasil (MONTEZANO; ISIDRO, 2020).

Também são frequentes os casos de inovação no setor público. Nas últimas décadas, os governos utilizar práticas inovadoras em seus processos e serviços para melhorar seus gastos expandindo a legitimidade e restaurando a confiança pública considera a situação da crise financeira e da representação democrática. casos de orçamento por resultados – técnica de gestão orçamentária que revolucionou o planejamento e a gestão das contas públicas na década de 1960 – e formas de participação cidadã na formulação de políticas, como as

experiências de orçamento participativo dos governos subnacionais brasileiros, podem ser exemplos claros (ISIDRO, 2018).

Em particular, destaca-se a necessidade de aumentar a participação social e a crescente demanda por qualidade dos serviços públicos, bem como maior confiança e legitimidade na formulação de políticas públicas. Isso se repete dentro de restrições financeiras. Alguns governos tendem a incentivar a inovação. O mesmo se aplica às necessidades de lidar com problemas públicos complexos, transversais e incertos, supostamente sinistros, como o aquecimento global, processos migratórios maciços, problemas críticos de drogas e envelhecimento da população, entre outros. Essas questões desafiam o setor público a oferecer intervenções inovadoras à medida que ajustes incrementais e mudanças previsíveis se tornam cada vez menos eficazes. Em muitos casos, a inovação se torna uma necessidade e não uma opção (FARIA *et al.*, 2017).

O pleno desenvolvimento dessas inovações pode levar décadas e essas mudanças fundamentais nas condições organizacionais, culturais e sociais são chamadas de inovações sistêmicas ou transformacionais e são chamadas de mudanças de pensamento ou também podem ser colocadas com novas políticas.

As carências do século XXI se diferenciam das estruturas, culturas e modos de funcionamento dos serviços públicos tradicionais do passado, alguns dos fatores que levaram a essa diferenciação e atendimento personalizado foram os setores privados como os serviços bancários, o mundo da moda música e mídia usando novas tecnologias (MULGAN; ALBURY, 2003). O setor público não pode ignorar o processo de mudança, pois, no contexto histórico, o país passou por uma reestruturação do governo e uma mudança na forma como ele pensa sobre as atividades do governo. Atualmente, muitos setores da administração pública notando a necessidade de modernização estão inovando em serviços de tecnologia da informação baseados na internet em um esforço para atender às necessidades atuais (NETTO, 2007).

Pode-se dizer que a introdução de sistemas de informação envolve mudança e inovação. Porque as inovações tecnológicas e as mudanças sociais podem mudar muito a produção e a vida das pessoas. A maior parte das mudanças está relacionada com o aumento da qualidade dos produtos/serviços oferecidos, o aumento da eficiência das empresas e o despertar da possibilidade de aumentar o bem-estar geral. A aplicação de investimentos em desenvolvimento tecnológico apresenta oportunidades e ideais de melhores condições (MOTTA, 2001).

Sem inovação em utilidades, o custo aumentará mais rapidamente do que outros componentes da economia e a introdução do corte de custos levou ao congestionamento (MULGAN; ALBURY, 2003). No entanto, para se adequar às práticas inovadoras, alguns setores estão sujeitos a impostos, ora contrários, ora favoráveis ao uso de novas tecnologias (NETTO, 2007).

O Manual de Oslo, terceira edição, aponta que a inovação é importante tanto no setor privado quanto no público, mas o conhecimento das atividades de inovação em áreas não relacionadas aos negócios é escasso (OCDE, 2005). Segundo Soares (2009), a inovação é um fator fundamental no setor público, pois garante a sobrevivência de uma nação diante das mudanças externas. Para se manter ativos, os serviços públicos devem promover um ambiente de inovação e estimular práticas inovadoras.

O objetivo primordial do setor público em geral é fazer melhor uso dos recursos disponíveis, por meio de práticas inovadoras de gestão e organização, que se traduzem em maiores benefícios para a população. Normalmente, as atividades das instituições públicas são vistas como normas reguladoras de práticas inovadoras ou simplesmente como fornecedores de insumos para o desenvolvimento da inovação no setor privado, ou ainda como receptores e clientes dos produtos inovadores por elas criados. Chama-se a atenção para a importância do setor público em termos de desenvolvimento econômico, bem-estar social e desenvolvimento de políticas públicas. Por isso, é contraditório que os estudos socioeconômicos tenham negligenciado quase que completamente as atividades desse setor (CAVALCANTE; CAMÕES, 2017).

De acordo com Bloch (2011), o conceito de inovação no setor público é operacionalizado por uma definição geral é então dividida em quatro tipos: produto, processo, organização e comunicação. Os critérios usados para distinguir essas definições são baseados nas mudanças significativas que ocorrem com o uso e as práticas atuais e, ainda assim, normalmente incluem pessoas, produtos, processos, etc. Procurando ter em conta a natureza dos serviços públicos destinados a método faz menos distinção entre eles. A definição ainda compreende a se alinhar com o Manual de Oslo, que é voltado para os negócios, mas menos técnico e mais voltado para o governo.

Segundo Ferrarezi e Amorim (2007), o conceito de inovação relacionado à administração pública é relativamente novo, o que leva a diferentes interpretações de status e escopo. O conceito surgiu no campo da política de ciência e tecnologia e foi inicialmente entendido como uma inovação rígida. Ainda hoje, o seu significado não está definido com precisão, mas o que está a acontecer é uma atribuição positiva, no sentido de que se liga de

forma estruturada ao progresso e modernização das instituições com vista ao desenvolvimento. Koch e Hauknes (2005, p. 09), por sua vez, dispõem que “a inovação está fazendo algo diferente e deliberadamente, a fim de atingir certos objetivos. E a razão para isso é moldada pelo ambiente do indivíduo”.

As interfaces são importantes para entender a inovação do setor público, sua difusão e o papel de diferentes conjuntos de outros atores. Para estimular as atividades de inovação, muitas organizações do setor público devem alternar entre diferentes atores internos e externos, que provavelmente têm autonomia limitada na tomada de decisão geral e onde as estruturas de incentivo podem variar amplamente. Assim, o processo de pensamento e a estrutura organizacional em que as organizações do setor público operam são centrais para estabelecer as condições para a inovação. Tais condições podem ser diferentes em empresas privadas e mesmo no setor público, a maioria das organizações faz parte de uma estrutura intrincada que influencia direta e indiretamente a forma como as organizações trabalham e inovam (BLOCH; BUGGE, 2013).

Pedrosa (2019) realça que a inovação significativa depende da realidade que se enfrenta e da maturidade da organização os técnicos devem ser verdadeiramente desenvolvidos para o setor público. Nesse sentido, a inovação no setor público brasileiro tem uma realidade própria, podendo ser vista e disseminada de forma diferente do que em outros lugares.

Para Pedrosa (2019), a inovação é relativamente nova na realidade brasileira e uma falta de conceitos e abordagens teóricas. Outro fator importante salientado pelos autores é a falta de dados internacionais abrangentes sobre inovação no setor público. Devem ser envidados empenhos para reformar este sector.

No Brasil, a reforma da governança de 1995 foi um período caracterizado por profundas mudanças na administração pública. Segundo Bresser (2002), a chamada reforma administrativa foi introduzida como um estágio tardio da administração burocrática. Segundo Ferrarezi e Amorim (2007), a crise do modelo burocrático decorreu da ineficiência do sistema hierárquico centralizado, sustentado pelo excesso de normas e padronização de metodologias na prestação de serviços públicos, que se tornou lenta e limitada. às demandas da população além de ser menos adepto às inovações. No processo histórico descrito por Bresser (2002), primeiro surgiu a administração patrimonial, depois o gerenciamento burocrático e, finalmente, uma burocracia executiva comandada pelo próprio Bresser, então Ministro da administração e Reforma do Estado (MARE).

Abrucio (2007) afirma que o primeiro a perceber a necessidade de mudanças na administração pública federal foi Bresser, o que é evidenciado pelos avanços obtidos durante a reforma do estado, fortemente pautada pela existência do Plano Diretor de Reforma do Estado. Entre essas mudanças estão o importante reorganização administrativa do governo federal, voltada para a melhoria substancial de informações antes desorganizadas ou inexistentes, e o fortalecimento das carreiras estaduais. Tem como objetivo trazer administração pública inovadora e orientada para resultados dentro da administração pública.

Outra análise sobre a inovação na administração pública brasileira é realizada por Bugarin e Meneguín (2016). Porém, de um ponto de vista mais interno, focado no excesso de leis e normas que podem se refletir nas ações institucionais e no comportamento dos indivíduos já que, apesar de regular as interações sociais, servem também como meio de repressão dos direitos humanos. Esse ordenamento normativo pode corrigir enganos, prevenir abusos, como é o caso da lei de Impossibilidade de Administração, que prevê sanções para funcionários que cometem atos ilícitos. Por outro lado, pode dificultar o desenvolvimento e a eficiência da administração pública num momento em que a administração pública se encontra constrangida e limitada pelo que prescreve a lei.

No setor privado, os indivíduos gozam de autonomia na realização de suas atividades e cumprem apenas o que a lei proíbe, enquanto o princípio da legalidade permite ao administrador público atuar com amparo na lei. Essa situação gera polêmica porque a eficiência na utilização dos recursos públicos é uma demanda crescente da população. O resultado da aplicação do modelo teórico revelou que a inovação está ameaçada se houver regras rígidas, o gestor da via pública acaba por desenvolver uma atitude mais conservadora, com aspectos negativos quanto ao desenvolvimento de atitudes inovadoras que promovam o bom convívio social (BUGARIN; MENEGUÍN, 2016).

Apesar da preponderância de leis e regulamentos que regem a administração pública, uma iniciativa muito motivadora para os servidores públicos brasileiros é o "Concurso para Inovação no Setor Público", promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em colaboração com a primeira. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), atual Ministério da Economia (ME), realiza anualmente, desde 1996, um edital, cujo objetivo é incentivar a implementação e disseminação de práticas inovadoras no setor público. premiação e distribuição dessas atividades. Promovendo assim a modernização e gestão políticas públicas. A criação da competição obriga as equipes de servidores a refletirem sobre suas tarefas cotidianas e, alterando as atividades anteriormente realizadas, promovem inovações menores ou maiores. Tais mudanças sempre beneficiam a gestão

beneficiando o governo e o povo (GOMES; SANTANA; OLIVEIRA, 2014; FERRAREZI; AMORIM, 2007).

3.2.1 Surgimento da Necessidade de um Sistema Eletrônico de Informações

Diante da crescente pressão da sociedade para aumentar a transparência do governo a alocação de recursos públicos com o objetivo de melhorar a gestão a tramitação dos processos administrativos e o desenvolvimento de novas tecnologias, o setor público passou a buscar ferramentas que proporcionam maior flexibilidade, transparência, segurança e, ao mesmo tempo, permitir que as informações sejam verificadas, recuperadas e cruzadas. O processo de TI nasceu desse cenário e desde 2006 o judiciário e alguns órgãos do executivo federal elaboram, armazenam e transmitem processos eletronicamente (BRASIL, 2016).

Além disso, em razão de um mercado que necessita de tecnologia para gerenciar os processos nas organizações o volume de recursos invertidos tem devorado parte significativa dos orçamentos e a necessidade de avaliar se estão sendo bem aplicados tem estimulado pesquisas de aceitação de tecnologia para verificar se a contrapartida é adequada se o objetivos de instalação sejam atendidos, levando em consideração a aceitação do usuário (BATISTA *et al.*, 2019).

A impulsão para o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Administração (MP) adotar um sistema de Gerenciamento Eletrônica de documentos (GED) foi a aprovação da lei nº 12.527/2011, que dispõe sobre procedimentos a serem seguidos pela associação Estados e distritos Federais e municípios para garantir o acesso à informação.

A necessidade de modernização, agilidade, redução de custos com papel e outros materiais, deveriam ser os principais motivos para incentivar a implantação do processo eletrônico, porém, foi através da LAI o incentivo e apoio para que se tornasse uma política prioritária. Junto com a lei, veio uma série de obrigações em termos de procedimentos para atender e garantir o acesso à informação entre as quais os órgãos públicos deveriam ter um canal para atender às requisições dos cidadãos que muitas vezes não conseguiam atender à demanda o processamento ainda processos baseados em papel e a necessidade de armazenamento de documentos.

A dificuldade de depósito de papel mostrou que a gestão eletrônica de documentos facilita a circulação de informações, bem como a recuperação e utilização de documentos. No início de 2012, tentou-se criar um software para ser implantado no MP, mas com o trespasse do tempo e aglomerações com outras unidades, constatou-se que o problema de

armazenamento de dados permanecia não apenas no MP, mas em toda a administração pública. Depois de várias tentativas e tentativas frustradas, o MP decidiu realizar uma reunião de consulta pública em 2013, solicitando que a solução fosse proposta por meio dos interessados, bem como pedidos de inclusão no acervo do portal de software público (SARAIVA, 2018).

Os interessados em oferecer uma solução de sistema devem atender aos seguintes pré-requisitos (BRASIL, 2016, p.165):

Permitir a implantação em larga escala a custos módicos; permitir o uso por qualquer ente federativo, órgão ou entidade pública, independente da área de atuação específica; permitir a administração pública o total domínio legal e tecnológico da solução; prover liberdade para adaptação da solução e para escolha da forma de hospedagem; possibilitar a completa eliminação do trâmite em papel; ser de fácil utilização por parte dos usuários finais; possuir mecanismos para a melhoria dos processos de trabalho e permitir a disponibilização da solução de forma pública.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal de Justiça da Quarta região (TRF4) em 2009, destacou-se para atender demandas administrativas. No processo descobrimos que 17 instituições públicas já utilizam o SEI gratuitamente. Destes, apenas a Universidade Federal do Rio Grande Sul, do governo federal, utilizava esse sistema. (SARAIVA, 2018).

Alguns dos motivos para a escolha da SEI foram a simplicidade e eficiência da solução para a tramitação processual. uso de linguagem de programação e banco de dados não proprietários; histórico de desenvolvimento bem-sucedido; facilidade de uso e manutenção. portabilidade e acesso remoto; enfim, colaboração promovida pelo TRF4 (BRASIL, 2016).

Em seguida, foi criado o processo Eletrônico Nacional (PEN), que foi criado com a colaboração de órgãos e organizações pertencentes a diferentes áreas da administração pública, com o objetivo de melhorar o desempenho dos processos da administração pública, criando uma infraestrutura capaz de aumentar a agilidade, produtividade, satisfação do usuário ou reduzir custos (MENEZES, 2015).

O PEN nasceu a 17 de junho de 2013 com a assinatura de três acordos técnicos pelos gestores do projeto. O primeiro convênio foi firmado entre o Ministério do Planejamento, a empresa de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), a delegação Nacional do supermercado de Valores (CVM) e o governo do distrito Federal para definir os objetivos, a ordem do projeto e a execução do piloto projetos para implementar a solução de sistema escolhida. Segundo convênio entre o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gerenciamento e a Receita Federal

do Brasil (RFB) para compartilhamento de experiências em processamento eletrônico. Ressalte-se que o processo eletrônico da RFB é referência para o PEN, tendo em vista os resultados positivos do processo homologado. Por fim, foi subscrito o terceiro convênio entre o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gerenciamento e o TRF4, para atribuição gratuita de códigos SEI e apoio na implantação do PEN (BRASIL, 2016).

Em 2020, o PEN é coordenado pelo Ministério da Economia (ME) e estabelece práticas inovadoras no setor público. Trata-se principalmente de eliminar o papel e tornar as informações imediatamente disponíveis eletronicamente. Além disso, conforme informações disponibilizadas pelo Portal Nacional de processos Eletrônicos (2019), o PEN é composto por quatro ações:

- o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)- criado pelo TRF4;
- aplicativo SEI;
- barramento de integração do SEI – permite que um órgão envie processos ou documentos para outro, de forma segura e com confiabilidade de entrega;
- protocolo integrado- consolidação de uma base de dados com informações sobre documentos avulsos ou processos criados.

