

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: IMPLANTAÇÃO DO SEI NA UEMASUL

ELECTRONIC ADMINISTRATIVE PROCESS IN PUBLIC ADMINISTRATION:
IMPLEMENTATION OF SEI AT UEMASUL

PROCESO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA: IMPLEMENTACIÓN DEL SEI EN LA UEMASUL

Monaliza Matias Vilar¹, Julio Rodrigues², José Geraldo Pimentel Neto³, Ducilene Melo da Silva⁴

DOI: 10.54899/dcs.v22i82.3475

Recibido: 29/08/2025 | Aceptado: 25/09/2025 | Publicación en línea: 29/09/2025.

RESUMO

Este artigo versa sobre a avaliação da efetividade do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) na gestão administrativa da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL). Em diversas autarquias da administração pública, o SEI tem se mostrado uma importante ferramenta para a inovação e tem contribuído para a melhoria na tramitação de processos, principalmente em aspectos como celeridade, eficiência e transparência. A implementação desse sistema é recente em vários estados, como no Maranhão, onde o SEI passou a ser obrigatório em todos os órgãos públicos estaduais, atendendo às exigências da administração pública estadual. O período de transição teve início no final de 2023, com a obrigatoriedade de seu uso a partir de 2024. Nesse contexto, para alcançar o objetivo estabelecido foi aplicado questionário, por meio de perguntas qualitativas e quantitativas aplicadas em um questionário direcionado aos servidores da universidade (técnicos administrativos), com o intuito de identificar barreiras na implementação, dificuldades na adaptação dos servidores e as melhorias percebidas no uso do sistema. Os resultados apontam que, a adoção desse sistema na UEMASUL, viabilizou questões como: agilidade, redução de custos, possibilitando a facilidade no monitoramento, controle e avaliação de processo e maior transparência. No entanto, percebe-se que a adaptação ao sistema, exige treinamentos recorrentes, para garantir o bom uso por todos, principalmente aos novos técnicos administrativos. Além disso, o uso de ferramentas externas, como planilhas, ainda é necessário para o controle de alguns processos. Com essa pesquisa foi possível identificar os pontos que precisam de aperfeiçoamento e os avanços que ocorreram.

¹ Graduada em Administração pela Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL), Imperatriz do Maranhão, Maranhão, Brasil. E-mail: monalizamatias1@gmail.com

² Doutor em Estudos Estratégicos Internacionais pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL), Imperatriz do Maranhão, Maranhão, Brasil. E-mail: juliorodrigues@uemasul.edu.br

³ Doutor em Desenvolvimento Urbano pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL), Imperatriz do Maranhão, Maranhão, Brasil. E-mail: jose.neto@uemasul.edu.br

⁴ Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Agriculturas Familiares e Desenvolvimento Sustentável da Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, Pará, Brasil. E-mail: ducilenemelo123@gmail.com

Palavras-chave: Administração Pública. Sistema Eletrônico. Processo. Inovação.

ABSTRACT

This article evaluates the effectiveness of the Electronic Information System (SEI) in the administrative management of the State University of the Tocantina Region of Maranhão (UEMASUL). In several public administration agencies, the SEI has proven to be an important tool for innovation and has contributed to improving process processing, particularly in aspects such as speed, efficiency, and transparency. The system's implementation is recent in several states, including Maranhão, where the SEI became mandatory in all state public agencies, meeting the requirements of the state public administration. The transition period began at the end of 2023, with its use becoming mandatory starting in 2024. To achieve this objective, a questionnaire was administered to university staff (administrative technicians) through qualitative and quantitative questions. The questionnaire aimed to identify implementation barriers, staff adaptation difficulties, and perceived improvements in system use. The results indicate that the adoption of this system at UEMASUL enabled agility, cost reduction, easier monitoring, control, and process evaluation, and increased transparency. However, it is clear that adapting to the system requires ongoing training to ensure proper use by everyone, especially new administrative technicians. Furthermore, the use of external tools, such as spreadsheets, is still necessary to control some processes. This research identified areas for improvement and the progress that has been made.

Keywords: Public Administration. Electronic System. Process. Innovation.

RESUMEN

Este artículo evalúa la efectividad del Sistema Electrónico de Información (SEI) en la gestión administrativa de la Universidad Estatal de la Región Tocantina de Maranhão (UEMASUL). En diversas administraciones públicas, el SEI ha demostrado ser una herramienta clave para la innovación y ha contribuido a mejorar la gestión de procesos, especialmente en aspectos como la rapidez, la eficiencia y la transparencia. La implementación del sistema es reciente en varios estados, incluyendo Maranhão, donde el SEI se volvió obligatorio en todas las administraciones públicas estatales, cumpliendo con los requisitos de la administración pública estatal. El período de transición comenzó a finales de 2023, y su uso se volvió obligatorio a partir de 2024. Para lograr este objetivo, se administró un cuestionario al personal universitario (técnicos administrativos) mediante preguntas cualitativas y cuantitativas. El cuestionario buscó identificar las barreras de implementación, las dificultades de adaptación del personal y las mejoras percibidas en el uso del sistema. Los resultados indican que la adopción de este sistema en la UEMASUL permitió agilidad, reducción de costos, mayor facilidad de monitoreo, control y evaluación de procesos, y mayor transparencia. Sin embargo, es evidente que la adaptación al sistema requiere capacitación continua para garantizar su correcto uso por parte de todos, especialmente de los nuevos técnicos administrativos. Además, el uso de herramientas externas, como hojas de cálculo, sigue siendo necesario para controlar algunos procesos. Esta investigación identificó áreas de mejora y los avances logrados.

