

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO
CONHECIMENTO**

LARISSA COIMBRA DO NASCIMENTO

**A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E OS USUÁRIOS DO SISTEMA
ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) DO PROTOCOLO E ARQUIVO DO
INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE (IFS) DO CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO**

São Cristóvão/SE

2023

LARISSA COIMBRA DO NASCIMENTO

**A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E OS USUÁRIOS DO SISTEMA
ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) DO PROTOCOLO E ARQUIVO DO
INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE (IFS) DO CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO**

Dissertação apresentada a Universidade Federal de Sergipe como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes.

São Cristóvão/SE

2023

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

N244c	Nascimento, Larissa Coimbra do. A competência em informação e os usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do protocolo e arquivo do Instituto Federal de Sergipe(IFS) do campus São Cristóvão [manuscrito] / Larissa Coimbra do Nascimento. – São Cristóvão, SE, 2023. 168 f. : il. ; color. Orientadora: Dra. Martha Suzana Cabral Nunes. Dissertação (mestrado profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal de Sergipe, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2023. 1. Competência em informação. 2. Arquivos e usuários. 3. Gestão da informação arquivística. 4. Sistema de informação gerencial – Sistema Eletrônico de Informações (SEI). I. Nunes, Martha Suzana Cabral, orient. II. Título. CDU 025.5 CDD 025.5
-------	---

Rosa Milena dos Santos, CRB-15/847

LARISSA COIMBRA DO NASCIMENTO

**A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E OS USUÁRIOS DO SISTEMA
ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) DO PROTOCOLO E ARQUIVO DO
INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE (IFS) DO CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO**

Dissertação apresentada à Universidade
Federal de Sergipe como parte das exigências
do Programa de Pós-Graduação em Ciência da
Informação para obtenção do título de Mestre
em Gestão da Informação e do Conhecimento

Avaliação: Aprovada

Data da Defesa: 27/07/2023

BANCA EXAMINADORA

Martha Cabral

**Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes (PPGCI/UFS)
(Orientadora)**

Documento assinado digitalmente



MANUELA RAMOS DA SILVA
Data: 03/08/2023 17:09:02-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

**Profa. Dra. Manuela Ramos da Silva
(Membro convidado Externo-PROPADM/UFS)**

Documento assinado digitalmente



ALESSANDRA DOS SANTOS ARAÚJO
Data: 02/08/2023 16:18:08-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

**Profa. Dra. Alessandra dos Santos Araújo
(Membro convidado Interno-PPGCI/UFS)**

Dedico à minha mãe

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me permitir e agraciá-lo com mais esta conquista.

A minha orientadora Profa Martha Suzana Cabral Nunes, pelos ensinamentos.

Ao meu precioso esposo Mailon Jonas do Nascimento, por me incentivar e apoiar.

As minhas colegas de turma Monique Tavares, Rosa Milena dos Santos e Juliana Fonseca, por compartilharem conhecimentos e palavras de incentivo, foi verdadeiramente um prazer conhecer vocês.

As minhas colegas de trabalho Manuela do Nascimento, Dulce Elizabeth Lima de Sousa e Silva e Nadine Passos Conceição D' Oliveira, pelas contribuições com esta pesquisa.

Um homem não pode receber coisa alguma, a não ser que lhe tenha sido dada do céu.

João 3:27

RESUMO

Este estudo aborda a Competência em Informação no contexto dos usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Protocolo e Arquivos do Instituto Federal de Sergipe (IFS) do campus São Cristóvão. Parte do princípio de que a Competência em Informação (CoInfo) requer diferentes estratégias didáticas para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários de acordo com o ambiente que se pretende desenvolvê-la. Assim, busca capacitar o usuário para usar a informação de forma precisa, autônoma e eficiente. Desta forma, esta pesquisa levantou o seguinte problema: como a competência em informação, desenvolvida junto aos usuários do setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe do campus São Cristóvão, pode contribuir para diminuir as barreiras encontradas por eles ao acessarem o Sistema Eletrônico de Informações? A partir disso, o objetivo principal é: desenvolver a competência em informação nos usuários do setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, a fim de minimizar as barreiras de acesso e uso do SEI. Objetivos específicos: identificar as necessidades informacionais dos usuários ao acessarem o SEI; mapear a competência em informação dos usuários para manuseio do SEI; desenvolver um Guia Prático para os usuários do SEI do Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, como produto final desta dissertação. Em relação aos procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de mestrado profissional, caracterizada quanto ao objetivo como exploratória, de abordagem qualitativa, de natureza aplicada e em relação ao método de investigação se apoiou em uma revisão bibliográfica, uma pesquisa documental e um estudo de caso. Utilizou um questionário *on-line* aplicado junto aos usuários do SEI e uma análise documental nos processos autuados no IFS, campus São Cristóvão, entre janeiro de 2022 a junho de 2023, como técnica de coleta de dados e usou a análise de conteúdo de Bardin para análise dos resultados. Sendo assim, este estudo identificou que o desenvolvimento da competência em informação pode diminuir as barreiras encontradas pelos usuários ao usar o SEI, pois melhora e otimiza o uso do sistema que por meio do Guia Prático e principalmente com o auxílio dos vídeos de orientação do uso do sistema trarão mais autonomia para o usuário, com uma margem de erro na abertura dos processos menor, já que terá um instrumento de orientação em mãos, tornando o acesso e uso do SEI mais fácil e célere, com usuários mais seguros e satisfeitos quanto ao uso do sistema.

Palavra- Chaves: competência em informação; usuários de arquivos; papel do arquivista; Sistema eletrônico de Informações (SEI).

ABSTRACT

His study addresses Information Literacy in the context of Electronic Information System (SEI) users of Protocol and Archives sector at São Cristóvão campus of Federal Institute of Sergipe (IFS). It starts from the principle that Information Literacy (CoInfo) requires different didactic strategies to satisfy users informational needs according to the environment in which it is intended to be developed. Thus, it seeks to enable users to use information accurately, autonomously and efficiently. In this way, this research raised the following problem: how information literacy developed by Protocol and Archive sector users at São Cristóvão campus of Federal Institute of Sergipe can contribute to reducing the barriers encountered by them when accessing the Electronic System of Information (SEI)? So its main objective is: to develop information competence in Protocol and Archive sector users at São Cristóvão campus of Federal Institute of Sergipe, in order to minimize the barriers to access and use the Electronic Information System (SEI). Specific objectives: to identify users' informational needs when accessing SEI; to map users' information competence for handling SEI; and to develop a Practical Guide for SEI users of Protocol and Archives sector at São Cristóvão campus of Federal Institute of Sergipe (IFS) as the final product of this dissertation. In relation to the methodological procedures, this is a professional master research, which is characterized as exploratory to its objective, with a qualitative approach and an applied nature. In relation to the investigation method, it was based on a bibliographical review, a documentary research and a case study. As data collection technique, it used an online questionnaire applied to SEI users at São Cristóvão campus and also a document analysis applied to administrative proceedings filed, both were applied between January 2022 and June 2023. It used Bardin's content analysis to study the results. Therefore, this study identified that the development of information literacy can reduce the barriers encountered by users when using the SEI, as it improves and optimizes the use of the system and through the Practical Guide and mainly with the help of the videos that guide its use. of the system will bring more autonomy to the user, with a smaller margin of error in the opening of the processes, since he will have a guidance instrument in his hands, making the access and use of the SEI easier and faster, with users more secure and satisfied regarding the system usage.

