

**O SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO SEI BAHIA:
FACILITADOR DA GESTÃO DE PROCESSOS NO PERÍODO PANDÊMICO NA
UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA**

**THE SEI BAHIA ELECTRONIC INFORMATION SYSTEM:
FACILITATOR OF PROCESS MANAGEMENT IN THE PANDEMIC PERIOD AT THE
UNIVERSITY OF THE STATE OF BAHIA**

Tainá das Mercês Oliveira¹

RESUMO: Com o objetivo de otimizar e economizar com os processos organizacionais, modificar o que tradicionalmente era visto como a única forma certa de tramitar processos e com o intuito de modernização e soluções a alguns problemas existentes, a Universidade do Estado da Bahia aderiu ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI Bahia) anos antes do contexto da COVID-19 e conseguiu no período pandêmico lidar com as adversidades que o cenário propôs com o distanciamento social e o trabalho remoto. A abordagem adotada nessa pesquisa foi a qualitativa. O objetivo deste trabalho é a partir da pesquisa bibliográfica sobre a tecnologia da informação e da pesquisa documental do sistema para coleta de dados com informações atualizadas no Portal SEI Bahia contribuir para que as organizações possam perceber que a adesão a inovação tecnológica não se limita a redução de custos, mas permite que em cenários considerados excepcionais, como período considerado pelo Estado de calamidade pública e declarada como pandemia pela Organização Mundial da Saúde, possa cumprir o princípio da continuidade do serviço público. A implantação do SEI Bahia demonstrou avanços para gestão pública universitária e na pandemia conseguiu demonstrar ainda mais as suas forças e oportunidades.

PALAVRAS-CHAVE: Universidade; Gestão de Processo na pandemia; Tecnologia de Informação.

ABSTRACT: In order to optimize and economize with organizational processes, modify what was traditionally seen as a unique form of certain processes and with the aim of modernization and solutions to some existing problems, the State University of Bahia joined the Electronic Information System (SEI Bahia) years before the context of COVID-19 and managed during the pandemic period to deal with the adversities that the scenario proposed with social distancing and remote work. The approach adopted in this research was qualitative. The objective of this work is from the bibliographical research on information technology and the documental research of the system for data collection with updated information on the SEI Bahia Portal, to contribute so that people can realize that the adherence to technological innovation is not limited to the reduction of costs, but allows that in scenarios considered exceptional, such as a period considered by the State of public calamity and declared as a pandemic by the World Health Organization, the principle of continuity of public service can be fulfilled. The implementation of SEI Bahia defines advances for university public management and in the pandemic it manages to demonstrate even more how its possibilities and opportunities.

Keywords: University; Process Management in the pandemic; Information technology.

1. INTRODUÇÃO

¹ Técnico de Nível Superior da Universidade do Estado da Bahia/UNEB. Graduada em Administração pela Universidade Estadual de Feira de Santana/UEFS, com período sanduíche na Universidade de Coimbra. Mestrado Profissional em andamento em Intervenção Educativa e Social pela UNEB.

As mudanças organizacionais passaram por diversas etapas na gestão de processos. Nas Universidades públicas brasileiras, as transformações têm acontecido gradativamente como é possível identificar nos estilos de evolução da Administração Pública do Brasil que passou do patrimonialista e burocrático para o gerencial.

Os processos das organizações que tramitavam em papel, em 2017, antes da implantação do sistema eletrônico possuía menor flexibilidade no sentido de tempo e espaço, o que tornava maiores as necessidades de reformulação com ênfase nas demandas que exigem a agilidade em suas resoluções. Existia a necessidade presencial para receber o documento, assinar, caso acontecessem erros era preciso imprimir novamente e isso aumentava o custo com impressão, energia e exigia mais tempo até a conclusão.

Vale salientar que as adaptações humanas aos novos métodos nas Instituições precisam de período para adesão e êxito e o comportamento de cada indivíduo é variado quando são expostos aos desafios, alguns ficam em negação e resistência até iniciarem com as atitudes essenciais para a ação, tendo como influência fatores como a motivação, liderança, cultura e clima organizacional.

Abordar as temáticas de gestão de documentos públicos, tecnologia da informação, inclusão, inovação e a gestão pública no contexto da pandemia de Covid-19 são cruciais para o entendimento dos benefícios da implantação do Sistema Eletrônico de Informações Bahia (SEI Ba) que antes das tribulações do período crítico já contribuía com a eficiência administrativa, redução do gasto com documento físico e faz a diferença nos momentos de crise sanitária com a gestão documental e processos, interação e compartilhamento de informações e aquisição de conhecimentos.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) surgiu com uma interface que demonstra dinamismo e facilitadores para a tramitação de processo eletrônico no final de 2017 que podem ser constatados em relatórios no próprio site. O SEI Bahia para proporcionar as práticas inovadoras de trabalho possui o portal via site da web pela Secretaria de Administração da Bahia (SAEB) e começou a ser implantado na Universidade do Estado da Bahia a partir de 2018, modificando os processos físicos de papel para processos eletrônicos.