Palabras clave: Administración Pública. Sistema Electrónico. Proceso. Innovación.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), tem por finalidade, tornar a gestão de documentos mais eficiente e acessível, tanto para servidores públicos quanto para os cidadãos. Ao tramitar processos eletronicamente, o SEI facilita o compartilhamento de informações, proporciona mais agilidade, segurança, economia e a atualização de processos em tempo real. Desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), o sistema foi escolhido pelo Ministério do Planejamento por sua interface intuitiva, facilidade de uso, funcionalidades como a assinatura eletrônica e pela confiabilidade na proteção dos dados (Costa, 2024).

No Maranhão, conforme dados do site oficial do governo estadual, o SEI passou a ser implementado em dezembro de 2023, como resultado de uma parceria firmada entre a Secretaria de Estado e da Administração (SEAD) e a Agência de Tecnologia da Informação (ATI). Assim, a ferramenta tem substituído os processos físicos pelos eletrônicos, reduzindo ou até eliminando completamente o uso de papel nas dependências da administração pública estadual.

Ainda de acordo com o governo maranhense, após 50 dias de implantação do sistema no estado, foi possível economizar mais de um milhão de folhas de papel, o que equivale a uma preservação de mais de cem árvores. No total, a economia de papel alcançou 1.362.504 folhas, o que representa a preservação de 136 árvores. Essa estimativa de economia foi calculada com base em uma calculadora de impacto.

Junior, Souza e Pedruzi (2024), afirmam em suas pesquisas que o SEI revela-se cada vez mais essencial para a administração pública, em aspectos como as reduções no excesso de burocracia, morosidade processual e aumento na qualidade dos serviços públicos.

No entanto, há diversos desafios que podem surgir com a implementação do Sistema Eletrônico de Informações, como os impactos nas tradições organizacionais, exigindo que os servidores estejam empenhados em quebrar certos paradigmas, já que a ferramenta de trabalho é modificada, além das mudanças na rotina administrativa, o que pode gerar certa resistência.

A Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL, foi uma das autarquias do estado que aderiu ao uso do SEI em seu âmbito administrativo. Com isso, este estudo objetiva analisar a adaptação dos servidores públicos e os impactos do sistema para a UEMASUL, com o intuito de a partir dos resultados, fornecer informações fundamentais aos

gestores da administração pública e, se necessário, propor estratégias que favoreçam a criação de um ambiente organizacional mais receptivo à modernização administrativa.

Em termos metodológicos, para a construção do presente artigo, inicialmente utiliza-se diversas fontes bibliográficas como livros artigos científicos e revistas científicas com abordagens voltadas para Sistema Eletrônico de Informação, na sequência foi realizada uma pesquisa quali-quantitativa, visando uma análise completa e detalhada com as duas abordagens, para a pesquisa quantitativa foi aplicada o questionário no qual as perguntas foram formuladas de forma fechada com intuito de compreender o uso do sistema na UEMASUL e para compreensão da abordagem qualitativa, foi aplicado um questionário com perguntas abertas para entender a visão dos servidores e os impactos da implementação do sistema. No universo de cento e sessenta e quatro (164) servidores administrativos, foram aplicados quarenta e um (41) questionários. O artigo tem objetivo avaliação da efetividade do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) na gestão administrativa da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL).

REVISÃO DE LITERATURA

Contexto Histórico e Evolução dos Sistemas de Gestão Processual e Documental

Anteriormente a principal forma de tramitar processos e realizar a gestão documental, era por meio de suportes físicos. Embora esse método tenha sido fundamental para diversos contextos e períodos da história, ele passou a apresentar diversas dificuldades e limitações, como por exemplo, complicações no compartilhamento e acesso de informações, necessidade de espaço físico para arquivamento de processos e consequentemente o custo de manutenção do local, perda ou deterioração dos documentos. (Pinheiro, 2023). Devido a forma como os processos administrativos eram executados, a administração pública carrega a imagem de mesas lotadas de processos extensos, salas de arquivamentos, filas, carimbos e demora (Junior, Souza e Pedruzi, 2024).

Com as ferramentas tecnológicas que foram surgindo por influência da era da informação, as relações de trabalho nas organizações, passam a ser modificadas, e as políticas públicas voltadas para o desenvolvimento da gestão informacional, mais especificamente, da gestão de documentos no meio eletrônico, tornaram-se uma questão central (Fonseca, 2024).

Em seus estudos, Chiavenato (2012), afirma que na era da informação, o capital intelectual passa a ser mais valioso que o capital financeiro, sendo o conhecimento a nova riqueza e recurso nas organizações. Logo, com a influência do desenvolvimento de sistemas de informações, o avanço tecnológico de armazenagem de documentos eletrônicos, tornou-se fundamental para a eficiência, transparência e desburocratização processual no âmbito administrativo. Isso se deve ao fato de que a administração pública passou a demandar mais agilidade e eficiência quanto à gestão documental. (Junior, Souza e Pedruzi, 2024).

Contexto Histórico da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL

A Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL), está localizada na região Sul do Maranhão e abrange 22 municípios. Até o momento, apenas três desses municípios contam com campi: Imperatriz, Estreito e Açailândia.

A criação da UEMASUL, está inserida em um processo de luta por mais autonomia da administração e financeira da educação superior, no interior do Maranhão. Diversos debates e movimentos aconteceram com o objetivo de descentralizar o ensino superior, que até então era centralizado na capital São Luís (capital maranhense). Essa iniciativa buscava democratizar o acesso à educação, ampliar as oportunidades no interior e fortalecer a autonomia da universidade.

Assim, a UEMASUL é o resultado do desmembramento da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), que tem sua gestão centralizada na capital, São Luís, e com a desvinculação da UEMA, a UEMASUL passou a ter sua gestão superior em Imperatriz - MA, adotando uma estrutura administrativa *multicampi*, ou seja, em várias unidades. Com sua autonomia, a universidade busca atender às demandas específicas da Região Tocantina do estado, oferecendo uma gestão mais próxima da realidade local e focada nas necessidades da população dessa região.