Keywords: information literacy; record users. archivist's role; Electronic Information System (SEI)

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modelos de Competência em Informação 1.....	26
Quadro 2 - Modelos de competência em Informação 2	27
Quadro 3 - Competência em Informação para profissionais de arquivo	27
Quadro 4 - Competência em informação para usuários do arquivo	29
Quadro 5 - Lista de Instituições Federais de Ensino que aderiram ao SEI como Processo Eletrônico.....	40
Quadro 6 - Vantagens e Benefícios do SEI.....	43
Quadro 7 - Critérios de inclusão e exclusão para aplicação dos questionários.....	49
Quadro 8 - Objetivos específicos e os procedimentos metodológicos	53
Quadro 9 - Estrutura do Guia Prático do SEI.....	65
Quadro 10 - Perfil dos usuários do SEI no IFS, campus São Cristóvão	68
Quadro 11 - Vantagens e desvantagens do SEI de acordo com o usuário do IFS, campus São Cristóvão.....	73
Quadro 12 - Processos mais abertos no IFS, campus São Cristóvão no ano de 2022	74
Quadro 13 - Problemas de gerenciamento do SEI /IFS.....	78
Quadro 14 - Plano de Ação para criação do Guia Prático do SEI	85

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Visões de Competência em Informação	25
Figura 2 - Atividades realizadas no Protocolo	35
Figura 3 - Grau de sigilo dos documentos públicos.....	36
Figura 4 - Ações do processo eletrônico	39
Figura 5 - Resumo dos Procedimentos Metodológicos	53
Figura 6 - Organograma da Gerência de Administração do campus São Cristóvão	56
Figura 7 - Organograma da CGPA	59
Figura 8 - Organograma do Campus São Cristóvão	60
Figura 9 - Análise SWOT do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão... 61	
Figura 10 - Busca de processos gerados por unidade do IFS, São Cristóvão	66
Figura 11 - Busca de documentos gerados e recebidos por unidade do IFS, são Cristóvão ... 67	
Figura 12 - Ciclo da competência em Informação	76
Figura 13 - Fundamentação teórica para elaboração do Guia Prático do SEI.....	77
Figura 14 -Histórico de implantação do SEI no IFS.....	83
Figura 15 - Tela de Processos 4.0.9 da versão do SEI utilizada no IFS	84
Figura 16 -Capa e sumário do Produto final: Guia Prático do SEI.....	88
Figura 17 - Descrição detalhada dos ícones da tela de processo do SEI	89
Figura 18 - Operações Básicas com processos e documentos: autuando processo no SEI.	89
Figura 19 - Vídeos com orientações de abertura dos principais processos do IFS, campus São Cristóvão.....	90
Figura 20 - Vídeos com dicas de Procedimentos no SEI	90

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Atendimento prestado pela arquivista do IFS, campus São Cristóvão	69
Gráfico 2 - Satisfação quanto ao atendimento da arquivista do IFS, campus São Cristóvão..	69
Gráfico 3 - Características dos manuais de orientação disponível no IFS.	72
Gráfico 4 - Produção documental do IFS, campus São Cristóvão.	75

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACRL-*Association of College Research Libraries*

ACT - Acordo de Cooperação Técnica

ALA - *American Library Association*

BDTD - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

BRAPCI - Base de Dados em Ciência da Informação

CAT-SEI- Central de Atendimento do SEI

CEFET/SE - Centro Federal de Educação Tecnológica de Sergipe

CGPA - Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo

CoInfo - Competência em Informação

DAAD - Departamento de Assuntos Administrativos

DGRI - Departamento de Gestão de Risco e Integridade

DTI - Diretoria de Tecnologia da Informação

EAD - Educação a Distância

EMBRAPA - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

eDOC - Gerenciador Eletrônico de Documentos e Processos

SIC -Serviços de Informação ao Cidadão

FOFA - Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças

GED - Gestão Eletrônica de Documentos

GLPI - Gestão de Chamados de Informática

IFS - Instituto Federal de Sergipe

MEC - Ministério da Educação

PEN - Processo Eletrônico Nacional

POP - Procedimento Operacional Padrão

PROAD - Pró-Reitoria de Administração

PRODIN - Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

SAPIENS - Sistema AGU de Inteligência Jurídica

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Micro e Pequenas Empresas

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SIGADIM – Sistema de Administração dos Sistemas

SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio

SUAP - Sistema Unificado de Almocharifado e Patrimônio

SWOT - *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*

TAE -Técnicos Administrativo em Educação

TCU - Tribunal de Contas da União

TI - Tecnologia da Informação

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

TRF 4 - Tribunal Regional Federal 4ª Região

UFS - Universidade Federal de Sergipe

UNED - Unidade Descentralizada

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 Problemática	16
2 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	20
2.1 Os modelos de competência em informação e sua aplicação nos arquivos	24
2.2 A competência em Informação e os usuários do arquivo	29
3 A ARQUIVOLOGIA E O PAPEL DO ARQUIVISTA FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS	31
3.1 O protocolo e o arquivo nas instituições públicas	33
4 O SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)	38
4.1 A gestão de processos e aplicada ao SEI	44
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	48
5.1 Classificação da Pesquisa	48
5.2 População, local e amostra	49
5.3 Técnicas de coleta de dados	50
5.4 Quadro orientativo dos procedimentos metodológicos de acordo com os objetivos específicos do estudo	53
6 DIAGNÓSTICO	55
6.1 Nome e natureza da organização	55
6.3 Definição do negócio	56
6.4 Principal foco ou área	57
6.5 Descrição dos principais serviços	57
6.6 Missão, visão e valores	57
6.7 Recursos humanos	57
6.8 Perfil de usuários	58
6.9 Análise SWOT	58
7 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO	64
8 RESULTADO DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO	66
8.2 Levantamento de processos abertos no SEI/IFS, Campus São Cristóvão	74
8.3A Implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) no Instituto Federal de Sergipe (IFS)	80
8.4 Plano de ação	85

9 PRODUTO: GUIA PRÁTICO DO SEI	88
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
REFERÊNCIAS	94
APÊNDICE A - Questionário.....	102
APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista com a Coordenadora Geral do Protocolo e Arquivo - CGPA.....	105
APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE	106
APÊNDICE D - Processos abertos no IFS, campus São Cristóvão, em 2022	108
APÊNDICE E - Guia Prático do SEI	130
ANEXO A– Termo de anuência de realização de pesquisa	165
ANEXO B – Parecer Consubstanciado CEP/UFS	166

1 INTRODUÇÃO

A Competência em Informação (CoInfo) é aplicada a diversas áreas do conhecimento, por ter uma abordagem transdisciplinar que permite sua inserção na Arquivologia. Nessa perspectiva, ela será abordada neste trabalho no contexto dos usuários do setor de protocolo e arquivo do Instituto Federal de Sergipe (IFS) do Campus São Cristóvão, em relação ao uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

A CoInfo é um processo contínuo que deve ser desenvolvido e aprimorado de acordo com a necessidade de informação de cada indivíduo. Diante disso, a implantação do SEI no âmbito do IFS trouxe uma nova realidade para o arquivista do setor de protocolo e arquivo do Campus São Cristóvão: atender e orientar os usuários do SEI. Esses usuários são formados por professores, técnicos administrativos e colaboradores terceirizados, tornando necessário desenvolver neles a competência em informação para uso do sistema.

O uso de sistemas informatizados para tramitação de processos nas instituições públicas torna-se cada vez mais comum, sendo os três principais sistemas de informações mais utilizados pelos órgãos públicos como processos eletrônicos o Sistema Integrado de Patrimônio (SIPAC), o Sistema Unificado de Almoxarifado e Patrimônio (SUAP) e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Nessa perspectiva, com a modernização dos serviços públicos e o surgimento de normativas voltadas para a obrigatoriedade da implantação do processo eletrônico, o IFS adotou o SEI como Processo Eletrônico Nacional (PEN), visando à otimização dos seus serviços, contribuindo para facilitar a busca, o acesso e o uso da informação na esfera pública e por dar maior celeridade às tarefas realizadas pelos servidores em seus respectivos setores.

A falta de mecanismos adequados para a orientação dos usuários do Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, aliada à pouca familiaridade no uso do processo eletrônico podem resultar em frustrações por parte deles ao não terem suas necessidades informacionais atendidas ou, simplesmente, por não conseguirem abrir um processo ou não saber usar alguma funcionalidade do sistema.

É nesse contexto que essa pesquisa busca reflexões sobre a importância do desenvolvimento da CoInfo nos usuários do SEI e como essas competências podem contribuir para diminuir as barreiras que a mudança do uso de processos físicos para o uso do processo

eletrônico trouxe para o usuário do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão.