No mesmo endereço eletrônico é possível consultar as informações mais importantes sobre o sistema, por exemplo: como aderir à plataforma, plano de formação, consulta de entidades já aderentes, benefícios e vantagens do SEI, entre outros dados.

Segundo Saraiva (2018), um detalhe significativo é que as melhorias do SEI são feitas tanto pelo TRF4 quanto por outros entes que utilizam o sistema. No entanto, os desenvolvimentos desenvolvidos são registrados, testados, validados e, somente após todas as etapas cumpridas, o sistema é distribuído através do TRF4, esse controle garante que todas as instituições do setor público tenham a mesma versão de software.

Para disponibilizar o programa gratuitamente, mas sem correr o risco de ser sequestrado e vendido pela iniciativa privada, o SEI trespassou a ser considerado "software do governo", pois foi repassado gratuitamente a instituições públicas por meio de um acordo de cooperação. Técnica, uma espécie de licença de software, pois estabelece as ações autorizadas para seu uso. Dessa forma, embora disponível no Portal do Software Público, o SEI não é gratuito e nem público, mas sim do governo com acesso limitado autorizado pelo ME. Uma das maiores inquietações dos órgãos que resistiam ao uso do sistema era o temor da falta de respaldo técnico após a implantação do SEI, diante disso, a Portaria conjunta MP / TRF4 nº 3, de 16 de dezembro de 2014, foi criada, o que confirmou a responsabilidade de garantir

melhorias SEI no TRF4 e MP, juntamente com a cooperação das entidades usuárias do sistema (SARAIVA, 2018).

A implementação do sistema é importante. Mas há outras necessidades por trás do uso de processos eletrônicos, então o MP considerou a mudança de regra decisiva. O sistema necessita de uma base normativa legal que garanta a mesma estrutura dos processos realizados em papel para não correr o risco de cancelar o procedimento.

Logo, foi sancionado o decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que dispõe sobre a utilização de meios eletrônicos para a realização de processos administrativos diretamente nos órgãos e instituições federais. Apesar das inquietações com a regulamentação e revisão do sistema, o MP decidiu não forçar a regulamentação do sistema SEI. Além disso, as organizações que já implantaram o SEI colaboraram com a divulgação e divulgação espontânea, o apoio da alta direção foi fundamental para o sucesso da implantação.

Em 2015, houve um crescimento quantitativo do sistema. O Decreto nº 8.539 prevê o prazo de seis meses para a apresentação de cronograma de implantação do uso do ambiente eletrônico pelos órgãos federais diretos e órgãos governamentais. Soberania e fundamentos. Além disso, no mesmo decreto foi estabelecido o prazo de dois anos para a efetiva implementação dos processos administrativos no ambiente eletrônico.

Diante da imposição da normativa e rumo a uma administração pública mais eficiente, a administração pública brasileira demonstra um interesse crescente por: redução de custos, aumento de produtividade, elevação da transparência de informações e agilidade na tramitação dos processos administrativos. Portanto, a adoção do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi uma alternativa encontrada por muitos órgãos públicos e não apenas pelas universidades públicas federais.

3.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Para Laudon e Laudon (2010), um Sistema de Informação (SI), pode ser compreendido tecnicamente como um conjunto de componentes inter relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações, que podem ser usadas como aporte à tomada de decisões, assim como a coordenação e o controle de uma organização. Cabe aqui pontuar que informações são caracterizadas como dados organizados e significativos para a compreensão humana, na qual dados em si correspondem à sequência de fatos não organizados.

Pode-se esclarecer tal diferença, com a seguinte explanação, o SEI recebe diariamente dados por todos os servidores e empregados públicos que o utilizam, entretanto, apenas quando solicitado algum relatório com quantitativo de algo que se deseja é que se obtém uma informação pertinente e compreensível para tomadas de decisões por parte dos gestores (BARBOSA, 2021).

Stair e Reynolds, 2011 pactuam da mesma compreensão ao que seria um SI, afirmando ser “um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta, manipula, armazena e dissemina dados e informações e fornece um mecanismo de realimentação para atingir um objetivo” (STAIR; REYNOLDS, 2011, p. 8).

A Figura 10 demonstra como os sistemas de informação atuam em um ambiente. Laudon e Laudon (2010), apontam três componentes fundamentais para tomada de decisões, controle de operações, análise de problemas e criação de novos produtos e serviços. Sendo a entrada (captura de dados brutos da própria organização ou do ambiente externo), o processamento (conversão dos dados brutos para um formato significativo) e a saída (transferência de informações processadas às pessoas que as utilizarão ou às atividades na qual serão empregadas). Também se é adotado o *feedback* com o propósito de auxiliar nas avaliações ou correções no estágio da entrada.

Figura 10 - Componentes do Sistema de Informação- de qualquer sistema



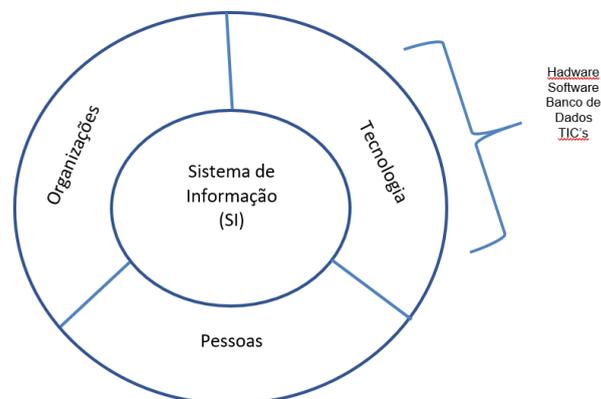
Fonte: Laudon e Laudon, 2010

A informação é considerada ignição da atuação humana, e independentemente do tamanho, natureza ou atividade de uma organização, a verdade é que esta requer de informações para atingir seus objetivos. Com isso, a informação sendo uma das preocupações

mais dominantes de uma organização, requer a existência de uma infraestrutura apropriada de tecnologia da informação e comunicação para captação, armazenamento, processamento, representação e distribuição de dados e informações que serão apreciáveis para tomadas de decisão no ambiente organizacional (GOUVEIA; RANITO, 2004).

Presentes na funcionalidade de um SI, temos a tecnologia, a organização e as pessoas. Podendo ser representado como na Figura 11:

Figura 11 - Dimensões do Sistema de Informação



Fonte: Adaptado pela autora a partir de Laudon e Laudon, 2010

De acordo com o autor, essas três dimensões representam um SI. Na dimensão das organizações, é direcionado o olhar para a estrutura em si, cada organização possui uma visão, missão, cultura e histórias particulares, que acabam moldando a utilização do SI. Também se leva em conta os níveis hierárquicos, na qual o SI deve ser desenvolvido para atender a todos os níveis da estrutura piramidal. Os procedimentos de trabalho, sendo formais ou informais, são incluídos para automatização no SI. Na dimensão das pessoas, percebe-se o que faria o SI existir e perdurar (BARBOSA, 2021).

Laudon e Laudon (2010) colocam que o SI seria inútil sem as pessoas especializadas para desenvolvê-lo e mantê-lo, assim como não ter quem saiba utilizar as informações do sistema para alcançar os objetivos da organização. Já na dimensão da tecnologia engloba-se todo aparato de suporte para o funcionamento do SI. Nesse caso, tratando-se de toda infraestrutura de tecnologia da informação (TI), tem-se: os *hardwares*, os *softwares*, as formas de armazenamento de dados, e os recursos de telecomunicação e informação que possibilitam a conexão de computadores e demais equipamentos de rede.

Nota-se com isso que o SI é um conjunto que requer conexões entre suas dimensões envolvidas, que tendem a funcionar adequadamente, quando compreendidas como uma engrenagem, e se um dos elementos falhar, tão logo compromete o andamento dos demais.

Antes de estarmos imersos em sistemas de informações computadorizados ou informatizados para o desenvolvimento de atividades, anteriormente os mesmos eram manuais, na qual requeriam elementos como papéis e canetas para viabilizar o fluxo das informações. Gil (1999, p.17) aborda esse assunto pontuando que “os sistemas de informações computadorizados absorvem tarefas e procedimentos dos sistemas manuais tais como: classificação, cálculos, sintetização, elaboração da informação, etc.” Essa transição nos leva a compreensão da maximização dos trabalhos manuais.

Os SI são apresentadas como ferramentas estratégicas e fundamentais para melhorias no fluxo das comunicações e informações, quando bem elaborada e implementada em uma instituição, são seus pontos positivos que se sobressaem, quanto a agilidade, eficiência e maior precisão nos processos de trabalho, dessa forma permitindo que as gestões funcionem de maneira mais prática (BARBOSA, 2021).

A seguir teremos uma explanação sobre a importância dos SI para administração pública, ressaltando elementos norteadores para a compreensão do estudo delimitando processos administrativos eletrônicos.

3.3.1 Sistema de Informação na Administração Pública

A administração pública tem passado por muitas mudanças em situações que já se caracterizam pela lentidão e estruturas burocráticas. As intervenções tecnológicas permitiram maior agilidade e agilidade para novos modelos de gestão. Expandir novos horizontes em busca de um estilo de gestão moderna é de suma importância. Tal necessidade pode ser evidenciada por Bresser-Pereira e Spink (2007, p. 07) ao afirmarem que “as novas funções do Estado em um mundo globalizado exigem novas competências, novas estratégias administrativas e novas instituições”.

Organizações públicas gradualmente se comprometem com o foco no profissionalismo, eficiência e eficácia, utilizando instrumentos de medição que permitem o acompanhamento sistemático do desempenho econômico-financeiro, a Nova Administração e Governança Pública visa a qualidade de serviços, processos e economia. (MARTINEZ; ALVES FILHO, 2012).

Conforme menciona Barbosa (2021), o aumento da eficiência da administração Pública é também conseguido pela utilização intensiva de sistemas de informação com elevado nível de qualidade.

Destacam-se algumas das principais características identificadas na Nova Administração Pública: Prestação de serviços de qualidade; monitora o desempenho organizacional e individual; autonomia de gestão; fornecer recursos tecnológicos e humanos para atingir as metas de desempenho definidas pelos gestores; e dar uma resposta competitiva aos objetivos alcançados pelos funcionários públicos em relação ao setor privado ou organizações não-governamentais (ENGIDA; BARDILL, 2013).

Campos Filho (1994) já tratou dos efeitos dos sistemas de informação nas organizações modernas ao relacionar oportunidades competitivas à busca de conhecimento por gestores e administradores para utilizar os recursos de forma eficiente. Outro ponto positivo com a utilização de SI é a melhoria e otimização das operações internas e externas, possibilitando uma vantagem competitiva através dos benefícios direcionados aos clientes ou usuários. No entanto, não ignora os riscos que podem afetar o desempenho organizacional, como vulnerabilidade a acidentes, vandalismo e uso estratégico de SI por concorrentes.

De acordo com Reis Neto (2021), o problema do campo antropológico de incluir os sistemas no contexto organizacional dos usuários é um grande obstáculo para a implantação desses sistemas nas instituições.

Com o advento da internet, a sociedade passa por mudanças e transformações no modo que as pessoas se relacionam, por meio de novos modelos de consumo, a globalização do comércio e principalmente na quebra de fronteiras e distâncias, não mais mensuráveis. É a internet que tem permitido a comunicação de pessoas ao mesmo tempo, além de dispor de uma gama de informações (BARBOSA, 2021).

Com esse elemento, é notório que a administração pública ganha um forte aliado para a fluidez de suas comunicações, podendo tornar público o que faz e conseqüentemente transparecer suas ações.

Nesse cenário, a administração pública não pode se manter ativa sem o uso de sistemas de informação e tecnologia da informação. A utilização de sistemas de informação no dia a dia em todos os níveis da administração pública, seja ela direta ou indireta, seja federal, estadual ou municipal, é progressiva e inevitável (SILVA; RIBEIRO; RODRIGUES, 2005).

A rapidez do dado passou a demandar dos órgãos públicos uma adequabilidade ao uso correto de ferramentas que permitam transparência, rapidez, economia, maior eficiência e eficácia em suas ações atingir metas como as listadas.

A Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, dispõe sobre os procedimentos públicos que permitem à empresa o acesso à informação é fundamental nesse ponto. Tais procedimentos são baseados em princípios administrativos básicos que garantem: relações públicas, divulgação de informações de interesse público, ferramentas de comunicação por meio de TI, promoção de uma cultura de transparência na administração pública e desenvolvimento do controle público sobre a administração pública (BRASIL, 2011)

O ponto de publicação de dados ou informações permite às solicitações da mídia e da própria empresa, funcionando assim como um estímulo para que a administração pública busque melhorias na otimização de recursos e na evolução de seus resultados. Nascimento, Freire e Dias (2012) afirmam que o uso da TI torna-se uma ferramenta de apoio à administração pública quando possibilita a entrega de serviços ao alcance do cidadão.

Uma realidade do cenário atual é que a administração pública está imersa na utilização do meio digital para trâmites processuais, afetando diretamente a rotina dos profissionais que são introduzidos neste ambiente. Constatando com essa ideia (ANDRADE, 2010) afirma que o crescimento da informação na era digital acaba favorecendo a troca de experiências e práticas de inovação na esfera pública, despertando maior transparência em suas ações, bem como um melhor alcance do conhecimento, não apenas entre os órgãos governamentais, mas também na sua comunicação com a sociedade.

No entanto, alguns pontos devem ser bem planejados para que o processo de implementação do SI alcance mais resultados positivos do que negativos. A Instituição requer Perfis de Utilizador de alguma forma para obter ou criar um sistema que seja compatível com os objetivos da instituição (BARBOSA, 2021).

É evidente que os governos estão tentando melhorar suas operações por meio do uso apropriado de ferramentas tecnológicas, como sistemas de informação. No entanto, alguns fatores devem ser bem implementados para alcançar eficiência em seu uso, um deles a considerar é o investimento em treinamento por parte das instituições a fim de cumprir o propósito de existência dessas ferramentas tecnológicas em seu ambiente (REIS NETO, 2021).

Conforme Gonçalves e Lima (2009), a formação é um passo essencial na criação de um SI. Assim, os envolvidos na implementação de um SI devem certificar a capacidade dos usuários finais de operar o sistema.

De acordo com Bresser Pereira (2008) o que distingue o serviço privado do público são seus objetivos, o primeiro direciona seu olhar ao lucro, já o segundo direciona ao interesse

público. Com tal distinção é possível afirmar que os processos administrativos também são distintos quanto à sua formalidade e finalidade por estarem sujeitos aos princípios constitucionais.

Processo administrativo pode ser compreendido como “instrumento que formaliza a sequência ordenada de atos e de atividades do Estado e dos particulares a fim de ser produzida uma vontade final da Administração”. (CARVALHO FILHO, 2015, p.1008)

Na administração pública federal há a regulamentação dos processos administrativos por meio da lei nº 9.784 de 29 de janeiro de 1999, na qual estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administradores e ao melhor cumprimento dos fins da administração. A lei se pauta em obedecer aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público, eficiência, dentre outros. (BRASIL, 1999).

Carvalho Filho (2015) classifica os processos administrativos como não litigiosos e litigiosos, respectivamente: o primeiro são o de maior número e através deles se concretiza o desempenho da função administrativa, fundamentado no princípio do formalismo das atividades administrativas, já para o segundo caracterizado por existir conflito de interesse entre o Estado e o administrado, geralmente relacionados a questões tributárias, previdenciárias e da segurança pública.