A Instituição tem a sua gestão superior no município de Imperatriz, conforme a Lei nº 10.525 de 3 de Novembro de 2016, Art. 1º:

A Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão - UEMASUL, pessoa jurídica de direito público – criada pela Lei Estadual nº 10.525/2016, de 3 de novembro, e com estrutura de organização administrativa *multicampi*, com sede e foro em Imperatriz, definida na Lei Estadual nº 10.558/2017, de 06 de março, alterada pela Lei Estadual nº 10.694/2017, de 05 de outubro e Lei Estadual 10.880/2018, de 05 de julho – , integra a administração estadual pública indireta, na forma de Autarquia com autonomia didático-científica, administrativa, patrimonial e financeira, vinculada à Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação, e área de atuação territorial

definida no Decreto Estadual nº 32.396, de 11 de novembro de 2016.

A UEMASUL tem como a missão, produzir e difundir conhecimentos, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão e formar profissionais éticos e competentes, com responsabilidade social, para o desenvolvimento sustentável da região Tocantina do Maranhão, contribuindo para a elevação cultural, social e científica, do Maranhão e do Brasil.

A universidade conta com uma estrutura administrativa que abrange todos os níveis hierárquicos: estratégico, tático e operacional. Essa estrutura inclui os Conselhos Superiores (Conselho Universitário e Conselho Estratégico e Social), Reitoria, Centros de Ciências, Técnicos Administrativos, Professores e Órgãos Complementares, que trabalham de forma integrada para garantir a eficiência e a qualidade da gestão universitária. A instituição conta com mais de três mil (3.000) estudantes, incluindo dos curso técnico, de graduações, licenciaturas, mestrados profissionais e acadêmico e doutorado.

Lei de Acesso à Informação

A Lei de Acesso à informação - LAI, nº 12.527/2011, também conhecida como Lei da Transparência, tem o intuito de atender ao direito constitucional de todos os cidadãos frente ao acesso das informações públicas, e uma das exigências da referida lei, é a consulta pública de documentos e processos através do meio eletrônico.

Essa lei representa um marco legal fundamental para a transparência e participação cidadã na gestão pública. Ao estabelecer o direito aos cidadãos de obterem informações públicas, a Lei da Transparência incentiva a democratização do acesso à informação, e fortalece o controle social sobre as ações do Estado. Essa legislação é essencial para assegurar a transparência e a proteção de dados da administração pública, o § 3º, por exemplo, incentiva a autonomia do cidadão ao possibilitar a pesquisa direta, desde que assegurados os padrões de segurança.

Nesse contexto, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), é também uma ferramenta estratégica para a implementação da LAI nos órgãos públicos. Ao automatizar e otimizar os processos administrativos, o sistema facilita a busca, o acesso e a divulgação de informações, contribuindo para a transparência das instituições.

O Desenvolvimento do Sistema Eletrônico de Informações – SEI

O Sistema Eletrônico de Informações – SEI, foi desenvolvido por servidores do Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4 no ano de 2009, com o intuito de melhorar a tramitação processual no Tribunal. De acordo com o site oficial do TRF4, em 2014, o SEI foi disponibilizado gratuitamente para mais de mais de 40 órgãos públicos.

A ferramenta foi uma das soluções encontradas para atender a legalidade, e através de uma celebração de acordo do TRF4 com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, o sistema foi cedido gratuitamente a diversas autarquias do Governo Federal como uma ferramenta governamental (Fonseca, 2024).

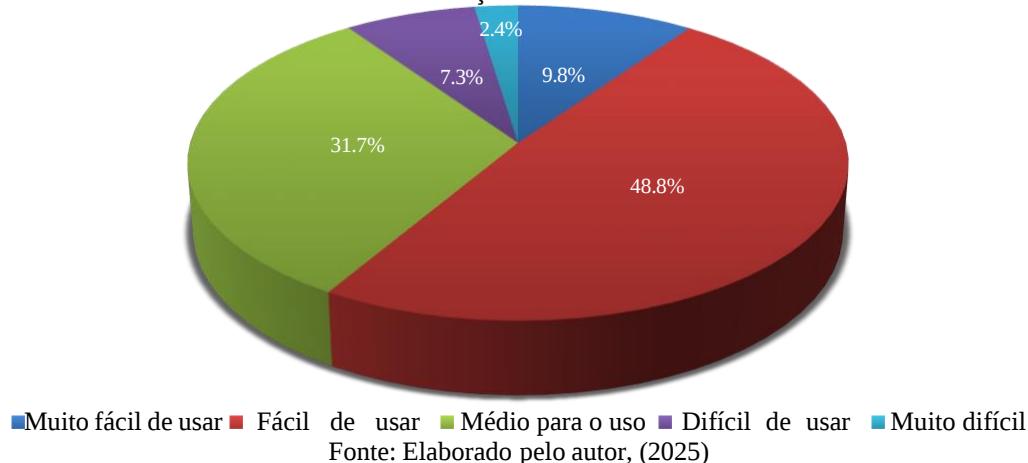
O Processo Eletrônico Nacional – PEN, foi fundamental para a expansão do SEI nas mais diversas autarquias da administração pública, pois o PEN é uma iniciativa de esforço colaborativo entre órgãos e entidades de diferentes níveis nas organizações, visando estabelecer uma infraestrutura para processos administrativos eletrônicos, onde essa ferramenta foi apresentada como uma solução viável e fundamental para a gestão pública de processos administrativos.

Assim, foi instituído o Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, estabelecendo o uso do meio eletrônico para a tramitação de processos administrativos na administração pública, em órgãos e autarquias federais, visando promover a realização de processos com segurança, transparência e economicidade. Com esse decreto, passou a ser obrigatório na esfera federal a tramitação de processos através do meio eletrônico.

