

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS-UEA
ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS-ESO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JORDANA NAIDE BULCÃO FARIAS

**ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE
GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (SIGED) NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ESTUDO NO PROTOCOLO
CENTRAL DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Manaus

2021

JORDANA NAIDE BULCÃO FARIAS

**ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE
GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (SIGED) NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ESTUDO NO PROTOCOLO
CENTRAL DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Universidade do Estado do Amazonas como requisito de nota de Estágio Supervisionado II, para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Andrea Lanza Cordeiro de Souza.

Manaus

2021

ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (SIGED) NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ESTUDO NO PROTOCOLO CENTRAL DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Jordana Naide Bulcão Farias*

Andrea Lanza Cordeiro de Souza**

RESUMO

Este artigo analisou os impactos da implementação de um novo sistema de gerenciamento eletrônico de documentos – SIGED, nos procedimentos administrativos de um protocolo em uma instituição superior de ensino-IES. Os desafios da transição de um sistema com processos físicos para outro integralmente digital foi o objeto do presente estudo, considerando que é possível visualizar a curto e longo prazo seus benefícios, mas para um melhor resultado, é necessário identificar e mitigar suas limitações. Dessa forma, o objetivo foi fazer uma explanação da relevância do setor protocolo em uma instituição, indicar as mudanças que essa implementação de sistema causou, bem como identificar seus impactos, benefícios e limitações para que se possa trabalhar a melhoria contínua em um órgão público. Observou-se que foram apontados como entraves as ferramentas e treinamento, por outro lado, está satisfazendo aos usuários e trazendo benefícios tais como economicidade, celeridade e confiabilidade.

Palavras-chave: Gerenciamento eletrônico de documentos. Administração Pública. Protocolo.

ABSTRACT

This article will analyze the impacts of the implementation of a new electronic document management system – SIGED, on the administrative procedures of a protocol in a higher education institution-HEI. The challenges of transitioning from a system with physical processes to a fully digital one is the object of this study, considering that its benefits can be seen in the short and long term, but for a better result, it is necessary to identify and mitigate its limitations. Thus, the objective is to explain the relevance of the protocol sector in an institution, indicate the changes that this implementation of the system caused, as well as identify its impacts, benefits and limitations so that continuous improvement can be worked on in a public agency. It was observed that limitations such as tools and training were pointed out, on the other hand, it is satisfying users and bringing benefits such as economy, speed and reliability.

Keywords: Electronic document management. Public administration. Protocol.

*Acadêmica do Curso de Administração da Universidade do Estado do Amazonas - UEA.
Jnbf.adm17@uea.edu.br

**Orientadora: Prof.^a Dra. do Curso de Administração da Universidade do Estado do Amazonas – UEA.
alcsouza@uea.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, as instituições públicas têm passado gradativamente por processos de mudança que incluem a modernização e utilização de novos recursos em atividades administrativas. A grande quantidade de utilização de papel no cotidiano das organizações tem ficado pregresso, e isso acontece porque os documentos estão sendo cada vez mais utilizados de forma digital, o que é benéfico para as pessoas já que podem fazer todo tipo de documento, assinar e dar andamento sem precisar se deslocar; ao meio ambiente pois garante a redução do uso de papel, tinta e demais materiais envolvidos e à administração pública, pois garante a economicidade e celeridade em seus tramites.

Nesse sentido, a produção de documentos tem crescido de forma acelerada, visto que, eles se fazem presente em vários momentos da rotina, gerir esses documentos que quando juntos formam um processo, e torná-los parte de um sistema integrado eficiente é uma dura tarefa desafiadora para os gestores de protocolos. A pandemia do COVID-19, trouxe à tona um novo desafio: transformar os procedimentos de um órgão público que antes era totalmente presencial, em remoto. E surgiram, com isso, muitas necessidades a serem sanadas rapidamente para o bom andamento das instituições públicas que aliadas à tecnologia foram momentaneamente solucionadas. Na volta às atividades presenciais, era mais que notável a necessidade de tornar os processos totalmente digitais, como já era determinação do Governo do Estado do Amazonas, através do decreto N° 42.727 de 08 de setembro de 2020, houve também a determinação para a instituição implementar o uso do SIGED – Sistema de gestão eletrônica de documentos, desenvolvido e cedido gratuitamente pela Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ/AM, com processos e documentos 100% (cem por cento) digitais, que podem transitar entre órgãos do governo do Estado.

Considerando tal afirmação, é indispensável que haja um estudo dirigido para melhor racionalização e otimização dos procedimentos de rotina, tendo em vista a relevância das atividades realizadas e um novo cenário na organização. Dessa forma, para melhor entendimento dos procedimentos de rotina do órgão, será explanado os modelos existentes e legislação vigente, alinhado ao que está sendo realizado, o processo de transição de um sistema para o outro e principais dificuldades e limitações.