Por conseguinte, o SEI foi criado pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e possui como principais objetivos a economia de recursos financeiros, transparência nos processos e a sua sustentabilidade. É um software que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, que promove a eficiência administrativa (NASCIMENTO, 2017). Foi cedido o direito de uso ao Instituto Federal de Sergipe por meio do Acordo de Cooperação Técnica 77/2020¹ e da Portaria 2.910 de 20 de dezembro de 2021², que instituíram o uso do SEI como sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos no âmbito do IFS.

Dessa forma, com a implantação do SEI como sistema oficial de informações, documentos e processos eletrônicos no IFS, surge uma nova forma de gerir e usar a informação, trazida pelos avanços tecnológicos que geraram novos contextos informacionais e levaram os usuários a necessitarem de um maior conhecimento do sistema e autonomia na utilização.

Portanto, o desenvolvimento da competência em informação é útil para a otimização do uso do SEI pelos usuários, haja vista a pouca familiaridade dos mesmos com o processo eletrônico e, também, para desenvolver habilidades necessárias para usar a informação de maneira efetiva.

Assim, entende-se que, para atender às demandas informacionais trazidas pela implantação PEN no IFS, é necessário levar em consideração, além de aspectos como recursos humanos, recursos tecnológicos e recursos financeiros, quais as dificuldades encontradas pelos usuários ao usar o SEI.

1.1 Problemática

Desde o uso de processos e documentos físicos até o uso dos atuais sistemas informatizados de informações, a preocupação dos arquivistas com as necessidades informacionais dos usuários de arquivos é relativamente recente, ao contrário das bibliotecas

¹ Disponível em: [http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Acordo_de_Cooperacao_Tecnica_5382299%20\(2\).pdf](http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Acordo_de_Cooperacao_Tecnica_5382299%20(2).pdf). Acesso em: 20 ago.2022.

² Disponível em: http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/informativo_2910_2021_Instituir%20o%20uso%20SEI_01.01.2021.pdf. Acesso em: 20ago.2022.

onde são mais institucionalizadas, conforme sinalizam autores como Penteado, (1995), Jardim e Fonseca (2004), Lousada, Almeida Júnior e Valentim (2011), Duff (2016), Anna e Campos, (2016) e Bragato e Medeiros (2019).

Dessa forma, com a mudança do uso do SIPAC, sistema de abertura de processo físico usando anteriormente no IFS, para uso do SEI, primeiro processo eletrônico usado no IFS, surge a necessidade de desenvolver a CoInfo nos usuários do SEI, para o acesso e uso das funcionalidades do sistema devido à falta de familiaridade dos usuários com sistemas informatizados e das dificuldades intrínsecas de uma geração que não é nato-digital.

Assim, o uso do SEI trouxe mudanças significativas no atendimento prestado pela arquivista do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão e, conseqüentemente, no comportamento dos usuários em relação ao acesso e uso da informação no seu dia a dia. Todavia, observa-se que a administração dos arquivos ainda se encontra mais centrada nos materiais do que nas expectativas e necessidades informacionais dos usuários, apesar de avanços notados na literatura da área (ARAUJO, 2013; DA PURIFICAÇÃO CUSTÓDIO GARCIA, 2018; JARDIM; FONSECA, 2004), o que representa um problema, considerando-se as mudanças tecnológicas e a implementação do SEI, que exigem adequações do ponto de vista da visão a respeito dos usuários e da atuação do arquivista nesse contexto.

No entanto, o papel do arquivista no desenvolvimento da CoInfo é o de capacitar os usuários do arquivo para superar as barreiras encontradas no momento da necessidade da informação, de modo a permitir-lhes reconhecer, buscar, recuperar, avaliar, organizar e usar a informação com efetividade e autonomia.

Por conseguinte, as iniciativas formadoras de competências em informação na Arquivologia dependem da participação do arquivista, de modo a orientar e facilitar o acesso à informação desejada pelo indivíduo de forma que ele usufrua das informações e dos recursos tecnológicos, atendendo suas próprias necessidades.

Dessa forma, diante da realidade trazida pelo uso do processo eletrônico por meio do SEI, levantou-se o seguinte problema de pesquisa: como a CoInfo, desenvolvida junto aos usuários do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, pode contribuir para diminuir as barreiras encontradas por eles ao acessarem o SEI? Dito isso, o objetivo geral desse trabalho é desenvolver a CoInfo nos usuários do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, a fim de minimizar suas barreiras no acesso e uso do SEI. Os objetivos específicos são: identificar as necessidades informacionais dos usuários ao acessarem o SEI; mapear a CoInfo dos usuários para manuseio do SEI; desenvolver um Guia Prático de acesso

e uso do SEI para os usuários do IFS, campus São Cristóvão, contemplando as funcionalidades do sistema, como produto final da dissertação.

Por conseguinte, a escolha do IFS, campus São Cristóvão, como um campo de estudo, fundamentou-se por meio de observações feitas pela Coordenadora de Protocolo e Arquivo, que também é arquivista e pesquisadora deste estudo, durante o atendimento dos usuários do SEI, em que foi notado que havia dificuldades por parte deles em utilizarem o processo eletrônico e entenderem as funcionalidades presentes no sistema, necessitando de um atendimento individualizado, com uma linguagem apropriada. Foi observado, também, que o usuário não se apropriou das informações passadas em cursos de capacitação e das informações disponíveis no site do Portal do SEI³ da instituição.

Desta forma, dentre as motivações desta pesquisa está o fato da pesquisadora deste estudo ter participado da Comissão de Implantação do SEI no âmbito do IFS de acordo com a Portaria 2.910 de 20 de dezembro de 2021⁴, fazer parte da Central de Atendimento do usuário SEI (CAT-SEI), Portaria nº 2.774 de 30 de novembro de 2022, por ser Coordenadora do Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, Portaria nº 2916 de outubro de 2017⁵ e também por ser o SEI o PEN utilizado pelo IFS desde janeiro de 2022.

Outros motivos que levaram à realização desta pesquisa está no elevado potencial de pesquisa para a área da Arquivologia, para a formação acadêmica e formação continuada do arquivista, a fim de propor subsídios teórico-práticos que auxiliem o desenvolvimento e aplicação da CoInfo no universo arquivístico, servindo como impulsos para a realização de outras pesquisas com abordagens próximas.

Nessa perspectiva, surge a inquietação da arquivista do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão e também pesquisadora deste estudo, em prestar um serviço que atenda às necessidades dos usuários do SEI no IFS, campus São Cristóvão, utilizando-se das ferramentas apropriadas para familiarizá-los com o acesso e uso do sistema, visando diminuir o impacto que o uso do processo eletrônico trouxe para esses usuários.

Ademais, este estudo trará benefícios para o IFS, pois o SEI é o sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos usado no âmbito do IFS e, com a elaboração do Guia Prático do SEI como um instrumento de orientação para a abertura dos processos, proporcionará maior autonomia para o usuário usar o sistema. Também será importante para a

³Disponível em <https://portalsei.ifs.edu.br/> . Acesso em: 03set.2022.

⁴Disponível em:

https://portalsei.ifs.edu.br/documentos/informativo_2910_2021_Instituir%20o%20uso%20SEI_01.01.2021.pdf
Acesso em: 03set.2022.

⁵ Disponível em: [file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_161-2017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_161-2017%20(1).pdf). Acesso em: 10 fev.2023.

arquivista do setor, pois identificará as necessidades informacionais dos usuários do arquivo, o que possibilitará melhor atendimento e satisfação dessas necessidades e, por fim, contribuirá com mais estudos sobre o uso do SEI nos órgãos públicos e o desenvolvimento da CoInfo em informação nos usuários dos arquivos, áreas não muito exploradas na Arquivologia e por tanto, relevante para a Arquivologia, o arquivista e a comunidade do IFS, campus São Cristóvão.

Portanto, é diante da necessidade diária do uso do SEI pelos dos servidores do IFS do campus São Cristóvão como usuário do sistema e da dificuldade de acesso, uso e compreensão das funcionalidades do SEI, observada no momento do atendimento, é que se justifica a realização desta pesquisa. Além do mais, é importante contribuir com discussões e buscar informações que possibilitem a compreensão da importância da competência em informação em arquivos e os impactos da implantação do SEI nos órgãos públicos.

