

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

SOUGOV REQUISITIONS: ANALYSIS OF THE USE BY EMPLOYEES OF FEDERAL INSTITUTES OF EDUCATION, SCIENCE AND TECHNOLOGY

Ingrid Scherer¹

Flávia Candido Nogueira Merini²

Anderson Sasaki Vasques Pacheco³

Júlio Eduardo Ornelas Silva⁴

RESUMO

Este artigo apresenta uma análise da utilização das ferramentas disponíveis na plataforma SOUGOV, para fins de solicitações/requerimentos referentes à vida funcional cadastral e financeira, pelos servidores públicos dos 38 Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia (IFs). A pesquisa é de natureza aplicada, e foram utilizadas as metodologias quali-quantitativa, exploratória, descritiva e documental. A operacionalização dos requerimentos feitos pelos servidores é de responsabilidade das equipes da área de gestão de pessoas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC) - área de atuação das pesquisadoras -, sendo a motivação dessa pesquisa. Os resultados encontrados revelam uma ampla adesão às ferramentas da plataforma pelos servidores de todos os Institutos Federais (IFs), embora haja consideráveis variações de utilização a depender do tipo de requerimento. Outrossim, é imprescindível compreender o papel do governo para concretização da transformação digital da administração pública, e das Estratégias de Governo Digital 2020-2023 para tornar possível o alcance da usabilidade da plataforma de forma eficiente e facilitada.

PALAVRAS-CHAVE: SOUGOV; Governo Digital; Gestão de Pessoas.

ABSTRACT

This article presents a study on the use of the requisitions made available within the SOUGOV.BR Platform for the purpose of requests about the functional life by public servants of the 38 Brazilian Federal Institutes of Education, Science and Technology (IFs). The research is by applied nature, and a qualitative-quantitative, exploratory, descriptive and documental methodology were conducted. The operationalization of the requests made by the public servants is the responsibility of the human resources of Civilian Personnel System of the Federal Administration (SIPEC) - the researchers' area of operation - being the motivation of this research. The identified results show a constant use by all IFs, although there are large

¹ Atualmente é técnica em contabilidade do Instituto Federal de Santa Catarina.

² Mestre em Administração Universitária/UFSC. Atualmente é Assistente em Administração do Instituto Federal de Santa Catarina

³ Professor Permanente do Programa de Pós Graduação em Administração Universitária (PPGAU/USFC)

⁴ Professor Permanente do Programa de Pós Graduação em Administração Universitária (PPGAU/USFC)

variations considering the type of application. Furthermore, it is essential to understand the government's role to implement the digital transformation of public administration, and the Digital Government Strategies 2020-2023 to make it possible to reach the usability of the platform in an efficient and facilitated way.

KEYWORDS: SOUGOV; digital government; human resources.

1 INTRODUÇÃO

A era dinâmica das informações digitais acarretou o desenvolvimento e avanço em todos os setores da economia mundial. No âmbito da administração pública não foi diferente, a transformação digital (TD) nesse cenário representa a oferta de serviços públicos de maior qualidade a todos os cidadãos. Além de facilitar o acesso aos serviços públicos, reduz-se as despesas na sua prestação e possibilita um melhor monitoramento das atividades prestadas pelo governo federal (Governo Federal, 2021). A Plataforma [SOUGOV.BR](https://sougov.br) é uma das soluções de apoio à transformação digital, criada pelo Governo Federal Brasileiro.

Para contextualizar o SOUGOV torna-se importante compreender a evolução da transformação digital e, conseqüentemente, do governo digital no Brasil. A década de 1990 foi de grandes mudanças e adaptações em razão da reforma administrativa do período com a criação do Ministério da Administração Pública e Reforma do Estado (MARE) com a direção de Bresser Pereira no governo de Fernando Henrique Cardoso. Essa foi a segunda grande reforma do Estado brasileiro e introduziu a administração pública na era gerencial, com a implantação do Governo Eletrônico. A reforma do aparelho do Estado em 1995 foi centrada na eficiência dos serviços públicos, refletindo os princípios que hoje norteiam a gestão pública brasileira (Bresser-Pereira, 2000). É decorrente desse modelo de reestruturação do estado e em meio às implementações tecnológicas que ocorre a mudança do aparato analógico para o digital. Assim, a tecnologia da informação se insere no contexto público com o governo digital e novas ferramentas voltadas para o atendimento de qualidade ao cidadão (Martinuzzo, 2008; Cristovám; Saikali, Sousa, 2020).

A partir da necessidade de ajustes da realidade virtual para os serviços públicos, acontece a transformação digital, que segundo Albertin e Albertin (2021) é a aplicação da inovação digital para realizar algo novo, melhor e capaz de tratar os dados e ser reprogramável, propiciando um alto nível de integração. Tendo em mente que, para o planejamento,

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

desenvolvimento, implantação e aperfeiçoamento do governo digital, a administração pública federal fica vinculada aos normativos publicados (Funai; Rezende, 2010).

Para tanto, foram emitidos diversos decretos a partir dos anos 2000 com o desígnio de evoluir o Governo Digital do Executivo Federal. A criação de um sistema eletrônico unificado para a área de gestão de pessoas do executivo federal também foi realizada por meio do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. O Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGISP) realiza diversas capacitações e publicações de materiais para o auxílio das equipes de gestão de pessoas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC) quanto à correta operacionalização dos serviços digitais oferecidos (Brasil, 2023).

O SOUGOV é uma plataforma digital de serviços de gestão de pessoas criada para cumprir as estratégias do Governo Digital e para facilitar a vida dos servidores públicos federais. Os serviços são ofertados por meio do site oficial SOUGOV.BR, assim como, por meio do aplicativo para celular e/ou tablet. Segundo o Portal do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (2023), a plataforma oferece de forma centralizada mais de 100 serviços de gestão de pessoas na palma da mão.

No campo acadêmico ainda inexistem investigações sobre a temática do SOUGOV, sobretudo quanto a utilização ferramental. Vidal (2023) discute a transformação digital que o SOUGOV proporcionou na gestão de pessoas, enquanto Fialho et al. (2023) destacam as possibilidades de atendimentos e treinamentos dos servidores da UFSC com a plataforma. Desta forma, este artigo tem como objetivo principal analisar a utilização das ferramentas disponíveis na plataforma SOUGOV, para fins de solicitações/requerimentos referente à vida funcional cadastral e financeira, pelos servidores públicos dos 38 Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia (IFs). Referente aos objetivos específicos, esta pesquisa busca identificar: a) os requerimentos mais utilizados; b) os que estão à disposição dos IFs; c) os requerimentos que estão automatizados com outros sistemas utilizados pela Administração Federal.

Nesse sentido, essa pesquisa visa contribuir com a análise da utilização de uma das ferramentas digitais disponíveis pelo governo federal (SOUGOV), nas Instituições Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Brasil, sob a ótica da transformação digital, fornecendo insights para a tomada de decisão das políticas públicas tecnológicas nacionais.

A próxima seção, da fundamentação teórica, tratará das principais teorias que circundam esta pesquisa. Como o SOUGOV é uma plataforma tecnológica, será abordado o tema da Transformação Digital e Governo Digital no Brasil. Após, serão discutidos sobre a tecnologia

e gestão de pessoas, finalizando sobre modelos de análise de transformação digital, com enfoque na operacionalização/automatização de processos.