Na Universidade do Estado da Bahia, a Unidade de Desenvolvimento Organizacional (UDO) foi a responsável pela capacitação inicial e das orientações sobre as transições.

Art. 57. Compete à Unidade de Desenvolvimento Organizacional:(...) II - adequar e introduzir novas tecnologias que favoreçam o desenvolvimento estratégico da administração e das áreas acadêmicas, com a finalidade de

alcançar novas invenções e criações para o benefício social. (UNEB, 2012, p. 38).

A UDO explicou como seria feita essa transição aos servidores dos setores administrativos e financeiros dos 30 departamentos e todas as informações foram transmitidas em forma de capacitação presencial com certificação e esses colaboradores que se tornaram multiplicadores do conhecimento aos colegas de trabalho. Após as implantações regimentado pelas portarias dos tipos de processos em etapas, ondas de processos finalísticos, foram realizadas treinamentos pelo sistema de capacitação que possibilitaram de maneira remota a aquisição do conhecimento.

Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), escolhido como a solução de processo eletrônico no âmbito do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN). (BAHIA, S. 2021).

No portal do SEI Bahia, disponibilizado pela SAEB é possível encontrar o painel de gestão, a definição do SEI, o Processo Eletrônico Nacional, SEI mobile, SEI Bahia (workshops, acesso externo, pesquisa pública, orientações técnicas, perguntas frequentes, dúvidas de negócio – informantes chaves, administração central – equipes, manuais, guia rápido, infográficos, boas práticas, processos implantados físicos, sistêmicos e finalísticos), administrador Local (de implantação e de operação), a legislação (ofícios, leis, decretos, instruções, portarias), capacitação, notícias e gestão documental.

Vale ressaltar que a ferramenta possui comunicação ativa pelo INFORME SEI que logo é exibido no acesso ao site e demonstra a preocupação com o funcionamento coerente dos setores de origem para os destinatários. Com a intenção de reduzir os gargalos empenham-se com mensagens constantes quanto à importância em manter atualizada a relação de usuários internos, para poder realizar os ajustes nas estruturas de usuários por unidade com a estrutura do órgão, sendo a segurança da informação de responsabilidade dos Administradores locais, conscientiza sobre contatos em períodos críticos de demandas emergenciais.

No decorrer dos aprimoramentos do SEI Bahia em 2020 foram criados pelo escritório de projetos e processos os Infográficos e em 2021 já alcançou 24 edições que contém as melhores práticas com uma comunicação acessível de forma criativa e prática os benefícios que o SEI Bahia pode proporcionar como o envio de correspondências eletrônicas, disponibilização dos processos e documentos para os usuários externos, dirimir as dúvidas sobre a senha de acesso, classificação correta dos tipos de processos, peticionamento para estudantes, editor de texto, retrospectiva 2020, extensão SEI++, acompanhamento especial, conversão de processo

físico para eletrônico, atualização das bases de conhecimento, tratamento e conclusão dos blocos de assinatura, ferramentas de pesquisa, grupo de envio, colação de grau via web, alteração de lotação ou cargo, bloco de assinatura, ferramentas básicas, tipos de documento, tipos de processo, base de conhecimentos, formalização de processos, solicitações de suporte.

O SEI é uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, proporcionando a virtualização de processos e documentos, permitindo atuação simultânea de várias unidades ao mesmo tempo em um mesmo processo. (BAHIA, S. 2021)

No Sistema Eletrônico de Informações Bahia foi gerado mais de trinta e cinco milhões e quinhentos mil documentos e a economia para o Estado da Bahia de mais de quatrocentos e cinquenta milhões de folhas de papel colaborando com o meio ambiente na preservação de mais de vinte mil árvores de acordo com site institucional da UNEB (2021). Segundo Bahia, S. (2021) “O Sistema permite que unidades, mesmo distantes fisicamente, atuem de forma simultânea no mesmo processo, o que colabora para reduzir o tempo de realização das atividades.”.

A Universidade do Estado da Bahia é multicampi e tem uma importância no desenvolvimento econômico e social no território baiano por ter cursos de graduação, pós-graduação em vários municípios e agregar além dos muros universitários por meio de extensão e internacionalização.

A capilaridade de sua estrutura e abrangência de suas atividades está diretamente relacionada à missão social que desempenha. A UNEB possui 30 Departamentos instalados em 26 campi: um sediado na capital do estado, onde se localiza a administração central da instituição, e os demais distribuídos em importantes municípios baianos de porte médio e grande. (UNEB, 2021).

A Universidade do Estado da Bahia foi o estado pioneiro na adesão do SEI Bahia que já demonstrava pelo TRF4 contribuições no dinamismo e o impacto alcançado pela UNEB pode ser compreendido no alcance que os departamentos têm, conseguem contribuir com o desenvolvimento dos 417 municípios baianos de forma direta e indireta com a pesquisa, o ensino e a extensão que são os pilares da universidade pública e ainda ser exemplo para outras instituições aderirem ao sistema de informação eletrônico.