Como pode-se perceber os processos administrativos são tidos como meio pela qual as funções administrativas são exercidas podendo ser bastante amplas quanto a sua aplicação, dessa forma a busca por melhoria nos trâmites desses processos passou a ser vital para a administração pública podendo assim conferir transparência, celeridade, maior segurança, economia de recursos entre outros benefícios. O avanço tecnológico auxiliou positivamente para a criação dos processos por meio eletrônicos (SANTOS, 2017).

No Brasil, desde 2006 os processos judiciais eletrônicos são uma realidade, permitindo que novos processos fossem criados por meio eletrônico. E os processos administrativos eletrônicos também foram adotados por órgãos do Judiciário e órgãos do Executivo em todas as esferas trazendo expressivas reduções de custo. (MPOG,2016)

Com a publicação do Decreto nº 8.539 de 2015, consolidou-se o uso do meio eletrônico para tramitação de documentos nos órgãos e entidades da administração pública direta, autárquica e fundacional. (BRASIL, 2015) O Decreto dessa forma, regulamentou o que já estava acontecendo nos órgãos públicos espalhados pelo Brasil.

A difusão do processo administrativo eletrônico necessitou de um esforço por parte do Governo, esforço este traduzido no Processo Eletrônico Nacional (PEN). Conforme o MPOG (2016), “O Processo Eletrônico Nacional (PEN) surgiu como uma estratégia governamental para trazer o processo administrativo eletrônico como o novo paradigma para a administração pública” (MPOG, 2016). Tal estratégia veio através da necessidade de expandir os processos eletrônicos para qualquer ente federativo, órgão ou entidade pública.

O PEN é uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, na qual foi instituída por Acordo de Cooperação Técnica nº 02/2013 assinado inicialmente pelo extinto Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o Governo do Distrito Federal (GDF) e pela Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), visando soluções inovadoras para o setor público (AMARAL; UCHOA, 2014).

De acordo com Amaral e Uchôa (2014), os benefícios propostos com a implantação do PEN são:

- Redução do tempo de execução dos processos administrativos;
- Compartilhamento simultâneo de documentos e processos, para fins de contribuição, acompanhamento da tramitação ou simples consulta;
- Incremento na publicidade dos processos, tornando mais fácil seu acompanhamento por servidores e por administrados, e o seu controle interno e pela sociedade;
- Ampliação da gestão do conhecimento e da possibilidade de melhoria de processos, em razão da criação de uma plataforma única que permitirá a análise de fluxos de processos, sua comparação entre órgãos distintos e a melhoria baseada em experiências de sucesso;
- Aumento da possibilidade de definição, coleta e utilização direta e cruzada de dados e indicadores, em razão da criação de um conjunto de bases de dados de mesma natureza;
- Redução de custos financeiros e ambientais associados à impressão (impressoras, toner, papel, contratos de impressão);
- Redução de custos operacionais relacionados à entrega e ao armazenamento de documentos e processos;
- Eliminação de perdas, extravios e destruições indevidos de documentos e processos;
- Auxílio aos servidores em sua rotina, com a disponibilização de modelos e orientações sobre como proceder em situações específicas. (AMARAL; UCHÔA, 2014, pág. 5)

Diante desse apanhado de benefícios, cabia identificar qual seria a opção de *software* de processo eletrônico que poderia elencar tais pontos. Amaral e Uchôa (2014) colocam que a

busca era por uma solução existente, dessa forma sendo elaborada uma Consulta Pública no período de janeiro a fevereiro de 2013 no intuito de captar essa solução. Dentre os vários órgãos públicos interessados, o que manteve destaque na solução foi o Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4, com o Sistema Eletrônico de Informação, sendo o escolhido para o PEN.

3.3.2 – Sistema Eletrônico de Informação – SEI

O SEI foi desenvolvido em 2009 pelo TRF4 que o auxiliou na totalização de tramitações virtuais, sem a utilização de documentos físicos. Nos juizados o suporte virtual já era utilizado desde 2003, entretanto o SEI surgiu com o intuito de dar suporte às atividades administrativas realizadas pelo órgão, com isso enaltecendo os benefícios da agilidade, economia de recursos públicos e preservação do meio ambiente (TRF, 2011).

Conforme Amaral e Uchôa (2014), a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como a Lei de Acesso à Informação é plenamente atendida pelo SEI, quando vincula as regras de acesso ao tipo de processo, considerando a classificação de sigilo do processo ou dos documentos inseridos no mesmo, além da eficácia na segurança quanto ao cancelamento ou exclusão de páginas, documentos ou processos.

O SEI é considerado como uma solução inovadora para a criação, tramitação e guarda de processos administrativos. Os seguintes pontos elencados, ressaltados por Amaral e Uchôa (2014) são vistos como positivos:

- Autonomia do usuário na criação e formalização de processos, dispensando uma unidade de protocolo;
- Os documentos inseridos no processo não são engessados, podem ser elaborados no próprio sistema ou de editores externos;
- Assinatura mediante login e senha ou certificado digital;
- Não sendo processo restrito ou sigiloso, é possível consultar qualquer processo cadastrado;
- Rompe com a limitação física do papel, podendo demandar simultaneamente várias unidades a tomarem providências.
- Possibilidade de liberação de acesso à externos;
- É 100% Web, podendo ser acessado pelos principais navegadores disponibilizados na internet, a exemplo: Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, entre tantos outros.
- Acesso remoto por diversos tipos de equipamentos e por diversos tipos de sistemas operacionais, possibilitando trabalho à distância ou não acúmulo de atividades.
- Facilidade no seu uso, através de uma navegação intuitiva, por meio de ícones, recursos gráficos, legendas e a própria organização das telas.

Tais pontos estão inclusos no Manual do Usuário, disponibilizado no portal do Software Público Brasileiro do MPDG, no qual são pontuados ainda:

- **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;
- **Funcionalidades específicas:** controle de prazos, ouvidoria, estatísticas da unidade, tempo do processo, base de conhecimento, pesquisa em todo teor, acompanhamento especial, modelos de documentos, textos padrão, sobrestamento de processos, assinatura em bloco, organização de processos em bloco, acesso externo, entre outros; (MPDG,2015)

Cabe ainda pontuar que o SEI é uma solução de gestão de documentos e processos eletrônicos administrativos fornecidos gratuitamente para órgãos públicos. A economia gerada pelas instituições públicas que se arriscaram em *softwares* pagos e que muitas vezes não solucionam as necessidades, torna-se incomensurável (ME, 2020).

O SEI é uma ferramenta que integra o Portal do *Software* Público Brasileiro. Software público, é um tipo específico de *software* livre, que preza em atender os avanços da modernização da administração pública em todas as esferas, compartilhado sem ônus através do Portal do Software Público Brasileiro, visando a economicidade dos recursos públicos (GOVERNO DIGITAL, 2020).

Entretanto o SEI não é considerado software livre puramente na sua essência, mas sim Software de Governo, cedido gratuitamente para as Instituições Públicas, através de Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério Público, Desenvolvimento e Gestão, funcionando como licença de software, por definir as ações autorizadas para o uso. Dessa forma, não sendo software livre nem público, mas sim de governo com acesso restrito a quem o MP autoriza.

Castells & Cardoso (2005) destacam o Projeto Software Livre Brasil, por mostrar amplitude social e está servindo estrategicamente como política pública para o governo. Isto por converter os gastos com licenças para uso de software privados e com tecnologias secretas destinados a outros países, transferindo tais investimentos para o mercado interno e promovendo o desenvolvimento da economia local. Dessa forma, “livres das restrições impostas pelas licenças das megaempresas de software” a inclusão digital ficaria mais acessível e ajustada à realidade nacional.

Para ser considerado software livre, Castells e Cardoso (2005, p. 230-231) pontuam as quatro liberdades fundamentais:

a) liberdade para utilizar o programa, com qualquer propósito; b) liberdade para modificar o programa e adaptá-lo às suas necessidades. (Para tornar esta liberdade efetiva, é necessário ter acesso ao código fonte, porque modificar um programa sem ter a fonte de código é difícil); c) liberdade para redistribuir cópias, tanto grátis como com taxa; d) liberdade para distribuir versões modificadas do programa, de tal modo que a comunidade possa beneficiar-se com suas melhorias (CASTELLS; CARDOSO, 2005, p. 230-231).

Tantas funções elencadas ao sistema podem caracterizar avanços para a administração pública, que se utilizada de maneira adequada, pode vir a fornecer benefícios positivos para os órgãos que optarem pelo software, para os usuários e consecutivamente para a sociedade como um todo.

O capítulo a seguir tem o propósito de caracterizar o presente estudo quanto a sua abordagem, bem como os procedimentos e técnicas utilizados para alcançar os objetivos da pesquisa.

4. PROPOSTA METODOLÓGICA

4.1 QUANTO À ABORDAGEM

O presente estudo teve respaldo da proposta metodológica de abordagem qualitativa descritiva, isso pelo foco na descrição de atividades e rotinas por meio do uso do sistema de informação SEI. As pesquisas descritivas objetivam descrever um fenômeno, nesse caso, a percepção da integralização de um sistema de informação em um ambiente hospitalar. Gil (2002, p. 42) reforça com a afirmação de que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de variáveis”.

Uma das características para o enfoque qualitativo conforme Sampieri et al. (2013), está na captação das perspectivas e pontos de vista dos participantes, estes compreendidos como o indivíduo em si ou grupos/ coletividades, diante do fenômeno que os rodeiam.

Prodanov e Freitas (2013) esclarecem que as pesquisas qualitativas levam em consideração as relações dinâmicas entre o mundo real e o sujeito, mostrando-se dessa forma indissociáveis e não priorizando análises estatísticas. Gerhardt e Silveira (2009) reforçam a ideia afirmando que esta escolha de pesquisa demonstra preocupações na compreensão de um grupo social ou até mesmo uma organização.

Uma vantagem em ser um estudo qualitativo, se dá pela autora está inserida no contexto da USU como servidora pública da UFPE, desse modo sendo uma das usuárias do sistema de informação, capaz de detalhar e evidenciar colocações quanto ao objeto em estudo.

4.2 QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS DA PESQUISA

Muitos são os procedimentos utilizados para assegurar validade a uma pesquisa. Gil (2002) pontua que o delineamento de uma pesquisa possui uma percepção ampla, envolvendo desde a diagramação até as interpretações das coletas de dados. Entretanto, para se alcançar boas análises dos dados coletados, recai maior importância no procedimento a utilizar para as coletas. Ele se divide em dois grandes grupos: O primeiro sendo bibliográfico e documental, e o segundo englobando pesquisas do tipo: experimental, ex-post facto, de levantamento, estudo de caso, pesquisa ação e pesquisa participante.

Para este estudo, foram utilizadas técnicas de revisão de literatura e pesquisa documental. A parte bibliográfica se dá pelo referencial teórico levantado na pesquisa, por meio de publicações de artigos e de livros.

Quanto à análise documental, inicialmente foram explorados o Boletim de Serviço nº 123, 30 de junho de 2019, que consta a Portaria-SEI nº 112, de 29 de julho de 2019 com a implementação do processo administrativo eletrônico no HCPE. Também foi analisado o Manual do Usuário que está disponibilizado na Intranet da Rede EBSEH e que dá direcionamento ao site do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, logo aberto a todo público para consulta. O Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 dispõe sobre o uso do meio eletrônico para realização do processo administrativo nas esferas da administração pública. Estes listados prezam por dar validade aos objetivos específicos na identificação dos pontos positivos e os possíveis bloqueios no uso do SEI.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes: Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. (GIL, 2002, p. 45)

Entretanto, o principal foco deste projeto está no SEI, por ser a plataforma que contempla todos os servidores e empregados públicos que compõem o HCPE. Considerando a percepção dos usuários, podendo assim destacar questões positivas e as possíveis inadequações presentes na implementação do sistema. A partir do Manual do Usuário disponibilizado na Intranet da Rede EBSEH é disponibilizado na página do MPDG no portal do Software Público Brasileiro, depreende-se verificar as principais facilidades do sistema, pontuadas quanto a sua Portabilidade 100%; O acesso remoto; Acesso de usuários externos; Controle de nível de acesso; Tramitação em múltiplas unidades; Funcionalidades específicas e em ser um sistema intuitivo.

Também foi adotado o estudo de caso único, pautado no desejo da compreensão de fenômenos sociais complexos. “O estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real”. (YIN, 2005, p.20), neste caso os processos organizacionais e administrativos.

Os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se coloca questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real. (YIN, 2005, p.19)

Conforme Marconi & Lakatos (2003, p. 165) a coleta de dados é a “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas...” com isso foi utilizado para coleta de dados, o questionário, para ser respondido de forma on-line por meio da ferramenta do Google Forms entre os servidores e empregados públicos do HCPE da USU. O questionário serviu de termômetro quanto ao conhecimento do sistema pelos usuários, dessa forma sendo conduzido pelas principais facilidades dispostas na visão geral do Manual do Usuário.

Os profissionais que integram a USU dentre os servidores e empregados públicos são Enfermeiros; Técnico/Auxiliares de Enfermagem/ Médicos/ Assistente Administrativo e Auxiliar Administrativo.

De acordo com Severino (2017, p. 96) o questionário é um “conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião destes sobre os assuntos em estudo”.

Diante do recorte do estudo para a USU, é identificado na estrutura do organograma apenas 1 Chefe de Unidade, os demais setores que integram a Unidade, são compostos por chefes de serviço, atualmente referidos como Supervisores das Áreas Assistenciais, com isso, os mesmos também participaram como respondentes ao questionário.

No Quadro 4 está demonstrado os atores que exercem o cargo de Supervisores das Áreas Assistenciais e Chefia de Unidade. Cabe informar que o Supervisor do Serviço de Urologia também exerce o cargo de Chefia de Unidade.

Quadro 4 - Dados dos Supervisores e Chefias dos Serviços

| Serviços | Sexo | Vínculo | Cargo | Tempo no Cargo | Escolaridade |
|-------------------|------|--------------|---|---|------------------------|
| Transplante Renal | F | RJU - médica | Supervisora do Serviço de Transplante Renal | 07/08/2020 a atual (1 ano e 3 meses) | Doutorado em andamento |
| Hemodiálise | F | RJU - médica | Supervisora do Serviço de Hemodiálise | 07/08/2019 a atual (2 anos e 3 meses) | Especialista |
| Nefrologia | F | RJU - médica | Supervisora do Serviço de Nefrologia | 14/09/2021 a atual (2 meses) | Doutorado |

| | | | | | |
|----------|---|-------------------------|---------------------------------------|---|---------------|
| Urologia | M | RJU - professor adjunto | Supervisor do Serviço de Urologia | 07/2010 a atual (11 anos e 4 meses) | Pós Doutorado |
| | | | Chefia da Unidade do Sistema Urinário | 01/2018 a atual (3 anos e 10 meses) | |

Fonte: Elaborado pela Autora, 2023.

4.3 QUANTO AO PROCEDIMENTO TÉCNICO DA ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com a implantação do SEI em todo o hospital prezando o objetivo de melhorias nos trâmites dos processos administrativos, foram verificadas mudanças nas rotinas dos servidores e empregados públicos, em especial dos profissionais das áreas assistenciais, que por sua pouca usabilidade conduzem e incorrem em produções de seus processos de maneira errônea, fazendo com que o objetivo da celeridade dos processos não seja alcançado. Com isso, a pesquisa se propõe a verificar uma amostra do HCPE através da Unidade do Sistema Urinário, caracterizada majoritariamente por profissionais da área assistencial, no intuito de trazer à luz problemas e soluções que possam ser pontuados para a busca de ajustes no uso do SEI pela ótica dos seus usuários e assim poder ser percebido pela Gestão da unidade hospitalar.