2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

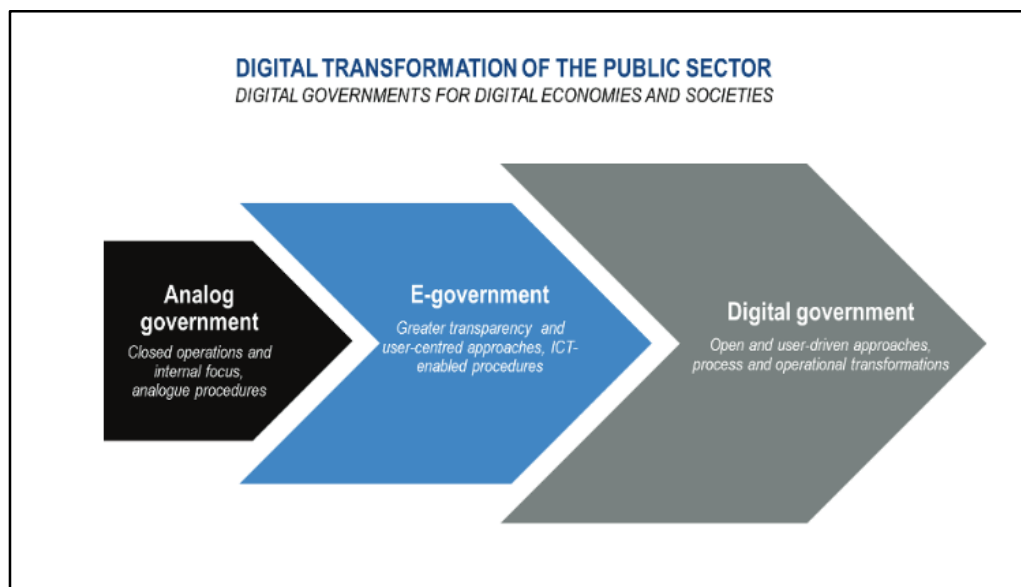
A Transformação Digital (TD) pode ser definida como um processo de mudança estrutural que incorpora o uso da tecnologia digital na busca de melhor desempenho, otimização de resultados e mudanças procedimentais em diversas esferas de uma sociedade, tais como: economia, governo, ciência, educação, saúde, indústria, mercado de trabalho, comunicação entre outros. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) proporcionam as ferramentas para uma profunda transformação na atuação do governo, na competitividade e produtividade das empresas, assim como na capacitação e inclusão na sociedade, para que todos possam se desenvolver e prosperar (Brasil, 2023b).

Para Silva (2018) a TD, também chamada de quarta revolução industrial, potencializa as transformações que estão ocorrendo na sociedade, impulsionada pela rápida adoção de tecnologias. As organizações devem realizar uma mudança cultural, na qual buscam implementar a transformação digital sem medo de ousar, precisam de um alto desempenho em inovação e que sejam capazes de se adaptar rapidamente às mudanças.

A TD precisa causar um impacto para toda a sociedade, ela não pode ser caracterizada somente como uma nova ferramenta. Souza (2021) define que a TD é uma mudança radical fundamental, que possibilita formas de monitorar, conectar, rastrear, promover e viabilizar o relacionamento com o cliente durante todo o tempo de vida do produto, e não apenas uma vez. A seguir a Figura 1 resume o processo de Transformação Digital no setor público.

Figura 1: Transformação digital no setor público

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA



Fonte: OECD (2018, p. 33).

Na perspectiva do governo brasileiro, a Organização para a Cooperação e para o Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2018) identificou quais seriam as ações necessárias para migrar de um governo eletrônico para uma abordagem de governo digital. O caminho para a transformação digital sustentável foi dividido em seis dimensões que se referem à mudança de foco: de uma administração centrada no usuário para uma administração orientada para o usuário; de uma perspectiva reativa a uma proativa nas políticas de prestação de serviços; de um governo centrado em informações para um setor público movido a dados; da digitalização dos processos existentes para interface digital; do governo como provedor de serviços ao governo como plataforma para cocriação das atribuições públicas; do acesso às informações para padrão de informações abertas e disponíveis.

Concluindo este tópico, a TD é um processo de mudança nas atividades organizacionais, com a implementação estratégica de tecnologias. Desta forma, o próximo tópico aprofundará um pouco mais sobre as principais ações de governo digital no Brasil, ao longo dos anos.

2.1 GOVERNO DIGITAL NO BRASIL

Com a adoção da tecnologia dentro da administração pública brasileira nos anos 90, podemos iniciar a menção da transformação digital no Brasil a partir do Decreto nº 03/2000. Esse decreto foi responsável pela criação de um grupo de trabalho interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação (Brasil, 2000).

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

O grupo de trabalho, segundo Souza (2021) realizou um diagnóstico e detectou uma infraestrutura deficitária. Diversas redes administrativas se apresentavam de forma isolada, ocasionando uma despadronização e falta de interatividade entre as interfaces, acarretando um descompasso entre os órgãos governamentais no ritmo de assimilação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Para Diniz et al. (2009, p. 27) “o uso estratégico das TICs como elemento viabilizador de um novo modelo de gestão pública evoluiu para o que hoje é chamado de governo eletrônico”. A partir do Decreto nº 5.134/2004 houve a criação do Departamento de Governo Eletrônico responsável pela implementação do e-Gov bem como a articulação, integração, normatização e desenvolvimento. Foi também, a partir de 2004, que foram implementados instrumentos de avaliação e métricas dos e-serviços (Brasil, 2004).

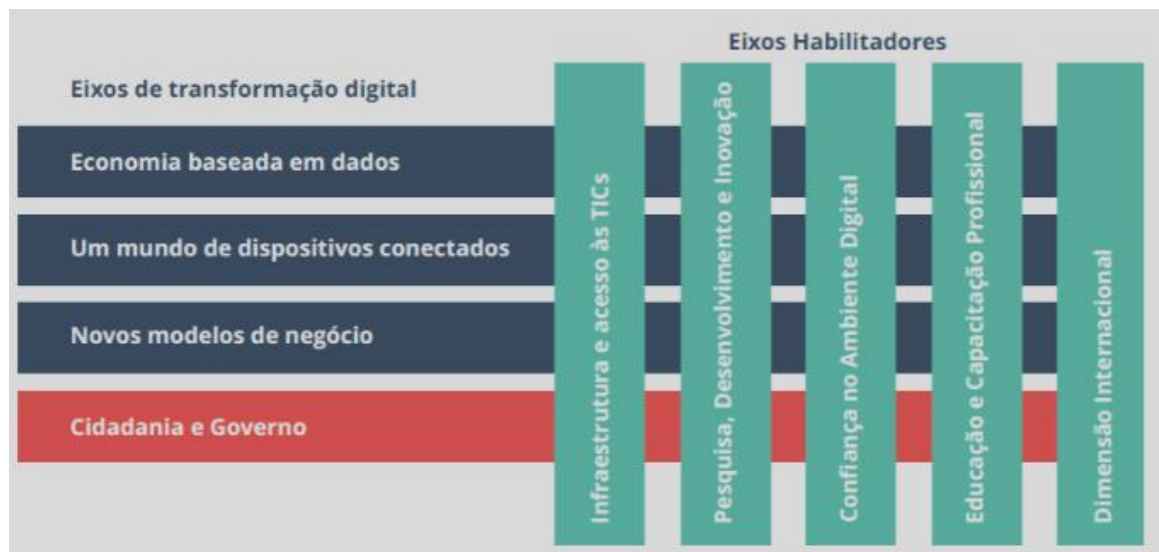
Outro importante marco governamental no ano de 2004, foi a criação do portal da Transparência, lançado pela Controladoria-Geral da União (CGU) que “é um site de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Brasil [...]” (CGU, 2023).