Mas até alcançar tais transformações com a tecnologia da informação pode-se destacar que foi um benefício conquistado a partir das modificações que a Administração Pública brasileira tem vivenciado ao longo dos anos. De acordo com Bresser-Pereira (2010) a reforma administrativa foi implantada em três vertentes: a institucional, a cultural e a dimensão-gestão.

A Tecnologia da Informação (TI) é uma poderosa ferramenta de apoio à gestão aliada aos sistemas de informação. Ela deixou de ser apenas uma ferramenta de processamento para se tornar uma poderosa ferramenta estratégica. A

gestão da TI na administração pública deve vislumbrar não apenas o contexto interno da organização que visa a obter a eficácia organizacional, mas principalmente o ambiente externo, que diferencia a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, contribuindo para uma atuação eficaz do poder público na área de atuação de sua competência. Além de melhorias no ambiente interno da organização, pelo aumento da eficácia organizacional - agilização de processos, da estrutura, da comunicação e pela eliminação da burocracia - o uso estratégico da TI e a administração dos recursos de informática podem e devem melhorar o atendimento da população e os serviços prestados ao cidadão. (PEREIRA, F. A. M. et al..., p. 3, 2012)

Mesmo no contexto da dimensão-gestão com as novas práticas gerenciais, durante a pandemia foi possível perceber as mudanças nos âmbitos Institucionais sendo fundamental a continuidade as atividades que estavam sendo executadas como exemplo dos processos administrativos respeitando as normas de biossegurança estabelecidas. Por isso, o princípio da continuidade do serviço público deve ser observado e respeitado nas Universidades, já que atendem a comunidade interna e externa. Segundo Gasparini (2006, p.17) “Os serviços públicos não podem parar, porque não param os anseios da coletividade.”.

O serviço público deve ser prestado de maneira continua o que significa dizer que não é passível de interrupção. Isto ocorre pela própria importância de que o serviço público se reveste o que implica ser colocado à disposição do usuário com qualidade e regularidade, assim como com eficiência e oportunidade. (BASTOS. C. R, 1996, p. 165.)

Segundo Wanderley (1999) a universidade está ligado a muitos outros termos, se relaciona com cultura, ciência, ensino superior, pesquisa, autonomia e outros que devem ser entendidos interdisciplinarmente sendo possível conhecer a cultura universal e as várias ciências, considera como um lugar privilegiado para criar e divulgar o saber, respeitando a identidade nacional, mas com autonomia.

O governo eletrônico é o uso da tecnologia da informação em geral, e do comércio eletrônico em especial, a fim de proporcionar aos cidadãos e às empresas um acesso mais eficiente às informações e aos serviços públicos, e também no sentido de melhorar os serviços públicos para indivíduos, parceiros de empreendimentos, fornecedores e trabalhadores do setor público. Trata-se, ainda, de uma forma eficiente de conduzir transações com cidadãos, empresas e o próprio governo. (TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010, p. 188).

A Universidade Pública utiliza alguns sistemas do governo para o seu funcionamento. Quando se trata da relação da sociedade com a Universidade, ela pode ser antagônica demonstrando a essencialidade de tempo para implementação e a adaptação por parte dos participantes do processo. O autor Wanderley (1999, p.76) afirma que “Nela se pode e se deve

realizar, bem como em outras instâncias, o estudo e a pesquisa científica que preparem os profissionais competentes para a política de ciência e tecnologia do país.”.

2. METODOLOGIA

A pesquisa possui o conhecimento científico, pois a intenção é confirmar que a mesma é racional, objetiva, clara e depende de investigação metódica. Para esta pesquisa, a metodologia usada foi de caráter dedutivo. É uma pesquisa qualitativa, bibliográfica por meio de análise de conteúdos sobre tecnologia em revistas, artigos, site institucional e livros e documental a partir de consulta eletrônica e da coleta de dados no Portal SEI Bahia para análise e interpretação.

O estudo científico deverá ser apoiado em um objeto que seja reconhecível por todos e trazer benefícios à sociedade. Deve dizer do objeto tanto algo que ainda não foi dito ou ser abordado por uma diferente forma o que já se disse. Tem como objetivo alcançar a verdade dos fatos a partir dos meios de observação, investigação e experimentação que forem possíveis. Existe a preocupação com a exatidão e clareza. (ECO, 2012; LAKATOS, 1991).

De acordo com a acepção clássica, o método dedutivo parte do geral ao particular, inicia dos princípios verdadeiros e indiscutíveis e chega a conclusões a partir da lógica. Produz novas ideias a partir das ideias encontradas e dos conjuntos de regras lógicas. (GIL, 1999; LAKATOS, 1991).

Silva e Menezes (2001) diz que a pesquisa qualitativa é a relação dinâmica entre a realidade e o sujeito que esta proporciona. Gil (1999) afirma que a pesquisa bibliográfica permite que o pesquisador tenha um acervo maior se comparada a pesquisa direta e ressalta para os materiais bem elaborados.

Esta pesquisa pode contribuir com a identificação dos aspectos positivos que o Sistema SEI Ba proporcionou a gestão pública, destacando a Universidade como uma Instituição que possibilita esta análise e como no período pandêmico esta ferramenta foi crucial para lidar com o isolamento social.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção estão os resultados da pesquisa bibliográfica referente à tecnologia de informação nas organizações e posteriormente aplicada na gestão pública.

