

# Gestão de documentos arquivísticos digitais:

o grau de satisfação dos usuários do SEI na Administração Pública Federal

*Digital Records Management:  
the satisfaction of SEI users in the  
Federal Government Agencies*

**NATASHA HERMIDA PEREIRA CASTRO  
DA SILVA LEVY**

Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Gestão de Documentos da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

[natasha.hermida@gmail.com](mailto:natasha.hermida@gmail.com)

**ANNA CARLA ALMEIDA MARIZ**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

[annacarla@unirio.br](mailto:annacarla@unirio.br)

**ANTONIO RODRIGUES DE ANDRADE**

Doutor em Engenharia de Transportes pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

[prof.andrade@gmail.com](mailto:prof.andrade@gmail.com)

**RESUMO:** A gestão de documentos arquivísticos digitais se apresenta como grande desafio aos fazeres arquivísticos. Assim, este artigo pretende analisar como tal gestão é vista pelos usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF). Teve-se, como marco empírico, órgãos e entidades localizadas no Rio de Janeiro e em Brasília, que são: a Agência Nacional do Cinema (ANCINE), o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e a Divisão de Cadastro e Pagamento do Departamento de Órgãos Extintos, que é um setor da Secretaria Executiva do Ministério do Planejamento. Em relação à metodologia, o presente trabalho se pautou em uma pesquisa quanti-qualitativa de caráter exploratório descritivo, utilizando a pesquisa de campo, a pesquisa bibliográfica e ainda a coleta de dados, através de questionários com abordagem de escala Likert. O estudo junto aos seus usuários mostrou que o SEI não faz a gestão de documentos arquivísticos digitais. PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Documentos. Documentos Arquivísticos Digitais. Sistemas Informatizados.

**ABSTRACT:** Records management in electronic systems is a great challenge concerning archival activities. Accordingly, this article intends to analyze what the users of the *Sistema Eletrônico de Informações* (SEI), in the various federal government agencies, find about this system. Three agencies located in Rio de Janeiro and Brasília were selected as test bed: *Agência Nacional de Cinema* (ANCINE), *Conselho Administrativo de Defesa Econômica* (CADE) and *Divisão de Cadastro e Pagamento do Departamento de Órgãos Extintos*, the latter is a unit of the *Secretaria Executiva do Ministério do Planejamento*. Regarding the methodology, this study was a descriptive exploratory research based on a quantitative-qualitative analysis, as from field research, bibliographic research and data collection by means of questionnaires with a Likert scale approach. The survey with the system users evidenced that the SEI does not perform records management. KEYWORDS: Records management. Digital Records. Electronic Systems.

## Introdução

Os arquivos produzidos e acumulados pela Administração Pública Federal (APF) brasileira são mantidos por unidades administrativas. Esses conjuntos documentais se apresentam sob diferentes modelos, em razão de sua forma de organização e funcionamento, dentro da estrutura a qual estão vinculadas.

O conjunto de documentos produzidos e acumulados, por um órgão ou entidade público, é considerado como um veículo a serviço do Estado e da sociedade, uma vez que esses se mostram como essenciais para fundamentar suas ações, quando vinculadas ao seu contexto.

O documento ou, ainda, a informação registrada, sempre foi o instrumento de base do registro das ações de todas as administrações, ao longo de sua produção e utilização, pelas mais diversas sociedades e civilizações, épocas e regimes. (INDOLFO, 2007, p. 29).

O acesso a documentos arquivísticos é um direito constitucional<sup>1</sup> e se apresenta como uma ação governamental com utilidade social, devido aos impactos de mudanças que podem ser realizadas pelas informações registradas e armazenadas. A identificação e o controle do que se produz são importantes para realizar a destinação final dos documentos, permitindo o acesso aos documentos que realmente são necessários para a sociedade.

A produção e o gerenciamento arquivístico de documentos digitais públicos é um dos maiores desafios da APF. As vantagens decorrentes dessa produção de documentos arquivísticos, por meio das tecnologias de informação, são os fatores que motivam a APF a adquirir sistemas informatizados. Com isso, questionamentos são levantados, interrogando se as especificidades do ambiente digital para a produção desses documentos públicos são levadas em consideração.