Em 2016, com a publicação do Decreto nº 8.638, foi instituída a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades pertencentes ao Executivo Federal, e elaboradas as Estratégias de Governança Digital (EGD) atribuídas ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. As EGDs possuem três finalidades gerais que deveriam ser seguidas: participação social, assegurar o acesso à informação de forma ativa, e prestação de serviços para a sociedade por meio digital (Brasil, 2016).

O Sistema Nacional para a Transformação Digital (SinDigital), composto pela Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), foi criado inicialmente em março de 2018 a partir do Decreto nº 9.319, alterado pelos Decretos nº 9.804/2019 e nº 10.782/2022. A E-digital apresenta os eixos temáticos que harmonizam as iniciativas, do poder Executivo Federal, ligadas ao ambiente digital. O objetivo geral da SinDigital é tornar o Governo Federal mais acessível à população e mais eficiente ao cidadão em consenso com a Estratégia de Governo Digital a partir do potencial das tecnologias digitais. Para isso, foi traçado a estratégia da conexão dos eixos habilitadores e eixos de transformação digital, conforme a Figura 2 (Brasil, 2023b).

Figura 2: Eixos temáticos da Transformação Digital

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA



Fonte: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (2023).

Em 2020, a partir do Decreto nº 10.332/2020 o Governo Federal estabeleceu as estratégias do governo digital para o período de 2020 até 2022. Em novembro de 2022, o Decreto nº 11.260 prorrogou o período para a implementação das estratégias até 2023 - período que esta pesquisa foi aplicada. Desta forma a vigência das estratégias do Governo Digital passam a coincidir com a vigência do Plano Plurianual (Brasil, 2023g).

Para implementar os objetivos estabelecidos na Estratégia do Governo Digital os órgãos deverão elaborar conforme o art. 3º do Decreto 10.332/2020:

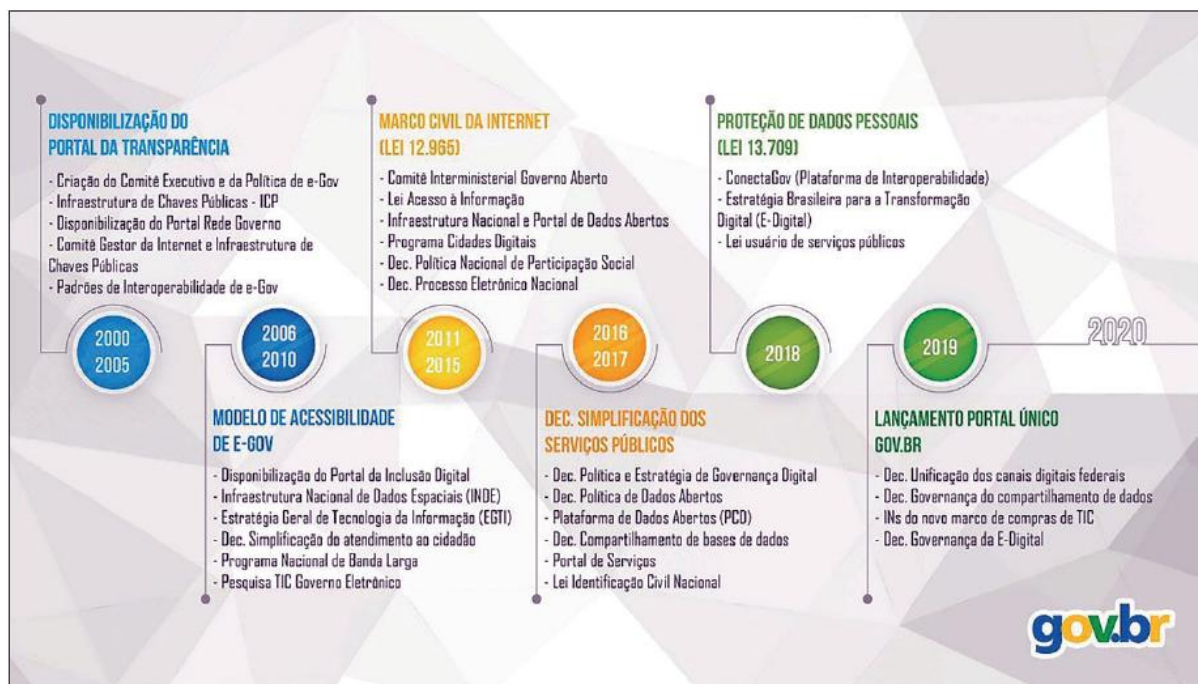
- I - Plano de Transformação Digital, que conterà, no mínimo, as ações de: a) transformação digital de serviços; b) unificação de canais digitais; (Redação dada pelo Decreto nº 10.996, de 2022); c) interoperabilidade de sistemas; e (Redação dada pelo Decreto nº 10.996, de 2022) d) segurança e privacidade; (Incluído pelo Decreto nº 10.996, de 2022)
- II - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação; e
- III - Plano de Dados Abertos, nos termos do disposto no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 (Brasil, 2020, artigo 3º).

As estratégias de Governo Digital são atualizadas de acordo com o período da sua aplicação, em setembro de 2024 foi publicado o Decreto nº 12.198/2024 com as novas Estratégias do Governo Digital para o período de 2024 até 2027 apresentando a continuidade das ações propostas para TD no Governo Brasileiro (Brasil, 2024).

A Figura 3 resume as principais Normas e Implementações no Executivo Federal nos últimos 20 anos acerca da temática do Governo Digital.

Figura 3: Linha do Tempo Governo Digital no Brasil

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA



Fonte: Brasil (2020).

Na Figura 3, observa-se que o país iniciou o processo de TD nos anos 2000, com a criação de comitês e de políticas de E-gov. Vinte anos depois, ocorre a unificação de canais digitais federais, utilização intensiva de tecnologia por parte do Governo Federal e fortalecimento das TIC e do E-gov no país. Dentre essas tecnologias, algumas envolvem a gestão de pessoas no meio digital, como o SOUGOV, objeto de estudo desta investigação.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS NO MEIO DIGITAL

As políticas públicas que afetam a administração de gestão de pessoas, principalmente dentro da parte operacional, possuem grande impacto a partir do Decreto nº 67.326 /1970 no qual dispõe sobre o Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC). O Decreto faz com que toda a administração pública federal passe a utilizar de forma unificada sistema único na tangente dos processos de gestão de pessoas. Foi realizada a divisão entre Órgãos Setoriais e Seccionais, este hoje sendo representado pelo Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos (Brasil, 1970).

Para tanto, o Governo Federal tem investido no desenvolvimento de novos sistemas. Um deles é o Sistema de Gestão de Pessoas – Sigepe, que foi lançado em 2013 com tecnologias mais atualizadas à época, na busca por maior simplificação, produtividade, automação e aperfeiçoamento dos processos em gestão de pessoas. Outro motivador para a criação de um novo sistema está atrelado com o intuito de redução das atividades operacionais, manuais e

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

repetitivas, permitindo a transposição da força de trabalho para atividades mais estratégicas, além de ser possível a absorção das tarefas realizadas pelo quadro de pessoal decorrente de aposentadorias e eventuais desligamentos, viabilizando o andamento da máquina pública (Brasil, 2019).