3.1 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

As tecnologias da informação estão presentes nas organizações em geral e contribui com os processos administrativos. “Gestão do conhecimento, aperfeiçoamento do processo decisório, gestão de dados empresariais, autonomia dos funcionários e trabalho colaborativo.”. (TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010, p. 36).

Os meios de comunicação de massa e as facilidades de transporte permitem a troca de experiências e saberes em toda parte do mundo e pode ser de diversas maneiras como na forma de debates, seminários, conferências, encontros, simpósios, nacionais e internacionais, ademais do intercâmbio permanente entre cientistas, técnicos, professores e estudantes, e do comércio da literatura publicada a nível mundial. (WANDERLEY, 1999)

Vivemos numa sociedade de informação. A gestão, a qualidade e a velocidade da informação são essenciais à competitividade econômica. Dependentes da mão de obra muito qualificadas, as tecnologias de informação e comunicação têm a características de não só contribuir para o aumento da produtividade, mas também de serem incubadoras de novos serviços onde a educação assume lugar de destaque. (SANTOS, B. de S. 2011, p. 30)

O Sistema de Informação (SI), como sendo responsável por coletar, processar, armazenar, analisar e disseminar informações com um determinado objetivo. Ele subdivide o (SI) em formal e informal. Afirma que os sistemas formais possuem os procedimentos já estabelecidos, entradas e saídas padronizadas e definições fixas, já os sistemas informais possuem variadas formas, desempenham um papel importante de forma frequente na resistência e/ou no encorajamento às mudanças. (TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010).

As novas gerações de tecnologia precisam ser pensadas analisando as gerações de práticas e imaginários sociais sendo que elas vêm provocando mudanças tanto na economia quanto no meio social, sendo imprescindível a renovação e adaptação pelas empresas aos novos paradigmas organizacionais. (SANTOS, B. de S. 1999; PEREIRA, F. A. M. et al...2012).

A Tecnologia da Informação pode ser considerada como dispositivo e conjuntos de conhecimentos que tenha capacidade para tratar dados e ou informações de forma frequente ou

momentânea para operacionalizar as atividades que fazem parte do processo da empresa para o alcance dos objetivos. (CRUZ, 2000 ; OLIVEIRA, 2007)

A tecnologia da informação, diz a respeito ao aspecto tecnológico de um sistema de informação. A (TI) inclui um hardware, banco de dados, software, redes e outros dispositivos pode ser considerado como um subsistema de um sistema de informação. O descobrimento, a comunicação e a colaboração fazem parte desse sistema. (TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010).

A tecnologia da informação tem importância no processo de integração organizacional sendo capaz de reduzir os efeitos de tempo e distância, pode aumentar a interconectividade e melhoria da memória organizacional e é entendida como recursos tecnológicos e também considerados recursos computacionais para geração e uso da informação, sendo que as redes de telecomunicações devem estar em bom funcionamento para esse fim. (CARNEIRO, 2005; REZENDE; ABREU, 2001).

A era digital muda e aperfeiçoa drasticamente o estilo de viver e de fazer negócios. O campo de tecnologia da informação, nessa era, vem crescendo em ritmo vertiginoso, em especial a partir do surgimento da internet e do comércio eletrônico, com os seus consideráveis e crescentes impactos sobre as atividades econômicas. (TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010).

Turban; Mclean; Wetherbe (2010, p.81) ressaltam que “os usuários finais têm um papel importante no desenvolvimento e gestão da TI. Conhecem melhor do que ninguém, suas necessidades de informação e até que ponto são supridas.”.

A tecnologia da informação cria aplicações inovadoras, são reconhecidos como uma arma estratégica dá suporte a mudanças como reengenharia, proporciona conexão com eficácia e eficiência, fator importante na redução de custos, inteligência competitiva nos negócios. (TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010, p.90)

A relação da inovação com a tecnologia da informação é fortemente relacionada situa no tempo que a inovação nos anos 90 foi considerado um dos mais importantes conceitos de negócios e ainda na primeira década do século XXI faz sucesso na web economia. Conceitua-se a inovação como o processo pelo qual os empreendedores exploram a mudança como uma oportunidade para um negócio diferente ou um serviço diferente e capacita a criatividade e a geração de ideias. (DRUCKER, 1987; TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010).

Os impactos econômicos e sociais gerados pelo sistema de gestão de informações SEI inicia na união de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública e coordenada pelo Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão para a tomada de decisão do projeto Processo Eletrônica Nacional (PEN) que foi desenvolvido pelo TRF4 referentes às

soluções de processo eletrônico. Um dos exemplos de impacto ambiental além da economia em papel, tinta e energia é com a adesão do SEI Ba pelo Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (INEMA) que passou a tramitar os processos com mais agilidade nas regularizações ambientais.

“A expectativa é de uma considerável melhoria de desempenho e eficiência para trâmite, controle e recuperação de informação, por tratar-se de um sistema capaz de criar, tramitar, distribuir e controlar eletronicamente toda documentação arquivista produzida.” (GOMES, J.; SENA, C. p. 334, 2018).