A análise dos resultados se dará a partir dos dados identificados através das respostas dos questionários (APÊNDICE A) para tanto foram utilizadas as técnicas de análise de conteúdo e análise documental.

Conceituada por Bardin (2016, p.37), a análise de conteúdo

é um conjunto de técnicas de análise das comunicações. Não se trata de um instrumento, mas de um leque de apetrechos; ou com maior rigor, será um único instrumento, mas marcado por uma grande disparidade de formas e adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações.

Ainda para Bardin (2016, p.51-52) a análise documental é uma fase preliminar da constituição de um serviço de documentação ou de um banco de dados. Tem por objetivo a representação condensada da informação, para fins de consulta e armazenamento.

Sabe-se que ao todo, entre Servidores RJU, empregos públicos (vinculados à EBSEH), voluntários residentes e terceirizados, o Hospital das Clínicas possui 3187 pessoas trabalhando a fim de garantir o funcionamento dos seus diversos setores, sendo a Unidade do

Sistema Urinário um deles. Quanto ao quantitativo de servidores que compõem a USU, sabe-se que há 84 em Regime Jurídico Único, vinculados à UFPE e 84 empregados públicos, vinculados à EBSEH. Logo, o público alvo do questionário aplicado seria as 168 pessoas que compõem o quadro de funcionários da USU, os quais foram comunicados da existência da presente pesquisa através da divulgação do referido questionário por meio da ferramenta de comunicação *Whatsapp*.

Apesar de divulgado em grupos, também foi realizado envio aos telefones pessoais melhorando a comunicação com o respondente, entretanto o questionário era livre e sem obrigatoriedade. Tendo sido aplicado no intervalo de tempo de 09 a 18 de janeiro de 2023, prazo devidamente sinalizado para envio das respostas.

5. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

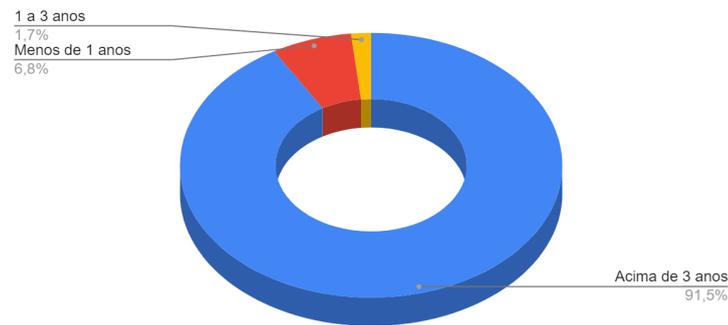
5.1 APRESENTAÇÃO RESULTADOS

Com a aplicação do questionário, o qual foi realizado por meio de plataforma digital, foram obtidas 59 respostas, das quais, são 71,2% representados por mulheres e 28,8% homens. Dos respondentes 47,5% das pessoas com idade entre 41 a 50 anos e 39% de 31 a 40 anos.

Quanto à escolaridade, pessoas com pós-graduação/especialização e mestrado dominam cerca de 60% da tabela, ficando os pós-graduados/especializados com a maioria, ou seja, 33,9% e os mestres com 30,5%.

Quanto à função desempenhada pelas pessoas, a pesquisa contou com a participação de auxiliares administrativos, assistentes administrativos, médicos, enfermeiros, enfermeiros, técnico/auxiliar de enfermagem e outras funções. Dentre as referidas profissões, os médicos são os responsáveis pela maioria das respostas, ou seja, 40,7%, seguindo de técnicos/auxiliares de enfermagem e enfermeiro, sendo 28,8% e 18,6%, respectivamente. Poucos deles exercem algum cargo de chefia, apenas 16,9%. No que se refere ao tempo de serviço no HCPE, a grande maioria, ou seja, 91,5% trabalham há mais de 3 anos do hospital. No que tange ao vínculo institucional, os profissionais vinculados à EBSERH ocupam a maioria dos cargos, representando 54,2%, enquanto 45,8% são pessoas com vínculo junto à UFPE.

Figura 12 - Tempo de Serviço no HCPE



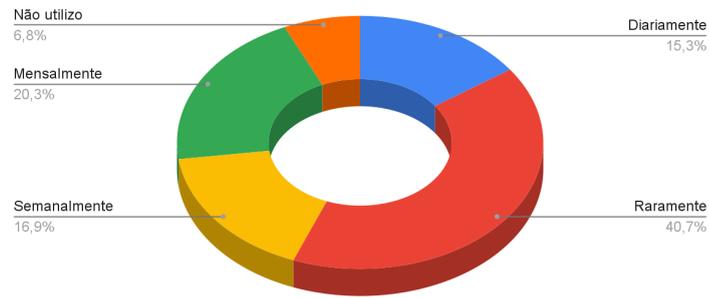
Fonte: Elaborado pela Autora, 2023

Tomadas as informações preliminares, com relação a sexo, idade, função, escolaridade e tempo de serviço, adentra-se nas questões envolvendo o SEI. A primeira das perguntas questionou os participantes quanto a utilização do SEI em suas respectivas rotinas de trabalho. O resultado obtido foi o de que 79,7% dos entrevistados utilizam o SEI em suas rotinas de trabalho, o que totaliza a utilização do SEI por 47 dos 59 participantes.

Ocorre que, alguns dos entrevistados que responderam não apontaram motivos para não o utilizar e, tirando os que indicaram a desnecessidade de utilizar o sistema, alguns deles apontaram a falta de conhecimento sobre o funcionamento do sistema, além de afirmarem que o sistema seria "extremamente burocrático, trabalhoso e pouco intuitivo" e que é "complicado e atrapalha na prática diária que é muito corrida".

Questionados quanto a frequência que utilizam o SEI, a maior parte dos entrevistados respondeu que utiliza o referido sistema raramente. Apenas 15,3% dos que utilizam o sistema diariamente, 16,9% semanalmente, 20,3% mensalmente e 40,7% fazem uso de maneira rara. Cabe a colocação que dos respondentes diários estão os profissionais administrativos e os que exercem cargo de chefia.

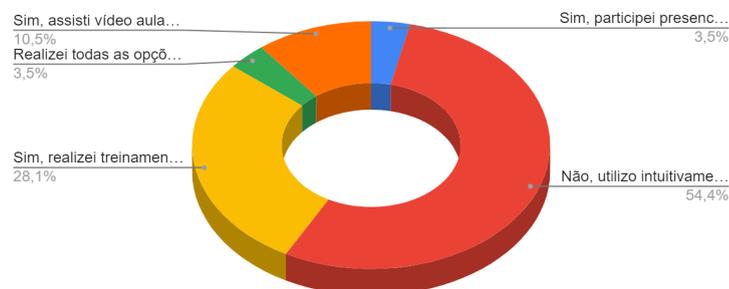
Figura 13 - Frequência de utilização do SEI



Fonte: Elaborado pela Autora, 2023

Com relação a participação de algum treinamento ou capacitação para auxílio com o SEI, a maioria, ou seja, 54,4% afirmaram não ter participado do treinamento, utilizando intuitivamente o sistema. Apenas 28,1% afirmaram ter participado de treinamento através de plataformas virtuais e 10,5% afirmam ter assistido vídeo aulas sobre o tema. Mais da metade dos respondentes de uma unidade do hospital afirma não ter participado de capacitações, percebendo-se uma falha por parte da organização em não focar nos seus usuários na implementação do sistema. Para um bom funcionamento do sistema de informação, investir tempo com foco nos recursos pessoais, nesse caso, os usuários do sistema, significa assegurar que os recursos financeiros estão sendo bem melhor aplicados. Validando o que Gonçalves e Lima (2010) alertam quando a certificação da etapa do treinamento para os usuários finais na implementação de um sistema.

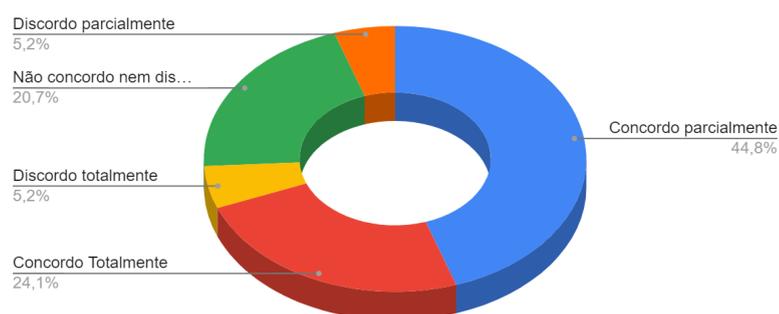
Figura 14 - Você realizou algum tipo de treinamento/ capacitação para a utilização do SEI



Fonte: Elaborado pela Autora, 2023

Quando questionados sobre se a utilização do SEI tornou mais eficiente a dinâmica dos procedimentos administrativos, a maioria, 44,8% concordou parcialmente com o afirmado, sendo 20,7% responderam que não concordavam, nem discordavam. Quanto aos que concordaram com o fato de o SEI tornar mais eficiente a dinâmica dos procedimentos administrativos, um total de 14 pessoas, ou seja, 24,1% dos participantes da pesquisa.

Figura 15 - Utilização do SEI tornou mais eficiente a dinâmica dos procedimentos administrativos



Fonte: Elaborado pela Autora, 2023

Questionados sobre a razão que os levou a responder a pergunta anterior, as respostas variaram entre satisfação em razão do aumento da velocidade de comunicação e de envio de documentos institucionais entre os setores, além da realização de registros, evitando extravios. Ainda com relação às respostas positivas, algumas pessoas apontaram que houve um aprimoramento no retorno das solicitações, por outro lado, houveram pessoas que afirmaram ter dificuldade em receber respostas. Também foi comentado quanto a agilização do trâmite processual, juntamente com a minimização dos gastos com papel e com espaços de arquivamento. Houveram apontamentos mencionando praticidade e padronização dos requerimentos.

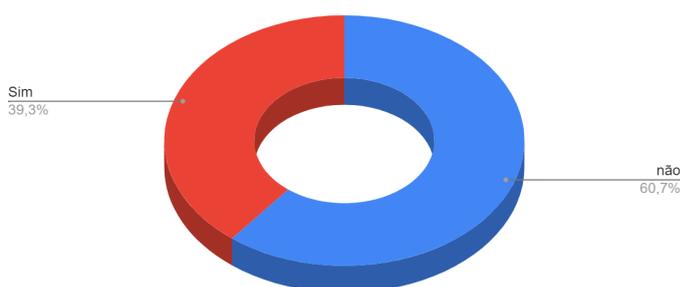
Por outro lado, muitos mencionaram o aumento da burocracia, aumento de trabalho em razão do direcionamento dos processos ocorrer de maneira equivocada, burocratização dos processos, além da dificuldade de comunicação dos eventos, dificuldade na navegação. Houve ainda um apontamento afirmando que o sistema dificultou a resolução de processos e que ele é demasiadamente complexo, afirmando que o sistema aumentou a burocracia e não melhorou a resolutividade.

Questionados quanto às funcionalidades específicas utilizadas no SEI, os respondentes, em sua maioria, responderam que a função mais usada é a de Modelos de

Documentos (Favoritos). Dos 59 que responderam à pesquisa, 20 deles. Na sequência, as duas funções mais utilizadas, sendo utilizadas, respectivamente, por 32% e 30% dos participantes, são a pesquisa detalhada e assinatura em bloco. Nesta pergunta, as respostas foram mais equilibradas entre as alternativas, merecendo destaque as funcionalidades de tempo do processo (retorno) e textos padrões, os quais foram escolhidos por 11 e 12 usuários, respectivamente.

Quando a questão foi sobre se consideram o Sistema SEI intuitivo, os usuários responderam, em sua maioria, que não. Foram 34 respostas não, 60,7% dos participantes, contra 22 sim, ou seja, 39,3%. Uma das abordagens do Manual do Usuário está em afirmar ser um sistema intuitivo devido sua facilidade iconográfica para gerar um processo. Ao gerar um percentual mais negativo quanto ao sistema ser intuitivo, reforça ainda mais o descuido com as capacitações por parte da Instituição para o usuário final.

Figura 16 - O SEI é intuitivo?



Fonte: Elaborado pela Autora, 2023

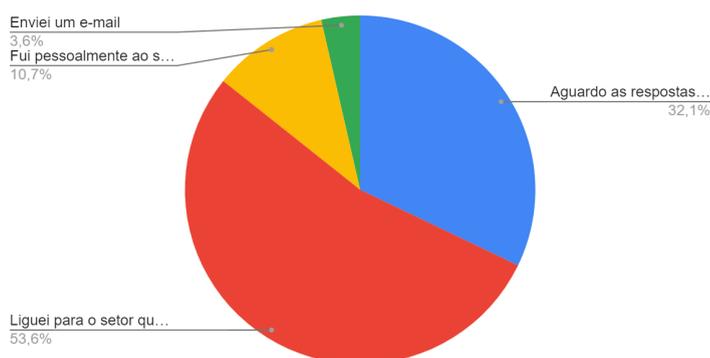
Na pergunta seguinte foi solicitado a eles que informassem quais os pontos positivos quanto à tramitação de processos através do SEI, a maioria dos respondentes destacou a possibilidade de realização de assinatura digital mediante login e senha ou certificado digital, assertiva que obteve 43 respostas. Outros pontos bastante votados foram redução dos recursos materiais, transparência da tramitação, eliminação de perdas, extravios e destruições indevidos de documentos e processos e redução de custos financeiros e ambientais associados à impressão.

No que tange às dificuldades, as mais selecionadas pelos respondentes foram não adaptação ao sistema (falta de familiaridade), com 30 escolhas, ausência de treinamento, também com 30, desconhecimento de muitos recursos disponibilizados (acompanhamento especial, marcadores, atribuição de processos, com 28 respostas e falta de facilidade no seu

uso através de uma navegação intuitiva, por meio de ícones, recursos gráficos, legendas e própria organização das telas, 27 respostas.

Questionados se já elaboraram algum processo no SEI e não obtiveram resposta, os respondentes em sua maioria responderam que não. Contudo, o número de respostas ‘sim’ chama atenção, pois representa um quantitativo significativo, ou seja, 21 pessoas, representando 32,8% dos participantes. Os usuários que responderam sim afirmaram que a resolução do processo se deu em razão de terem contactado o setor para o qual enviaram o processo por meio de ligação telefônica ou e-mail, ou foram pessoalmente no setor. Contudo, 32,1% deles aguardavam a resposta pelo SEI, mas nunca a tiveram. Ressalva novamente uma carência também por parte de outros setores para uma adequada capacitação do sistema destinado ao usuário final.

Figura 17 - Quais ações tomadas para solucionar os problemas com o andamento?



Fonte: Elaborado pela Autora, 2023

Questionados quanto a facilidade de acompanhar os processos que abrem no sistema aqui analisado, 40,7% dos participantes responderam que concordam parcialmente com a afirmativa de que não conseguem encontrar o processo após criá-lo. Um percentual de 11,9% respondeu concordar totalmente com a afirmativa em questão. Ressalta-se que a diferença entre os que concordaram totalmente e os que discordaram totalmente da afirmativa é de apenas 1 participante, o que leva a crer que a dificuldade para encontrar o processo é uma realidade para os usuários do SEI.

Por fim, quando perguntados se consideram o SEI uma inovação no setor público, os respondentes afirmaram em sua maioria que sim, obtendo 89,8% das respostas.

Nota-se, portanto, que o SEI não conseguiu estar na rotina desses funcionários, o que faz com que eles não utilizem o sistema como poderiam, explorando-o dentro das diversas

funcionalidades que oferece. Ocorre que, este não é um erro dos indivíduos que têm o sistema como meio de trabalho, mas das gestões que não disponibilizaram o treinamento necessário para que o serviço fosse internalizado na rotina de trabalho das pessoas.