Inicialmente, foi questionado acerca da usabilidade do SEI (Gráfico 1), de acordo com as respostas obtidas, 48,8% das pessoas selecionaram o sistema como fácil de usar, e 9,8% como muito fácil de usar, indicando que a maioria dos usuários percebem o sistema como intuitivo.

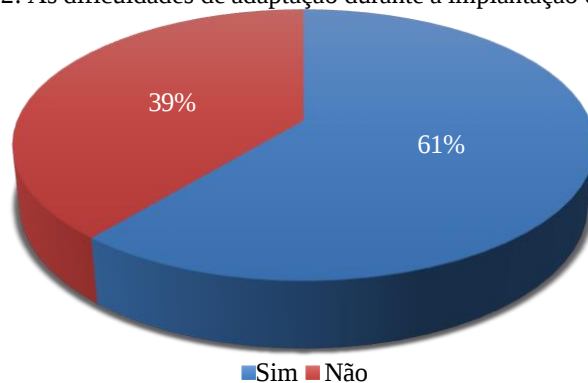
No entanto, o gráfico também demonstra que 31,7% dos servidores consideram o sistema médio para o uso, 7,3% difícil de usar e 2,4% classificaram o SEI, como muito difícil. Logo, há um indicativo de que muito dos entrevistados encontram algum grau de dificuldade.

Gráfico 1: Avaliação da usabilidade do SEI



Os dados do (Gráfico 1) corroboram com as informações do (Gráfico 2), no qual foi interrogado se houveram dificuldades no período de implementação do SEI. O resultado aponta que cerca de 61% dos funcionários, disseram não ter encontrado dificuldades durante essa fase. No entanto, 39% mencionaram ter enfrentado algum grau de dificuldade, como é possível observar no gráfico a seguir. É válido resaltar que da implementação foi promovida uma semana de treinamento para técnicos administrativos de diversos setores.

Gráfico 2: As dificuldades de adaptação durante a implantação do sistema



Nas respostas abertas, as principais dificuldades mencionadas referem-se ao conhecimento das funcionalidades do sistema. Um servidor comentou que “a equipe precisou se acostumar com a nova interface e com os fluxos de trabalho eletrônico, o que gerou certa resistência e a necessidade de treinamento adicional”.

A adaptação ao novo vocabulário também foi um empecilho para alguns técnicos administrativos. Termos como “árvore”, utilizado no sistema para representar a hierarquia e a

estrutura dos processos, e também a interpretação das siglas dos setores, para os quais os processos precisariam ser enviados. A dificuldade ocorreu inicialmente pois as siglas foram criadas pelo sistema, e não eram utilizadas quando a tramitação de processos era através de suporte físico.

Capacitação e Suporte aos Servidores no Uso do Sistema

Para muitos técnicos administrativos, a adaptação ao sistema foi facilitada através dos treinamentos oferecidos pela Escola de Governo do Estado do Maranhão (EGMA), tanto de forma online quanto presencial. Muitos participantes destacaram a importância desses treinamentos iniciais, “Como no início não tínhamos conhecimento sobre o sistema, tive a impressão que era bem difícil manusear o SEI”, e “após as capacitações e a prática na utilização do sistema, vejo que a implantação desse sistema melhorou a dinâmica do trabalho, dando mais agilidade nas respostas às demandas de trabalho”, descreveram alguns dos entrevistados. Muitos não participaram do curso oficial, e optaram por tutoriais disponíveis no YouTube para o esclarecimento de suas dúvidas.

Alguns técnicos ingressaram após a implantação do SEI, o que significa que o período de treinamento oficial já havia ocorrido, e não tiveram acesso a uma capacitação formal. Para esses, a dificuldade de adaptação foi maior e o aprendizado do sistema se deu por meio do suporte de colegas mais antigos, conforme indica as seguintes respostas “Para mim, não houve treinamento, fui orientada pelos colegas que fizeram o treinamento”, “Muita dificuldade para compreender as funcionalidades no início, não tive treinamento”, “Ainda em processo, não houve treinamento, o aprendizado foi no dia a dia”.

Em relação ao suporte técnico oferecido durante e após a implementação do sistema, a grande maioria dos servidores não precisou entrar em contato com o suporte, e os que precisaram, em sua maioria, consideraram o atendimento eficiente “Nas vezes que precisei, atendeu adequadamente”.

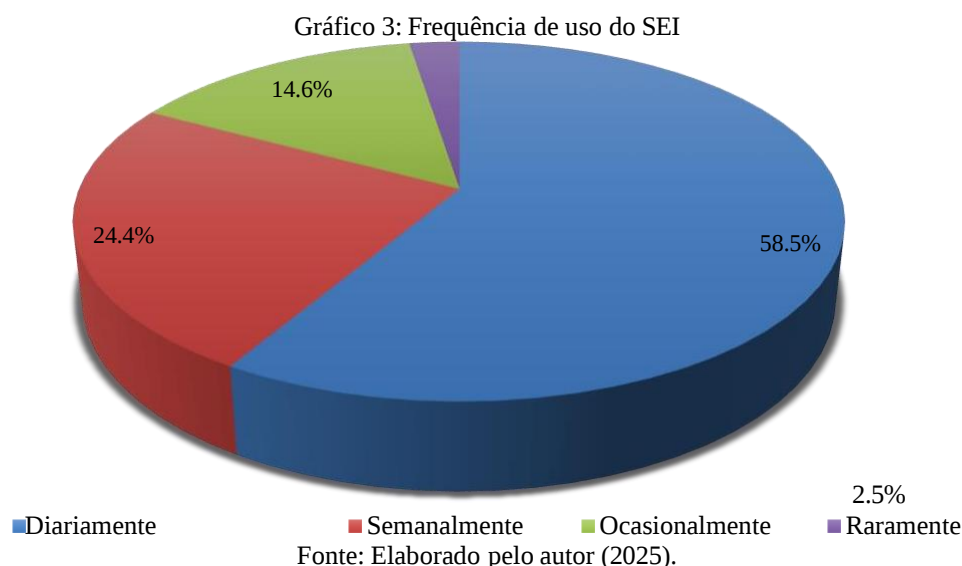
Frequência de Uso do SEI na Rotina de Trabalho Administrativo