O estudo foi realizado em um protocolo central de Universidade Estadual. E teve como objetivo geral analisar a inserção de um novo sistema de gestão eletrônica de processos no Protocolo da Instituição, direcionando a atenção para como têm sido o processo de transição, a

adaptação a uma nova realidade, observação a resistência à mudança por parte de servidores, para assim, potencializar soluções eficientes para o desenvolvimento administrativo. Como objetivos específicos, podem ser elencados: Descrever principais mudanças internas ocasionadas pela mudança de sistema no setor protocolo; analisar o processo de transição, pontos fortes e fracos, limitações; avaliar as perspectivas e os benefícios para a instituição, aprimoramento de procedimentos adotados, com o intuito de ser fator propulsor para o aumento da produtividade na organização

Dessa forma, o presente estudo pretendeu buscar referências, modelos e propor soluções para o seguinte problema de pesquisa: Qual a influência e os impactos da inserção de um novo sistema de gerenciamento eletrônico de documentos e processos no âmbito administrativo de uma Instituição de Ensino Superior?; A pesquisa surge da vivência na implementação de um sistema na Reitoria, como essa transformação afeta os setores e os funcionários, e de que forma souberam se moldar a essa nova realidade imposta. Bem mais que uma mudança de sistema, é uma mudança de hábitos, de costumes, de pensamentos. É uma ruptura de um cenário que foi o mesmo por anos e que agora, está em busca de se alinhar com as novas tecnologias e com o que o mundo globalizado exige. À vista disso, esperam-se melhores resultados, uniformidade nos processos, motivação dos profissionais envolvidos e uma melhor entrega para o público interno e externo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 DEFINIÇÕES DE PROTOCOLO

O protocolo é uma unidade administrativa primordial para a organização, considerando que detém caráter estratégico na esfera das instituições e sociedade, pois a partir dele, é possível garantir a transparência das informações nas condutas estatais, tal como previsto na Lei nº 12. 527/2011, Lei de Acesso à Informação, de forma célere e verossímil. Tem como função intermediar informação dos órgãos do estado a sociedade, de forma que cria, para isso, uma gama de procedimentos que precisam ser seguidos para seu funcionamento. Conforme SCHÄFER (2015) a etimologia do termo Protocolo é oriunda do grego *protokollon* que faz referência a primeira folha que se anexava nos rolos de papiro ou livros, contendo conteúdos resumidos dos documentos, dando-lhe uma informação inicial.

Contempla como definição o serviço e local de prestação desse serviço, nesse sentido, é definido pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística como:

Serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos. Ver também arquivo corrente (2) e Unidade Protocolizadora. (p. 140)

Arquivo Corrente – 1. Conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consulta frequentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração. 2. Arquivo responsável pelo arquivo corrente. (p. 29)
Unidade Protocolizadora – protocolo responsável pela autuação de documentos. (p. 168) (ARQUIVO NACIONAL, 2005)

Como unidade, o protocolo tem atuação principal no controle de documentos em fase corrente, como pode ser conceituado pelo dicionário de Terminologia Arquivística (1996), dessa forma: o conjunto de documentos estritamente vinculados aos objetivos imediatos para quais foram produzidos no cumprimento de atividades fim e meio e que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e frequência com que são por eles consultados. (CAMARGO; BELLOTTO, 1996) Desse modo, é possível certificar a relevância de um protocolo para a instituição, tendo em vista que sua função é interligada a garantia ao acesso às informações de forma eficiente e eficaz. Além disso, cumpre papel social de instruir a comunidade acerca de tramites processuais, realiza busca de informações e os direciona para os locais corretos de interesse.

A importância de um protocolo nas instituições é fundamental, visto que é um dos setores administrativos mais utilizados e constantemente cobrados pelos indivíduos nas organizações públicas, por todo amparo que fornece na localização das informações documentais, processuais e arquivísticas e por promover conexão entre o Estado e o cidadão.

2.1.2 PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Segundo Brasil (2015), é de encargo do Protocolo o desenvolvimento das seguintes funções: Recebimento, classificação, registro, distribuição, controle de tramitação, expedição e Autuação. Nesse sentido, destaca-se o cuidado necessário na realização das atividades, visto que no caso de ocorrerem lapsos nos procedimentos, pode comprometer a qualidade das atividades realizadas e desencadear em uma série de adversidades, bem como uma boa preparação da equipe e uma boa liderança da chefia imediata, de modo que formem uma equipe harmoniosa e sinérgica para melhor produtividade nas tarefas.

Na Universidade do Estado do Amazonas-UEA, o protocolo é parte integrante da Pró-Reitoria de Administração (PROADM), onde forma junto com o Arquivo, a Coordenação de Documentação e Arquivo (CDA), cujo objetivo é posto como:

Promover o atendimento das unidades da UEA, realizando atividades operacionais referentes ao recebimento, autuação, registro, controle de movimentação, prestação

de informações, expedição de documentos, processos e correspondências (UEA, 2020).