A construção desta dissertação é fundamentada em dez seções. A seção inicial de introdução apresenta o tema, o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa. Já a segunda seção aborda a questão da necessidade do desenvolvimento da CoInfo nos usuários do SEI do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão e a aplicação dos modelos de competência informacional nos arquivos e usuários. A terceira seção faz um paralelo entre a Arquivologia, o arquivista, o protocolo e arquivo no setor público e a inserção das novas tecnologias no contexto dos arquivos. A seção quarta aborda sobre o conceito, a descrição e uso do SEI nas instituições públicas e a gestão de processos aplicada ao SEI. Na seção cinco são descritos os procedimentos metodológicos aplicados na pesquisa, seguida da seção seis com o diagnóstico e a seção sete com a proposta de intervenção. Na seção oito estão descritos os resultados da intervenção e discussões identificados nesta pesquisa, seguido da seção nove com a descrição do produto final elaborado e finalizando com a seção dez das considerações finais.

2 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Em suas origens, a expressão competência teve suas primeiras alusões no século XVI, na área jurídica, e era entendida como a capacidade de alguém para julgar alguma questão. Mais tarde, passou a ser tratada de forma genérica e entendida como a qualificação de uma pessoa capaz de realizar determinada atividade com efetividade (BELLUZZO, 2007).

No que se refere à expressão competência em informação, a *American Library Association (ALA)*, juntamente com a *Association of College Research Libraries (ACRL)*, apresentam a definição de que essa competência corresponde à presença de um “[...] conjunto de habilidades que exige dos indivíduos reconhecer quando a informação é necessária, ter a capacidade de localizar, avaliar, e utilizar de forma eficaz a informação necessária” (ALA, 2000, p. 2, tradução nossa).

Dudziak, (2002 *apud* ALMEIDA; FARIAS 2019, p.39) explica o termo competência em informação da seguinte forma:

o termo competência em informação deriva da expressão original *Information Literacy* que surgiu na literatura americana em 1974 a partir da ideia de capacitar os indivíduos para o domínio dos processos informacionais no ambiente de trabalho. Pode ser definida como o domínio sobre o universo informacional, incorporado habilidades, conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento.

A mesma autora em 2003 propôs diversas possibilidades para a tradução do termo original *Information Literacy* como: alfabetização informacional, letramento, literacia ou letramento, fluência informacional, competência em informação, dando preferência a esse último. (DUDZIAK, 2003).

Ademais, a expressão CoInfo foi mencionada pela primeira vez pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski em 1974 em seu relatório intitulado de *The information service environment relationships and priorities*, para designar habilidades ligadas ao uso da informação eletrônica. Ele se preocupou com o uso da informação em contextos de trabalho e de resolução de problemas. Já os primeiros estudos sobre CoInfo originaram-se no âmbito da Biblioteconomia na década de 1970 nos Estados Unidos e se consolidaram também na Ciência da Informação (FURTADO; CAVALCANTE; SANTOS, 2022).

Desta forma, ela é conhecida internacionalmente como *Information Literacy* e é um processo de ensino-aprendizagem que deve ser planejado preferencialmente por uma equipe multidisciplinar, pois a aplicação da competência em informação requer a utilização de

diferentes estratégias didáticas e ambientes de aprendizagem que permitam desenvolver competências e habilidades necessárias à resolução de problemas institucionais. (VILHENA; DIAS, 2022)

Já Zarifian (1999 *apud* DALTRO, 2017, p.30) aponta que existem diferentes competências nas organizações estando divididas em três domínios, conforme demonstrado abaixo:

autonomia, responsabilização e comunicação a saber: a) competência sobre processos: referem-se aos conhecimentos do processo de trabalho; b) competência técnicas: são conhecimentos específicos sobre o trabalho que deve ser realizado; c) competência sobre a organização: saber organizar os fluxos de trabalho; competência de serviço : aliar à competência técnica ao impacto que este produto ou serviço terá sobre consumidor final; e) competências sociais: saber ser, incluindo atitudes que sustentam os comportamentos das pessoas.

A competência em informação, quando bem desenvolvida efetivamente, de acordo com Belluzzo e Kerbauy (2004, p. 134), traz os seguintes benefícios:

mais independência em suas pesquisas e maior senso de responsabilidade com o seu resultado/produto; aprendem a reconhecer a necessidade da informação, a identificar as fontes potenciais e a analisar criticamente a informação; compreendem que a informação não é necessariamente conhecimento até que seja analisada, questionada e integrada em seu corpo de conhecimentos e experiências e aplicada ao seu cotidiano.

É nesse contexto de independência, autonomia e responsabilidade atribuído ao usuário do SEI do IFS, campus São Cristóvão que este estudo busca contribuir com mais reflexões sobre a competência em informação nos arquivos. Nessa perspectiva, Belluzzo (2007) afirma que a competência em informação é constituída de uma combinação de habilidades cognitivas e práticas inteiramente relacionadas, bem como de informações e conhecimentos adquiridos ao longo da vida, envolvendo também motivação, atitudes, emoções e outros componentes sociais que mobilizam o sujeito contemporâneo para uma ação eficiente e eficaz.

Dudziak (2010, p. 5) afirmou que, dentro do contexto do impacto das tecnologias nas bibliotecas e dos avanços tecnológicos que trouxeram a necessidade de ações voltadas para busca, recuperação e disseminação da informação, “a necessidade de aprendizado dos alunos não poderiam mais ser satisfeita com livros, textos e materiais existentes na biblioteca. Era preciso dar condições para que aprendessem mais e melhor de maneira independente e autônoma”.

De acordo com Belluzzo (2018), a competência pode ser considerada como uma coleção de atributos pessoais originados da combinação desses atributos e realização de ações, atividades, em contextos específicos, visando atingir determinado resultado.

Para Ottonicar, Yafushi e Santos (2019), ela é essencial como estratégia para consolidar o acesso, a necessidade, a busca e o uso da informação em diferentes contextos e no caso deste estudo, dentro do contexto da necessidade dos usuários do SEI de utilizar o sistema de forma efetiva e autônoma.

Portanto, o conceito de competência está relacionado não apenas ao indivíduo, mas ao contexto no qual ele está inserido. O indivíduo competente em informação deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar a informação efetivamente. Desta forma, com a abertura dos processos administrativos do IFS sendo realizada pelo próprio usuário do SEI, tornou-se necessário o desenvolvimento da competência em informação para o uso efetivo e disponibilização aos usuários de recursos necessários para utilização do sistema.

De acordo com Silva Júnior e Duarte (2020, p.32), os estudos sobre a CoInfo passam não só a fazer parte do universo dos bibliotecários, “mas sim dos demais profissionais que, inseridos no ambiente institucional, devem desenvolver os atributos fundamentais para desempenhar as funções que lhes foram repassadas de acordo com o cargo que ocupa”.

Pode-se dizer, de acordo com Cargnato (2000, p. 50), que “no Brasil, o termo está em fase de construção e os primeiros estudos sobre Competência em Informação datam do início dos anos 2000 por Caregnato que o traduziu como alfabetização informacional”.

De acordo com Furtado (2019, p.82),

Elizabeth Dudziak pode ser considerada a principal precursora de Information Literacy no Brasil. Apresentou em 2001 sua dissertação intitulada: A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas cujo objetivo foi analisar, segundo um referencial histórico-conceitual, práticas e conhecimentos acerca da Information Literacy, a fim de sistematizar a matéria, com ênfase no papel educacional das Bibliotecas. Nesse trabalho a autora apresenta o percurso de construção e consolidação da Information Literacy desde o Relatório de Zurkowski em 1974 até o fim da década de 1990, referencial este que embasa muitas pesquisas até os dias de hoje

Na Arquivologia, a competência em Informação foi inserida em 2014, com pesquisas em torno da Competência em Informação de estudantes de Arquivologia. Nesse contexto, propunha a expansão do conceito de educação de usuários e o desenvolvimento de habilidades necessárias para interagir no ambiente digital.