Para compreender o efeito do uso do Sistema Eletrônico de Informações na rotina de trabalho dos técnicos administrativos, foi realizada a seguinte pergunta: “Com que frequência

você utiliza o SEI em sua rotina de trabalho?”. Os resultados apresentados no (Gráfico 3) demonstram que 58,5% dos servidores utilizam a ferramenta diariamente para tramitar processos, esse dado indica que o sistema está bastante integrado à rotina de trabalho da grande maioria dos servidores.

Além disso, conforme apresentado no gráfico abaixo, 24,4% dos técnicos administrativos, utilizam o SEI semanalmente, ou seja, embora não o utilizem todos os dias, o fazem com uma frequência suficiente para impactar em suas atividades.

O uso raro, por sua vez, está representado por apenas 2,5%, indicando um número muito pequeno que pode ser formado por técnicos que não necessitam do SEI para desempenhar boa parte de suas atividades.

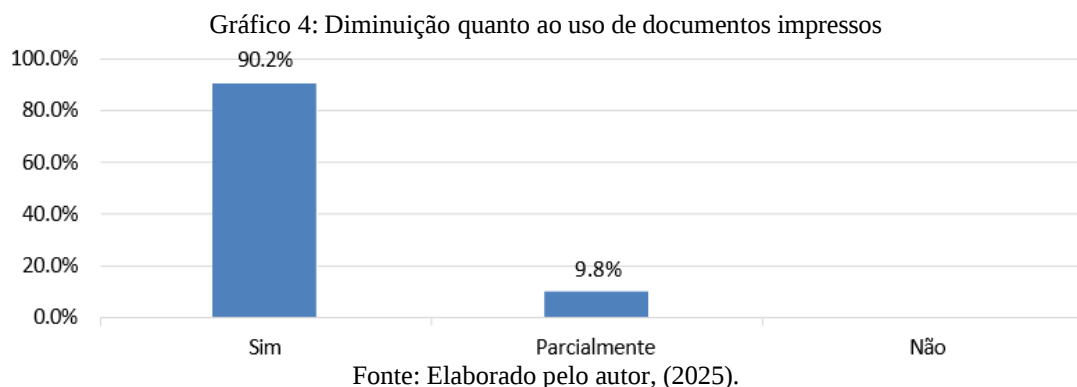


A Eficiência na Gestão Pós-Implementação do SEI

Os dados coletados referentes à eficiência, indicam que em muitos casos o SEI permitiu a eliminação de processos em papel, o que resultou na redução do tempo gasto com atividades como impressão, assinatura e carimbo e também nos custos envolvidos com esses procedimentos. Com a implementação do SEI, talvez um dos aspectos mais importante seja a facilidade no monitoramento dos processos, o que constituía garagalhos para setor administrativo, portanto, a introdução do SEI facilitou o tramite, monitoramento e acompanhamento dos processos.

Ao serem questionados sobre a diminuição de documentos impressos, 90,2% dos servidores afirmaram que diminuiriam o uso de papel (Gráfico 4). Esse dado reflete uma grande

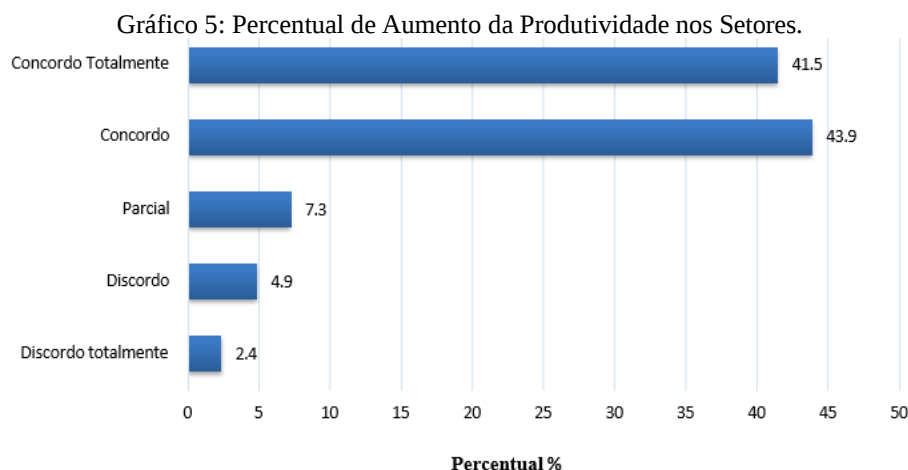
mudança, demonstrando que o SEI é uma alternativa eficaz para praticas mais sustentáveis, econômicas e eficientes.



Prosseguindo com o tópico da eficiência, a logística envolvida no transporte de processos físicos era um fator que tornava a dinâmica de trabalho lenta, sendo necessário o deslocamento para protocolar documentos, e garantir que as informações chegassem aos destinatários para as assinaturas, o que demandava tempo e tornava as atividades mais burocráticas. Para a UEMASUL, essa mudança foi muito importante, pois os processos e comunicados passaram a ser realizados diretamente no sistema, agilizando os procedimentos de assinaturas e liberação do governo estadual.

Também foi perguntado aos técnicos administrativos, qual era a percepção acerca do aumento da produtividade no setor de trabalho, e se a ferramenta havia contribuído para esse aumento. Os dados estão apresentados a seguir no (Gráfico 5).