5.2 DISCUSSÃO GERENCIAL DOS RESULTADOS

Sistemas de informação requer recursos humanos, como peça primordial para sua funcionalidade, para que seja possível processar e administrar as informações. O SEI por sua vez se enquadra como um sistema que requer dos recursos humanos para o processamento dos seus dados dando possibilidade a processos decisórios. Rezende (2007) assegura que os sistemas de informação não necessariamente precisam de recursos tecnológicos, mas não podem existir sem a presença de humanos para que venham a gerir seu uso. Com isso, avaliar como o SEI vem sendo utilizado por seus usuários certifica o quão importante a escolha do sistema para a instituição está sendo efetiva.

Imerso na realidade dos avanços tecnológicos, o setor público na escolha do SEI apostou que como recurso inovador o sistema pudesse vir a ser uma ferramenta que facilitasse as rotinas dos seus usuários. Entretanto um dos pontos que não podem ser desconsiderados para a implementação de sistemas, recai no investimento em capacitações e treinamentos do sistema escolhido. Por outro lado, outra questão bastante relatada de forma negativa por parte dos respondentes do questionário deixou evidente uma falha na dedicação por parte da Instituição na forma de cobrar ou ofertar as capacitações necessárias ao uso do sistema.

Apesar da existência de uma plataforma digital ofertando o curso inicial aos usuários do SEI, não houve um espaçamento temporal nem uma real cobrança para a realização do curso. Um dos pontos que somaram negativamente a Instituição recai na questão cultural, exigindo um esforço ainda maior na implementação do sistema. Motta (2001) enfatiza que investir em desenvolvimentos tecnológicos acarreta em oportunidades e melhores condições de trabalho. Porém sem a devida dedicação na implementação, as Instituições correm o risco de possuir apenas um sistema inoperante.

Soares (2009) enfatiza que o setor público requer investimentos no quesito inovação para acompanhar as mudanças externas estimulando práticas inovadoras. Por expressiva parte dos respondentes ao questionário, o SEI é tido como inovação no setor público, um aporte a essa afirmativa se dá pela eficiência nas dinâmicas administrativas também constatada nas respostas.

A compreensão sobre a inovação na administração pública ainda é nova, entretanto o fato da inserção de uma tecnologia que traga melhorias no ambiente de trabalho, pode ser considerada inovação pelo seu propósito.

Para o setor público a gestão de recursos com práticas inovadoras busca sempre melhorias para seus usuários finais. O SEI surgiu para atender demandas administrativas, trazendo benefícios como a redução no uso de papel, acesso remoto ao sistema por sua plataforma, com isso possibilitando o trabalho a distância, além de modelos documentais disponibilizados facilitando sua usabilidade, bem como outras funcionalidades.

Apesar da sua divulgação positiva quanto ao sistema, os usuários respondentes apresentam dificuldades, em especial dos seus recursos intuitivos. Nesse ponto recai a interpretação da capacitação e treinamento que possibilitaria uma melhor compreensão do sistema.

Laudon e Laudon (2010) afirmam que um sistema de informação deve ser desenvolvido para atender a todos os níveis da estrutura organizacional e ter um sistema que as pessoas não saibam manusear o tornam inútil aos propósitos da organização. Contudo para o cenário público o SEI é uma ferramenta que merece ser mais explorada pela Instituição a fim de objetivar seu propósito de ser usual por todos os servidores e funcionários do Hospital.

Para Silva; Ribeiro e Rodrigues (2005) na administração pública o uso de sistemas de informação mantém a máquina pública em funcionamento, sendo algo progressivo e inevitável.

De acordo com Amaral e Uchôa (2014), a implantação do processo eletrônico deveria apresentar como resultado diversas questões, tais como o incremento na publicidade dos processos, de modo a facilitar o acompanhamento por parte dos servidores e administrados, além disso, seria uma ferramenta por meio da qual a gestão do conhecimento seria ampliada, permitindo a comunicação entre órgãos, bem como a redução de custos com armazenamento, impacto ambiental, eliminação de perdas e extravios e até mesmo destruições indevidas de documentos e processos.

Nota-se que boa parte desses pontos são cumpridos na atual forma que o SEI está sendo utilizado, contudo, conforme é possível notar a partir da leitura e interpretação obtidos nas entrevistas, ainda há longo caminho a ser percorrido, o qual, depende, de maneira considerável, da aplicação de ferramentas que permitam os servidores ter o conhecimento sobre quais as principais ferramentas e como utilizá-las, além, é claro, de compreender de que maneira elas podem auxiliar na otimização de suas respectivas funções.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto da presente pesquisa, a qual foi realizada nas dependências do Hospital das Clínicas de Pernambuco, vinculado à Universidade Federal de Pernambuco, com recorte a partir da Gerência de Atenção à Saúde (GAS) no intuito de chegar à Unidade do Sistema Urinário (USU), os profissionais que se disponibilizaram a participar da pesquisa apontaram de maneira geral que a implantação do sistema SEI pode ser considerada uma inovação no setor público.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi desenvolvido por outro órgão público e indicado por um grupo de trabalho para ser implantado na UFSCar, embora não tenha sido responsável pela criação do sistema, foi considerado uma ação inovadora.

Na UFPE, especificamente no HCPE, o referido sistema teve sua implementação em 29 de julho de 2019, quando ocorreu a publicação da Portaria SEI nº 112, momento que o sistema passou a ser utilizado por todos os servidores e empregados públicos que compõem o hospital.

A opção pela implementação do sistema se deu de maneira gradativa pela Rede EBSERH, gestora do hospital. O início efetivo de sua utilização se deu através da Portaria SEI nº 49, publicada em 03 de novembro de 2017. Sendo dado início a fase da inovação que o SEI proporcionou ao hospital.

Para o primeiro objetivo específico, a equipe que integrou a implantação do sistema fazia parte do SGPTI (Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação), conhecido como “setor de informática”. Não houve distinção das Unidades para iniciar o uso do sistema, todos deveriam iniciar ao mesmo tempo no dia 29/07/2019. O Hospital realizou divulgações da implantação no início do mês através da sua página na internet, envio de Boletins de Notícias do HC via Unidade de Comunicação Social do HC, nas telas dos computadores e utilização de banners próximos aos elevadores.

Também foi oferecido um curso online disponibilizado na Plataforma de Ensino da Ebserh, a 3EC, “SEI! - Modulo Usar”, destinado a todos os colaboradores do Hospital. Bem como disponibilizado um servidor no intuito de tirar-dúvidas presenciais, por um período curto de tempo.

Na Unidade do Sistema Urinário coube a cobrança por parte das chefias de cada setor para a utilização e realização dos cursos disponibilizados. Entretanto não ocorreu monitoramento/acompanhamento para efetivação da cobrança.

Quanto ao segundo objetivo, a partir do questionário aplicado foi possível identificar

pontos positivos e barreiras presentes com o uso do SEI. Como pontos positivos, o SEI para a USU prezou por melhorias no envio de documentos institucionais, demonstrou celeridade nas comunicações processuais, reduziu o consumo de papel no setor, melhorou o arquivamento (referente a espaço) e efetivou a praticidade e padronização dos requerimentos. Como barreiras, a principal característica apresentada foi a ausência de treinamento/ capacitação, presente em alguns pontos levantados, tais como aumento de burocracia, dificuldade de comunicação dos eventos, dificuldade de uso do sistema, e dificuldade de resolução de processos, por ser um sistema complexo.

Já para o terceiro objetivo, apesar da maioria dos respondentes apresentarem escolaridade superior ao ensino superior, foi demonstrado pouco conhecimento diante o sistema SEI conforme respostas obtidas no questionário. Um ponto importante a ser ressaltado está na maior parte dos respondentes terem vivenciado a implementação do Sistema no Hospital, com isso evidenciando uma falha na implantação do sistema.

Por inovação, compreende-se que não precisa ser algo inteiramente novo, podendo ser uma melhoria advinda de um procedimento instaurado com esse fim. Contudo, além de ser algo novo, precisa acarretar em melhorias para as atividades desempenhadas pelas pessoas que são alvo de tal melhoria.

A partir das respostas obtidas no questionário aplicado, é possível concluir que sim, o SEI deve ser considerado uma inovação. Contudo, as inúmeras falhas em sua implementação, tais como a falta de preparação dos servidores dificultou sua efetiva implantação e entrada na rotina dos servidores do hospital analisado.

Em diversos momentos da pesquisa, os pesquisados afirmaram ter dificuldade em manusear o sistema, colocando-o como não intuitivo. Também foi dito por eles que não receberam treinamentos ou instruções que facilitassem a execução de seus trabalhos.

Apesar de ter sido criado para desburocratizar, muitos usuários apontaram que houve uma burocratização dos processos com a implantação do SEI. Há relatos de que, após abrir um processo, precisava entrar em contato com o setor responsável pelo trâmite a fim de informar a abertura do processo, isso por meio de contato telefônico, *email* ou até mesmo presencialmente.

Note que, ao ser criado com o intuito de facilitar a tramitação dos processos, o SEI falhou. Quando não entrou na rotina dos servidores e trabalhadores do Hospital das Clínicas, ficou subutilizado e, apesar de ainda ser considerado uma inovação, não representou a melhoria que os usuários gostariam.

Ressalta-se que, de fato, a implantação do SEI representou sim uma inovação quando se fala na diminuição de recursos materiais, já que com ele, os processos que antes tramitavam fisicamente, passaram a ser virtuais, representando uma queda significativa no quantitativo de papel utilizado pelos setores do hospital.

Deve-se mencionar, ainda, que em tempos de pandemia, por exemplo, quando o trabalho presencial tornou-se impossível, sua existência possibilitou que o trabalho de alguns setores que essencialmente trabalhos com processos continuasse. Por outro lado, mesmo com a pandemia, ele não foi realmente implementado na rotina dos trabalhadores do hospital, já que, quase um ano após a retomada dos trabalhos presenciais, ainda há relatos de dificuldade com o sistema.

Nota-se, portanto, que o impacto gerado pelo SEI afetou principalmente a gestão de processos operacionais no ambiente organizacional, o que faz com que, de acordo com a literatura, ele seja considerado uma inovação em processos, principalmente quanto a diminuição da utilização de recursos materiais, bem como com a criação de um novo método de realização das atividades e distribuição dos processos/documentos dentro e fora da unidade.

Não há como negar que sua implantação representa inovação, contudo, a falta de adesão faz com que a ação inovadora não conseguisse alcançar o que poderia alcançar, com a profundidade necessária. A ausência de treinamentos e de organização em sua implantação fez com que os problemas relatados na pesquisa existissem.

Assim, apesar de um grande potencial inovador na gestão de processos operacionais no ambiente organizacional, o SEI poderia ser muito mais explorado. O que depreender é que, caso não ocorram treinamentos e preparação e planos operacionais a fim de fazer com que os sistemas entrem na rotina dos servidores, todo e qualquer sistema encontrará as mesmas dificuldades, o que faz com que os problemas narrados não sejam culpa única e exclusiva do sistema, mas também da gestão da unidade, que não guiou a implantação do sistema em questão.

Nota-se, portanto, que mesmo que o SEI tenha trazidos melhorias em alguns pontos, ainda há a necessidade de atualização e aprimoramento das ferramentas de maneira rotineira, fato que faz com que se conclua que ele não é totalmente adequado para realização das atividades administrativas e atendimento das demandas dos usuários da unidade.

Os limites da pesquisa residem na obtenção de maior número de respondentes no estudo. Para o universo da pesquisa de 168 profissionais da Unidade estudada, foram obtidos mais de um terço dos respondentes na pesquisa. Esse fator permitiria uma pesquisa mais

robusta. Entretanto apesar da limitação existente não é desconsiderada a amostra pois a Unidade do Sistema Urinário é composta por diversos setores distintos no ambiente do Hospital não sendo dados influenciáveis. O quantitativo de respondentes caracteriza uma cultura organizacional baixa, pois não estimula os usuários ao uso do Sistema, ficando a critério de cada um.

Como sugestão para próximas pesquisas, abranger a aplicação em outras Unidades do Hospital de ambiência assistencial buscando retratar mais aspectos do SEI quanto ser uma ferramenta de inovação. Aprofundar a pesquisa cruzando dados com outros Hospitais Universitários que utilizam o sistema, no intuito de ampliar a visibilidade da ferramenta em ações comparativas.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, Fernando Luiz. **Trajatória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas.** Rio de Janeiro: Revista de Administração Pública, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122007000700005. Acesso em: 26/03/2022
- AMARAL, Vinicius Leopoldino, UCHÔA, Carlos Eduardo. **Processo Eletrônico Nacional: sua construção colaborativa e suas perspectivas.** Brasília: VII Congresso CONSAD de Gestão Pública, 2014. Acesso em: 26/03/2022
- ANDRADE, Adrienne, RAMOS, Anatalia. **Cocriação no desenvolvimento de sistemas de informação: o caso do software de gestão de processos eletrônicos de uma universidade federal brasileira.** Rio Grande do Norte: CONF-IRM. 2020. Acesso em: 12/11/2022
- ANDRADE, Jaqueline Amantino de. **Adoção de novas tecnologias da informação e a inovação organizacional no setor público brasileiro.** Florianópolis: Anais do XXIV Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), 2000. Acesso em: 26/03/2022
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2016. Acesso em: 15/04/2022
- BARBOSA, Elsa Maria Nunes. **Sistemas de Informação na Administração Pública.** Portugal: Repositório do Instituto Politécnico de Beja, 2021. Acesso em: 12/11/2022
- BATISTA, Rosana Cláudia Smék, SILVA, Rosália Maria Passos da, MATOS, Gleimira Batista da Costa, NANTES, Rosalina Alves. **Implantação do Sistema Eletrônico de Informações em uma Universidade Federal da Amazônia ocidental: sob a visão da teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia.** XIX Colóquio Internacional de Gestão Universitária, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/201889/101_00184.pdf?sequence=1&isAllowed=y Acesso em: 12/11/2022
- BERTOLINO, Priscilla Lopes. **Comunicação e aprendizagem organizacional em processos de mudança: um estudo da implantação do Sistema Eletrônico de Informações no IFPR Curitiba.** Repositório Institucional da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2019. Acesso em: 12/11/2022
- BOBSIN, Debora; LÖBLER, Mauri Leodir. **A Percepção dos Diferentes Níveis Hierárquicos quanto ao uso de um Sistema de Informações.** Rio de Janeiro: XXXII Encontro Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD), 2008. Acesso em: 26/03/2022
- BRAGA, Ana Cristina Braga de Souza. **Avaliação da usabilidade do Sistema Eletrônico de Informações - SEI pelos servidores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS.** Porto Alegre: Especialização em Gestão Pública, 2019. Acesso em: 26/03/2022

BRASIL. DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015. **Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo.** Brasília, DF, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm. Acesso em: 15/04/2022

BRASIL. LEI Nº 9.784 DE 29 DE JANEIRO DE 1999. **Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.** Brasília, DF, Jan. 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19784.htm. Acesso em: 26/03/2022

BRASIL. Ministério da Economia. **Processo Eletrônico Nacional (PEN).** 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional>. Acesso em: 21/01/2023

BRASIL. Ministério do Planejamento, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Orçamento e Gestão (MPOG). **O Processo Eletrônico Nacional e a solução que revolucionou a gestão dos processos administrativos governamentais.** 2016. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2725>. Acesso em: 21/01/2023

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações.** Brasília, DF, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 26/03/2022

BRASIL. Ministério da Saúde - Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996.** Brasília, DF, 1996. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196_10_10_1996.html. Acesso em: 26/03/2022