De acordo com Furtado (2019, p.65):

oficialmente no Brasil consolidou-se o termo Competência em Informação. Tal proposição iniciou-se no XIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU, realizado na cidade de Natal/RN em 2004 e consolidou-se em 2011, no Seminário “Competência em Informação: cenários e tendências”, realizado durante o XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação na cidade de Maceió/AL sendo registrada na “Declaração de Maceió sobre a Competência em Informação”, documento resultado do evento. A exemplo de outros países, na “Carta de Marília” (2014) foi recomendada a utilização da sigla – CoInfo – para indicar essa competência, a fim de que pudesse haver diferenciação com a sigla utilizada para a Ciência da Informação (CI).

O mesmo autor (2019, p.95) também sinaliza que

a decisão pela tradução do termo foi corroborada pela UNESCO, por meio da publicação *Overview of Information Literacy Resources Worldwide* – 1ª e 2ª edições (UNESCO, 2013, 2014) organizada por Horton Jr. que consolidou a utilização da expressão “Competência em Informação” como tradução oficial do termo americano *Information Literacy* para o português utilizado no Brasil, inclusive, estando registrada na logomarca da UNESCO para a CoInfo.

Dessa forma, no Brasil destacam-se as pesquisadoras Sônia Caregnato, no ano 2000, Elizabeth Adriana Dudziak e Regina Belluzzo em 2001 e Maria Helena Hatschbach no ano de 2002, consideradas precursoras da temática no país. (FURTADO, 2019 *apud* FURTADO; CAVALCANTE; SANTOS, 2022).

Já em um recorte entre 2001 e 2005 citam-se os autores que publicaram sobre o tema: Elisabeth Adriana Dudziak, Janaina Ferreira Fialho, Regina Célia Baptista Belluzzo, Bernadete Campello, Daniela Melaré Vieira Barros, Silvânia Vieira Miranda, Helena Silva, Jussara Lima, Marco Antônio Brandão, Othon Jambeiro, Kira Tarapanoff e M. Soares. (LECARDELLI; PRADO, 2006).

Portanto, com o desenvolvimento de competência em informação para usar o SEI no âmbito do IFS, campus São Cristóvão, trará autonomia para o usuário no seu dia a dia, com uma margem de erro na abertura dos processos menor, tornando o acesso ao sistema mais célere, com usuários satisfeitos e mais seguros quanto ao uso do sistema.

Sendo assim, Furtado, Cavalcante e Santos (2022, p. 167) definem a CoInfo como “um movimento relevante e necessário que deveria abarcar todos os indivíduos, transitar em qualquer currículo ou formação – formal ou informal, e se fundamentar no trabalho colaborativo, que perpassa os limites da biblioteca, [arquivos] e instituições de ensino”.

Dessa forma, a competência em informação viabiliza o acesso à informação e ao conhecimento de diversas modalidades de leituras, conteúdos e unidades de informação. Ela pode ser definida como um processo que torna as pessoas capazes de solucionar uma

necessidade de informação, bem como buscar, acessar, organizar e transformar a informação em conhecimento.

Portanto, não seria benéfico para os arquivos que seus profissionais se limitassem às técnicas básicas de orientação de pesquisa e da disponibilização apenas da informação física. Dessa forma, é importante buscar reflexões sobre a atenção dada aos usuários e a eficiência dos serviços prestados no momento da busca da informação e no desenvolvimento de competência em informação para gerar autonomia nos usuários.

2.1 Os modelos de competência em informação e sua aplicação nos arquivos

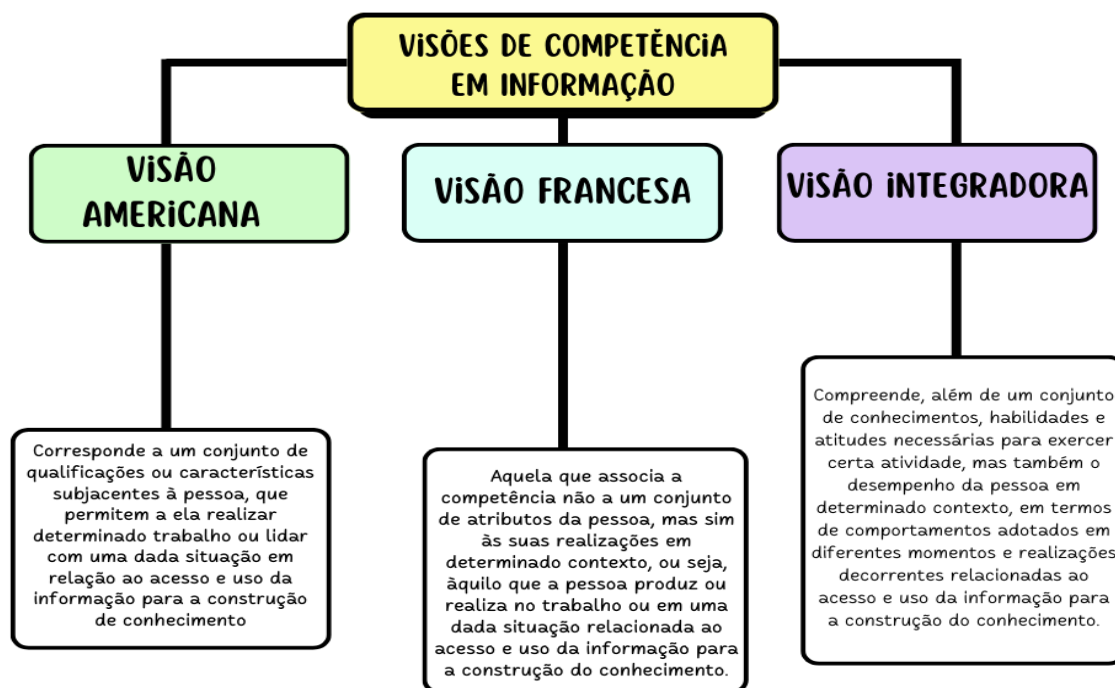
A competência em Informação também é definida como a mobilização de conhecimentos (saberes) e habilidades (fazeres) direcionadas aos processos de busca, seleção e uso da informação em espaços de informação, educação e cultura, como bibliotecas, [arquivos] universidades e escolas inseridas na sociedade da informação e do conhecimento. (BELLUZZO, 2007; CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2010).

O Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia apresenta a competência em informação como “um conjunto de competências que uma pessoa possui para identificar a informação, manipular fontes de informação, elaborar estratégias de busca e localizar a informação, bem como avaliar as fontes de informação” (CUNHA, CAVALCANTE, 2008, p.19).

Dessa forma, ela possibilita a tomada de decisão, a resolução de situações problemáticas e o próprio processo de acesso e uso da informação de forma inteligente para construção de conhecimento e sua aplicação a uma realidade vivida no dia a dia [dos usuários dos arquivos] (BELLUZZO, 2018).

No entanto, existem modelos e visões de competência em informação sintetizados a seguir na figura 1 que, ao longo dos anos, contribuíram para o fortalecimento e reconhecimento da importância do desenvolvimento da competência em Informação.

Figura 1 – Visões de Competência em Informação



Fonte:(BELLUZZO, 2018, p. 35-36).

Nessa perspectiva, pode-se citar, além das principais visões trazidas pela competência em informação, o modelo de competência proposto pela *The Association of College and Research Libraries* (ACRL, 2000), segundo o qual a Competência em Informação é um conjunto de habilidades requeridas das pessoas para reconhecer quando a informação é necessária e possuir habilidade para localizar, avaliar, e usar com efetividade a informação recuperada. Há também o modelo relacional de Bruce (2002), que pressupõe que o desenvolvimento da competência em informação é concebido mediante as experiências vivenciadas pelo próprio sujeito. É o aprendizado baseado nas diferentes maneiras pelas quais usamos a informação na vida acadêmica, profissional e social.