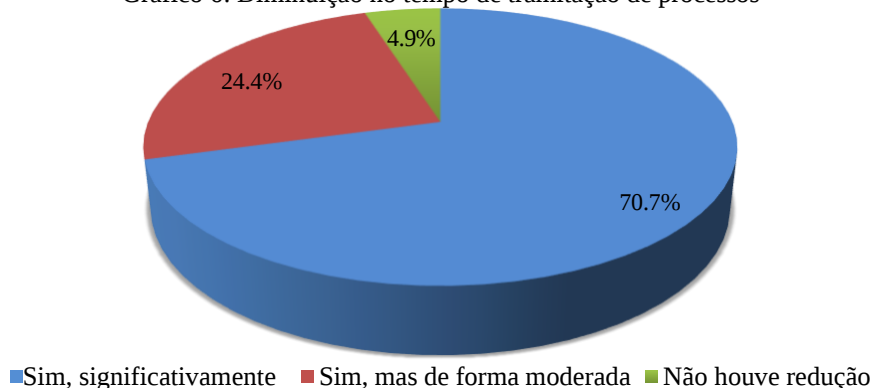
Percebe-se que, 41, 5% “concorda totalmente” e 43,9% “concorda parcialmente” com o aumento da produtividade, unindo essas duas porcentagens, temos um total de 85,4% de servidores, e isso evidencia que a grande maioria das pessoas perceberam um aumento da produtividade em seu local de trabalho.



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

Os dados do gráfico acima, estão de acordo com os resultados obtidos sobre a “diminuição do tempo de tramitação dos processos”, (Gráfico 6). De acordo com a pesquisa, 70,7% dos entrevistados afirmaram que o tempo de tramitação foi reduzido de modo significativo, e 24,4% indicaram que houve uma redução moderada, enquanto apenas 4,9% relataram que não houve mudanças no tempo de tramitação.

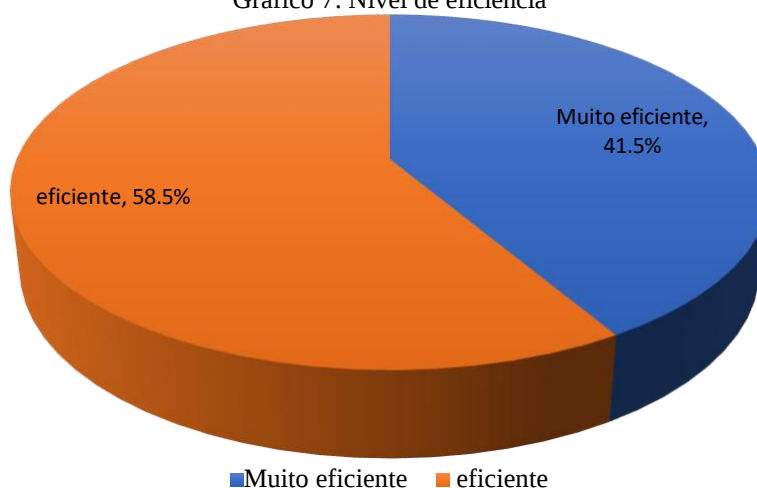
Gráfico 6: Diminuição no tempo de tramitação de processos



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

Ainda em relação à tramitação processual, foi questionado aos servidores sobre o nível de eficiência do sistema, com as seguintes opções: 1) Muito eficiente; 2) Eficiente; 3) Pouco eficiente e 4) Ineficiente. Nenhuma pessoa selecionou as opções "pouco eficiente" ou "ineficiente". Aproximadamente 41,5% dos entrevistados classificaram o sistema como "muito eficiente", enquanto 58,5% o consideraram "eficiente" para a tramitação dos processos.

Gráfico 7: Nível de eficiência



■ Muito eficiente ■ eficiente
Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

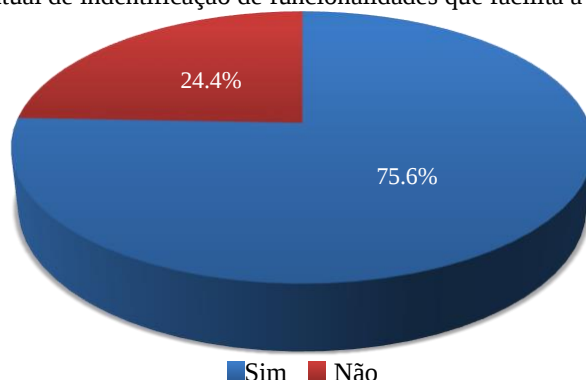
Embora tenha ocorrido diversos avanços, as respostas abertas também indicaram que o uso do sistema gerou a necessidade de criar planilhas externas, para registrar os números dos processos. Isso ocorre pois alguns arquivos que já tramitaram, precisam ser revisitados, assim é importante fazer o registro do número, especificando também o assunto. Esses dados apontam que o SEI não substitui completamente as necessidades operacionais de controle manual e de outros sistemas de controle de dados.

Funcionalidades do SEI

O (Gráfico 8), refere-se à identificação de funcionalidades que facilitaram a forma de trabalhar. Percebe-se que, 75,6% dos servidores perceberam uma funcionalidade que melhorou a forma de trabalho. No questionário de pergunta aberta a principal ferramenta citada foi

a assinatura eletrônica, que de acordo com os usuários, facilita a aprovação de documentos eletrônica, que de acordo com os usuários, facilita a aprovação de documentos e aumenta a segurança. Outras funcionalidades citadas foram a consulta e acompanhamento do andamento dos processos e também a padronização documental.