O gerenciamento arquivístico dos documentos eletrônicos se constitui hoje no maior desafio da comunidade arquivística em todo o mundo. As peculiaridades dos documentos em suporte magnético ou óptico têm suscitado uma série de questionamentos sobre as práticas arquivísticas adotadas até o advento desse tipo de documento, bem como sobre os fundamentos teóricos que as permeiam. (RONDINELLI, 2005, p. 77).

No contexto brasileiro da APF, vive-se o incentivo dos avanços tecnológicos através do governo eletrônico (eGOV), onde se tem projetos que incentivam a erradicação do suporte em papel para a utilização unicamente de documentos produzidos em ambiente digital.

Dentre essas iniciativas, destaca-se para o presente artigo o Processo Eletrônico Nacional (PEN), que foi instituído pelo Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, que 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”, coordenado pelo Ministério do Planejamento (MP).

O PEN, com o propósito de auxiliar os órgãos e as entidades que não puderem arcar com os seus próprios sistemas informatizados, oferece uma solução de sistema informatizado denominado Sistema Eletrônico de Informação (SEI), que, teoricamente, pode ser utilizado por qualquer ente federativo, órgão ou entidade pública, sem restrições da sua área de atuação específica.

Mediante esse quadro, investigar o contentamento dos usuários do SEI se mostra como uma inquietação enriquecedora para a área de Arquivologia. Neste relato, mais objetivamente, priorizou-se apresentar parte das investigações realizadas e os principais resultados obtidos na pesquisa intitulada “A Gestão Arquivística de Documentos e o Sistema Informatizado SEI: a perspectiva de usuários”, desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos (PPGARQ), da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

Assim, partiu-se do pressuposto de que o SEI, proposto pelo PEN, não possibilita o controle efetivo sobre os documentos arquivísticos digitais por ele produzidos, pois o mesmo não apoia a produção e a organização desses documentos de acordo com as boas práticas arquivísticas de gestão de documentos arquivísticos digitais.

O objetivo deste estudo é analisar o grau de satisfação dos usuários do SEI relacionado à gestão de documentos arquivísticos digitais nos órgãos e entidades da APF, a fim de compreender até que ponto a solução tecnológica proposta pelo PEN desempenha sua iniciativa.

Para compreender essa circunstância, elegeu-se órgãos e entidades localizadas no Rio de Janeiro e em Brasília: a Agência Nacional do Cinema (ANCINE), o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e a Divisão de Cadastro e Pagamento do Departamento de Órgãos Extintos, que é um setor da Secretaria Executiva do Ministério do Planejamento. A escolha des-

sas instituições justifica-se, pelo fato de terem sido algumas das primeiras instituições que implantaram o sistema informatizado em questão.

Em relação à metodologia, se pautou em uma pesquisa bibliográfica e documental, além de pesquisa de campo.

## O Processo Eletrônico Nacional e sua proposta de Solução Tecnológica

O PEN é uma ação de responsabilidade de vários órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública que visa estabelecer uma infraestrutura pública para o processo administrativo eletrônico.

Coordenado pelo MP, o PEN é resultante da integração de diferentes esforços que já estavam em curso no âmbito do governo federal. Assim, o PEN nasceu de forma colaborativa e foi formalizado por meio do Acordo de Cooperação Técnica nº 02/2013, celebrado entre o MP, a Empresa de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e o Governo do Distrito Federal (GDF) (MP, acesso em: 06 de maio 2018).

Desta forma, esse é um projeto de gestão pública que apresenta como foco principal oferecer melhorias no desempenho dos processos de trabalho da administração pública, de maneira a trazer agilidade, satisfação do público, do usuário e redução nos custos operacionais. Dessa forma, é uma iniciativa governamental que busca a transparência da gestão pública e o acesso à informação.

Para a realização da proposta estabelecida pelo PEN, foi necessário compreender as especificidades organizacionais da APF. Devido à variedade de realidades inseridas na APF, as condições tecnológicas, as habilidades pessoais dos servidores e ainda as atividades finalísticas de cada organização, o PEN considerou disponibilizar um sistema informatizado que pudesse ser utilizado por qualquer órgão ou entidade da APF e foi com esse intuito que o SEI foi selecionado.

O SEI foi desenvolvido pelo Tribunal Regional da 4ª Região (TRF4). A escolha de propor um sistema informatizado foi encontrada pelo MP para possibilitar a implantação imediata de um sistema que pudesse ser utilizado por toda a APF, de maneira a atender o Decreto n.º 8.539/2015. Isso porque a

maioria dos órgãos ou entidades públicas federais não poderiam implantar um sistema informatizado por meios próprios, devido à falta de recursos financeiros, de estrutura tecnológica e de pessoal.