Conforme distribuição, é importante frisar que cada escola, centro e núcleo possui seu protocolo e a partir disso, existe a central que é o objeto de estudo da presente pesquisa, atendendo a todas as unidades e sociedade que a ele recorre, uma vez que:

a UEA possui mais de 25 mil estudantes regularmente matriculados na graduação e, também, na pós-graduação. É a maior universidade multicampi do País, ou seja, é a instituição de ensino superior brasileira com o maior número de unidades que integram a sua composição. Em sua estrutura estão cinco Unidades Acadêmicas na capital (Escolas Superiores); seis Centros de Estudos Superiores e 13 Núcleos de Ensino Superior no interior do estado (UEA, 2020).

2.2 PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE X PROTOCOLO

A transparência nos atos públicos é algo diretamente ligado a função do protocolo, considerando que é o contato inicial do cidadão com a instituição. É através do protocolo que haverá a formalização dos documentos, criação dos processos, consultas, e todos os tramites legais realizados a pedido do público interno ou externo. Essa transparência precisa ser acessível, com linguagem clara e colocada de modo que convide a sociedade a participar dos rumos do Estado. Dessa forma, a implantação de um sistema totalmente eletrônico é mais uma forma de garantir que princípios da administração sejam seguidos e que torne as informações cada vez mais alcançáveis para os públicos de interesse.

A transparência dos atos da administração tem como um de seus maiores representantes e núcleo jurídico, o Princípio da Publicidade que consta no Art. 37 da Constituição Federal, em que estabelece:

A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 88)

Reforçado pelo Art. 5º, inciso XXXIII, que designa:

todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 88).

A Lei nº 12527, de 18 de novembro de 2011, regula o acesso às informações, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Possui como princípios básicos da administração, as diretrizes dispostas no art. 3º:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

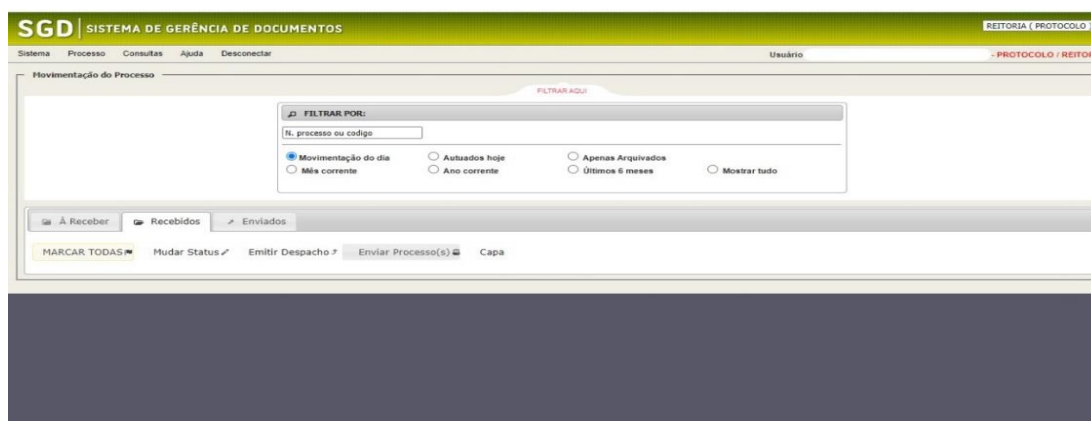
- IV – fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V – desenvolvimento do controle social da administração pública.

O art. 5º da LAI afirma que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada mediante procedimentos e objetivos ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. Portanto, definindo os objetivos do protocolo alinhados com a legislação vigente, e obedecendo aos princípios constitucionais.

2.3 TRANSIÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO

O sistema de gerência de documentos-SGD utilizado integralmente antes da implementação do SIGED, era para registro formal eletrônico, onde através da unidade protocolo, se autuava um documento que gerava o processo com uma numeração para acompanhamento. Este, dava ao público externo e interno da instituição o poder de fazer o acompanhamento do trâmite do processo via site da Instituição, para assim saber a possível localização do processo. Os documentos bem como todo o processo transitavam de forma física, dentro da reitoria, nas unidades, assim como em outros municípios no qual tem centros e polos da Instituição de ensino. No que se refere às ferramentas que o SGD oferece, pode ser considerado mais simples considerando que contava com recebimento, envio, autuação, juntada, busca, dentre outros. Como pode ser observado na imagem abaixo:

Figura 1: Sistema de Gerenciamento de Produtos



Fonte: site SGD, 2021.