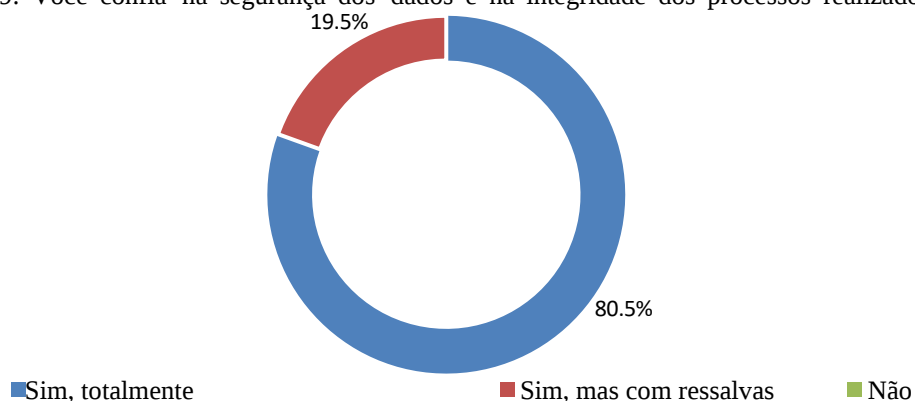
Gráfico 8: Percentual de indentificação de funcionalidades que facilita a forma de trabalhar.



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

No quesito confiança e segurança dos dados, bem como a integridade dos processos realizados no SEI (Gráfico 9), 80,5% dos servidores afirmaram confiar no sistema, enquanto 19,5% indicaram confiar com ressalvas. Nenhum servidor selecionou a alternativa "não".

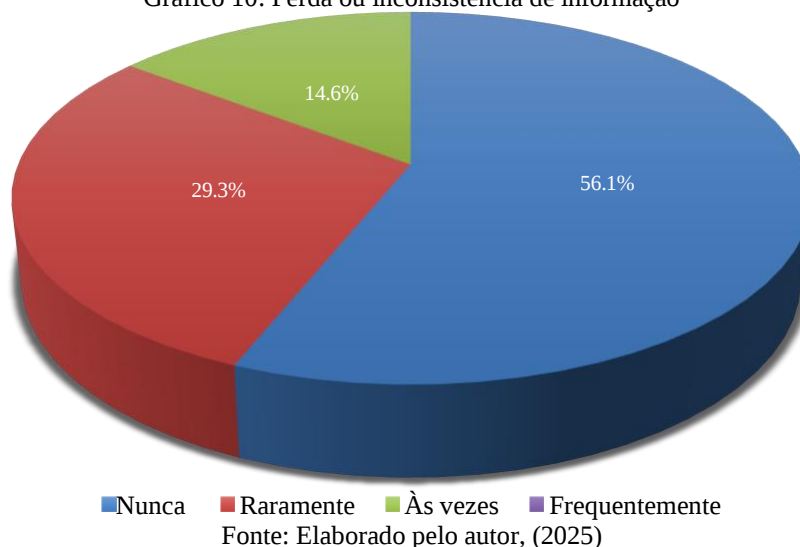
Gráfico 9: Você confia na segurança dos dados e na integridade dos processos realizados no SEI.



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

A figura abaixo (Gráfico 10), representa as respostas da pergunta: "Já enfrentou dificuldades com perda ou inconsistência de informações no SEI?". 56,1%, ou seja, mais da metade dos entrevistados nunca enfrentaram dificuldades com perda ou inconsistência de informações, enquanto 29,3% relataram que isso ocorreu "raramente", e 14,6% somente às vezes. Nenhum participante indicou enfrentá-las frequentemente.

Gráfico 10: Perda ou inconsistência de informação



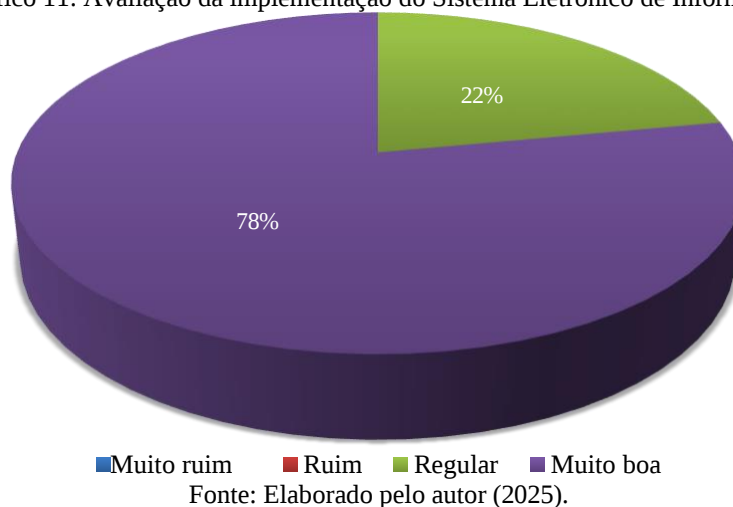
Benefícios Percebidos pelos Servidores quanto ao Sistema Eletrônico de Informações

De acordo com os técnicos administrativos, o SEI proporcionou um fluxo de trabalho mais rápido e eficaz. A principal vantagem observada foi a agilidade, pois com a possibilidade de criar, assinar e enviar documentos de forma digital e rastrear, o tempo necessário para tramitar os processos foi consideravelmente reduzido, eliminando etapas como a impressão, digitalização e a necessidade de deslocamento físico para entregar os documentos.

Os dados obtidos também apontam que a transparência foi um ponto de aperfeiçoamento, sendo possível acompanhar os processos de forma clara e rápida, sem a complexidade dos antigos processos físicos. Isso facilitou a comunicação entre os setores administrativos.

A seguir o (gráfico 11) representa a avaliação geral sobre a implementação do Sistema Eletrônico de Informações. A grande maioria dos entrevistados, ou seja 78%, consideram a implementação do sistema como "Muito boa", enquanto 22% avaliam como "Regular". Não houveram avaliações negativas (Ruim ou Muito ruim).