Assim, de acordo com o MP, “a principal entrega do PEN é uma solução de processo eletrônico que possa ser utilizado por qualquer instituição pública, independentemente do porte e da área de atuação específica” (MP, acesso em: 02 set. 2018). É importante destacar que o uso dessa ferramenta se restringe à produção de documentos em ambiente digital para as atividades-meio.

Cabe ressaltar que o SEI não é um software livre, nem um software público. Ele é considerado um software de governo, compartilhado com o setor público, de forma gratuita e colaborativa, mediante acordo de cooperação técnica com o MP e o TRF4. Outro ponto importante a ser ressaltado é que, para o presente artigo, investigou-se a primeira versão do SEI apresentada pelo MP.

Dentre as vantagens oferecidas pelo SEI, o TRF4 destaca que o mesmo possibilita práticas inovadoras de trabalho, liberando o uso do suporte papel para o registro das informações; esclarece que o mesmo possui interface intuitiva e orientada ao aumento de produtividade, possui orientação a processo de negócio, possibilita a execução em plataforma livre, possui arquitetura de software bem definida, compatibilidade com diversos ambientes operacionais, histórico de implantações bem-sucedidas em outros órgãos e entidades e é de propriedade pública.

## Análise dos Dados Coletados

De acordo com a proposta do presente estudo, tem-se, neste momento, a análise geral dos dados coletados. Para isso, é preciso entender como os resultados foram alcançados. Após o uso da abordagem quantitativa, que se estabeleceu por meio da aplicação de questionários na Agência Nacional do Cinema (ANCINE), no Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e na Divisão de Cadastro e Pagamento do Departamento de Órgãos Extintos, coletou-se os dados para descrever, analisar e formar os gráficos que serão apresentados a seguir.

No momento da abordagem quantitativa, o critério estabelecido para a elaboração do questionário se deu pelo uso do e-ARQ Brasil, que é o modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão de documentos

arquivísticos digitais produzido pela Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos, com base nos modelos e padrões internacionais, adaptado às práticas arquivísticas brasileiras. Além disso, pontuou-se a Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014, que “dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal”, determina que:

Art. 12. O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será realizado pelos Integrantes Técnico e Requisitante, compreendendo as seguintes tarefas: [...].

II – Avaliação das diferentes soluções que atendam aos requisitos, considerando: [...].

f) A observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas pelo Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos – eARQ Brasil, quando o objetivo da solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010; [...]. (BRASIL – MPDG, 2014)

Desta forma, entende-se que qualquer sistema informatizado utilizado no âmbito do Poder Executivo Federal deve estar de acordo com esses requisitos estabelecidos pelo CONARQ. De uma maneira geral, o objetivo principal do questionário é a possibilidade de conhecer e poder, subsequentemente, interpretar a opinião dos usuários do SEI. Abaixo segue um quadro identificando o objetivo e o motivo para a inclusão de cada item/frase à presente pesquisa:

**QUADRO 1 – Objetivos estabelecidos para os itens do Questionário.**

<b>ITENS</b>	<b>OBJETIVOS</b>
1. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) permite o gerenciamento do Plano/Código de classificação e da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos, de acordo com as normas em vigor no âmbito da Administração Pública Federal.	Identificar se o SEI organiza seus documentos arquivísticos de acordo com o plano ou código de classificação da instituição e as normativas vigentes. Por meio dele, são estabelecidas a hierarquia e a relação orgânica dos documentos, devidamente demonstradas na forma como eles são organizados em unidades lógicas de arquivamento, por meio de metadados. Tal instrumento constitui-se no núcleo central de qualquer SIGAD.
2. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) permite o controle da produção e a manutenção dos documentos arquivísticos no órgão ou entidade, inclusive no que diz respeito aos procedimentos de protocolo, conforme as normativas em vigor e as boas práticas de gestão de documentos.	
3. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) incorpora funções de controle do fluxo de trabalho de acordo com o status do documento (minuta, original ou cópia), e inclusive por meio de registro de metadados sobre estas informações.	Reconhecer se o SEI possui recursos de automação de fluxo de trabalho (workflow), como funções para o controle do mesmo e atribuição de metadados para registro da tramitação dos documentos, incluindo-se o status do documento (minuta, original ou cópia).
4. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) permite o controle do documento arquivístico ao longo do ciclo de vida, desde a produção até a destinação final, inclusive realizando as ações de registro, classificação, indexação, atribuição de metadados e arquivamento conforme as boas práticas de gestão de documentos.	Identificar se SEI possui funcionalidades que apoiam a avaliação e a destinação dos documentos por ele gerenciados. No contexto de um SIGAD, a avaliação dos documentos refere-se à aplicação da tabela de temporalidade e destinação de documentos.
5. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) aplica a tabela de temporalidade e apoia o arquivista na seleção dos documentos para a efetivação da destinação prevista no âmbito do órgão ou entidade.	
6. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) apresenta funcionalidades para pesquisa, localização e apresentação dos documentos arquivísticos, de maneira a permitir o acesso a eles, atendendo às necessidades do órgão ou entidade.	Reconhecer se o SEI facilita a identificação de documentos arquivísticos por meio de parâmetros definidos pelo usuário com o objetivo de confirmar, localizar e recuperar esses documentos, bem como seus respectivos metadados.
7. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) tem requisitos de segurança robustos e suficientes para apoiar a autenticidade e a segurança dos documentos, tais como: identificação e autenticação dos usuários, trilhas de auditoria, cópias de segurança, classificação da informação quanto ao grau de sigilo, exportação de documentos controlada, mecanismos de autoproteção e impedimento de alteração dos documentos.	Identificar se o SEI possui requisitos para serviços de segurança: cópias de segurança, controle de acesso (tanto baseado em perfis de usuário como em grupos de usuários), classes de sigilo, trilhas de auditoria de sistemas, criptografia para sigilo, assinatura digital e marcas d'água digitais.



8. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) armazena os documentos arquivísticos de maneira a garantir a integridade dos documentos arquivísticos.	Identificar se o SEI possui estrutura de armazenamento segura e que garanta a preservação de longo prazo dos documentos arquivísticos.
9. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) tem funcionalidades que apoiam os arquivistas na preservação de longo prazo dos documentos arquivísticos mantidos no sistema e os documentos produzidos pelo SEI (Sistema Eletrônico de Informação) são produzidos em formatos de arquivo com expectativa de acesso no longo prazo.	Identificar se o SEI é capaz de apoiar ao arquivista na realização de estratégias e procedimentos de preservação a longo prazo.
10. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) é uma ferramenta que atende às necessidades do órgão ou entidade no cumprimento de suas atividades.	Identificar se o usuário utiliza bem o SEI, se ele foi um sistema de fácil implantação e ainda reconhecer se o SEI é passível de modificações para atender as demandas dos órgãos e entidades.
11. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) é um sistema informatizado de fácil implantação.	
12. O SEI (Sistema Eletrônico de Informação) possibilita customização de acordo com as necessidades próprias do órgão ou entidade.	

Fonte: Produção dos autores.

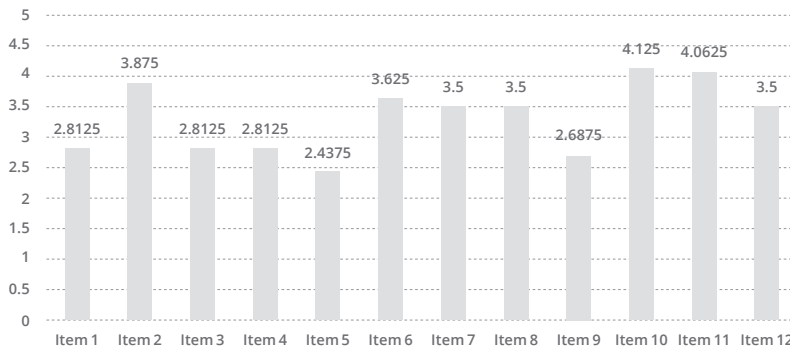
Para a produção dos gráficos a seguir, foi realizada uma simples coleta das respostas adquiridas, com o uso da média aritmética. Assim, atribui-se uma porcentagem igual para as respostas dadas, formando um total de 100% ao número de respondentes do questionário de cada órgão ou entidade. A média aritmética foi a melhor opção, pois o número de respondentes por órgão ou entidade poderia variar. No caso da ANCINE obteve-se 4 (quatro) respondentes, no CADE e na Divisão de Cadastro de Pagamento do MP obteve-se 6 (seis) respondentes em cada. Foi estabelecido como critério para o perfil dos respondentes, conhecer ou ter participado do processo de implantação do sistema informatizado em questão em seu órgão ou entidade.