Já o Siged, funciona de forma totalmente eletrônica, onde pode-se enviar e receber processos e documentos entre os órgãos do Estado do Amazonas, assim como pode ser realizado a autuação de processos, ofícios, memorandos, despachos, juntadas, assinatura

eletrônica, tudo contido do sistema. O que garante uma maior agilidade nos processos administrativos visto que pode transitar por vários setores e órgãos em um espaço de tempo mais curto, uma maior segurança pois tudo é registrado com nome, data, horário e economicidade pois com esses recursos, haverá economia com logística, papel, tinta, e demais materiais de expediente. Além disso, é possível também enviar documentos tanto internos quanto externos por um protocolo virtual que o sistema detém, o que evitará que as pessoas precisem se deslocar até o protocolo da reitoria ou das unidades, e o mesmo receberá os documentos, autuará e dará a numeração para acompanhamento instantaneamente como em um atendimento presencial, além de oferecer a possibilidade de o interessado ter acesso a todas as peças juntadas ao processo. Abaixo, é possível observar algumas ferramentas que o sistema possui:

Figura 2: Protocolo de Acesso

Identificador	Remetente	Origem	Destino	Evento	Interessado/Assunto	Tipo	Data Tramitação	Prazo Evento	Prazo Processo	Recebido	Data Crição
01.02.011304.000379/2021-80	G198168	PROADM/UEA	PROTOCOLO/UEA	59 - TRAMITANDO	BIBLIOTECA CENTRAL - UEA / 420 - SOLICITACAO (FAZ)	Digital	01/06/2021	10		Sim	28/05/2021
01.01.013101.000040/2021-50	G112994	SCRH/SEAD	PROTOCOLO/UEA	50 - CONHECIMENTO E PROVIDENCIAS NOS TERMOS DO DESPACHO ANEXO	SYLVIA RODRIGUES DA COSTA / 645 - SOLICITANDO ABONO DE PERMANENCIA SINDICATO DOS TRABALHADORES DO	Digital	01/06/2021	10		Sim	10/05/2021

Fonte: site SIGED/SEFAZ, 2021.

Como é notável, o Siged oferece múltiplas ferramentas para o usuário, que ainda geram demasiadas dúvidas e estão em constantes debates no órgão, pois muitos alegam necessidades específicas do setor e contestam itens como eventos, classificações e procedimentos.

2.4 RESISTÊNCIA À MUDANÇA NA ORGANIZAÇÃO

A resistência à mudança é previsível no que se refere a implantação de um novo sistema, considerando que, de um lado temos todos os benefícios que ele irá trazer e como facilitar os processos administrativos de todos os envolvidos que o norteiam. Mas de outro, existe um processo de transição pelo qual as pessoas precisam passar, deixar de realizar atividades rotineiras e aprender algo novo, muitas vezes vem acompanhado com a dificuldade

para utilizar as novas ferramentas ou não detém treinamento necessário por parte da equipe técnica, e/ou fazem as comparações e preferem o modo anterior.

Segundo Bortolotti (2010, p. 31) “*A mudança em uma organização é geralmente temida, pois constitui uma perturbação do status quo, uma ameaça aos direitos adquiridos pelas pessoas e transtornos aos modos estabelecidos para o desempenho das mudanças*”, desse modo, é possível compreender o motivo pelo qual há resistência por parte de alguns usuários a utilização do sistema, configura-se como uma mudança de rotina, de comportamento, de algo que usualmente é realizado e agora passar por consideráveis modificações.

2.5 ADAPTAÇÃO

Segundo Alperstedt, Martignago e Fiates (2006) a adaptação nas organizações pode ser compreendida como um processo de reparo entre a mesma e seu ambiente. A reciprocidade que o ajuste nesse processo cria, indica que tanto a organização quanto o ambiente se modificam. Desse modo, a organização na tentativa de atender às exigências do ambiente no qual se encontra inserida e o ambiente na medida em que é moldado pela organização quando esta busca o atendimento das suas necessidades (LAWRENCE; DYER, 1981).

Os setores da instituição buscaram adequar-se à nova realidade que molda a sociedade, de forma que aprenderam uns com os outros a manusear o sistema e fazer tudo funcionar. Isso será replicado para as unidades, centros, núcleos e demais órgãos até que todos estejam unificados no sistema que é um dos objetivos da implantação. Não será uma tarefa fácil, considerando que cada um tem seu tempo e seu modo de aprendizado, mas passado o processo de transição, os propósitos de criação do sistema serão cada vez mais atendidos.

Conforme Pettigrew (1987) e Mintzberg (1979), é possível considerar que a adaptação organizacional envolve vários níveis não só da organização, mas também do ambiente, sendo influenciado tanto por coalizões internas quanto por coalizões externas (MINTZBERG, 1983). De forma que pode ser exemplificado e identificado no presente estudo, onde, por interferências externas e sociais, ocorreram importantes transformações internamente.