Além do desenvolvimento dos sistemas, o desenvolvimento dos servidores pertencentes ao quadro de gestão de pessoas é imprescindível. Salvador e Castello apud Vidal (2022, p.52) defendem que:

As áreas de gestão de pessoas devem atuar de modo estratégico na transformação digital de uma organização. Esta área deve agir como um maestro pois deve reorganizar os processos, implantar novas ferramentas, capacitar pessoas na utilização de novas ferramentas, identificar talentos e, por consequência, reestruturar as equipes para otimização da força de trabalho. Desta maneira, será possível a implantação da nova cultura na organização. Os autores consideram que a gestão de pessoas deve rever os próprios processos de atração, contratação e retenção das pessoas, incluindo a revisão da remuneração, considerando que é por meio das experiências profissionais individuais do colaborador que haverá a inovação e melhoria da jornada dos clientes. Devem manter-se atualizados em relação às novas tecnologias de gerenciamento de pessoal, criar no colaborador a sensação de pertencimento e orgulho da empresa, pela atuação respeitosa e motivadora de seus líderes. Isso ocorre por meio da implantação de gestão por desempenho, criando metas, da gestão de dados, do gerenciamento de banco de talentos, da acomodação de carreiras diversificadas, da reformulação da cultura e da geração de valor aos funcionários.

Todavia, faz-se necessário encontrar pessoas competentes para aplicar as técnicas e entendimentos dos programas digitais. Contudo os bons profissionais destes ramos são escassos no mercado de trabalho e os que se encontram disponíveis almejam salários compatíveis com a tarefa, o que muitas vezes não torna atraente o ingresso na carreira pública, pois a valorização financeira é maior na iniciativa privada. Portanto, uma capacitação para os servidores já pertencentes ao quadro administrativo pode ser a solução para o acompanhamento e atualização das novas tecnologias (Vidal, 2022).

Com o olhar voltado à capacitação dos servidores, o Governo Federal lançou em dezembro de 2019 o CONECTA GENTE - Núcleo de Governança Estratégica da Rede SIPEC - que conduz os processos de integração, comunicação e relacionamento entre o órgão central e os demais órgãos e entidades da rede SIPEC. Com o propósito de transformar a cultura de gestão de pessoas, valorizar o servidor e estimular a gestão de pessoas humanizada - com o foco nas pessoas e orientação à entrega de resultados de excelência à sociedade, o Conecta Gente possui como objetivos: gerar valor público e engajamento por meio de uma comunicação assertiva; e fomentar redes de cooperação, integração e compartilhamento de boas práticas -

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

são os impulsionadores desse núcleo que tem em seu escopo elevar o patamar da gestão de pessoas ao nível estratégico das organizações públicas (Brasil, 2023c).

Assim sendo, os servidores que atuam na área de gestão de pessoas do Governo Federal deverão adaptar-se aos novos sistemas e serviços ofertados a partir das práticas de capacitações que terão como benefício a automação parcial de processos, desonerando-os de diversas atividades operacionais, além da obtenção de informações estratégicas por meio de painéis gerenciais (Brasil, 2023f).

Os novos sistemas ofertados para os servidores de gestão de pessoas possuem atualizações de forma constante que incorpora o uso da tecnologia digital na busca de melhor desempenho, otimização de resultados e mudanças procedimentais, é nesse escopo que surge uma nova ferramenta para a área de gestão de pessoas: SOUGOV (Brasil, 2023b).

2.3 SOUGOV: CONTEXTUALIZAÇÃO E HISTÓRIA

A transformação digital do Governo Federal é implementada à área de gestão de pessoas de toda a Administração Pública com o lançamento do Portal SouGov.br em maio de 2021, pelo então Ministério da Economia, um novo e mais moderno canal de atendimento que reúne em um só lugar todos os serviços relacionados à vida funcional dos servidores públicos do Poder Executivo Federal (Brasil, 2021).

Além dos servidores ativos, a ferramenta abrange também os servidores aposentados e os pensionistas. São 1,3 milhão de usuários e mais de 14 mil servidores da área de Gestão de Pessoas beneficiados com a nova ferramenta tecnológica. De acordo com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (Brasil, 2021). Com o SOUGOV, o objetivo é resolver o excesso de requisitos e canais, acelerar o tempo e aumentar a qualidade de atendimento além de expandir a oferta de serviços digitais, tornando o SouGov.br um canal único para direitos e benefícios gerados em função da relação de trabalho com a Administração Pública Federal, explica o então secretário da SEDGG, Caio Mario Paes de Andrade. “Vamos transformar a experiência do servidor com a gestão de pessoas do Governo Federal, gerando uma maior e melhor conectividade” (Brasil, 2021 n/p).

Após 1 ano de implementação da Plataforma, o SOUGOV já coleciona importantes marcos para a transformação digital do setor público brasileiro. Nesse período, unificou o atendimento da maior folha de pagamento da América Latina – cerca de 1,3 milhão de servidores públicos e gerou eficiência de gastos estimada em cerca de R\$ 430 milhões, recursos antes destinados ao pagamento da força de trabalho alocada no atendimento de atividades

funcionais da Administração Pública Federal e que agora podem ser investidos em serviços para o cidadão. Gerou ainda uma economia de R\$50 milhões em custos com papel, impressão, correspondências e deslocamentos (Brasil, 2023e).

Após 2 anos de sua implementação, em maio de 2023, a plataforma oferece 108 funcionalidades. Entre as mais acessadas, no último ano, estão: o detalhamento de valores do contracheque, com 30 milhões de acessos; consulta de férias, com 6,7 milhões de acessos; exibição de extrato de consignação, com 5,8 milhões de acessos; e consulta de dados funcionais, com 2,9 milhões de acessos (Brasil, 2023a).

A ferramenta está disponível no formato web e em aplicativo para celular e permite aos usuários resolver suas pendências funcionais sem precisar se deslocar até seu órgão de origem ou interromper o expediente de trabalho para isso. O aplicativo conta com mais de 27 mil avaliações de satisfação e uma nota de 4.7 de 5, no total (Brasil, 2023a).

Além de simplificar a busca por informações ou a solicitação de algum tipo de serviço ou direito, a plataforma também automatiza atividades operacionais para quem atua na unidade de gestão de pessoas. Isso possibilita maior qualidade e celeridade nas entregas e na rotina de trabalho desses agentes, que dispõem de mais tempo para atividades analíticas e estratégicas na execução do serviço público à sociedade (Brasil, 2023a).

2.3.1 Modelos de análise de transformação digital: operacionalização e automação

Modelos de análise de transformação digital, também chamados de framework de maturidade, tem o objetivo de auxiliar as organizações a verificarem se as ações organizacionais, operacionais e estratégicas, estão no caminho para a revolução digital (Carrijo; Alturas; Pedrosa, 2021). Existem diversos modelos de maturidade de transformação digital e alguns estudos procuraram analisar as diferenças e similaridade entre esses (Carrijo; Alturas; Pedrosa, 2021; Minh; Thanh, 2022).

Para Carrijo, Alturas e Pedrosa (2021) a maioria dos modelos não são acadêmicos, pecando também das dimensões, que não são testadas empiricamente e, portanto, carecendo de rigor metodológico. Além disso, para os autores, existem modelos descritivos, prescritivos e comparativos. O primeiro, visa descrever um grau de maturidade. Já o prescritivo, sugere também, guias para chegar a um nível de TD. Por fim, os comparativos utilizam de técnicas de benchmarking de mercado. Ressalta-se que essas separações não são mutuamente exclusivas.