A escala final desenvolvida para exibir a opinião dos respondentes foi construída a partir do número de afirmações do questionário e da escala numérica que foi atribuída a cada categoria de intensidade de resposta. O instrumento de pesquisa em questão utilizou a escala tipo Likert<sup>2</sup>, de cinco níveis, para mensurar o grau de concordância dos sujeitos que responderam o questionário.

O gráfico a seguir foi construído através da obtenção de um *ranking* médio de pontuação em que se atribuiu valores às respostas adquiridas.

A escala foi formada por cinco divisões denominadas “Discordo totalmente”, com valor de 1 ponto, “Mais discordo que concordo”, com valor de 2 pontos, “Nem discordo nem concordo”, com 3 pontos, “Mais concordo que discordo”, com 4 pontos e, por último “Mais concordo que discordo”, com 5 pontos. Assim, o valor máximo de cada item é 80, sendo esse o resultado da multiplicação do número de respondentes, dos três órgãos ou entidades, pelo valor máximo conquistado por item. Para a consolidação da nota média atribuída, dividiu-se o valor conquistado pelo número de respondentes.

**GRÁFICO 1 — Ranking Médio de Satisfação por Item Likert.**



Fonte: Produção dos autores.

O *ranking* médio de satisfação por item Likert é o gráfico que permite a análise, de maneira global, do contentamento que todos os órgãos e entidades estudados apresentaram em cada item, possibilitando, ainda, algumas outras reflexões. É importante ressaltar que a média exatamente “3” é considerada “indiferente” ou “sem opinião”, sendo o “ponto neutro” da mensuração, equivalente aos casos em que os respondentes deixariam em branco, entretanto pode-se perceber que nenhum item obteve média 3,0, nem lacunas foram deixadas em branco pelos respondentes.

O item 1 recebeu média 2,8125, o que indica que os respondentes mais discordam do que concordam com a afirmativa de que o SEI permite o gerenciamento do Código de Classificação e da Tabela de Temporalidade e Destinação de documentos de acordo com as normas em vigor. Essa é uma questão importante, pois evidencia que o sistema informatizado proposto não é capaz de incorporar e gerenciar um Código de Classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação nos moldes que são utilizados na APF, que é um requisito básico para o desenvolvimento de boas práticas de gestão de documentos.

O item 2 obteve média 3,875, que é uma nota acima do ponto neutro do questionário, e indica os respondentes mais concordando que discordando com a afirmativa de que o SEI permite o controle da produção e da manutenção dos documentos arquivísticos, também conforme as normativas em vigor e as boas práticas de gestão de documentos. A afirmativa do item 2 se apresenta da seguinte forma: “O SEI permite o controle da produção e a manutenção dos documentos arquivísticos no órgão ou entidade, inclusive no que diz respeito aos procedimentos de protocolo, conforme as normativas em vigor e as boas práticas de gestão de documentos”. Cabe aqui apontar que as funcionalidades do SEI estão em conformidade com a maior parte dos procedimentos definidos na normativa de procedimentos de protocolo em vigor na APF. Por esse motivo, pode-se inferir que os respondentes avaliaram esse aspecto em especial, dando maior ênfase às funções de procedimentos de protocolo que o sistema desempenha, uma vez que a afirmação do questionário já o fazia. Tendo como consequência uma colisão nos dados, é pouco compreensível que o sistema informatizado “permita o controle da produção e manutenção dos documentos (...) conforme as normativas e boas práticas de gestão de documentos” e, ao mesmo tempo, não seja satisfatório para aspectos específicos de gestão, conforme evidenciado nos itens 1, 3, 4 e 5.

O item 3, com média 2,8125, permite identificar que os respondentes mais discordam do que concordam com a assertiva de que o SEI incorpora

funções de controle do fluxo de trabalho, levando em consideração o status do documento. Para a compreensão deste item, é relevante destacar que o SEI não gerencia o status do documento de maneira a racionalizar a produção de minutas e rascunhos. É possível produzir, no próprio sistema informatizado, rascunhos e minutas, porém essas não são descartadas após a produção do documento original, ou seja, o SEI acaba armazenando definitivamente uma quantidade numerosa de documentos, ao invés de se limitar apenas aos documentos que deveriam ser arquivados. O maior problema encontrado com o resultado desse item está na falta de racionalização da produção documental.