Outro modelo que é considerado um dos mais utilizados no mundo é o proposto pela *American Association of School Librarians* – ALA (1989) por meio do documento *Information Power*, documento esse que concretiza a assimilação do conceito Competência em Informação pela classe bibliotecária, a qual propõe um conjunto de recomendações para o desenvolvimento da competência em informação, nas quais as habilidades estão agrupadas em três grupos:

a) competência para lidar com informação relacionada ao acesso à informação de forma eficiente e efetiva, avalia a informação de forma crítica e competente e a usa com precisão e criatividade; b) informação para aprendizagem independente-vinculada à busca persistente da informação relacionada aos interesses pessoais,

aprecia diversas formas criativas de expressar a informação e se esforça para obter excelência na busca da informação para produção de conhecimento; e c) informação para responsabilidade social relacionada ao reconhecimento a importância da informação para a sociedade democrática, tem comportamento ético no que concerne à informação e à tecnologia da informação e participa efetivamente de grupos, a fim de buscar e gerar informação (CAMPELLO,2003, p.31).

Esses conceitos constituem a base para inúmeras atividades, de âmbito internacional e nacional, desenvolvidas em prol do fortalecimento e desenvolvimento da Competência em Informação. Há também outros modelos que serão listados conforme quadro 1 abaixo.

Quadro 1 - Modelos de Competência em Informação 1

MODELOS	AUTORES	PAIS DE ORIGEM
<i>Taxonomies of the School Library Media Program. The Organized Investigator - Circular Model.</i>	David Loertscher	ESTADOS UNIDOS
<i>The Big6 Skills Information Problem Solving Approach to Information Skills Instruction.</i>	Michael Eisenberg e Robert Berkowitz	
<i>Pathways to Knowledge Follett's Information Skills Models.</i>	Marjorie Pappas e Ann Tepe	
<i>The Research Cycle</i>	Jamie Mackenzie	
<i>Information Literacy: Dan's Generic Model.</i>	Dan Barron	
<i>INFOZONE</i>	Assiniboine South School Division of Winnipeg	CANADÁ
PADRÕES UNIVERSITÁRIOS DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO		PAIS DE ORIGEM
Information Literacy Competency Standards of Higher Education da (ACRL/ALA).		ESTADOS UNIDOS
SCONUL'S the Seven Pillars of information Literacy.		INGLATERRA
Information Literacy Standards – Council of Australian University Librarians (CUAL).		AUSTRALIA
Australian and New Zealand Information Literacy Framework – Institute for Information Literacy (ANZIL).		AUSTRALIA E NOVA ZELÂNDIA

Fonte: Farias (2014, p.72)

Quadro 2- Modelos de competência em Informação 2

MODELOS	PROPONENTE	ANO	ORIGEM
Big6 Skills	Mike Einsenberg e Bob Berkowitz	1987	Estados Unidos
Information Search Process – ISP	Carol Kuhlthau	1991	Estados Unidos
Sevenpillars	SCONUL	1999	Reino Unido
Quadro relacional de Bruce: Seven Faces of Information Literacy/ Six Frames for Information Literacy Education	Christine Susan Bruce et al	1997/2006	Atuália

Fonte: Furtado (2019, p.100)

No entanto, este estudo utilizará o modelo de competência proposto por Belluzzo (2007), o qual, a partir de pesquisas feitas internacionalmente, adéqua-se à realidade brasileira e que, para a pesquisadora deste estudo, aplica-se muito bem aos arquivos, proposto como parâmetro norteador para o desenvolvimento da competência em informação, conforme exposto no quadro 3 abaixo.

Quadro 3 - Competência em Informação para profissionais de arquivo

PADRÃO	INDICADORES DE DESEMPENHO	RESULTADOS DESEJÁVEIS
1 – O arquivista competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação.	O profissional de arquivo competente em informação define a necessidade de informação, na prática diária do trabalho. Reconhece as necessidades de informação dos usuários do arquivo e determina um planejamento e um cronograma adequado para obter a informação.	Identifica a informação necessária e formula questões apropriadas e uso fontes de informação gerais e específicas para aumentar seu conhecimento sobre o assunto.
2 – O arquivista competente em informação acessa a informação necessária com efetividade.	O profissional de arquivo competente em informação busca selecionar métodos mais adequados de busca e recuperação da informação para encontrar a informação necessária com o uso de palavras-chaves, vocabulário controlado, operadores booleanos, termos relacionados a informação necessária e consulta outros profissionais da informação.	Usa e disponibiliza vários sistemas de recuperação e esquema de classificação da informação (impressos e eletrônicos). Constrói e implementa estratégias de busca por meio de competências para a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e também elaborar manuais como instrumento de orientação dos usuários do arquivo. Elabora manuais para

		orientações dos usuários do arquivo e realiza pesquisas com especialistas.
3 – O arquivista competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes.	O profissional de arquivo competente em informação busca identificar o que realmente o usuário precisa. Demonstra conhecimento da maior parte das ideias das informações obtidas; articula critérios de avaliação da informação, compara conhecimentos anteriores com atuais, sintetiza e comunica os resultados da busca da informação com efetividade.	Examina e compara a informação de diversas fontes para avaliar a confiança, validade, precisão, autoridade e atualidade. Seleciona a informação relevante com base na compreensão das ideias contidas nas fontes de informação. Mostra compreensão e reformula conceitos com suas próprias palavras da necessidade de verificar a precisão e a completeza de dados ou fatos.
4 – O arquivista competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado.	O profissional de arquivo competente em informação, é capaz de sintetizar a informação que envolve as práticas informacionais para a criação de novos projetos e tomada de decisões, de acordo com a missão do arquivo e com os objetivos estabelecidos no plano de trabalho do arquivo.	Com os recursos informacionais disponíveis, organiza a informação para melhor compreensão e análise, tomando possível fazer conexões entre a informação, os projetos e as pessoas na instituição. Compartilha e troca informações para alcançar um objetivo específico.
5 – O arquivista competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente.	O profissional de arquivo competente em informação mostra compreensão sobre as questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia. Indica as fontes de informação nas comunicações dos produtos ou resultados. Colabora, troca, dialoga, interage e compartilha informações com outros membros da equipe, com coesão, criticidade, responsabilidade, ética, sinergia, respeito mútuo e pensamento inovador e faz parceria com outros setores. Faz parcerias com outros setores da informação.	Mostra conhecer as políticas institucionalizadas (regimento interno/plano de trabalho do arquivo) para a tomada de decisão. Conhece a legislação arquivística vigente para sua pesquisa/estudo. Mantém a integridade das fontes de informação. Preserva a informação em relação à tecnologia da informação. Acessa, usa, avalia, organiza, trata, troca e compartilha informações relacionadas ao fazer arquivístico de forma ética e responsável.

Fonte: adaptado de Belluzzo (2007, p. 95 -103)

Contudo, vale ressaltar que os indicadores de desempenho e os resultados desejáveis acima mencionados são flexíveis e devem respeitar a particularidade de cada área e a situação real do arquivo ou unidade de informação. Além do mais, podem ser incorporados indicadores de outros modelos que possam contribuir com o desenvolvimento da competência em informação em situações específicas.

2.2 A competência em Informação e os usuários do arquivo

Os usuários do arquivo ou de quaisquer outros centros de informação é um sujeito que possui, em determinado momento, uma necessidade informacional e tem seu papel no processo de busca da informação arquivística, tanto de obter a informação, como também de auxiliar os profissionais a entenderem o que eles mesmos necessitam e de que forma podem satisfazerem suas necessidades.

É nessa perspectiva, de proporcionar ao usuário autonomia, satisfação de suas necessidades informacionais e efetividade no uso do SEI, que este estudo busca desenvolver no usuário competência em informação para usar o sistema e, diante da sua abordagem transdisciplinar, dialogar com a Ciência da Informação e aplicá-la no contexto dos arquivos.

Por conseguinte, esta pesquisa traz o quadro 4 abaixo descrevendo as características do usuário de arquivos competentes em informação.