O sistema de informações eletrônicas pode estar presente nas estruturas organizacionais como exemplo de uma autarquia: a Universidade. As tecnologias da informação usadas na estrutura universitária contribuem na gestão e o SEI Ba com a sua evolução em que antes o processo teria que tramitar no protocolo, com termo de abertura e encerramento é possível que com a implantação do sistema o usuário gere qualquer documento e encerre. Demonstrou na pandemia como saída para o atendimento não presencial e evitando o contato e consequentemente propagação do vírus COVID-19.

Sendo o SEI Bahia de grande relevância na pandemia permitiu a troca das informações, transmissão dos conhecimentos adquiridos e as decisões serem compartilhadas em tempo real. Foi necessário ter aulas mediadas pela tecnologia o que gerou uma estimativa de 1.200 solicitações mensais de processos pela ferramenta eletrônica, contribuindo com a fluidez e não sendo necessário o processo passar pelo protocolo presencialmente para tramitar.

3.1.1 A Universidade do Estado da Bahia (UNEB) e o SEI Bahia no período pandêmico

Nessa seção foi necessário fazer a conexão da teoria sobre tecnologia com a experiência na Universidade para compreender o contexto. As tecnologias da informação desempenham importante papel na sociedade. Nas Universidades Públicas colaboram no cotidiano da comunidade acadêmica.

As constantes mudanças no ambiente e a tecnologia exigem respostas inovadoras das organizações. A inovação e a criatividade podem ser facilitadas a partir das variadas tecnologias de inovação. (TURBAN; McLEAN; WETHERBE, 2010).

As Universidades Públicas em seu histórico lidam com diversas informações. De acordo com Wanderley (1999, p. 10):

Depois da revolução estudantil da década de 60, seus propugnadores argumentaram que nas sociedades programadas da era pós-industrial

dominadas pela tecnocracia e pelos sistemas políticos autoritários; que as Universidades detêm o poder das informações e dos conhecimentos que os sistemas necessitam para a sua reprodução.

A nova Gestão Pública definida por Bresser-Pereira (2010) trouxe instrumentos, ferramentas e metodologias das empresas privadas para a pública, sendo essa reforma administrativa importante da burocracia a gerencial com o objetivo de atender as demandas com eficiência e reduzir as falhas.

A Universidade do Estado da Bahia possui 38 anos e acompanha os processos de mudança com relação à gestão de processos e tem como objetivo o desenvolvimento das potencialidades tecnológicas.

. A Universidade do Estado da Bahia (UNEB), maior instituição pública de ensino superior da Bahia, fundada em 1983 e mantida pelo Governo do Estado por intermédio da Secretaria da Educação (SEC), está presente geograficamente em todas as regiões do Estado, estruturada no sistema multicampi. (UNEB, 2021).

É uma Instituição autárquica de regime especial, de ensino, pesquisa e extensão, organizada sob o modelo multicampi e multirregional, estruturada com base no sistema binário e administrada de forma descentralizada, vinculada à Secretaria da Educação do Estado da Bahia, com sede e foro na Cidade do Salvador e jurisdição em todo o Território baiano. (UNEB, 2012, p. 5)

O decreto do Governador da Bahia do decreto nº 19.528 referente a instituição do trabalho remoto devida a pandemia foi constatada pelo Portal do SEI o crescimento de 39% de geração documental usando a tecnologia, conseguindo viabilizar as atividades plenamente e intensificar a produtividade. Os estudantes da UNEB desde março de 2021 puderam abrir processos no SEI via o módulo de peticionamento dando continuidade às demandas e seguindo as necessidades acadêmicas, assim como os usuários externos a partir do mês de junho de 2021 alcançando o registro de 1.700 estudantes formandos no sistema para assinatura das atas de cerimônia de colação de grau. (BAHIA. S, 2021)

Levando em conta o tamanho médio dos processos, a estimativa é de que o Estado tenha deixado de consumir no período mais de 326 milhões de folhas de papel. O número significa uma preservação de 16,3 mil árvores e uma economia superior a R\$ 65,1 milhões para os cofres públicos. (BAHIA. S, 2021).

Dentre as vantagens explícitas identificadas no SEI Ba anteriormente e posteriormente a pandemia são a portabilidade, o acesso remoto, acesso de usuário externo, sistema intuitivo, economia, transparência, tramitação em múltiplas unidades, funcionalidades específicas. Sendo

possível realizar a atribuição de processos a apenas um usuário identificando quem executará a solicitação, a criação de documentos internos e externos, podendo salvar as alterações realizadas, usando modelos cadastrados e ganhando tempo na execução, uso do bloco de assinatura e interno para dar continuidade aos trâmites com autorização dos gestores dos setores, acompanhamento especial com maior controle dos locais e horários que os processos chegam à mesa dos órgãos e setores.

Favorece a realização da pesquisa rápida e avançada o que torna viável na localização de processos em andamento ou concluídos. Possibilita disponibilizar processos aos usuários quando necessário. Contribui com a segurança do servidor já que a assinatura digital é intransferível, o histórico fica salvo e a auditoria pode ser realizada em tempo real reduzindo fraudes em processos.