BRESSER-PEREIRA, L. C. **O modelo estrutural de gerência pública.** Rio de Janeiro. Revista de Administração Pública, 2008. Acesso em: 15/04/2022

BRESSER-PEREIRA, L. C.; SPINK, P. **Reforma do Estado e administração pública gerencial.** Rio de Janeiro: FGV Editora, 2007. Acesso em: 15/04/2022

BLOCH, C. **Measuring Public Innovation in the Nordic Countries:** Copenhagen Manual. Copenhagen: MEPIN, 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/260793904_Measuring_Public_Innovation_in_the_Nordic_Countries_-_Final_Report. Acesso em: 26/03/2022

BLOCH, C., BUGGE, M. **Public sector innovation:** from theory to measurement. Structural Change and Economic Dynamics. Amsterdã: Elsevier, 2013. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0954349X13000477>. Acesso em: 19/03/2022

BUGARIN, M.; MENEGUIN, F. B. **Incentivos à corrupção e à inação no serviço público:** uma análise de desenho de mecanismos. São Paulo: Estudos Econômicos, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ee/v46n1/0101-4161-ee-46-01-0043.pdf>. Acesso em: 20/05/2022

CAMPOS FILHO, Maurício Prates de. **Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios**. Rio de Janeiro: Revista de Administração de Empresas, 1994. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/v6cVQrf84FtJw37LHrx4cZr/?lang=pt>. Acesso em: 20/05/2022

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro: ed. Lumen Juris, 2009. Acesso em: 15/04/2022

CASTELLS, Manuel, CARDOSO, Gustavo. (Orgs.). **A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Política**. In *A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política* (p. 17–31). Belém PT: Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 2005. Disponível em: <https://cidadeimaginaria.org/cc/ManuelCastells.pdf>. Acesso em: 15/04/2022

CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura R. S. **Public innovation in Brazil: an overview of its types, results and drivers**. Brasília: Ipea, 2017. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7781/1/DP_222.PDF. Acesso em: 20/05/2022

DESTEFANO, Timothy, KNELLER, Richard; TIMMIS, Jonathan. **Cloud computing and firm growth**. CESifo Area Conference on the Economics of Digitization. Munich: CES. 2018. Disponível em: <https://www.cesifo.org/en/publications/2020/working-paper/cloud-computing-and-firm-growth>. Acesso em: 13/05/2022

ENGIDA, Tadesse Getacher, BARDILL, John. **Reforms of the public sector in the light of the new public management: A cases of Sub-Saharan Africa**. Michigan: Journal of Public Administration and Policy Research, 2013. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/272713243_Reforms_of_the_public_sector_in_the_light_of_the_new_public_management_A_cases_of_Sub-Saharan_Africa. Acesso em: 13/05/2022

FARIA, Yana de; ITABORAHY, Felipe Bragança; PALVARINI, Bruno Carvalho; ENDO, Iara Cremonesi; RONCARATTI, Luanna Sant'Anna. **Experiências da rede de inovação no setor público (InovaGov)**. In: CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura; CUNHA, Bruno; SEVERO, Wilber (Orgs.). *Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil*. Brasília: Ipea, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8802>. Acesso em: 13/05/2022

FERRAREZI, Elisabete; AMORIM, Sônia Naves David. **Concurso inovação na gestão pública federal: análise de uma trajetória (1996-2006)**. Brasília: Cadernos Enap, 2007. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1247/1/ferrarez.pdf>. Acesso em: 20/05/2022.

FLEURY, M.T.L.; FISCHER, R.M. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1989. Acesso em: 20/05/2022.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila. 1996. Acesso em: 20/05/2022.

FRESNEDA, Paulo Sérgio Vilches. **Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças**. *Revista do Serviço Público*, v. 49, n. 1, p. p.

71-91, 24 fev. 2014. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/361>. Acesso em: 20/05/2022.

GERHARDT, Tatiana Engel, SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ed.UFRGS, 2009. Acesso em: 13/05/2022

GIL, Antônio de Loureiro. **Sistemas de Informações Contábeis/ Financeiros**. 3ª.ed. São Paulo: Atlas S.A., 1999. Acesso em: 20/05/2022

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. – São Paulo: Atlas, 2002. Acesso em: 20/05/2022.

GOUVEIA, Luis Borges, RANITO, João. **Sistema de informações de apoio à gestão**. Porto: Editora Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004. Acesso em: 20/05/2022.

GONÇALVES Antonio Augusto. **Gestão da cadeia de suprimentos em serviços de câncer**. In: Anais do 6º CONTECSI, Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação. FEA-USP; São Paulo, SP. 2009. Acesso em: 13/08/2022.

GOVERNO DIGITAL. **Software Público**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/software-publico> Acesso em: 05.dez.2020.

ISIDRO, Antonio. **Gestão pública inovadora: um guia para a inovação no setor público**. Curitiba: Editora CRV, 2018. Acesso em: 21/01/2023.

KOCH, Per, HAUKNES, Johan. **Innovation in the Public Sector**. Publin Report n. D20. Oslo: NIFU STEP, 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/265318205_On_Innovation_in_the_Public_Sector. Acesso em: 13/05/2022

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson, 2010. Acesso em: 13/08/2022

LASTRES, Helena Maria Martins; FERRAZ, João Carlos. **Economia da informação, do conhecimento e do aprendizado. Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, p. 27-57, 1999. Acesso em: 13/08/2022

LIMA JUNIOR, Newton Silva de. **Avaliação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA**. Curitiba: Brazilian Journal of Development, 2022. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/54080>. Acesso em: 21/01/2023

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa, BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco. **Aspectos jurídicos, políticos e técnicos sobre sistemas eletrônicos de votação e a urna eletrônica brasileira**. Belo Horizonte: Revista Brasileira de Estudos Políticos, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/7489>. Acesso em: 13/05/2022

MARCONI, Mariana. de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica. 5. Ed.** São Paulo: Atlas, 2003. Acesso em: 13/08/2022

MARTINEZ, Antonio Lopo, Alves Filho, Emilio Maltez. **Sistema de Gestão de Custos para uma Secretaria Municipal de Saúde.** Bahia: R. Cont. Ufba, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/rcontabilidade/article/view/6626>. Acesso em: 13/05/2022

MENEZES, Marizilda dos Santos, PASCHOARELLI, Luis Carlos. **Pen- Projeto Eletrônico Nacional.** 2015. Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/sei/pen-projeto-eletronico-nacional>. Acesso em: 21/01/2023

MOTTA, Paulo Roberto. **Transformação organizacional: a teoria e a prática de inovar.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. Disponível em: <https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3561>. Acesso em: 22/10/2022

MONTEZANO, Lana; ISIDRO, Antonio. **Proposta de modelo multinível de competências para gestão pública inovadora.** Future Studies Research Journal: Trends and Strategies, v. 12, n. 2, p. 355-378, 2020. Disponível em: <https://future.emnuvens.com.br/FSRJ/article/download/491/466>. Acesso em: 22/10/2022

MULGAN, Geoff; ALBURY, David. **Innovation in the public sector.** London: Cabinet Office Strategy Unit, 2003. Disponível em: http://www.sba.oakland.edu/faculty/mathieson/mis524/resources/readings/innovation/innovation_in_the_public_sector.pdf. Acesso em: 22/10/2022

NASCIMENTO, Stefanie Giulyane Vilela do, Gustavo Henrique de Araújo FREIRE, and DIAS, Guilherme Ataíde. **A tecnologia da informação e Gestão pública.** João Pessoa: Gestão & Aprendizagem, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/mpgoa/article/view/15347> Acesso em: 21/01/2023

NETTO, Francisco Sobreira. **Modernização da administração pública brasileira com o uso da tecnologia da informação: fatores críticos de sucesso.** Franca: São Paulo, Ribeirão Gráfica e Editora, 2007. Disponível em: <https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=27786>. Acesso em: 22/10/2022

OECD. **Measuring the digital transformation: A roadmap for the future.** Paris: OECD Publishing, 2019. Disponível em: <https://www.oecd.org/publications/measuring-the-digital-transformation-9789264311992-en.htm> Acesso em: 21/01/2023.

OCDE. Manual de Oslo. **Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação.** 3. ed. Brasília: Finep, 2005. Disponível em: <https://www.mctic.gov.br/mctic/export/sites/institucional/indicadores/detalhe/Manuais/OCDE-Manual-de-Oslo-3-edicao-em-portugues.pdf>. Acesso em: 22/10/2022

OLIVEIRA, Luiz. Guilherme de. **Inovação no setor público: uma reflexão a partir das experiências premiadas no Concurso Inovação na Gestão Pública Federal.** Cadernos ENAP,

no.38, Brasília, 2014. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2326>. Acesso em: 13/05/2022

OLIVEIRA, Roniton Rezende, OLIVEIRA, Ronielto Rezende, ZIVIANI, Fabricio. **Processo de inovação no contexto de transformação digital: Framework para gestão da inovação**. Porto Alegre: CIKI. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/61766>. Acesso em: 13/05/2022

PEDROSA, Tamires. **Os caminhos para a inovação no serviço público**. 2019. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/os-caminhos-para-a-inovacao-no-setor-publico>. Acesso em: 13/05/2022

PINTO, Cristiane dos Santos Arão. Padronização de Documentos Oficiais no Sistema Eletrônico De Informações – SEI e na Multicampi da Universidade do Estado da Bahia. São Paulo: Revista Ibero- Americana de Humanidades, Ciências e Educação. 2022. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/4978>. Acesso em: 13/05/2022

PRODANOV, Cleber Cristiano, FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. [recurso eletrônico]. 2ª ed. – Rio Grande do Sul, 2013. Acesso em: 22/10/2022

REIS NETO, S. S. **Material de referência sobre Sistemas elaborado para fins didáticos da disciplina Administração de Produção da UFRJ**. UFRJ 2021. Acesso em: 25/06/2022

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios**. Rio de Janeiro, 2007, P. 505-536. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0034-76122007000300007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 25/06/2022

SANTOS, Crislane Arruda *et al.*, **Um modelo de sistema de informação gerencial: vantagem competitiva no processo da logística reversa do óleo de cozinha**. Research, Society and Development. v. 4, n. 1, p. 62-88, 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5606/560658996005/html/>. Acesso em: 13/05/2022

SAMPIERI, SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre, RS: Editora Penso, 2013. Acesso em: 25/06/2022

SARAIVA, André. **A Implementação do SEI - Sistema Eletrônico de Informações**. Escola Nacional de Administração Pública (Enap), 2018. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3455?mode=full>. Acesso em: 25/06/2022

SOARES, Alessandra do Valle Abrahão. **Inovação no setor público: obstáculos e alternativas**. 2009. Disponível em: www.administradores.com.br/producao-academica/inovacao-no-setor-publicoobstaculos-e-alternativas. Acesso em: 22/10/2022

SCHMIDT, Eric, COHEN, Jared. **A Nova Era Digital: Reformulando o Futuro das Pessoas das Nações e da Economia**. Edição digital. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2013. Disponível em:

<https://www.almedina.net/a-nova-era-digital-reformulando-o-futuro-das-pessoas-das-na-es-e-da-economia-1564514061.html> Acesso em: 22/10/2022

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico** [livro eletrônico]. 24ª Edição – São Paulo : Cortez, 2017. Acesso em: 25/06/2022

SILVA, Arídio. **Sistema de Informação na Administração Pública**. 1º ed. 1º reimpressão. Rio de Janeiro: Revan, 2005. Acesso em: 19/03/2022

SILVA, Leandro Gonçalves, SOUZA, Rosália Beber de. **A gestão de documentos e tramitação de processos na administração pública, com a utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/25838>. Acesso em: 12/11/2022

SILVA, Lucílio Damião. BARBOSA, Rafael Rodrigues. **Sistema Eletrônico De Informações (SEI): Uma Análise da Viabilidade de Implantação nas Diversas Organizações Públicas Brasileiras**. São Paulo: Revista Artigos.com. 2020. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/artigos/article/view/3241>. Acesso em: 12/11/2022

STAIR, Ralph; REYNOLDS, George. W. **Princípios de sistemas de informação**. 9º ed. – São Paulo: Cengage Learning, 2011. Acesso em: 19/03/2022

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. **Tempo de tramitação de recurso no TRF4 reduz quase 80% com processo eletrônico**. Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=7579.

VIAL, Gregory. **Understanding digital transformation: A review and a research agenda**. Journal of Strategic Information Systems. 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0963868717302196>. Acesso em: 12/11/2022

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p. Acesso em: 19/03/2022

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

O USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI) NA UNIDADE DO SISTEMA URINÁRIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO COMO FERRAMENTA DE INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Prezado (a) usuário (a):

Por meio deste, venho convidá-los a participar da pesquisa de Mestrado em Gestão Pública do Programa de Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste - MGP, da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, sob a orientação da Prof^a Taciana Barros Jerônimo. O objetivo da pesquisa é averiguar se o uso do Sistema de Informação Eletrônica – SEI se caracteriza como uma inovação no serviço público que facilitou a execução das atividades desempenhadas pela percepção de seus usuários, servidores e empregados públicos do Hospital das Clínicas na Unidade do Sistema Urinário (USU).

Desde o dia 29 de julho de 2019 o SEI! está integrado nas rotinas de tramitação de processos eletrônicos no HCPE.

As informações fornecidas terão caráter sigiloso e com fins exclusivamente acadêmicos.

Estarei à disposição para eventuais esclarecimentos. Desde já agradeço sua atenção e participação.

Poliana Cássia Gonçalves Pereira

Dados demográficos:

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|--|--|
| Faixa etária: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 18 a 25 anos | <input type="checkbox"/> 26 a 30 anos | <input type="checkbox"/> 31 a 40 anos | <input type="checkbox"/> 41 a 50 anos | <input type="checkbox"/> 51 a 60 anos | <input type="checkbox"/> mais de 60 anos |
| Sexo: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Feminino | | <input type="checkbox"/> Masculino | | <input type="checkbox"/> Não declarar | |
| Escolaridade: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Fundamental | | <input type="checkbox"/> Médio | | <input type="checkbox"/> Superior | |
| <input type="checkbox"/> Pós Graduação <i>lato sensu</i> / Especialização | | <input type="checkbox"/> Mestrado | | <input type="checkbox"/> Doutorado | |
| Vínculo institucional: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> UFPE | | | <input type="checkbox"/> EBSERH | | |
| Função: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Auxiliar Administrativo | | <input type="checkbox"/> Assistente Administrativo | | <input type="checkbox"/> Médico | |
| <input type="checkbox"/> Enfermeiro | | <input type="checkbox"/> Técnico/auxiliar de Enfermagem | | <input type="checkbox"/> Outro: | |
| Exerce cargo de Chefia/Coordenação: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Sim. | | | <input type="checkbox"/> Não | | |
| Tempo de Serviço no HCPE: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano | | <input type="checkbox"/> 1 a 3 anos | | <input type="checkbox"/> Acima de 3 anos | |

1) Você utiliza o SEI em suas rotinas de trabalho?

Sim Não

2) Caso tenha respondido não, por qual motivo não o utiliza?

Questão aberta

3) Com que frequência você utiliza o SEI!?

Diariamente Semanalmente Mensalmente Raramente Não utilizo

4) Você realizou algum tipo de treinamento/ capacitação para a utilização do SEI?

Sim, participei presencialmente de orientações oferecidas pelo HCPE

Sim, realizei treinamento virtual nas plataformas disponibilizadas pela EBSERH

Sim, assisti vídeo aulas disponibilizadas na internet

Realizei todas as opções acima

Não, utilizo intuitivamente ou por consultas aos colegas de trabalho

5) Você concorda que a utilização do SEI tornou mais eficiente a dinâmica dos procedimentos administrativos?