Quadro 4 - Competência em informação para usuários do arquivo

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	USUÁRIOS DE ARQUIVOS COMPETENTE EM INFORMAÇÃO	MODELO DE REFERÊNCIA
Competência informacional para acessar a informação de forma eficiente e efetiva nos arquivos.	O usuário busca a informação relacionada aos seus interesses pessoais com persistência; Usa a informação necessária no seu dia a dia.	<i>ALA (1988)</i> <i>Information Power</i>
Competência informacional para avaliar a informação de forma crítica e competente.	O usuário aprecia a literatura e outras fontes criativas de informação; Participa ativamente de grupos a fim de buscar e gerar a informação; Pratica comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da Informação.	<i>ALA (1988)</i> <i>Information Power</i>
Competência informacional para usar a informação com precisão e criatividade.	O usuário se esforça para obter a excelência na busca da informação e na geração de conhecimento; Reconhece a importância da informação para a sociedade democrática.	<i>ALA (1988)</i> <i>Information Power</i>
Competência Informacional adquirida mediante a experiência vivenciada pelo próprio usuário nos arquivos.	Com sua vivência no arquivo o usuário desenvolve competência em informação.	Modelo Relacional de Bruce (2002) e Belluzzo 2007
Competência para tomada de decisão e resolução de problemas.	O usuário usa o próprio processo de acesso e uso da informação para construção do conhecimento e sua aplicação a uma realidade vivida nos arquivos.	Belluzzo (2018)
Competência em informação que envolve motivações, atitudes, emoções e outros comportamentos sociais.	O usuário é motivado pelo arquivista a uma ação eficiente e eficaz na busca pelo desenvolvimento da competência em informação nos arquivos.	Belluzzo (2007)

Fonte: Adaptado de Campello (2003, p.32)

O desenvolvimento de competência em informação nos usuários dos arquivos, vem ganhando cada vez mais importância no ambiente eletrônico da informação. Os mais diversos tipos de unidade de informação têm aproveitado de várias maneiras os recursos tecnológicos para melhor servir aos usuários. Esses recursos vencem a barreira do acesso físico, podendo o usuário acessar as informações a qualquer hora a qualquer lugar.

Assim, a CoInfo é uma disciplina relevante que permite ao usuário usufruir das informações e dos recursos tecnológicos para desenvolver-se de forma autônoma, atendendo suas próprias necessidades informacionais. Desta forma, é indispensável que se saiba quem são esses usuários e o que ele necessita em matéria de informação.

Por conseguinte, é preciso atentar-se para o conhecimento que os usuários têm em relação à informação procurada, como os usuários selecionam suas fontes, como formulam suas questões e como escolhem suas informações, para, assim, traçar um caminho para a obtenção de respostas da avaliação das necessidades reais dos usuários, para assim desenvolver neles competência em informação.

Ademais, além de compreender a importância do desenvolvimento da competência em informação para o usuário usar o sistema e como ela pode ser inserida no contexto dos arquivos e seus usuários é necessário abordar também a Arquivologia e o papel do arquivista frente às novas tecnologias, já que esta pesquisa também trata do uso SEI, conforme seção a seguir.

3 A ARQUIVOLOGIA E O PAPEL DO ARQUIVISTA FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS

A Arquivologia lida com a produção documental oriunda das instituições públicas ou privadas e situa-se no contexto de novas tecnologias. Nessa perspectiva, o papel da Arquivologia no mundo pós-moderno mudou e levou os arquivistas a repensarem sua prática profissional, principalmente no que se refere ao usuário da informação.

De acordo com Bellotto (2006, p.299):

o arquivista hoje não pode esquecer que vive e atua profissionalmente na chamada “era da informação”, na qual as tecnologias da informação e comunicação têm presença marcante. Os novos suportes documentais, com os quais terá de lidar, exigem conhecimento, competência, métodos e meios de produção, utilização e conservação físicas especiais.

No entanto, a Arquivologia vivenciou três fases essenciais ao seu desenvolvimento, são elas: sincrética/custodial, técnica/custodial e científica/pós-custodial, sendo as duas primeiras configuradas no “paradigma custodial” e a última no “paradigma pós-custodial” (SOARES; PINTO; SILVA, 2015).

O Paradigma sincrética/custodial é marcado por revoluções políticas e sociais, com destaque para a revolução industrial, valorização da custódia ou guarda, conservação e restauro do suporte como função basilar da atividade profissional de arquivistas (século XVIII a 1898). O Paradigma técnica/custodial corresponde ao período de evolução tecnológico e científico, fase técnica (1899 a 1980) (FURTADO, 2019).

Já o período marcado pelos avanços tecnológicos e pela disseminação informacional, o acesso e o uso posto como primordial e o usuário como elemento especial e parte do contexto informacional, permeado pelas consequências da Pós-industrialização, Sociedade da Informação e Globalização da economia, é conhecido como Paradigma pós-custodial, sendo uma fase científica a partir de 1980 (FURTADO, 2019).

Silva Júnior e Duarte (2020, p. 2), ao falarem sobre o Paradigma pós-custodial, afirmam que:

esse processo trouxe inúmeros avanços para a ambiência das profissões que lidam com informação como objeto – como é o caso dos Arquivistas - principalmente no tocante às técnicas de preservação e recuperação de informação, graças à forte utilização do computador como auxiliador, e frente a isso se extrai alguns desafios a serem vencidos, principalmente no tocante ao usuário de ambientes arquivísticos, vez que, cada dia mais estão produzindo e reproduzindo informação, como também, dos próprios profissionais que devem com vistas a acompanhar eficazmente o alto fluxo informacional, reinventar suas técnicas e buscar soluções mais rápidas e

eficientes. Frente a isto, depreende-se que no tocante ao trato dado à informação em arquivos, este deve vir arraigado de predisposições e facetas que viabilizem da melhor forma possível o acesso e o uso por parte de seus usuários. Busca-se propiciar um uso consciente. Mas não somente, o arquivista deve munir-se de técnicas, teoria e conhecimento do seu ambiente de trabalho para que assim possa melhor orientar e conduzir o seu usuário na busca e coleta da informação, capacitando-o para tal.

Dessa forma, a Revolução Tecnológica trouxe um grande impacto nos serviços de informação e, conseqüentemente, para os arquivos, com alteração nas formas e métodos de trabalho e nos seus profissionais, surgindo a necessidade de desenvolver competência em informação nos arquivistas e nos usuários do arquivo.

Portanto, com o desenvolvimento e ascensão das novas ferramentas digitais com o advento do paradigma pós-custodial, a dinâmica de trabalho de diversas áreas sofreu transformações e/ou adaptações. Isso ocorreu no IFS ao se implantar o SEI como sistema oficial de informações, documentos e processos eletrônicos.

Desse modo, diante da mudança de suporte físico para o digital e do uso de sistemas informatizados como o SEI, a produção, tramitação, uso, armazenamento e acesso de documentos é realizado em meio digital, o que leva o arquivista a realizar suas funções neste novo ambiente, assim como se adaptar às tecnologias, às suas necessidades diárias e também à necessidade do usuário.

Com a utilização do SEI, as atividades desenvolvidas no Setor de Protocolo e Arquivo nos campi do IFS afetaram o trabalho do arquivista e a forma da busca pela informação pelo usuário, levando-o à necessidade de utilizar as ferramentas tecnológicas disponíveis, explorando da melhor forma os recursos que as tecnologias podem oferecer para satisfazer as necessidades dos usuários e facilitar o trabalho do arquivista.

Portanto, o arquivista é encarregado de uma ou várias funções na gerência de um arquivo. Ele é responsável por analisar, organizar informações registradas nos documentos públicos ou privados, de cunho histórico, governamental, administrativo, científico ou literário. (CUNHA, 2008). Entende - se com isso, que o arquivista pode atuar como um profissional interdisciplinar, capaz de buscar em outras disciplinas fontes que completem suas habilidades e as necessidades informacionais dos usuários.

Nesse contexto, compete ao arquivista tornar a informação acessível e compreensível aos diversos tipos de usuários e suportes, familiarizando-se com as tecnologias existentes. Para que isso ocorra de forma efetiva, o arquivista poderá aprender uma série de habilidades e desenvolver competências para desempenhar suas funções de forma eficiente, eficaz, orientar e ensinar, no que for possível, o usuário.

Dessa forma, embora o uso das tecnologias traga benefícios para os usuários e facilitem o trabalho dos arquivistas, eles também trazem consigo barreiras e dificuldades, já que nenhum método será perfeito. Problemas financeiros, técnicos, estruturais, ataques de *Hackers/Crackers* e a necessidade de *backup*, resistência cultural e diversidade do sistema eletrônico e até mesmo o fato do processo eletrônico não comportar grandes volumes de documentos, trazem para as unidades de informação e usuários uma série de dificuldades.