PORTABILIDADE: 100% Web e acessado por meio dos principais navegadores do mercado: Internet Explorer, Firefox e Google Chrome;
ACESSO REMOTO: pode ser acessado remotamente por diversos tipos de equipamentos, como microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones de vários sistemas operacionais (Windows, Linux, IOS e Android);
ACESSO DE USUÁRIO EXTERNO: pode ser acessado por pessoas previamente autorizadas, para acompanhamento de determinados processo e/ou para assinarem remotamente determinados tipos de documento;
SISTEMA INTUITIVO: estruturado com boa navegabilidade e usabilidade;
ECONOMIA: nos contratos de compra de papel, material de escritório e serviço de postagem; redução de custos em logística e transporte de documentos;
TRANSPARÊNCIA: permite maior produtividade, rapidez, transparência e segurança aos trâmites administrativos;
TRAMITAÇÃO EM MÚLTIPLAS UNIDADES: várias unidades podem ser demandadas simultaneamente a tomar providências e manifestar-se no mesmo expediente administrativo;
FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS: controle de prazos, ouvidoria, estatísticas da unidade, tempo do processo, base de conhecimento, pesquisa em todo teor, acompanhamento especial, inspeção administrativa, modelos de documentos, textos padrão, sobrestamento de processos, assinatura em bloco, organização de processos em bloco, acesso externo, entre outros. (BAHIA, S. 2021)

As Instituições de Ensino lidam com sistemas de informações gerenciais para o efetivo funcionamento da Universidade como questões de matrículas, sistemas de biblioteca, financeiro, eventos, planejamento, almoxarifado, patrimônio, eleições, reuniões, gestão de recursos humanos, compras e documentações oficiais como exemplos dos memorandos e ofícios. O trabalho remoto com a utilização do SEI Ba permitiu a continuidade de interação dos diversos sistemas mesmo à distância.

Em casos de isolamento por familiares terem contraído os vírus, não impediu que os trabalhadores tivessem o acesso ao sistema sem o risco de contaminação e que pudessem ser

abertos em diversas unidades e acessados por variados meios tecnológicos como notebooks e celulares. Os servidores que possuem comorbidades foram preservados de contraírem o vírus e puderam atuar em suas funções a partir do sistema sem contatos físicos, mas sim virtuais com os colegas de trabalho e contribuir com a produtividade.

Com o constante uso dos sistemas virtuais foram surgindo necessidades de melhorias e foi pensando em dinamizar a interação com os usuários que em agosto de 2021 foi criada a assistente virtual para auxiliar e esclarecer as dúvidas.

Vale ressaltar a importância do planejamento para as mudanças organizacionais, avaliando-se as reais necessidades situacionais da empresa. Talvez o grande desafio das organizações seja evitar maiores impactos na implementação de mudanças e transformações, dado que a resistência tem se tornado uma ameaça ao sucesso na gestão das mudanças. (GOMES, J.; SENA, C. p. 334, 2018).

O SEI Ba já é considerado um case de sucesso, sendo a Bahia o primeiro estado a aderir, em seus mais de três anos de funcionamento e expansão, tornando-se referência para os demais estados como exemplo do painel de gestão de Business Intelligence desenvolvido pelo governo baiano para o sistema de tramitação eletrônica SEI Bahia está servindo de referência para o Estado de Minas Gerais para ter acesso a relatórios com informações estratégicas. Assim como no Amapá que considerou a expertise da Bahia com o software na identificação do sistema e da implantação dividida em sistêmica e finalística, a gestão documentação e estratégia de comunicação aproveitando para tirar as dúvidas sobre infraestrutura tecnológica, treinamento, acultramento das equipes e a estratégia de implantação em ondas.

No ambiente administrativo observou-se algumas mudanças impactantes, relacionadas a seguir: visível redução de material de expediente, em decorrência da redução de impressão; celeridade nos processos, tendo em vista que o trâmite físico dos documentos atrasava a movimentação dos processos; facilidade e agilidade na recuperação de documentos gerados ou anexados ao SEI, pois a ação, que anteriormente poderia levar alguns dias ou até meses, hoje pode levar apenas horas; inegável melhora no ambiente organizacional da instituição, tendo em vista que hoje não existe acúmulo de documentos. (GOMES, J.; SENA, C. p. 337, 2018).

Para a Universidade do Estado da Bahia se afirma como uma importante ferramenta facilitadora de transformação digital e que está em busca de melhorias na qualidade dos serviços. São 43 tipos de processos que tramitam na universidade para o atendimento dos alunos da graduação e pós-graduação como exemplo os de aproveitamento de atividades complementares, solicitação de histórico escolar, trancamento de matrícula, aproveitamento de estudos, além de requerimentos para transferência externa e interna, certidão de conclusão de

curso, rematrícula em curso de graduação, integração curricular e convalidação de estudos. (BAHIA, S. 2021).