Para que os servidores da instituição conseguissem se ambientar com a nova realidade, a comunicação foi um artefato imprescindível, uma vez que é o processo de transmissão de informações, e em muitas organizações representa o recurso mais importante no alcance de seus objetivos. A comunicação foi fundamental para a implementação, posto que segundo Chiavenato, pode ser entendida como:

O processo de transmissão de informação, de interação e compreensão entre duas ou mais pessoas. Assim, comunicar não é somente transmitir uma mensagem. É, principalmente, fazer com que a mensagem seja recebida e corretamente compreendida pela outra pessoa. (CHIAVENATO, 2009, p. 39)

3.METODOLOGIA

Essa pesquisa foi realizada de natureza quali-quantitativa, utilizando-se de consulta bibliográfica, documental e de campo com aplicação de questionários, em busca apresentar os fenômenos observados através de análise descritiva.

O universo da pesquisa compreendeu aproximadamente 258 servidores que possuem cadastro no SIGED, lotados na reitoria de uma Instituição de Ensino Superior - IES, dentre eles coordenadores, técnicos e estagiários, sendo selecionados aleatoriamente 42 usuários que formaram a amostra da pesquisa. Utilizando o método do erro amostral ao qual se constitui pela fórmula: $E = z \cdot a/\sqrt{n}$, em que n = tamanho da amostra, a = desvio padrão da população e z = score (nível de confiança desejado, ou seja, 90% = 1,65), onde $E = 1,65 \cdot 45,70/\sqrt{42}$; $E = 1,65 \cdot 45,70/6,48 = 11,64\%$, verificou-se que em um universo de 258 usuários do sistema, para uma amostra utilizada de 42 pessoas, e 90% de confiança do universo pesquisado, o resultado é cerca de 11,64% de erro amostral. Resultado considerável para uma margem de erro e que pode servir como base para futuras pesquisas relacionadas ao assunto.

Já o instrumento de pesquisa, na documentação direta foi por meio de observação direta, extensiva, através um questionário, constante no apêndice A, composto por 13 questões, dentre elas onze perguntas com alternativas fechadas e duas com resposta aberta, assim como, coleta de dados através de documentação indireta e interna, pesquisa documental e bibliográfica. No tocante à análise e apresentação dos dados, foram empregados procedimentos estatísticos como média, moda, desvio padrão, para apresentar os dados em tabelas e gráficos que resultarão a uma melhor conclusão dos aspectos concernentes a adaptação de uma organização a um novo sistema de gerenciamento eletrônico de documentos.

4. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E DISCURSÕES

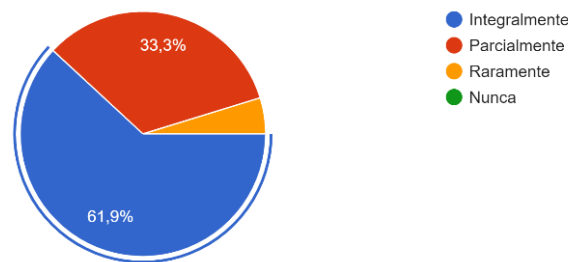
Considerando os objetivos da presente pesquisa, foi realizada uma pesquisa de campo voltada para os servidores que utilizam o SIGED em uma Universidade Estadual que passou recentemente pela implementação de um sistema eletrônico de documentos.

Cerca de 42 pessoas se submeteram ao questionário aplicado, composto por 13 perguntas sendo duas discursivas e onze objetivas. Sendo que, desses participantes, 54,80% são do sexo feminino e 45,20% são do sexo masculino.

Referente ao grau de escolaridade dos participantes, em sua maioria são pessoas ensino superior incompleto/cursando com 47,60%, seguido de pessoas com pós-graduação 31%, as que possuem ensino superior completo são 19% dos entrevistados e com ensino médio 2,4%.

No que se refere ao contato do usuário com o sistema, foi questionado a frequência que o entrevistado faz uso do mesmo. O resultado foi que, atualmente 61,90% dos usuários respondentes à pesquisa utilizam o SIGED de forma integral e 33,30% utilizam parcialmente, conforme gráfico abaixo.

3 - Com que frequência utiliza o Sistema Integrado de Gestão Eletrônica-SIGED?
42 respostas

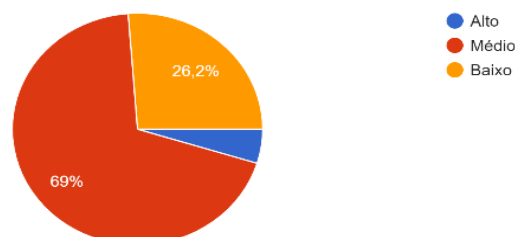


Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

No tocante à opinião dos entrevistados em relação ao sistema conseguir suprir às necessidades do setor, 61% respondeu que sim, 26,20% respondeu que apenas algumas, e 11,90% respondeu que não.

Relativo ao grau de dificuldade que as ferramentas que o SIGED oferta, 69% dos usuários consideram mediano, 26,20% baixo e apenas 4,80% alto.