Discordo totalmente Discordo parcialmente Não concordo nem discordo

Concordo parcialmente Concordo Totalmente

6) Levando em consideração a resposta anterior, esclareça sua opinião ao concordar ou discordar: Questão aberta

7) Quais das funcionalidades específicas abaixo você utiliza no sistema SEI:

Controle de prazos

Estatísticas da unidade

Tempo do processo (Retorno programado)

Base de conhecimento

Pesquisa detalhada

Acompanhamento especial

Modelos de documentos (Favoritos)

Textos padrões

Processo sobrestados

Assinatura em bloco

Organização de processos em bloco (Blocos de Reunião/ Bloco Internos)

Processos Tramitados Externamente

Marcadores

Outros _____

8) Você considera o sistema SEI intuitivo?

Sim Não

9) Quais **pontos positivos** você considera com a tramitação de processos através do SEI? (podem ser marcadas as opções que achar necessárias para sua completa resposta)

- Transparência na tramitação do processo;
- Celeridade na tramitação do processo;
- Facilidade no acesso (equipamentos: microcomputadores/ smartphones/ notebook/ tablets...);
- Autonomia do usuários na criação dos processos, dispensando uma unidade de protocolo;
- Redução de recursos materiais (papel A4);
- Redução de custos financeiros e ambientais associados à impressão;
- Redução de custos operacionais relacionados à entrega e ao armazenamento de documentos e processos;
- Assinatura digital mediante login e senha ou certificado digital;
- Acesso simultâneo que possibilita o compartilhamento de documentos e processos além de edições conjuntas em um mesmo documento;
- Eliminação de perdas, extravios e destruições indevidos de documentos e processos;
- Auxílio aos servidores em sua rotina, com a disponibilização de modelos e orientações sobre como proceder em situações específicas;
- Facilidade no seu uso, através de uma navegação intuitiva, por meio de ícones, recursos gráficos, legendas e a própria organização das telas;
- Acesso remoto por diversos tipos de equipamentos e por diversos tipos de sistemas operacionais, possibilitando trabalho à distância ou não acúmulo de atividades;
- Possibilidade de melhoria de processos;
- Aumento da possibilidade de definição, coleta e utilização direta e cruzada de dados e indicadores, em razão da criação de um conjunto de bases de dados de mesma natureza.
- Outros _____

10) Que **dificuldades** você identifica na utilização do SEI? (podem ser marcadas as opções que achar necessárias para sua completa resposta)

- Não adaptação ao sistema (falta de familiaridade);
- Dificuldade de adequar o SEI à rotina de trabalho;
- Dificuldades de encontrar um processo (recurso da pesquisa);
- Ausência de Treinamento;
- Dificuldades na elaboração de um processo (criar documentos/ inserir documentos externos/ assinatura/ envio);
- Desconhecimento de muitos dos recursos disponibilizados (Acompanhamento especial/ Marcadores/ Atribuição de processo/ Conclusão de processo na Unidade/ Anotações/ Excluir...);
- Layout do Controle de Processos;
- Acompanhamento dos processos é difícil por servidores e por administrados, e o seu controle interno;
- Não tem facilidades no seu uso através de uma navegação intuitiva, por meio de ícones, recursos gráficos, legendas e a própria organização das telas.
- Outro _____

11) Você já elaborou algum processo no SEI e não obteve respostas?

- Sim
- Não

12) Se sua resposta à questão anterior foi positiva, qual a ação tomada para resolver o andamento do seu processo?

- Liguei para o setor que enviei o processo.
- Fui pessoalmente ao setor para buscar informações do processo
- Envei um e-mail
- Aguardo as respostas via SEI.

13) Após a criação de um processo no SEI, não consigo encontrá-lo facilmente.

Para tal afirmativa, você:

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo Totalmente

14) Você considera que a implantação do SEI é uma inovação no setor público?

- sim
- não

ANEXOS

ANEXO A – DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015

| | |
|--|---|
| <p>18/03/2020</p> <p>Decreto nº 8539</p>  <p>Presidência da República Secretaria-Geral Subchefia para Assuntos Jurídicos</p> <p>DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015</p> <p>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.</p> <p>A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 94, caput, inciso IV e inciso VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.794, de 29 de janeiro de 1999, na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, na Lei nº 12.882, de 9 de julho de 2012,</p> <p>DECRETA:</p> <p>Art. 1º Este Decreto 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.</p> <p>Art. 2º Para o disposto neste Decreto, consideram-se as seguintes definições:</p> <p>I - documento - unidade de registro de informações, independentemente do formato, do suporte ou da natureza;</p> <p>II - documento digital - informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional, podendo ser:</p> <p>a) documento nato-digital - documento oriundo originariamente em meio eletrônico; ou</p> <p>b) documento digitalizado - documento obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital; e</p> <p>III - processo administrativo eletrônico - aquele em que os atos processuais são registrados e disponibilizados em meio eletrônico.</p> <p>Art. 3º São objetivos deste Decreto:</p> <p>I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados;</p> <p>II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade;</p> <p>III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e</p> <p>IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas.</p> <p>Art. 4º Para o atendimento ao disposto neste Decreto, os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional utilizarão sistemas informatizados para a gestão e o trâmite de processos administrativos eletrônicos.</p> <p>Parágrafo único. Os sistemas a que se refere o caput deverão utilizar, preferencialmente, programas com código aberto e prover mecanismos para a verificação da autoria e da integridade dos documentos em processos administrativos eletrônicos.</p> <p>Art. 5º Nos processos administrativos eletrônicos, os atos processuais deverão ser realizados em meio eletrônico, exceto nas situações em que este procedimento for inviável ou em caso de indisponibilidade do meio eletrônico cujo prolongamento cause dano relevante à celeridade do processo.</p> <p>Parágrafo único. No caso das exceções previstas no caput, os atos processuais poderão ser praticados segundo as regras aplicáveis aos processos em papel, desde que posteriormente o documento-base correspondente seja digitalizado, conforme procedimento previsto no art. 12.</p> <p>Art. 6º A autoria, a autenticidade e a integridade dos documentos e da assinatura, nos processos administrativos eletrônicos, poderão ser obtidas por meio de certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, observados os padrões definidos por essa Infraestrutura.</p> <p>www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm</p> <p>1/3</p> | <p>18/03/2020</p> <p>Decreto nº 8539</p> <p>§ 1º O disposto no caput não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem identificação por meio de nome de usuário e senha.</p> <p>§ 2º O disposto neste artigo não se aplica a situações que permitam identificação simplificada do interessado ou nas hipóteses legais de anonimato.</p> <p>Art. 7º Os atos processuais em meio eletrônico considerar-se realizados no dia e na hora do recebimento pelo sistema informatizado de gestão de processo administrativo eletrônico do órgão ou da entidade, o qual deverá fornecer recibo eletrônico de protocolo que os identifique.</p> <p>§ 1º Quando o ato processual tiver que ser praticado em determinado prazo, por meio eletrônico, serão considerados tempestivos os efetivados, salvo disposição em contrário, até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do último dia do prazo, no horário oficial de Brasília.</p> <p>§ 2º Na hipótese prevista no § 1º, se o sistema informatizado de gestão de processo administrativo eletrônico do órgão ou entidade se tornar indisponível por motivo técnico, o prazo fica automaticamente prorrogado até as vinte e três horas e cinquenta e nove minutos do primeiro dia útil seguinte ao da resolução do problema.</p> <p>Art. 8º O acesso à íntegra do processo para vista pessoal do interessado pode ocorrer por intermédio da disponibilização de sistema informatizado de gestão a que se refere o art. 4º ou por acesso à cópia do documento, preferencialmente, em meio eletrônico.</p> <p>Art. 9º A classificação da informação quanto ao grau de sigilo e a possibilidade de limitação do acesso aos servidores autorizados e aos interessados no processo observar-se-ão os termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e das demais normas vigentes.</p> <p>Art. 10. Os documentos nato-digitais e assinados eletronicamente na forma do art. 6º são considerados originais para todos os efeitos legais.</p> <p>Art. 11. O interessado poderá enviar eletronicamente documentos digitais para juntada aos autos.</p> <p>§ 1º O teor e a integridade dos documentos digitalizados são de responsabilidade do interessado, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.</p> <p>§ 2º Os documentos digitalizados enviados pelo interessado terão valor de cópia simples.</p> <p>§ 3º A apresentação do original do documento digitalizado será necessária quando a lei expressamente o exigir ou nas hipóteses previstas nos arts. 13 e art. 14.</p> <p>Art. 12. A digitalização de documentos recebidos ou produzidos no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverá ser acompanhada da conferência da integridade do documento digitalizado.</p> <p>§ 1º A conferência prevista no caput deverá registrar se foi apresentado documento original, cópia autenticada em cartório, cópia autenticada administrativamente ou cópia simples.</p> <p>§ 2º Os documentos resultantes da digitalização de originais serão considerados cópia autenticada administrativamente, e os resultantes da digitalização de cópia autenticada em cartório, de cópia autenticada administrativamente ou de cópia simples terão valor de cópia simples.</p> <p>§ 3º A administração poderá, conforme definido em ato de cada órgão ou entidade:</p> <p>I - proceder à digitalização imediata do documento apresentado e devolvê-lo imediatamente ao interessado;</p> <p>II - determinar que a protocolização de documento original seja acompanhada de cópia simples, hipótese em que o protocolo atestar a conferência da cópia com o original, devolvê-lo o documento original imediatamente ao interessado e descartar a cópia simples após a sua digitalização; e</p> <p>III - receber o documento em papel para posterior digitalização, considerando que:</p> <p>a) os documentos em papel recebidos que sejam originais ou cópias autenticadas em cartório devem ser devolvidos ao interessado, preferencialmente, ou ser mantidos sob guarda do órgão ou da entidade, nos termos da sua tabela de temporalidade e destinação; e</p> <p>b) os documentos em papel recebidos que sejam cópias autenticadas administrativamente ou cópias simples podem ser descartados após realizada a sua digitalização, nos termos do caput e do § 1º.</p> <p>§ 4º Na hipótese de ser impossível ou inviável a digitalização do documento recebido, este ficará sob guarda da administração e será admitido o trâmite do processo de forma híbrida, conforme definido em ato de cada órgão ou entidade.</p> <p>www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm</p> <p>2/3</p> |
|--|---|

| |
|--|
| <p>18/03/2020</p> <p>Decreto nº 8539</p> <p>Art. 13. Impugnada a integridade do documento digitalizado, mediante alegação motivada e fundamentada de adulteração, deverá ser instaurada diligência para a verificação do documento objeto de controvérsia.</p> <p>Art. 14. A administração poderá exigir, a seu critério, até que decaia o seu direito de rever os atos praticados no processo, a exibição do original de documento digitalizado no âmbito dos órgãos ou das entidades ou enviado eletronicamente pelo interessado.</p> <p>Art. 15. Deverão ser associados elementos descritivos aos documentos digitais que integram processos eletrônicos, a fim de apoiar sua identificação, sua indexação, sua presunção de autenticidade, sua preservação e sua interoperabilidade.</p> <p>Art. 16. Os documentos que integram os processos administrativos eletrônicos deverão ser classificados e avaliados de acordo com o plano de classificação e a tabela de temporalidade e destinação adotados no órgão ou na entidade, conforme a legislação arquivística em vigor.</p> <p>§ 1º A eliminação de documentos digitais deve seguir as diretrizes previstas na legislação.</p> <p>§ 2º Os documentos digitais e processos administrativos eletrônicos cuja atividade já tenha sido encerrada e que estejam aguardando o cumprimento dos prazos de guarda e destinação final poderão ser transferidos para uma área de armazenamento específica, sob controle do órgão ou da entidade que os produziu, a fim de garantir a preservação, a segurança e o acesso pelo tempo necessário.</p> <p>Art. 17. A definição dos formatos de arquivo dos documentos digitais deverá obedecer às políticas e diretrizes estabelecidas nos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePING e oferecer as melhores expectativas de garantia com relação ao acesso e à preservação.</p> <p>Parágrafo único. Para os casos ainda não contemplados nos padrões mencionados no caput, deverão ser adotados formatos interoperáveis, abertos, independentes de plataforma tecnológica e amplamente utilizados.</p> <p>Art. 18. Os órgãos ou as entidades deverão estabelecer políticas, estratégias e ações que garantam a preservação de longo prazo, o acesso e o uso contínuo dos documentos digitais.</p> <p>Parágrafo único. O estabelecido no caput deverá prever, no mínimo:</p> <p>I - proteção contra a deterioração e a obsolescência de equipamentos e programas; e</p> <p>II - mecanismos para garantir a autenticidade, a integridade e a legibilidade dos documentos eletrônicos ou digitais.</p> <p>Art. 19. A guarda dos documentos digitais e processos administrativos eletrônicos considerados de valor permanente deverá estar de acordo com as normas previstas pela instituição arquivística pública responsável por sua custódia, incluindo a compatibilidade de suporte e de formato, a documentação técnica necessária para interpretar o documento e os instrumentos que permitam a sua identificação e o controle no momento de seu recolhimento.</p> <p>Art. 20. Para os processos administrativos eletrônicos regidos por este Decreto, deverá ser observado o prazo definido em lei para a manifestação dos interessados e para a decisão do administrador.</p> <p>Art. 21. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o Ministério da Justiça e a Casa Civil da Presidência da República editarão, conjuntamente, normas complementares a este Decreto.</p> <p>Art. 22. No prazo de seis meses, contado da data de publicação deste Decreto, os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão apresentar cronograma de implementação do uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.</p> <p>§ 1º O uso do meio eletrônico para a realização de processo administrativo deverá estar implementado no prazo de dois anos, contado da data de publicação deste Decreto.</p> <p>§ 2º Os órgãos e as entidades de que tratam o caput que já utilizam processo administrativo eletrônico deverão adaptar-se ao disposto neste Decreto no prazo de três anos, contado da data de sua publicação.</p> <p>Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.</p> <p>Brasília, 8 de outubro de 2015; 194ª da Independência e 127ª da República.</p> <p>DILMA ROUSSEFF José Eduardo Cardozo Nelson Barbosa</p> <p>Este texto não substitui o publicado no DOU de 9.10.2015</p> <p>www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm</p> <p>3/3</p> |
|--|

ANEXO B – PORTARIA SEI Nº 112 DE 29 DE JULHO DE 2019

EBSEERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFPE

Boletim de Serviço
N° 123, 30 de julho de 2019

Ministério da Educação

N° 123, terça-feira, 30 de julho de 2019

EBSEERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EBSEERH
Hospital das Clínicas- Universidade Federal de Pernambuco
Av. Prof. Moraes Rego S/N
Cep: 50740-900 Várzea- Recife/PE
Telefone: (081) 2126-3633

ABRAHAM BRAGANÇA DE VASCONCELLOS WEINTRAUB
Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente

FREDERICO JORGE RIBEIRO
Superintendente

MARCOS ANTÔNIO VIEGAS FILHO
Gerente Administrativo e Financeiro

DÉLIA TEREZA DUARTE BORBA
Gerente de Atenção à Saúde

CÉLIA MARIA MACHADO BARBOSA DE CASTRO
Gerente de Ensino e Pesquisa

2

N° 123, terça-feira, 30 de julho de 2019

EBSEERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| SUPERINTENDÊNCIA | 4 |
| INSTITUIÇÃO | 4 |
| Portaria-SEI n° 112, de 29 de julho de 2019 | 4 |
| INTERRUPÇÃO | 13 |
| Portaria n° 113, de 30 de julho de 2019 | 13 |
| CONCESSÃO | 14 |
| Portaria n° 114, de 30 de julho de 2019 | 14 |

3

N° 123, terça-feira, 30 de julho de 2019

EBSEERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

SUPERINTENDÊNCIA

INSTITUIÇÃO

Portaria-SEI n° 112, de 29 de julho de 2019

O Superintendente do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco, filial Ebserh, no uso das atribuições que lhes são conferidas nos termos do artigo 16, alíneas "h", "i" e "j" do Regimento do Hospital das Clínicas, aprovado em 2 de fevereiro de 1979 e pela Portaria n° 125 de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, e

CONSIDERANDO o impacto da melhoria dos processos de gestão da informação e da documentação no desempenho da Administração Pública;

CONSIDERANDO que os processos administrativos devem adotar formas simples e que as relações que envolvem a Administração Pública devem eliminar as formalidades e as exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido, nos termos do art. 14 do Decreto-Lei n° 200, de 25 de fevereiro de 1967, e do inciso V do art. 1° do Decreto n° 6.932, de 11 de agosto de 2009;

CONSIDERANDO a necessidade de criar melhores condições para o tratamento, a recuperação e o cruzamento de informações;

CONSIDERANDO a diretriz de ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso das tecnologias da informação e comunicação;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a segurança e a confiabilidade das informações;

CONSIDERANDO o disposto na Lei n° 8.159, de 8 de janeiro de 1991, regulamentada pelo Decreto n° 4.073 de 3 de janeiro de 2002; sobre a política nacional de arquivos públicos e privados;

CONSIDERANDO a diretriz de ampliar a transparência nos processos de trabalho, também expressa na Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO o princípio da eficiência na Administração Pública, expresso no artigo 37 da Constituição Federal;

4

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



CONSIDERANDO que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, expresso no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Portaria SEI nº 49, de 3 de novembro de 2017 – Sede;

RESOLVE:

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre a implantação e o funcionamento do processo administrativo eletrônico no âmbito do HC-UFPE.