As integrações com outros sistemas são exemplos de avanços implantados como o Tribunal de Contas do Estado (TCE), Procuradoria Geral do Estado (PGE), os relatórios gerenciais para análises Business Intelligence (BI), com o sistema CERBERUS, com CAF-Digital para atendimento aos servidores, faturamento da integra PRODEB e em desenvolvimento como o RH Bahia, solicitação de diploma, Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

Na Universidade da Bahia o SEI Ba permitiu a continuidade do trabalho na pandemia e gerar os processos tramitaram que tramitaram na Reitoria, Pró-Reitorias de assuntos estudantis, de infraestrutura, de internacionalização, de graduação, aos departamentos compostos por diversos setores como exemplos: biblioteca, recursos humanos, almoxarifados, secretarias, gabinetes, direção, protocolo, administrativo, financeiro, comissão permanente de licitações, acadêmica, informática, equipamentos, núcleos de acessibilidade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Universidade do Estado da Bahia foi premiada pela SAEB por ter sido a responsável pelo processo de número três milhões no Sistema SEI Bahia em novembro de 2021 e em conformidade com a notícia do site institucional da UNEB esta é a confirmação do êxito de ter sido a pioneira sobre a cessão de uso do sistema SEI pelo TRF4. A partir da adesão da modalidade informatizada de tramitação de processos foi economizado mais de noventa milhões de reais e proporcionou transparência, comodidade e agilidade na gestão pública.

Em observância aos infográficos disponíveis no portal do sistema SEI Ba das vantagens citadas é possível identificar que a plataforma no período pandêmico é expressivamente positiva na gestão pública devida a sua estrutura ser adaptada ao cenário digital. Permitiu a organização do fluxo de trabalho, permitindo o monitoramento em tempo real por parte dos gestores, transparência das informações já que as assinaturas eletrônicas possuem a segurança conforme com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014, integração entre os órgãos reduzindo as distâncias físicas e os ruídos comunicacionais, efetividade no controle de processos já que todas as etapas ficam registradas e com acompanhamento de localização, aumento de produtividade devido ao sistema possuir recursos que reduzem os desgastes para sua composição e a pesquisa é um facilitador, integridade com

a conferência de integridade do documento e redução de custos que ultrapassa a questão do papel, mas também de serviços de tecnologia de informação.

Das vantagens encontradas na pandemia estão no quesito tempo reduzido já que possibilitou a tramitação eletrônica dentro e fora dos órgãos da Administração direta e indireta sem a necessidade de deslocamento e com a assinatura digital possibilitando rápida resposta. O SEI Bahia permitiu que vários processos chegassem à mesa dos servidores públicos e fossem assinados por diferentes setores pelo bloco de assinatura, sendo que anteriormente a essa possibilidade virtual só era possível entregando pessoalmente em cada setor e esperando a liberação física.

A transparência é evidenciada pela consulta pública permitida em lei, podendo estabelecer pública, restrita ou sigilosa. A otimização das tarefas pela interface de fácil uso e economia em casos de retrabalho, já que nas rasuras não é necessário gastar com reimpressões e tramitar em todos os setores novamente para coleta de assinaturas, sendo o sistema dinâmico e com espaços para justificativas registradas sobre os erros e novas inserções documentais.

O estudo limitou-se as informações contidas no portal e em estudos bibliográficos referentes ao tema que converge com a proposta do sistema eletrônico. Ao analisar as notícias sobre o enfrentamento da crise gerado pela pandemia na Universidade do Estado da Bahia ficou evidente que o SEI Bahia proporcionou vantagens como agilidade, dispensa de atendimento presencial, referência em tramitação eletrônica, comunicação com outros órgãos, novas ferramentas e funcionalidades, rapidez no cumprimento de metas, comunicação com usuários externos, colação de grau com assinatura digital, versão em celular.

Tendo em vista o aumento das demandas virtuais como as transmissões de colação de grau, decisões em todas as instâncias sobre as etapas da pandemia, biossegurança, análise e planejamento de ano letivo que anteriormente não eram decididos via Sistema Eletrônico de Informações, no período crítico, às equipes que trabalham no suporte do SEI continuam ativas na solução dos problemas enviados por e-mail respondendo com constância as solicitações de transferência de setores e intercorrências. As capacitações aconteciam anteriormente à pandemia com a preparação do uso das ferramentas e as orientações continuam sendo ofertadas no portal da Universidade com o foco no aprimoramento e conseqüentemente facilitar os trâmites dos setores em tempo hábil como exemplo da introdução ao SEI, aprendizagem do SEI intermediário e avançado.

Os técnicos administrativos, gestores, docentes e discentes necessitaram utilizar cada vez mais a digitalização para a elaboração de processos que dependem deste tipo de arquivo comprobatório. Além de precisar de determinados conhecimentos nas assinaturas em bloco e

autenticação para as solicitações feitas, porém o aprendizado foi gradativo e não bruscamente como teria sido se a implantação da plataforma fosse realizada apenas no período pandêmico. Os usuários tiveram um tempo de adaptação do formato e dos trâmites.