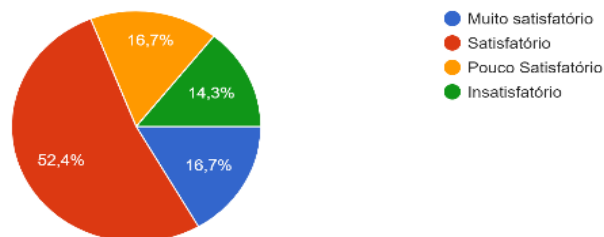
5 - Em sua percepção, qual o grau de dificuldade das ferramentas oferecidas pelo SIGED?
42 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Para avaliar as ações administrativas referentes a implementação do SIGED na instituição, obtemos 42 respostas e desse quantitativo, a maioria, 52,40% avalia como satisfatório, seguido de empate de 17,70% para as opções muito satisfatório e pouco satisfatório, e 14,30% considera insatisfatório.

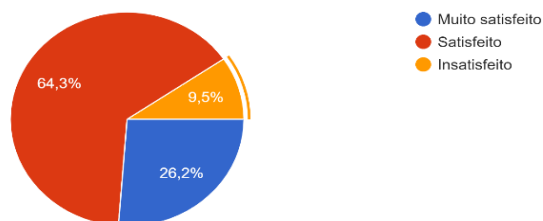
6 - Como você avalia as ações administrativas da instituição referente a implementação do SIGED?
42 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A satisfação em relação ao sistema implementado é significativa, com cerca de 64,30%, além disso 26,20% responderam que se encontram muito satisfeitos e 9,5% estão insatisfeitos.

7 - O quão satisfeito você se encontra em relação ao sistema implementado?
42 respostas



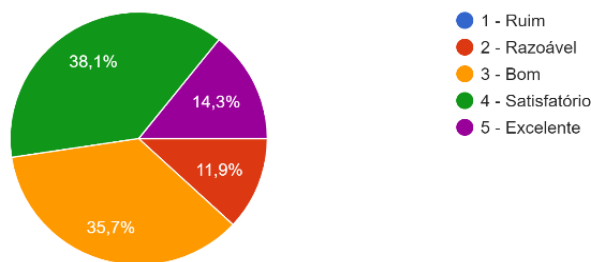
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em relação a considerar o SIGED como ferramenta eficiente e eficaz de trabalho, observou-se a predominância com 85,70% nas respostas “sim” entre os participantes e 14,30% consideraram que não.

Quanto a considerar que o sistema abrange às necessidades administrativas da instituição e do público externo, houve uma resposta muito positiva com 90% dos respondentes considerando que sim e apenas 10% consideram que não.

Ao implementar o SIGED, foi visado alguns objetivos tais como: economicidade, agilidade, confiabilidade, objetivos esses que foram levados aos servidores através do formulário para verificar qual sua percepção, ao qual em sua maioria considera que sim, pois 38,10% consideraram satisfatório, 35,70% avaliam como bom e 14,30% responderam que excelente, já para 11,90% dos entrevistados, sistema é classificado como razoável, conforme o gráfico abaixo:

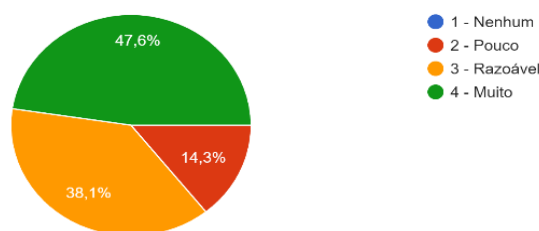
11 - No que se refere aos objetivos da implementação do SIGED: Confiabilidade, economicidade, agilidade, você o classifica como:
42 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

No quesito melhoria da produtividade no setor, a maioria dos entrevistados considera que houve muita ou razoável, apenas com 14,30% opinando que percebeu pouca melhoria. Conforme ilustrado abaixo:

12 - Você acredita que houve melhoria na produtividade do seu setor com a implementação do SIGED?
42 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

O protocolo da instituição de ensino estudada passou por mudanças repentinas, teve que se adaptar em um lapso temporal muito curto para instruir tanto o público externo que o procura quanto o interno que diariamente transita por ele. Desse modo, foi questionado aos servidores através de pergunta aberta e discursiva, se houve dificuldades para adaptação no que se refere aos novos procedimentos administrativos do setor, visando entender suas facilidades

e dificuldades. A partir disso, 81,25% das respostas apontaram que não houve dificuldade e que conseguiram se ajustar aos novos procedimentos, porém 18,75% alegaram que sim, e justificaram o treinamento como fator crítico, citaram também a transição de processos físicos para eletrônicos, além de algumas ferramentas ainda não conhecidas.