O item 4 também recebeu média 2,8125, exibindo que os respondentes mais discordam do que concordam com a assertiva de que o SEI permite o controle dos documentos arquivísticos ao longo do seu ciclo de vida. Isso quer dizer que o SEI deveria monitorar e apoiar o trabalho do arquivista na produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento (em fase corrente e intermediária) dos documentos arquivísticos, visando a sua eliminação, ou recolhimento para guarda permanente. Essa é uma média que reforça a nota atribuída ao item 2, pois, no item 4, os respondentes apontaram que o SEI não possui funcionalidades que apoiam a avaliação e a destinação dos documentos arquivísticos nas fases corrente e intermediária. Entretanto, pergunta-se: Como o mesmo sistema pode controlar a produção e a manutenção dos documentos arquivísticos como é afirmado no item 2?

O item 5 alcançou média 2,4375, também concluindo que os respondentes mais discordam do que concordam com a declaração de que o SEI aplica a tabela de temporalidade e apoia ao arquivista na seleção dos documentos a fim de concluir a destinação final dos mesmos. Mais uma vez, corroborando que o sistema informatizado em questão não apoia a gestão do ciclo de vida dos documentos. Como resultado desse aspecto, observa-se que o SEI vem produzindo uma massa documental acumulada digital, já que o mesmo não tem funcionalidades para que os documentos sejam destinados de maneira adequada, seja para a eliminação ou para a guarda permanente.

Destaca-se que os itens 1, 2, 3, 4 e 5 do questionário aplicado eram os pontos que mais se relacionavam com a gestão de documentos. Desta forma, a reunião desses resultados evidencia que o sistema informatizado em questão não é capaz de assegurar a relação orgânica na produção dos seus documentos.

Uma falha importante do SEI diz respeito ao fato do sistema não organizar o Código de Classificação de forma hierárquica e, consequente-

mente, os documentos também não. Dessa forma, perde-se, ou fica menos claro, o contexto de produção desses documentos. Não ter a funcionalidade de gerenciamento do Código de Classificação e da Tabela de Temporalidade e Destinação; a falta de controle da produção; a carência de identificação do status do documento; e ainda não ter a garantia de uma boa administração na produção, na tramitação, no uso, na avaliação e no arquivamento em fase corrente e intermediária dos documentos arquivísticos, mostram que, de acordo com a opinião dos seus usuários, o SEI não realiza satisfatoriamente a gestão de documentos. A produção de documentos arquivísticos em ambiente eletrônico necessita ainda mais da gestão de documentos, pois esse é um meio que permite ao produtor uma produção de documentos arquivísticos ainda maior do que no ambiente em papel.

O item 6 adquiriu média 3,625, apresentando que os respondentes mais concordam do que discordam com a afirmativa de que o SEI apresenta funcionalidades de pesquisa, localização e apresentação de seus documentos. O que é uma característica positiva do sistema informatizado, pois mostra que seus usuários estão satisfeitos em relação à facilidade e agilidade para encontrar os documentos.

O item 7, com média 3,5, também apontou que os respondentes mais concordam do que discordam com a afirmativa de que o SEI tem requisitos de segurança robustos para apoiar a autenticidade e a segurança dos documentos. O resultado aqui conquistado exhibe que os usuários do SEI confiam no sistema e nos documentos nele produzidos e mantidos. Esses requisitos de segurança referem-se ao controle de acesso dos usuários no sistema, às trilhas de auditoria e às rotinas de cópias de segurança, por exemplo.