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Com relação às dimensões de análise, é comum que sejam aferidos aspectos como: i) estratégia; ii) liderança; iii) usuário; iv) produtos e serviços; v) cultura; vi) operações; vii) governança; viii) tecnologia/ inovação (Schumacher; Erol; Sihn, 2016; Minh; Thanh, 2022).

Particularmente, este estudo irá focar na dimensão das operações e automatização dos processos. As operações, envolvem a capacidade de suporte do serviço provido. (Valdez-de-Leon, 2016). Aspectos como o planejamento das operações, descentralização dos processos, atividades transformadas em produtos e serviços tecnológicos (Schumacher; Erol; Sihn, 2016), são alguns dos elementos que são analisados no aspecto operacional.

Além disso, a automatização dos processos também é um elemento importante na dimensão de operacionalização da transformação digital (Valdez-de-Leon, 2016). A automação dos processos operacionais é aplicada desde a indústria 2.0, em que a revolução industrial criou máquinas que reduziram o tempo, as ações e a quantidade de trabalho nas organizações (Aguiar, 2022).

Com o avanço nas tecnologias digitais e investigações do campo da estatística, os processos automatizados começaram a surgir nos softwares/aplicativos digitais, facilitando a tomada de decisão e operacionalização do trabalho (Couceiro; Pedrosa; Marini, 2020). As ferramentas do governo digital (E-gov), podem facilitar, por meio do artifício da automação e inteligência artificial, diversas comodidades para os usuários das tecnologias (Rodrigues; Andrade, 2021).

No entanto, questiona-se, muitas vezes, como são os critérios de escolhas das operações que serão automatizadas (Rodrigues; Andrade, 2021). Portanto, a próxima seção visa apresentar os materiais e métodos para a análise dos processos operacionais do SOUGOV em IFs brasileiras.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa buscou identificar a utilização das ferramentas disponíveis dentro da plataforma SOUGOV para fins de solicitações/requerimentos referente a sua vida funcional cadastral e financeira pelos servidores públicos dos 38 Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia (IFs). Desta forma, a pesquisa seguiu o enquadramento metodológico previsto no Quadro 1:

Quadro 1: Enquadramento Metodológico

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Critério	Classificação	Autores de base
Natureza da Pesquisa	Aplicada	Morese (2003); Prodanov e Freitas (2013)
Abordagem da Pesquisa	Qualitativa	Prodanov e Freitas (2013)
Objetivo da Pesquisa	Exploratória e Descritiva	Collis e Hussey (2005)
Procedimentos técnicos	Pesquisa Documental	Gil (2008)

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

A natureza da pesquisa aplicada, conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 126), “procura produzir conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos” Morese (2003, p.8) complementa que “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”.

Além da pesquisa aplicada, essa investigação pode ser classificada como predominantemente qualitativa. Para Malhotra (1999, p. 155), “pesquisa qualitativa é uma metodologia de pesquisa não estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporciona insights e compreensão do contexto do problema”.

Dentre os objetivos de pesquisa, a descritiva segundo Collis e Hussey (2005, p.24) descreve o comportamento dos fenômenos. “É usada para identificar e obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão”.

Com o suporte dos conceitos da abordagem da pesquisa junto com o objetivo da pesquisa, foi realizado um quadro demonstrativo que apresentou os quantitativos do grupo de estudo, 38 Institutos Federais de Ensino Superior (IFES), referente as seguintes informações: identificação dos IFES; quantitativo de servidores; Situação funcional (ativo/aposentado); requerimentos mais utilizados; requerimentos menos utilizados; requerimentos que possui impactos financeiros atrelados; apresentação evolução temporal da utilização da ferramenta no período de dois anos (Maio/2021 a Maio/2023). Após levantamento desses dados, foi possível realizar um Ranking dos IFES que mais utilizaram a ferramenta de forma proporcional ao quantitativo de servidores.

Para a coleta de dados foi realizada a tipologia de análise documental das informações disponibilizadas através de extração de dados sistêmicos no Sistema Integrado de Administração de Pessoas (SIAPE) e Sistema de Gestão de Pessoas (SIGEPE) através de solicitação junto ao Ministério de Gestão de Inovação em Serviços Públicos. Segundo Gil (2008) a pesquisa documental possui semelhança com a pesquisa bibliográfica, cuja diferença está na natureza das fontes. A pesquisa documental faz uso de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico.

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Já a análise de dados, que segundo Zanella (2016, p. 123) “Tem por objetivo reduzir grandes quantidades de dados brutos a uma forma interpretável e mensurável”, auxilia na categorização, ordenação, tratamento e sumarização de dados (Kerlinger, 1980, p. 353).

Foi realizado o levantamento do quantitativo de requerimentos solicitados por cada um dos 38 Instituto Federal de forma mensal até completar 24 meses, ou seja, 2 anos. Além do tratamento dos dados quantitativos, foi realizado levantamento das informações pertinentes a Transformação Digital, conforme expostas por Schumacher; Erol; Sihm (2016), os aspectos como o planejamento em nível operacional, descentralização dos processos ou requerimentos e atividades transformadas em produtos e serviços tecnológicos foram confrontados com os dados colhidos da realidade da plataforma SOUGOV requerimentos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 ANÁLISE DAS FERRAMENTAS DISPONÍVEIS DO SOUGOV

Para responder o objetivo deste artigo: analisar a utilização das ferramentas disponíveis dentro da plataforma para fins de solicitações/requerimentos referente à vida funcional cadastral e financeira pelos servidores públicos dos 38 Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia (IFs) foi realizado o levantamento dos dados a partir dos relatórios gerenciais do aplicativo SIGEPE - Sistema de gestão de pessoas.

O SOUGOV apresenta 49 requerimentos dentro de sua plataforma, considerando a competência de maio 2023, dentro destes requerimentos, existem solicitações de atualizações, declarações, auxílios nos quais são apresentados para toda a administração federal conforme é demonstrado no Quadro 2:

Quadro 2: Tipos de Requerimentos disponíveis no SOUGOV

Tipos de Requerimentos			
1	Abono de Permanência	26	Certificado Digital - Solicitação
2	Adicionais Ocupacionais	27	Comprovante de Matrícula em Curso Regular
3	Ajuda de Custo	28	Comprovante de Quitação de Plano de Saúde
4	Alteração de Dados Bancários	29	Correção Composição Quadro de Pessoal
5	Assistência à Saúde Suplementar (Solicitação)	30	Declaração - ocupante de DAS ou FCPE – Decreto 9.727/2019

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

6	Atualização Cadastral	31	Declaração Negativa de Participação Gerência Sociedade PRD
7	Atualização Cadastral – Acumulação de Cargos, Empregos, Funções e Proventos	32	Declaração de Aposentadoria
8	Atualização Funcional de Servidores	33	Declaração de Fundamento Legal de Aposentadoria
9	Ausência para Alistamento ou Recadastramento Eleitoral	34	Declaração de não Acumulação de Cargos Públicos
10	Ausência para Comparecimento em Júri e outros serviços obrigatórios por Lei	35	Declaração sobre Vínculo Familiar para Fins de Apuração de Situação de Nepotismo
11	Ausência para Doação de Sangue	36	Declarações Legais
12	Ausência por Falecimento de Familiar	37	Encaminhamento de Rendimentos Extra SIAPE
13	Ausência por Motivo de Casamento	38	Licença Gestante/Adotante
14	Autorização de Acesso à Declaração de Ajuste Anual do IRPF	39	Licença Paternidade e Prorrogação
15	Auxílio Alimentação e Refeição	40	Licença para Capacitação
16	Auxílio Funeral e Comunicação de Falecimento	41	Opção - Função Comissionada Técnica - FCT
17	Auxílio Natalidade - Pai	42	Opção DAS e NES
18	Auxílio Transporte	43	Pagamento de Substituição
19	Auxílio Transporte - Recadastramento	44	Plano de Saúde Particular - Ressarcimento
20	Averbação de Tempo de Contribuição	45	Plano de Saúde por Convênio ou Contrato com Operadora
21	Cadastro de Convênio de Saúde	46	Quitação de Plano de Saúde Particular - Ressarcimento
22	Cadastro de Dependente e Benefícios	47	Solicitação de Declaração
23	Cadastro de Estagiário	48	Termo de Opção de Remuneração de Ministro de Estado
24	Cadastro de Servidor	49	Termo de Responsabilidade - Comprovante Extra SIAPE
25	Cadastro/Alteração de Dependente		

Fonte: Elaborado pelos autores a partir do SIGEPE (2023).