A última pergunta do questionário era discursiva e ficou aberta para que cada usuário pontuasse de acordo com sua percepção e procurava saber acerca dos pontos positivos e negativos da implementação do sistema, de forma que como pontos negativos predominaram: a dificuldade de localização de processos e documentos – Ferramenta de busca (34,78%) , o treinamento foi apontado como ponto crítico da implementação (30,34%), necessidade de equipamentos adequados (4,35%) , falta de opções de eventos (4,35%), falta de opções de classificação (8,69%), lentidão/falha no sistema (13,04%) e pouca didática (4,35%). Por outro lado, como pontos positivos, foi indicado principalmente a celeridade dos processos (39,13%), a transparência (13,04%), economia de recursos em geral financeiros e materiais (28,26%), acessibilidade (6,52%), praticidade (6,52%) e confiabilidade (6,52%).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo suscitou um estudo acerca da implementação de um sistema de gerenciamento eletrônico em uma Universidade Estadual aplicado ao setor protocolo. O desenvolvimento do estudo teve por objetivo analisar sua implementação, transição, pontos positivos e negativos para assim entender as facilidades e desafios que surgiram com o novo sistema. Concernente a isso, foi possível entender a relevância do setor protocolo no que tange a aproximar a sociedade do órgão público, garantido o princípio constitucional da transparência nos atos públicos. Somado a isso, foi proposto as principais características do sistema implementado e do anterior que está se deslocando para o desuso e assim constatar suas semelhanças e divergências. Também buscou-se entender melhor a adaptação pelo qual a instituição passa e a resistência a mudança por parte de usuários do antigo e novo sistema.

Referente a pesquisa de campo aplicada, constatou-se a predominância de usuários do sexo feminino na utilização do Siged, com cerca de 54,80% e isso pode significar uma maior utilização das ferramentas ofertadas pelo sistema no dia a dia das mulheres e um empenho por parte desse público de se adaptar a nova realidade. A escolaridade dos participantes demonstrou que o sistema é predominantemente utilizado por pessoas com ensino superior cursando, possivelmente estagiários, seguido de pessoas com pós graduação, o que pode dar a percepção

que o sistema é utilizado por públicos distintos e desse modo, garantiu amplo alcance e acessibilidade. Um ponto de extrema importância a ser destacado, é a frequência da utilização do sistema, considerando que para 61,90% dos respondentes é integral, o que demonstra que em cerca de 2 meses de implementação a maioria dos usuários deixou o antigo sistema em desuso e utiliza frequentemente o Siged para desempenho de suas atividades, fato que pode apontar eficácia nos objetivos primários da implementação.

O sistema vem suprindo às necessidades dos setores da reitoria segundo 61% dos respondentes, que por sua vez, consideram o grau de dificuldade de suas ferramentas como mediano, isso se dá pelo fato de desconhecerem tais ferramentas em sua totalidade e de sua demasiada quantidade de itens. Concernente as ações administrativas da instituição, referente a implantação do Siged, a maioria respondeu que foi satisfatório, porém uma parte considerável apontou a falta ou treinamento defasado. A produtividade dos setores também foi um item muito bem avaliado pelos usuários, com 47,60% de melhoria, que pode ser explicado principalmente pela celeridade e praticidade processual que o sistema trouxe.

Diante do principal questionamento que norteia a pesquisa: Qual a influência e os impactos da inserção de um novo sistema de gerenciamento eletrônico de documentos e processos âmbito administrativo de uma Instituição de Ensino Superior; é genuíno notar que os usuários do sistema consideram que houve muitos pontos positivos nos procedimentos administrativos tais como o aumento da produtividade nos setores, acessibilidade, maior confiabilidade, eficiência e eficácia, a satisfação atualmente é de 64,30%, e apontam a celeridade processual com 39,13% e economia de recursos com 28,26% como principais itens a serem pontuados positivamente. Por outro lado, apresentam críticas a itens como ferramenta de busca do sistema, possíveis intercorrências, opções de classificação genéricas e deficiência no treinamento ofertado aos setores.

O Siged é uma importante ferramenta de gestão processual, que o qualifica perante a sua eficiência e eficácia. Considerando que, a alternativa de rodar os processos eletronicamente já é realidade em vários órgãos do estado, que utilizam essa importante ferramenta de gestão que traz maior agilidade, economicidade, pode conferir um grau de confiabilidade muito maior, além da eliminação total do uso do papel. O protocolo central da Instituição na qual foi objeto de estudo da presente pesquisa, passou por mudanças significativas no que se refere aos seus procedimentos administrativos, porém 81,25% respondentes apontaram que não houve dificuldade e foi possível se ajustar aos novos procedimentos, e a outra parte alega que teve instrução por parte do setor referente às dúvidas que foram surgindo.

Assim, no que tange às mudanças ocorridas com a implementação do sistema de gerenciamento eletrônico de documentos, os servidores em sua maioria encontram-se satisfeitos, consegue visualizar os principais objetivos do Siged, alegam que o seu setor se encontra mais produtivo, mas apontam alguns fatores limitantes que são usualmente apontados em processos de transição e podem ser aperfeiçoados a longo prazo, bem como o consideram uma ferramenta eficiente e eficaz de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALVES, Roselene Candida. **Os protocolos e a gestão de documentos: o caso da Defensoria Pública da União**. Dissertação (Mestrado – Mestrado em Ciências da Informação). Universidade de Brasília, 2019.