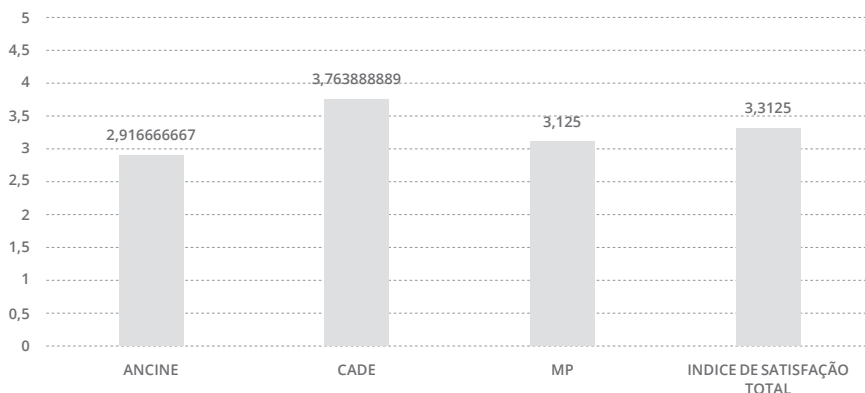
O item 8 também recebeu média 3,5, apontando que os respondentes mais concordam do que discordam com a afirmativa de que o SEI armazena os documentos arquivísticos de maneira a garantir a integridade dos mesmos. Mais uma vez afirmando a confiança dos usuários no sistema e nos documentos. Cabe ressaltar que essa confiança dos usuários arquivistas no sistema, evidenciada nos itens 7 e 8, é muito mais uma expectativa subjetiva do que o resultado do conhecimento e entendimento desses aspectos.

O item 9 obteve média 2,6875, exibindo que os respondentes mais discordam do que concordam com a assertiva de que o SEI tem funcionalidades que apoiam ao arquivista nas estratégias de preservação de longo prazo dos documentos arquivísticos mantidos no sistema. Um exemplo de estratégia de preservação seria a aceitação apenas de formatos de arquivo que tivessem uma expectativa de vida longa, tais como o PDF/A, TIFF e outros.

O item 10 adquiriu média 4,125 dos respondentes, evidenciando que estão de acordo que o SEI é uma ferramenta que atende às necessidades dos órgãos e entidades. O item 11 com média 4,0625, exprime que a implantação do SEI foi um processo fácil de ser realizado pelos órgãos e entidades. No item 12 a média 3,5 mostra que os respondentes também mais concordam que discordam com a afirmação de que é possível customizar o sistema de acordo com as necessidades próprias do órgão ou entidade. Os resultados conquistados nos itens 9, 10 e 11 do questionário mostram que há uma satisfação dos usuários quanto ao uso imediato para cumprir com as atividades que o sistema deve desempenhar.

O último gráfico apresenta a nota média geral para o índice de satisfação de cada órgão ou entidade estudado.

**GRÁFICO 2 – Índice de Satisfação Geral dos Órgãos e Entidades Estudados.**



Fonte: Produção dos autores.

Apesar de todas as problemáticas identificadas nas respostas coletadas, individualmente, as médias gerais de satisfação foram positivas. Apenas os trabalhadores da ANCINE, com média 2,91, discordaram mais que concordaram, divergindo dos funcionários de outros órgãos e entidades que exprimiram maior concordância do que discordância com os itens/afirmativas apresentadas.

## Conclusão

Averiguou-se que o SEI não possui alta aderência aos requisitos referentes às boas práticas de gestão de documentos do e-ARQ Brasil. De acordo com os dados coletados nos questionários, entende-se que o sistema informatizado em questão possui funcionalidades que atende características de um bom funcionamento de um Gerenciamento Eletrônico de Documentos – (GED<sup>3</sup>). Porém, é importante ressaltar que aspectos essenciais de um SIGAD, como apoiar o controle do ciclo de vida dos documentos, fazer identificação do contexto de produção e ainda estabelecer os prazos de guarda e destinação dos documentos não são contemplados pelos SEI.

Com relação a aspectos tecnológicos, de acordo com a opinião dos usuários, foi verificada uma boa aderência ao e-ARQ Brasil. Desta forma, é possível concluir que, no estado atual, o SEI não pode ser considerado um SIGAD. Para tanto, ele precisa ser atualizado com uma série de funcionalidades que apoiem as boas práticas e todos os procedimentos necessários para a gestão de documentos arquivísticos digitais, conforme estabelecido no modelo de requisitos e-ARQ Brasil.

Conforme ficou evidenciado nesse trabalho, o sistema informatizado em questão não é capaz de assegurar a relação orgânica na produção dos seus documentos; não gerencia o Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade e Destinação de documentos, conforme as normativas em vigor na APF; não controla a produção e manutenção de rascunhos, minutas e originais de maneira a racionalizar a produção documental e identificar o status do documento; e ainda não apoia ao arquivista no controle do ciclo de vida desde a produção até a destinação.