Vale ressaltar que alguns dos requerimentos citados acima não fazem parte da carreira dos TAES e Docentes, os requerimentos enumerados com os códigos 30 Declaração - ocupante de DAS ou FCPE - Decreto 9.727/2019, 41 Opção - Função Comissionada Técnica - FCT, 42 Opção DAS e NES e 48 Termo de Opção de Remuneração de Ministro de Estado são referentes a funções que não compõem atualmente o quadro dos servidores dos Institutos Federais.

Desta forma, é apresentado dentro do SOUGOV 45 requerimentos aplicáveis para os Institutos Federais, no qual totalizaram 197.451 mil solicitações de requerimentos dentro da plataforma, considerando o período de maio de 2021 até maio de 2023 para os 38 IFs.

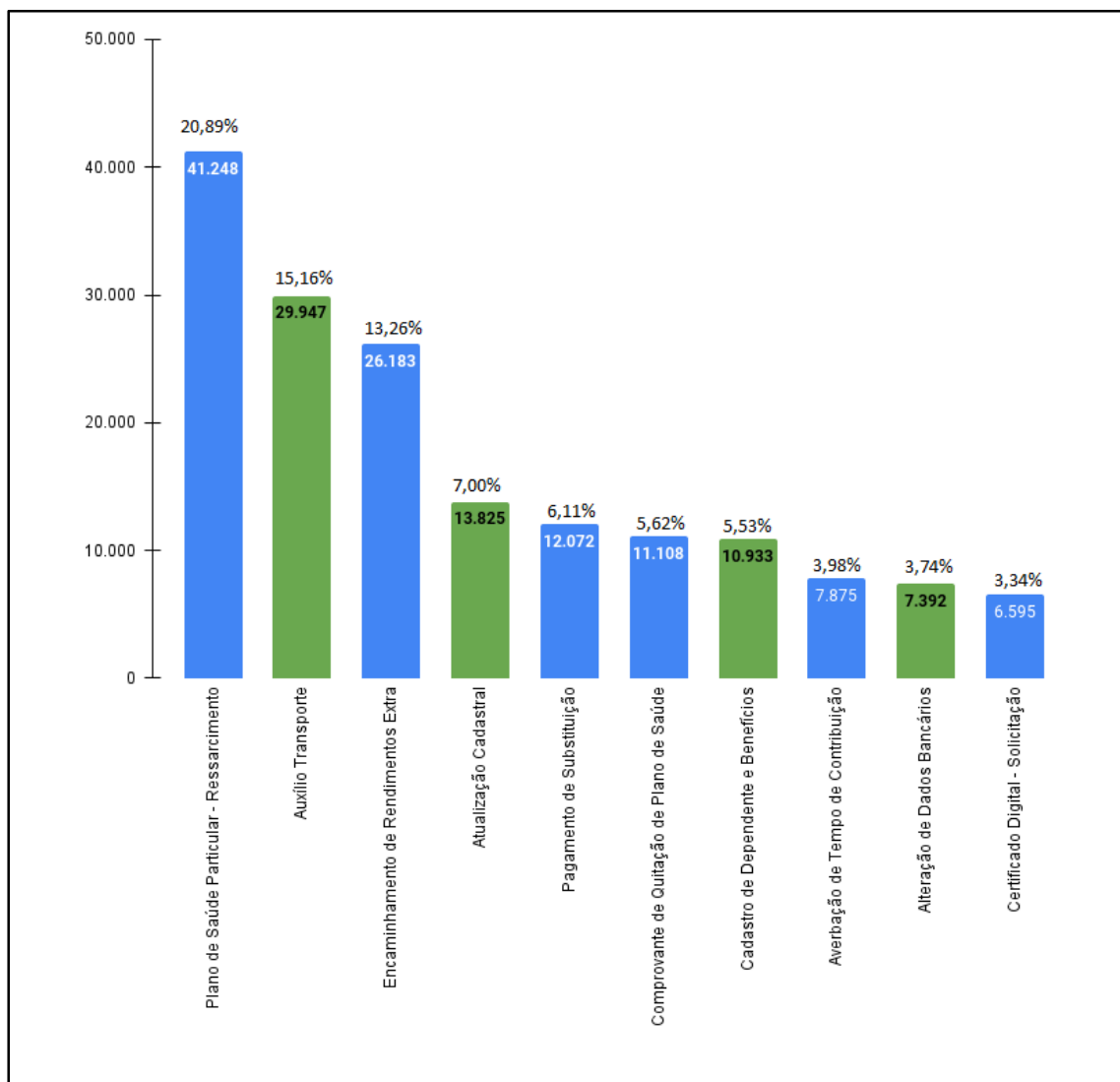
SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

O Gráfico 1: Requerimentos mais utilizados, apresenta os 10 requerimentos que possuíram maior volume de solicitações dentro do portal, totalizando 167.178 requerimentos, 84,66% de todos os requerimentos solicitados. Os requerimentos ainda podem ser enquadrados em dados que possuem finalidade cadastral como os requerimentos de atualização cadastral, cadastro de dependente e benefícios, averbação de tempo de serviço e alteração de dados bancários, já os requerimentos que possuem impactos financeiros são: Plano de saúde particular - ressarcimento, Aux. Transporte, rendimentos extra siape, pagamento de substituição e comprovante de quitação de plano de saúde, por fim foi transferido também para o SOUGOV requerimentos as demandas operacionais como solicitação de certificado digital.

Para fins deste artigo, foram analisados os requerimentos mais utilizados junto com a pontuação das propostas de melhorias que o SOUGOV apresenta.

Gráfico 1: Requerimentos mais utilizados

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA



Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos relatórios gerenciais do SOUGOV (2023).

Grande parte dos requerimentos citados no Gráfico 1 necessitam de uma ação dos servidores da gestão de pessoas dentro de outros sistemas da administração pública federal, como o SIAPE e SIGEPE para gerar os efeitos financeiros e cadastrais a partir das solicitações. Por este motivo, o SOUGOV “também automatiza atividades operacionais para quem atua na unidade de gestão de pessoas” (Brasil, 2023a).