ALPERSTEDT, Graziela Dias. MARTIGNAGO, Graciella. FIATES, Gabriela Gonçalves. **O processo de adaptação estratégica de uma instituição de ensino superior sob a ótica da teoria institucional**. Revista de Ciências da Administração – v.8, n.15, jan/jun 2006.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf> Acesso em 08/11/2020.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 14/11/2020

BRASIL. **Portaria Interministerial nº 1.677, de 07 de outubro de 2015**. Define os procedimentos gerais para o desenvolvimento de atividade de protocolo em âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 07 out 2015. Disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/33258545/do1-2015-10-08-portaria-interministerial-n-1-677-de-7-deoutubro-de-2015-33258536. Acesso em: 12/11/2020.

BORTOLOTTI, Silvana Ligia Vicenzi. **Resistência à mudança organizacional: Medida de avaliação por meio da Teoria da Resposta ao Item**[tese]. -Florianópolis, SC, 2010.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros. Núcleo Regional de São Paulo/Secretaria de Estado da Cultura. Departamento de Museus e Arquivos, 1996.

CHIAVENATO, Adalberto. **Iniciação à administração geral**. 3 ed. rev. e atual – Barueri, SP: Manole, 2009.

SCHÄFER, A. C. **Quando a tradução (re)conta a História: análise textual e tradução comentada de interrogatórios da “Rosa Branca”**. 2015. Dissertação (Mestre em Língua e Literatura Alemã) - Universidade de São Paulo, São Paulo. 2015. Disponível em:

<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8144/tde-23112015-133329/publico/2015_AnnaCarolinaSchafer_VCorr.pdf> Acesso em: 03/11/2020.

FURTADO, Renata Lira. SANTOS, Felipe César Almeida Dos Santos. **Gestão de protocolo: uma proposta teórica de novos modelos organizacionais para a Administração Pública.** Revista Inf. Prof., Londrina, v. 9, n. 1, p. 28 – 47, jan./jun. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social.** 6 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

LAWRENCE, P.; DYER, D. **Toward a theory of organizational and industrial adaptation.** Boston, 1981. Working paper (Graduate School of Business Administration) Harvard University.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;** altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 01/11/2020

MINTZBERG, H. **Power in and around organizations.** Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall, 1983.

PETTIGREW, A. **Context and action in the transformation of the firm.** Journal of Management Studies, v.24, n.6, p.649-670, 1987.

PROADM, **CDA-Coordenação de Documentos e Arquivos.** Disponível em: <<https://proadm.uea.edu.br/cda-coordenacao-de-documentos-e-arquivos/>>

UEA, **Apresentação.** Disponível em:<<http://www3.uea.edu.br/sobre.php?dest=apresentacao>>Acesso em: 23/09/2020

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005

APÊNDICES

- **Questionário acerca do SIGED implementado pela Instituição de Ensino Superior estudada, aplicado aos usuários do sistema:**

1-Gênero:

- Feminino
- Masculino
- Outros

2 - Grau de escolaridade:

- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto/Cursando
- Ensino Superior Completo
- Ensino Superior Completo com Pós

3 - Com que frequência utiliza o Sistema Integrado de Gestão Eletrônica-SIGED?

- Integralmente
- Parcialmente
- Raramente
- Nunca

3 - Em sua opinião, o Sistema Integrado de Gestão Eletrônica-SIGED consegue suprir às necessidades do seu setor?

- Sim
- Não

5 - Na sua opinião, qual o grau de dificuldade das ferramentas oferecidas pelo SIGED?

- Alto
- Médio
- Baixo

6- Como você avalia as ações administrativas da instituição referente a implementação do SIGED?

- Muito satisfatório
- Satisfatório

Pouco satisfatório

Insatisfatório

7 - O quão satisfeito você se encontra em relação ao sistema implementado?

Muito satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

8 - Você considera o sistema implementado como uma ferramenta de trabalho eficiente e eficaz?

Sim

Não

9- Você tem/teve dificuldade para se adaptar aos novos procedimentos do protocolo no que se refere ao uso do novo sistema e aos novos procedimentos administrativos que ele trouxe?

10 – Você acredita que o SIGED consegue abranger as necessidades administrativas da UEA e do público externo?

Sim

Não

11- No que se refere aos objetivos da implantação do SIGED: Confiabilidade, economicidade, agilidade, você o classifica como:

1- ruim

2- razoável

3- bom

4- satisfatório

5- excelente

12- Você acredita que houve melhoria na produtividade do seu setor com a implantação do SIGED?

0- nenhum

1-pouco

2-razoável

3-muito

13 - Quais os pontos positivos e negativos que você visualiza no que se refere a implementação do Siged?