A falta da gestão de documentos no SEI acarreta alguns problemas. Pode-se apontar, por exemplo, a não organização das classes de maneira hierárquica dentro do sistema. Isso acarreta com que o acervo acumulado não fique organizado de maneira a refletir o contexto de produção, isso por-

que as classes não estão relacionadas às funções correspondentes, na maneira em que o Código de Classificação está configurado no sistema.

Outro exemplo a ser apontado é o acúmulo de rascunhos e minutas desnecessários, junto com os documentos que deveriam estar arquivados e preservados, bem como a manutenção de documentos que já poderiam ter sido descartados, conforme previsto pela Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos. Isso onera a infraestrutura de armazenamento necessária para o sistema e o sobrecarrega, tornando-o cada vez mais lento.

Se o sistema informatizado for capaz de controlar o ciclo de vida dos documentos e segmentar os arquivos em corrente e intermediário, é possível melhorar e manter a eficiência do sistema e baratear o seu custo de armazenamento, uma vez que os documentos correntes, que constituem um conjunto menor, ficariam em uma área de armazenamento de melhor desempenho e os documentos intermediários ficariam separados em outra área, não sobrecarregando no desempenho do sistema para o uso do corrente. Além disso, a destinação dos documentos, seja para eliminação ou para a guarda permanente, também é um procedimento importante para desonerar o sistema.

Assim, o estudo junto aos seus usuários mostrou que o SEI não faz a gestão de documentos arquivísticos digitais. Além disso, a maneira desordenada que ele acumula os documentos não garante a relação orgânica e pode acarretar uma massa documental acumulada não ordenada e sem contexto. É preciso que o SEI seja atualizado de acordo com os requisitos básicos de boas práticas de gestão de documentos arquivísticos digitais para que o mesmo possa realizar o trabalho no qual se propõe fazer.



**Notas:**

1 Constituição Federal de 1988, art. 216, § 2º: “Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”. A Lei n.º 8.159/1991, art.

1º, diz que: “É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação”.

2 Uma escala de tipo Likert é formada por um conjunto de frases afirmativas, em que o respondente demonstra seu grau de concordância desde o “discordo totalmente” (nível 1), até o “concordo totalmente” (nível 5).

3 GED – Gerenciamento eletrônico de documentos é o “Conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, como mensagens de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilha etc. O GED pode englobar tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (workflow), processamento de formulários, indexação, gestão de documentos, repositórios, entre outras”. (CONARQ, 2011, p. 10).

**Referências bibliográficas**

ARQUIVO NACIONAL. **Considerações do Arquivo Nacional, órgão central do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA, da Administração Pública Federal acerca do Sistema Eletrônico de Informações – SEI**. 2015. Disponível em: [http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/analise\\_sei.pdf](http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/analise_sei.pdf). Acesso em: 06 mai. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa**. Brasília-DF: Senado, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei n.º 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de

arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília-DF, 09 de jan. de 1991. Seção 1, p. 457.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014**. Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal. Disponível em: <https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/1%20-%20IN%204%20%2011-9-14.pdf>. Acesso em: 01 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto 8.539, de 08 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**. Brasília, 9-10-2015. Disponível em: [http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw\\_Identificacao/DEC%208.539-2015?OpenDocument](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/DEC%208.539-2015?OpenDocument). Acesso em: 01 mai. 2018.

CONARQ. **e-Arq Brasil**: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

INDOLFO, Ana Celeste. **Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia**. **Arquivística.net**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 28-60, jul/dez. 2007.

LEITE, Francisco Tarciso. **Metodologia Científica**: métodos e técnicas de pesquisa — monografias, dissertações, teses e livros. Aparecida-SP: Ideias & Letras, 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. **Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade?** **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul/set, 1993. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2016.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO – MP. **Processo Eletrônico Nacional**. Disponível em: <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>

gov.br/index.php/pen. Acesso em: 02 set. 2018.

\_\_\_\_\_. **Sobre o SEI** – SEI – Sistema Eletrônico de Informações. Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/sei/sobre-o-sei>. Acesso em: 02 set. 2018.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

SILVA JÚNIOR, Severino Domingos da; COSTA, Francisco José. **Mensuração e Escalas de Verificação**: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. XVII SemeAD – Seminários em Administração, Out 2014.

Recebido em: 28/09/2019

Aprovado em: 05/11/2018