É possível encontrar no sistema SEI Ba nas abas intituladas estatísticas e relatórios informações e dados importantes para gestão ter uma noção ampla e controle das tramitações e no portal do SEI Ba a evolução dos processos implantados no sistema, as integrações de outro sistemas com o SEI Ba, visualizar e emitir relatórios de quantitativos de processos por filtragem de setores, períodos, identificar as atualizações, todos os dispositivos legais referentes a gestão documental.

Vale salientar que as informações sobre biossegurança, processos de aquisições de materiais que possam ser usados na prevenção da Covid-19 e possíveis retomadas do trabalho e ensino presencial foram compartilhados com todos os setores via SEI Ba além de utilizar os meios de comunicação como portal, e-mail, telefone e redes sociais, mais uma vez demonstra que funciona como facilitador de processos permitindo a continuidade do serviço público com economicidade e a tendência é evoluir nos próximos meses com o feedback das ações em período pandêmico e novas necessidades identificadas.

Estas informações podem contribuir para pesquisas futuras que podem explorar sobre a motivação dos usuários, satisfações e insatisfações com a adesão dos sistemas no período de pandemia, os impactos na vida dos servidores com as novas formas de aprendizado do uso do sistema de forma remota, podendo verificar por via de entrevistas, questionários os pontos positivos e negativos para que possa ser melhorado nos próximos anos.

Embora sejam perceptíveis os fatores benéficos e analisando pela questão de produtividade é possível perceber o melhor acompanhamento de cada detalhe da tramitação pelos gestores pelos gráficos disponíveis no site. Mas é importante destacar a pauta do cuidado com o excesso de cobrança, pois o período pandêmico elevou as questões de problemas com a saúde mental, as realidades de moradia são diferente para cada indivíduo em aspectos estruturais e sociais, questão da acessibilidade digital e tantos outros fatores que merecem destaque e reflexões.

Foi possível concluir que a implantação do SEI Bahia perpassou aos fatores de economia em papel, financeira, agilidade, preservação ambiental e tantos outros aspectos apontados como vantagens das tecnologias de informações, colaborou também com a Administração Pública para atravessar um dos períodos mais críticos da história de isolamento social repletos de desafios e que continuam a transformar e trazer novas mudanças ao cenário das Instituições de Ensino e sua maneira de gestão.

REFERÊNCIAS

- BAHIA, S. **SEI Ba**. Disponível em: <<http://www.portalseibahia.saeb.ba.gov.br/>> acesso em: 30 de agosto de 2021.
- BASTOS, C. R.. **Curso de direito administrativo**, 2. ed. – São Paulo : Saraiva, 1996, p. 165.
- BRESSER-PEREIRA, L. C.. **Democracia, Estado Social e Reforma Gerencial**. *Revista da Administração Pública*. V. 50, São Paulo, Jan/Mar 2010.
- CARNEIRO, T. C. J. **Integração organizacional e tecnologia da informação: um estudo na indústria farmacêutica**. Tese (Doutorado em Administração) – UFRJ, Instituto COPPEAD, Rio de Janeiro, 2005.
- CRUZ, T. **Sistemas de Informações Gerenciais – Tecnologia da Informação e a Empresa do Século XXI**. São Paulo: Atlas, 2000.
- DRUCKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor – Entrepreneurship: práticas e princípios**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1987.
- ECO, U. **Como se faz uma tese**. Umberto Eco; tradução Gilson Cesar Cardoso de Souza. 21. ed. São Paulo: Perspectiva, 2008.
- GASPARINI, D. **Direito Administrativo**. 11.ed. São Paulo: Saraiva, 2006, p.17
- GOMES, J. ; SENA, C. **Gestão Pública (e-book): a visão dos técnicos administrativos em educação das universidades públicas e institutos federais**: volume 5/ Organizadores: Bruno Rodrigues Cabral et al...São Carlos, SP: Pedro e João, 2018. 980 p. 324 a 331.
- GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. - 5.ed. – São Paulo: Atlas, 1999.
- LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**/ Eva Lakatos, Marina de Andrade Marconi. – 2.ed. – São Paulo: Atlas, 1991
- OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas de informações gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- PEREIRA, F. A. M.; QUEIROS, A. P. C.; GALVÃO, A. G.; SALES, J. P. D. Gestão das informações e do conhecimento em organizações públicas: uma aplicação do modelo de excelência em gestão pública. *Revista Eletrônica de Sistemas de informação*, v. 11, n. 2, 2012.
- REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003
- SANTOS, B. de S. **Da ideia de universidade à universidade de ideias**. In: Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

_____. A universidade no século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M.. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 3. ed. rev. atual, 2001. p. 0-121.

TURBAN, E.; McLEAN, E.; WETHERBE, J.. **Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os Negócios na Economia**. 6º Ed. São Paulo, Bookman: 2010.

UNEB (2012). **Regimento da Uneb**. Disponível em: <<http://www.uneb.br/>> acesso em: 30 de agosto de 2021.

_____(2021). **Site da Uneb**. Disponível em: <<http://www.uneb.br/>> acesso em: 25 de novembro de 2021.

WANDERLEY, L. E. **O que é universidade**. São Paulo: Brasilense, 1999.