Algumas das atividades operacionais que o SOUGOV já proporciona para as gestões de pessoas estão de acordo com as dimensões operacionais de transformação digital citadas por Schumacher; Erol; Sihn, e Valdez-de-Leon (2016) como os processos automatizados e descentralização da execução da atividade que podem ser observados a partir das seguintes melhorias:

1- Autoatendimento por parte do servidor interessado para preenchimento dos dados cadastrais de acordo com o tipo de requerimento;

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

2 - Comunicação automática por e-mail para o servidor assim que for concluído a tarefa atrelada ao requerimento solicitado;

3- Vinculação automática de alguns requerimentos junto a plataforma SIGEPE do Assentamento Funcional Digital (AFD) conforme determinação da publicação do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;

4 - Atualização automática junto aos sistemas SIAPE e SIGEPE a partir da proposta do requerimento.

Também foi identificado quais dos requerimentos já estão automatizados junto ao SIAPE, principal ferramenta utilizada pela gestão de pessoas para o pagamento e cadastro do executivo Federal. Dentro dos 49 requerimentos ofertados no SOUGOV, foi identificado que somente 06 requerimentos estão com vinculação automática ao SIAPE até maio de 2023, conforme exposto no Quadro 3.

Quadro 3: Requerimentos com vinculação automática com o SIAPE

Tipo de Requerimento	Opção automática SIAPE	Nº Solicitações	Percentual
Alteração de Dados Bancários	SIM	7.392	3,74%
Atualização Cadastral	SIM	13.825	7,00%
Auxílio Alimentação e Refeição	SIM	699	0,35%
Auxílio Funeral e Comunicação de Falecimento	SIM	0	0,00%
Auxílio Transporte	SIM	29.947	15,17%
Cadastro de Dependente e Benefícios	SIM	10.933	5,54%
Total		62.796	31,80%

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos relatórios gerenciais do SOUGOV (2023).

Foi realizado também o cruzamento de dados considerando o Gráfico 1 e o Quadro 3 para evidenciar se dentro dos 10 requerimentos mais utilizados pelos IFs quantos deles já estão automatizados dentro do SIAPE. A partir desta análise, foi identificado que o requerimento “Certificado digital - solicitação” não possui impacto cadastral/financeiro no SIAPE, desta forma dentre os 9 requerimentos que possuem impacto no SIAPE, 04 estão automatizados. São eles: Auxílio Transporte, Atualização Cadastral, Cadastro de Dependentes e Benefícios e

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Alteração de Dados Bancários, estes requerimentos foram destacados dentro do gráfico 1 com a coloração verde.

Depreende-se que os requerimentos automatizados com o SIAPE apresentam 31,80% do total dos requerimentos, o que resulta em menos burocracia e mais agilidade para a gestão de pessoas. Alguns dos requerimentos já estão sendo divulgados para a utilização dentro da plataforma, como a atualização cadastral, os servidores que acessam a plataforma SOUGOV são convidados a atualizarem seus dados.

Já para fins de auxílio-transporte, a Instrução Normativa Nº 207/2019 do Ministério da Economia prevê o recadastramento do auxílio transporte de 02 em 02 anos a partir de 2020, com risco de suspensão do pagamento. Essas ações, junto com as capacitações e divulgações no Conecta Gente, a divulgação dos comunicados sobre as novas funcionalidades e atualizações dentro do SIAPE fazem com que a utilização do aplicativo SOUGOV seja cada vez mais aderida entre os servidores e justificam esses requerimentos possuírem um grande volume de solicitações.

Por outro lado, os outros 5 requerimentos, que possuem impacto no SIAPE totalizam 98.486 solicitações que equivalem a 53,20% dos requerimentos que ainda precisam da atuação da gestão de pessoas para finalizar as solicitações dos servidores em mais de um sistema, ou seja, ainda não estão automatizados, o que pode demandar custos operacionais maiores.

Conforme visto na revisão da literatura, a automação dos processos é uma das dimensões a ser verificada para saber se a organização está no caminho da maturidade digital (TD) (Valdez-de-Leon, 2016; Schumacher; Erol; Sihn, 2016). Assim, verifica-se que a plataforma SOUGOV, apesar de facilitar a gestão de pessoas em IFES, ainda necessita de ajustes quanto a automação de algumas atividades.

Os requerimentos automáticos “Auxílio Alimentação e Refeição” e “Auxílio Funeral e Comunicação de Falecimento” apresentaram um baixíssimo índice de usabilidade, enquanto a soma das solicitações de auxílio alimentação no período de 2 anos nos 38 IFs totalizou 699 solicitações. O auxílio funeral, por sua vez, não teve nenhum cadastro vinculado.

Portanto, surge a indagação sobre qual critério é utilizado na hora de realizar a automatização dos requerimentos ofertados, pois outros requerimentos que possuem maior volume de solicitações ainda se encontram desvinculados de outros sistemas. Como colocam Rodrigues e Andrade (2021) e Aguiar (2022) com os recentes avanços da utilização de inteligência artificial, diversos processos automatizados podem reduzir recursos organizacionais, aumentando a eficiência da máquina pública.

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Apesar da concentração dos requerimentos dos IFs serem em 10 requerimentos, apresentando quase 85% do total, e que os requerimentos automatizados apresentarem um pouco mais de 30% do volume dos requerimentos cadastrados, a plataforma SOUGOV está sendo usada de forma constante e com bons quantitativos por todos os Institutos Federais Brasileiros.

5 CONCLUSÃO

A plataforma SOUGOV foi criada como uma das estratégias do governo digital para tornar mais acessível, célere e gerencial a vida dos servidores federais. A plataforma é atualizada de forma constante, na qual são aperfeiçoadas e desenvolvidas novas funcionalidades. Em maio de 2023, quando completou 2 anos, a plataforma já oferecia mais de 100 serviços disponíveis para os servidores federais.

No que tange às Solicitações/Requerimentos dos servidores relativos à vida funcional - cadastral/financeira, foram contabilizados 49 tipos de requerimentos disponíveis para uso de toda a administração pública Federal. Para os Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia, são ofertados 45 tipos de requerimentos que se enquadram em sua vida funcional.

No corte realizado dentro dessa pesquisa, no qual foram analisados os 10 requerimentos que possuíram maior volume de solicitações, com o total de quase 167.178 requerimentos, o que representa quase 85% de todas as solicitações, conforme demonstrado no Gráfico 1 - Requerimentos mais utilizados. Foi identificado que dentre esses 10 requerimentos, 04 deles possuíram impacto cadastral, 05 requerimentos possuíram impacto financeiro e apenas 01 era relacionado com as atividades operacionais.

Ao vincular a teoria com os dados levantados nessa pesquisa, foi possível identificar que a teoria das dimensões operacionais da Transformação Digital está sendo praticada nos processos, como por exemplo, a aplicação da automatização dos sistemas SOUGOV, SIGEPE e SIAPE e descentralização das tarefas permitindo que os servidores realizem auto atendimento dos requerimentos de seus interesses, contudo, o volume de requerimentos que estão automatizado nos sistemas ainda são baixos, representando apenas 31,80% do total dos requerimentos.

Além dos quantitativos identificados, foram apontados quais os requerimentos que já estão automáticos junto ao principal sistema utilizado pelas equipes de gestão de pessoas, o Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPE) conforme exposto no Quadro 3. O que leva a indagação de quais os critérios para realizar a vinculação destes sistemas, uma vez que

os requerimentos “Auxílio Alimentação e Refeição” e “Auxílio Funeral e Comunicação de Falecimento” não possuíram grande fluxo de solicitações, conforme exposto dentro dos resultados da pesquisa.