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Fica instituído, no âmbito do HC-UFPE, como sistema informatizado oficial de gestão de documentos e processos eletrônicos, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Art. 3º São objetivos do SEI:

- I) Aumentar a produtividade e a celeridade na tramitação dos processos;
- II) Aprimorar a segurança e a confiabilidade dos dados e das informações;
- III) Criar condições mais adequadas para a produção e a utilização de informações, auxiliar aspectos de gestão do conhecimento;
- IV) Facilitar o acesso às informações e às instâncias administrativas; e
- V) Reduzir o uso de papel e os custos operacionais e de armazenamento da documentação.

Art. 4º Para fins desta Portaria, entende-se por:

- I) Documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o seu formato, suporte ou natureza;
- II) Documento eletrônico ou digital: documento armazenado sob a forma eletrônica, podendo ser:
 - a) Documento nato-digital: documento criado originalmente em meio eletrônico; e
 - b) Documento digitalizado: documento obtido a partir da conversão de um documento-base não digital, gerando uma fiel representação em código digital;
- III) Processo administrativo eletrônico ou digital: aquele em que os atos processuais são registrados e disponibilizados por meio eletrônico; e

5

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



IV) Assinatura eletrônica: registro realizado eletronicamente por usuário identificado de modo inequívoco, de uso pessoal e intrasferível, para firmar documento eletrônico ou digital.

CAPÍTULO II - DA IMPLANTAÇÃO

Art. 5º A implantação do SEI no HC-UFPE se dará em 29 de julho de 2019.

§ 1º Após a implantação do SEI, todos os atos processuais relativos aos processos administrativos deverão ser realizados em meio eletrônico, exceto:

- I) Nas situações em que isso for inviável, ou seja, nas situações fora do escopo do SEI; ou
- II) Em caso de indisponibilidade do SEI, cujo prolongamento cause dano relevante à celeridade do processo.

§ 2º No caso das exceções previstas no parágrafo 1º, os atos processuais poderão ser praticados segundo as regras aplicáveis aos processos em meio físico, digitalizando-se, posteriormente, o documento-base e incluindo-o no processo administrativo eletrônico ou digital correspondente.

Art. 6º O SEI deve ser utilizado para produzir, editar, assinar, tramitar, receber e concluir documentos e processos.

Art. 7º Documentos e processos recebidos ou já existentes, em suporte físico, devem ser convertidos para meio digital pelo Protocolo da unidade.

§ 1º Após a implantação em cada unidade, o módulo de Protocolo do Sistema de Informações Gerenciais (SIG-Protocolo) permanecerá disponível apenas para consulta, sendo vedado o seu uso para registro de novos documentos e processos, exceto nas seguintes situações:

- I) Digitalização de documentos avulsos e/ou processos administrativos em meio físico, e que necessitam ser incorporados ao SEI;
- II) Tramitação de documentos dentro das filiais EBSERH não incorporados ao SEI.

§ 2º Após digitalizados, os documentos e processos devem ser inseridos, autenticados e continuados no SEI, mantendo-se o Número Único de Protocolo (NUP) dos processos.

Art. 8º O encerramento do processo em papel e a abertura do correspondente processo eletrônico devem ser realizados por meio de Termo de Encerramento de Trâmite Físico do Processo, cujo modelo será disponibilizado na Intranet.

Art. 9º Os originais dos documentos e processos digitalizados devem ser mandos no Arquivo Central de cada unidade, respeitadas as regras de gestão documental definidas pela Comissão

6

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



I) Receber, conferir, digitalizar, registrar, e tramitar os documentos de origem externa recebidos no âmbito da unidade;

II) Realizar remessa de documentos fisicamente quando não for possível a tramitação eletrônica;

III) Receber todos os documentos enviados eletronicamente, por meio de petição eletrônica, e informar ao remetente o NUP.

CAPÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28 O uso inadequado do SEI ficará sujeito à apuração de responsabilidade, na forma da legislação em vigor.

Art. 29 As disposições contidas nesta Portaria não dispensam a observância aos procedimentos gerais para o desenvolvimento das atividades de Protocolo, nos termos da legislação vigente.

Art. 30 Dívidas e casos omissos serão dirimidos pelo CGPE.

Art. 31 Esta Portaria - SEI entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 32 Ficam convalidados os documentos e processos elaborados no SEI a partir do dia 29 de julho de 2019.

Frederico Jorge Ribeiro

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



§ 2º No caso do parágrafo anterior, caso o SEI esteja indisponível, o prazo fica automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil seguinte ao da resolução do problema.

Art. 14 O SEI disponibilizará acesso à íntegra do processo administrativo eletrônico ou digital para vista do interessado por meio da autorização de acesso externo ou pelo envio de cópia da documentação por meio eletrônico.

Parágrafo único. O procedimento e as regras para acesso ao SEI por usuários externos serão publicados na Intranet e no portal da Ebserh na Internet.

Art. 15 O administrado poderá enviar eletronicamente documentos digitalizados para a juntada aos autos.

§ 1º O teor e a integridade dos documentos digitalizados são de responsabilidade do administrado, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.

§ 2º Os documentos digitalizados enviados pelo administrado terão valor de cópia simples.

Art. 16 Nas hipóteses de sigilo da informação, o acesso será limitado a empregados autorizados e aos interessados no processo, nos termos do que dispõe a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais normas vigentes.

Art. 17 A classificação da informação quanto ao grau de sigilo deve observar o disposto na legislação específica.

Art. 18 Os documentos em processos administrativos físicos, eletrônicos ou digitais deverão ser classificados e avaliados de acordo com o código de classificação e a tabela de temporalidade e destinação adotados pela Ebserh, conforme a legislação arquivística em vigor.

Parágrafo único. A eliminação de documentos físicos, eletrônicos ou digitais deve seguir as diretrizes previstas na legislação em vigor.

CAPÍTULO IV - DO ACESSO E CREDENCIAMENTO

Seção I - Dos Perfis de Usuário

Art. 19 O acesso ao SEI dar-se-á por intermédio dos seguintes perfis e funcionalidades:

- I) Administrador Geral, responsável por criar, parametrizar, cadastrar e descredenciar:
 - a) as unidades administrativas;
 - b) os usuários internos;
 - c) os tipos de processos;

8

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



- d) os tipos de documentos;
 e) os padrões oficiais de documentos;
 f) as classificações arquivísticas;
 g) as hipóteses legais de sigilo de informações; e
 h) demais funções de gerenciamento do sistema.
- II) Administrador de Unidade, responsável por, no HC-UFPE:
 a) incluir a qualificação de assinaturas de sua unidade;
 b) assegurar o descredenciamento dos usuários que não estejam em exercício na unidade;
 c) cadastrar, liberar o acesso e orientar o usuário externo para utilizar o SEI;
 d) conceder acesso externo para vista e fornecer cópias aos processos públicos e restritos;
 e) reordenar os documentos na árvore do processo;
 f) manter atualizados os dados cadastrais da unidade; e
 g) desanexar processos anexados em sua unidade mediante prévia avaliação da motivação apresentada pela unidade que realizou a anexação.
- III) Básico, destinado aos usuários que executam atividades de criação, instrução e tramitação de processos, bem como produção e assinatura de documentos; e
- IV) Colaborador, destinado aos usuários que necessitem realizar todas as atividades do perfil Básico, com exceção da assinatura de documentos.
- § 1º Os Administradores de Unidade do HC-UFPE indicados em número mínimo de 2 (dois) colaboradores ocupantes de cargo ou emprego público desta unidade hospitalar serão nomeados por portaria desta Superintendência.
- § 2º Os perfis de acesso poderão ser criados ou alterados em suas atribuições pelo Administrador Geral, a qualquer tempo, conforme as necessidades da Ebserh.
- § 3º Nos casos em que for necessária a assinatura de usuário com perfil de Colaborador, deverá ser realizada a assinatura manual em papel, com posterior digitalização e inserção do documento no SEI.
- Art. 20 São responsabilidades do usuário do SEI:
 I) Manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo oponente, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido;
 II) Consultar diariamente o SEI, a fim de verificar o recebimento de processos eletrônicos; e

9

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



- III) Não divulgar indevidamente as informações a que ver acesso em função de seu credenciamento no SEI.
- Seção II – Dos Usuários Externos
- Art. 21 Poderão ser credenciados como usuários externos pessoas físicas que participem ou tenham demandas em processos administrativos na Ebserh ou pessoas físicas que representem pessoas jurídicas nessa situação para:
 I) encaminhar requerimentos e documentos via petição eletrônico, quando disponível essa funcionalidade;
 II) assinar contratos, convênios, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a Ebserh; e
 III) solicitar vistas de documentos com restrição de acesso.
- Art. 22 Para o credenciamento de acesso para usuários externos, o interessado deverá preencher e assinar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade, disponível no portal da Ebserh na Internet, e entregá-lo pessoalmente no Protocolo da unidade, acompanhado dos seguintes documentos:
 I) Pessoa física:
 a) documento de identidade e CPF;
 b) comprovante de residência.
 II) Pessoa física, representante de pessoa jurídica:
 a) documento de identidade e CPF do representante legal;
 b) ato constitutivo e suas alterações, devidamente registrado;
 c) ato de nomeação ou eleição de dirigentes, devidamente registrado; e
 d) comprovante de registro no CNPJ.
- § 1º O HC-UFPE poderá solicitar documentação complementar para efetivação do cadastro.
- § 2º Após o deferimento da autorização, o responsável incluirá os documentos digitalizados em processo específico no SEI-HC-UFPE sobre cadastro de usuário externo.
- Art. 23 São de responsabilidade do usuário externo:
 I) O sigilo da senha relativa à assinatura eletrônica, não sendo oponente, em qualquer hipótese, alegação de uso indevido;

10

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



- II) A conformidade entre os dados informados no formulário eletrônico de petição e os constantes do documento protocolizado, incluindo o preenchimento dos campos obrigatórios e a anexação dos documentos essenciais e complementares;
- III) A confecção da petição e dos documentos digitais em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo sistema no que se refere ao formato e ao tamanho dos arquivos transmitidos eletronicamente;
- IV) A conservação dos originais em papel dos documentos digitalizados enviados por meio de petição eletrônico até que decaia o direito da Administração Pública de rever os atos praticados no processo, os quais devem ser apresentados à Ebserh para qualquer tipo de conferência quando solicitado;
- V) A verificação, por meio do recibo eletrônico de protocolo, do recebimento dos documentos transmitidos eletronicamente;
- VI) A consulta periódica ao endereço de e-mail cadastrado e ao SEI a fim de verificar o recebimento de comunicações eletrônicas relativas a atos processuais;
- VII) As condições de sua rede de comunicação, o acesso a seu provedor de Internet e a configuração do computador utilizado nas transmissões eletrônicas;
- VIII) A atualização de seus dados cadastrais no SEI;
- IX) O acompanhamento da divulgação dos períodos em que o SEI não estiver em funcionamento em decorrência de manutenções programadas ou eventual indisponibilidade técnica.
- § 1º A não obtenção de acesso ou credenciamento no SEI, bem como eventual falha de transmissão ou recepção de dados e informações, desde que não imputáveis à falha do sistema, não servirá de escusa para o descumprimento de obrigações e prazos legais.
- § 2º O credenciamento de usuário externo é ato pessoal e intransferível e a sua liberação de acesso está condicionada à aceitação, pelo solicitante, das condições regulamentares que disciplinam o processo eletrônico na Administração Pública Federal e na Ebserh, bem como das consequentes responsabilidades administrativa, civil e penal pelas ações efetuadas.

CAPÍTULO V - DAS COMPETÊNCIAS

Seção I- Da Gestão do Sistema Eletrônico de Informações

Nº 123, terça-feira, 30 de julho de 2019



- Art. 24 A gestão de negócio do SEI ficará a cargo da Secretaria-Geral da Presidência, nos termos do Regimento Interno vigente da Ebserh, sendo suportada diretamente pela Diretoria de Administração e Infraestrutura (DAD) e pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), tendo como responsabilidades da Secretaria-Geral da Presidência, quanto à gestão do SEI:
 I) Coordenar a gestão operacional e manutenção negocial do SEI;
 II) Zelar pela contínua adequação do SEI à legislação de gestão documental, às necessidades institucionais e aos padrões de uso e evoluções definidos no âmbito do Processo Eletrônico Nacional (PEN);
 III) Participar da definição da estratégia de implantação do SEI nas unidades hospitalares, bem como do planejamento, em conjunto com o CGPE;
 IV) Propor publicação de normas afetas ao processo eletrônico;
 V) Propor revisões das orientações internas afetas ao processo eletrônico;
 VI) Elaborar relatórios e prestar informações para subsidiar as tomadas de decisão do CGPE.
- Art. 25 São responsabilidades da Diretoria de Administração e Infraestrutura (DAD), no suporte à operação do SEI:
 I) Coordenar a gestão operacional do setor de Protocolo da Ebserh, em conformidade com as diretrizes de gestão documental determinadas pela Secretaria-Geral da Presidência e com as normas arquivísticas vigentes;
 II) Participar da definição da estratégia de implantação do SEI nas unidades hospitalares, bem como do planejamento, em conjunto com o CGPE;
 III) Elaborar relatórios e prestar informações para subsidiar as tomadas de decisão do CGPE.
- Art. 26 São responsabilidades da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), no suporte à operação do SEI:
 I) Manter a disponibilidade do SEI para uso;
 II) Realizar parametrizações no sistema, a partir de decisão da Secretaria-Geral da Presidência;
 III) Participar da definição da estratégia de implantação do SEI nas unidades hospitalares, bem como do planejamento, em conjunto com o CGPE;
 IV) Garantir a segurança da informação que transita no âmbito do SEI;
 V) Realizar outras atribuições afetas ao escopo de atuação da Diretoria, no que tange ao SEI.
- Seção II - Dos Protocolos
- Art. 27 Compete ao Protocolo do HC-UFPE:

11

12