Gráfico 11: Avaliação da implementação do Sistema Eletrônico de Informações



Impactos a Longo Prazo

Em relação ao impacto do SEI (a longo prazo) para a modernização da gestão pública na UEMASUL, os servidores acreditam que embora a adaptação ao novo sistema exija tempo e treinamento, a tendência é que ao ser cada vez mais utilizado, se torne uma ferramenta essencial para acompanhar o crescimento da universidade.

Houveram sugestões de treinamentos recorrentes, como descrito nas seguintes respostas: “avalio positivamente, e sugiro a realização de mais treinamentos para melhor domínio não apenas dos processos, mas das próprias ferramentas do SEI” e “Avalio positivamente e sugeriria fazer periodicamente ciclos de aprimoramento e aprofundamento das ferramentas presentes no sistema para maior domínio a longo prazo”. Outro ponto destacado nas respostas, foi a contribuição direta para a sustentabilidade por meio da redução do uso de papel, o que fortalece o compromisso da UEMASUL com as questões ecológicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo principal analisar os efeitos da implementação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI na eficiência Pública Administrativa da UEMASUL na visão dos técnicos que atuam na universidade. Para tanto, foi conduzida uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa com os servidores que utilizam o SEI em suas atividades cotidianas. Os resultados demonstraram que a implementação do SEI foi benéfica para a UEMASUL proporcionando diversas vantagens, principalmente quando se compara com o antigo de modelo

de processos físicos.

Esses benefícios estão diretamente relacionados com a agilidade, eliminação de trâmites burocráticos desnecessários, redução de custo e eficiência para a administração. Ademais, o sistema disponibilizou uma maior transparência das informações, onde os servidores e também os cidadãos em geral, possuem acesso aos documentos que são tramitados.

Embora o SEI tenha se mostrado eficiente, contribuindo para a modernização da gestão pública na UEMASUL, a adaptação ao novo sistema não foi isenta de desafios. Desta forma, para conseguir usufruir de todo o potencial que essa ferramenta tem para a gestão, os servidores reconhecem a necessidade de treinamentos recorrentes, para que todos possam dominar plenamente suas funcionalidades, incluindo as pessoas que já utilizam o sistema e aquelas que ingressaram como servidoras recentemente. Com isso, a realização de cursos periódicos é uma estratégia importante para fortalecer o uso do SEI na UEMASUL.

Mesmo com a implantação do SEI, ainda é necessário o uso de outros sistemas, como planilhas externas, para registrar números de processos que precisam de acompanhamento, demonstrando que, o sistema não substitui completamente o controle manual por meio de ferramentas externas.

Conclui-se que pesquisar sobre Processo Administrativo Eletrônico analisando a Implantação do SEI na UEMASUL, permitiu identificar áreas de melhoria e também os avanços que ocorreram. Assim, este estudo oferece embasamento para a tomada de decisões futuras referentes ao aprimoramento dos processos internos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.** Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 8 out. 2015.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 04 dez. 2024.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. **Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 mar. 2021.

BRASIL. Maranhão. **Implantação do SEI! Maranhão gera economia de mais de um milhão**

de folhas de papel em 50 dias. Governo do Maranhão, 2023. Disponível em: <https://www.ma.gov.br/noticias/implantacao-do-seimaranhao-gera-economia-de-mais-de-um-milhao-de-folhas-de-papel-em-50-dias>. Acesso em: 26 dez. 2024.

BRASIL. **Processo Eletrônico Nacional (PEN).** Portal Gov.br, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/processo-eletronico-nacional-pen>. Acesso em: 11 nov. 2024.

COSTA, Fabiana Meireles da. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como ferramenta de gestão documental na atuação do profissional de secretariado executivo. **O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como ferramenta de gestão documental na atuação do profissional de secretariado executivo**, 2024.

CHIAVENATO, I. Administração geral e pública, 3.ed.Barueri: Manole, 2012.
DE LUNETTA, Avaetê; GUERRA, Rodrigues. Metodologia da pesquisa científica e acadêmica. **Revista OWL (OWL Journal)-Revista Interdisciplinar de Ensino e Educação**, v. 1, n. 2, p. 149-159, 2023.

FONSECA, Denis Cezar. Gestão de documentos públicos: o uso do sistema eletrônico de informações em uma Universidade Federal. 2024.

JUNIOR, Aloir Pedruzzi; DA SILVA SOUZA, Jonimar; PEDRUZZI, Nubiana de Lima Irmão. Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como ferramenta para modernização da gestão documental na administração pública. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 15, n. 1, p. 309-319, 2024.

MACHADO, JR F. Metodologias de pesquisa: um diálogo quantitativo, qualitativo e quali-quantitativo. **Devir Educação**, v. 7, n. 1, 2023.

PINHEIRO, João Mateus Barbosa et al. DO FÍSICO AO DIGITAL: REPENSANDO A GESTÃO DOCUMENTAL EM ESCOLAS MUNICIPAIS DE ITACOATIARA-AM. RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar-ISSN 2675-6218, v. 4, n. 9, p. e494045-e494045, 2023.

SARAIVA, André. A implementação do SEI-Sistema Eletrônico de Informações. 2018.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. **SEI: sistema do TRF4 adotado em mais de 40 órgãos dos três Poderes reúne representantes em Porto Alegre.** Tribunal Regional Federal da 4ª Região, 02 dez. 2014. Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=10667. Acesso em: 11 nov. 2024.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA REGIÃO TOCANTINA DO MARANHÃO (UEMASUL). **A história da UEMASUL.** Disponível em: <https://www.uemasul.edu.br/institucional/a-uemasul/>. Acesso em: 05 jan. 2025.