Considerando os apontamentos acima, este artigo conseguiu identificar e responder os objetivos propostos. Logo, houve êxito nos resultados desse artigo uma vez que foi possível identificar e responder os objetivos da pesquisa. A partir dos dados colhidos, foi identificado a lacuna de reconhecer o comportamento de cada um dos IFs em termos de usabilidade dos requerimentos, bem como os motivos pela utilização ou não de alguns requerimentos e identificar qual ação deve ser realizada tanto por parte do MGI como dos Institutos Federais para entender as melhorias e ajustes necessários a serem realizados para que a plataforma seja utilizada cada vez mais pelos servidores, além de evidenciar as ações que devem auxiliar na transformação digital para as equipes de gestão de pessoas.

Por fim, como sugestão de pesquisas futuras, recomenda-se a análise mais aprofundada de outros processos de TD na plataforma, verificando os índices de maturidade digital por parte do Governo Federal no SOUGOV.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Transformação digital: gerando valor para o "novo futuro". **GV-EXECUTIVO**, v. 20, n. 1, p. 26-29, 2021.

BRASIL, Controladoria Geral da União. **Portal da Transparência**. 2023d. Disponível em: <<https://portaldatransparencia.gov.br/sobre/o-que-e-e-como-funciona#:~:text=Lan%C3%A7ado%20pela%20Controladoria%2DGeral%20da,%C3%A0%20gest%C3%A3o%20p%C3%ABblica%20do%20Brasil.>> Acesso em: 10 mai. 2023.

BRASIL, **Decreto nº 10.332 de 28 de abril de 2020**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm> Acesso em: 10 jun. 2023

BRASIL, **Decreto nº 67.326 de 05 de outubro de 1970**, disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/d67326.htm> Acesso em: 10 mai. 2023

BRASIL, **Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm> Acesso em: 12 mai. 2023

BRASIL, **Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12198.htm> Acesso em: 12 dez. 2024.

**SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS
INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**

BRASIL, Ministério da Economia - **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 207, DE 21 DE OUTUBRO DE 2019**, Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-207-de-21-de-outubro-de-2019-223056436>> Acesso em: 04 jun. 2023.

BRASIL, Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - Gestão de Pessoas. - **Governo lança canal único e digital de atendimento a servidores públicos federais**. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2021/05/governo-lanca-canal-unico-e-digital-de-atendimento-a-servidores-publicos-federais>>. Acesso em: 16 mai. 2023.

BRASIL, Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. Gestão de Pessoas - **SOUGOV.BR completa 2 anos com mais de 100 serviços disponíveis**. 2023a. Disponível em: <<https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/noticias/2023/maio/sougov-br-completa-2-anos-com-mais-de-100-servicos-disponiveis>>. Acesso em: 14 mai. 2023.

BRASIL, Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. Gestão de Pessoas - **SOUGOV.BR completa um ano de serviços digitalizados e reduz custos para o governo federal**. 2023e. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/maio/sougov-br-completa-um-ano-de-servicos-digitalizados-e-reduz-custos-para-o-governo-federal>>. Acesso em: 14 mai. 2023

BRASIL, Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. **Gestão inicia construção participativa da Estratégia Nacional de Governo Digital**. 2023g. Disponível em: <<https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/gestao-inicia-construcao-participativa-da-estrategia-nacional-de-governo-digital>> Acesso em: 05 jun. 2023

BRASIL, Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. **Painel Estatístico de Pessoal — Português (Brasil)**. 2023f. Disponível em: <<https://www.gov.br/servidor/pt-br/observatorio-de-pessoal-govbr/painel-estatistico-de-pessoal>>. Acesso em: 10 de jun. 2023

BRASIL, Ministério da Economia. **Projeto Básico do Contrato no.03/2019**, Sigepe, 2019.

BRASIL. **Decreto de 3 de abril de 2000**. Institui grupo de trabalho interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/2000/dnn8917.htm#:~:text=DECRETO%20DE%203%20DE%20ABRIL,novas%20formas%20eletr%C3%B4nicas%20de%20intera%C3%A7%C3%A3o.&text=O%20PRESIDENTE%20DA%20REP%C3%9ABLICA%2C%20no,que%20lhe%20confere%20o%20art>. Acesso em: 16 mai. de 2023.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. **Transformação Digital**. 2023 b. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital>. Acesso em: 16 jun., 2023.

BRASIL. **Tudo sobre o Conecta Gente**. 2023 c. Publicado em 13/01/2022 Atualizado em 14/06/2023. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/sipec/conectagente/tudo-sobre-o-conectagente/>. Acesso em: 17 mai. 2023.

**SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS
INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. A reforma gerencial do Estado de 1995. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 4, p. 7 a 26, 2000. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6289>. Acesso em: 9 dez. 2024.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CRISTOVAM, J.S.S.; SAIKALI, L.B.; SOUSA, T.P. Governo digital na implementação de Serviços Públicos para a concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Sequência**, Florianópolis, n. 84, p. 209-242, abr. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/#>. Acesso em: 09 dez. 2024.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23- 48, jan.-fev. 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfjhYtRBMVxLPjCJMKNJ/abstract/?lang=pt>> Acesso em: 19 mai. 2023.

FUNAI, Marcio Takeo; REZENDE, Denis Alcides. Avaliação da gestão integrada de serviços, processos e informações do E-Gov de uma prefeitura paranaense. **Revista Paranaense de Desenvolvimento-RPD**, Curitiba, n. 118, p. 67-85, 2010. Disponível em: <<https://ipardes.emnuvens.com.br/revistaparanaense/article/view/244>> Acesso em: 15 set. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOVERNO FEDERAL. Governo Digital. **Plataformas e Ferramentas**. Publicado em: 18 ago. 2021. Atualizado em: 14 ago. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformação-digital/ferramentas>. Acesso em: 18 mar. 2024.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 1999. 3a ed.

MARTINUZZO, José Antonio. Governo eletrônico no Mercosul: o retrato segundo os portais federais de e-gov. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura**, Espírito Santo, v. 10, n. 1, 2008. Disponível em: <<https://periodicos.ufs.br/eptic/article/view/170>> Acesso em: 22 out. 2023.

MORESI, Eduardo et al. **Metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, v. 108, n. 24, p. 5, 2003.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. **Brazil's path towards a digital government for a digital economy and society**. Digital Government Review of Brazil: Towards the Digital Transformation of the Public Sector. Paris: OECD Publishing, 2018a. Disponível em: <https://read.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-review-of-brazil_9789264307636-en#page8>. Acesso em: 15 mai. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2a Ed. Novo Hamburgo – RS, Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo – ASPEUR. Universidade Feevale, 2013.

SOUGOV REQUERIMENTOS: ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO PELOS SERVIDORES DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

SILVA, Nelson. Transformação digital, a 4ª revolução industrial. **Boletim de Conjuntura**, v. 8, 2018.

SOUZA, Natércia Cristiane Mendes de; NUNES, André. A evolução da transformação digital no setor público no Brasil, no período de 2000 a 2020. **UNIVERSITAS**, n. 29, 2021.

VIDAL, Sandra Scherrer de Amorim Nagem. **Inovação e transformação digital em gestão de pessoas no governo federal: caso sougov. br.** 2022.

FIALHO, ANDRÉ LOPES *et al.* **A realidade do SOUGOV na CAPE-LACUNAS de treinamento a serem preenchidas a fim de possibilitar um atendimento mais eficiente aos servidores da UFSC.** 2023

KERLINGER, Fred N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: EPU/EDUSP, 1980.

ZANELLA, Liane Carly Hermes *et al.* **Metodologia da pesquisa.** SEAD/UFSC, 2006.