Assim, no âmbito do IFS, campus São Cristóvão, apesar dos vários benefícios que o uso do processo eletrônico trouxe, sua implantação desencadeou dificuldades quanto ao manuseio do SEI, principalmente em relação ao despreparo das pessoas em fontes eletrônicas e diferentes níveis de compreensão dos usuários. Nessa perspectiva, surge a necessidade de desenvolver nos usuários do sistema a competência em informação, como objetivo de diminuir as barreiras encontradas pelos usuários ao utilizarem o SEI. Esses usuários são formados por professores, técnicos administrativos e colaboradores terceirizados.

Por conseguinte, as necessidades dos usuários vêm ganhando cada vez mais importância no ambiente eletrônico da informação. Os mais diversos tipos de unidades de informação têm aproveitado de várias maneiras os recursos tecnológicos para melhor servir aos usuários. Esses recursos vencem a barreira do acesso físico, podendo o usuário acessar as informações em qualquer hora e qualquer lugar.

Dessa forma, a ampliação de capacidades e desenvolvimento de competências para usar sistemas informatizados no contexto da Arquivologia e dos arquivos permite arquitetar uma busca abrangente, utilizar técnicas de busca avançadas para encontrar as informações mais relevantes, manter-se atualizado em áreas específicas, administrar grande volume de informação e apresentá-la de forma acessível e compreensível.

Portanto, fica evidente que desenvolver competência em informação para uso das tecnologias facilita o dia a dia dos usuários e dos arquivistas, pois na Arquivologia pós-custodial, o uso das tecnologias da informação e comunicação é indispensável, juntamente com a gestão de documentos que organiza o rastreamento da informação, facilitando o acesso que ajudará nas rotinas dos usuários no meio digital.

3.1 O protocolo e o arquivo nas instituições públicas

O protocolo desenvolve seu trabalho observando a padronização e a uniformidade de procedimentos, que facilitam identificação e a rastreabilidade dos documentos, evita o retrabalho e garante a celeridade no processamento das informações. A partir da implantação do SEI, esse trabalho continuou, porém, com a documentação produzida no sistema ou

digitalizada para posterior registro. Desta forma, o tratamento da informação arquivística é feita de forma integrada, respeitando todas as fases do ciclo da gestão documental no ambiente digital.

O protocolo assegura o efetivo controle dos documentos arquivísticos, a partir da origem. Ou seja, na etapa de produção ou recepção de documentos, haverá o controle do fluxo documental da instituição. Essas atividades possuem critérios previamente definidos nos planos de classificação e nas tabelas de temporalidade de documentos de modo que desenvolver habilidades voltadas para o protocolo no ambiente digital se faz necessário haja vista os avanços tecnológicos proporcionados pela Arquivologia Pós-Custodial.

A partir da década de 90, o documento digital passa a ser um marco e considera e conceitua a informação em seu ambiente digital com seu objeto de estudo. O que antes era compreendido como o conjunto de documentos gerados e recebidos por uma entidade ou pessoa no decorrer de uma atividade, “[...] passa a ser compreendido como o conjunto de informações orgânicas, registradas em meios virtuais dinâmicos”. (TOGNOLI, 2010, p.56).

Desta forma, dentro do contexto do Arquivologia Pós-Custodial e da utilização do SEI nos órgãos públicos, o protocolo começa a se preocupar com a especificidade e complexidade do documento no ambiente digital.

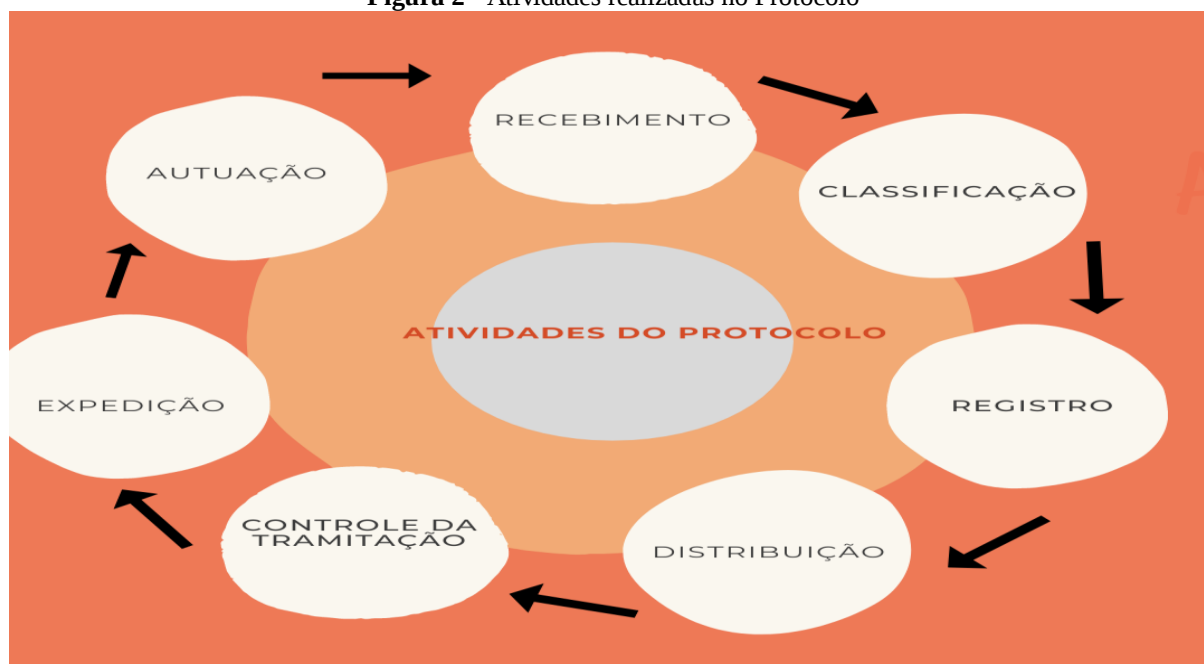
Por conseguinte, em várias instituições públicas, é comum a existência de um setor ou unidade encarregado pelas atividades de recebimento, registro, distribuição de correspondências e demais documentos, assim como também o local para arquivamento dos documentos produzidos pela instituição. Ademais, no Brasil, é comum encontrar nessas instituições um setor responsável por essas atividades e pelo registro dos processos e sua tramitação que é denominado de protocolo.

De acordo com Valentim (2012, p.26), o protocolo é a:

denominação atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação dos documentos em curso. É também definido com o número de registro dado ao documento ou até mesmo o livro de registro de documentos recebidos e/ou expedido. É o órgão da empresa responsável pela atividade de controle da documentação e pode ser dividido em dois compartimentos: recebimento e classificação, e registro e movimentação.

O protocolo é uma atividade da fase corrente⁶ do ciclo de vida do documento, pois é nessa fase que os documentos tramitam bastante. As atividades desenvolvidas no protocolo estão demonstradas na figura 2:

⁶ Fase ou arquivo corrente: conjunto de documentos em curso ou de uso frequente (PAES, 2004, p.24).

Figura 2 - Atividades realizadas no Protocolo

Fonte: adaptado de (PAES, 2004.p.55)

Dessa forma, são apresentadas a seguir as características de cada uma dessas atividades:

1 - Recebimento: nesta etapa, o setor de protocolo recebe documentos provenientes de várias origens como correios, malotes e outros documentos encaminhados por terceiros à instituição. É a porta de entrada de quaisquer documentos enviados por terceiros (SANTOS; REIS, 2011).

2 - Registro e autuação: é o procedimento no qual o protocolo cadastra o documento em um sistema de controle (informatizado ou manual), atribuindo ao mesmo um número codificado de acompanhamento. A autuação, utilizada geralmente para processos, é também conhecida como protocolização. O Protocolo também é responsável pela autuação de documentos advindos dos próprios setores da organização, dando início a processos administrativos (SANTOS; REIS, 2011).

Processo, de acordo com PAES (2004, p.27), é:

termo geralmente usado na Administração Pública, para designar o conjunto de documentos, reunidos em capa especial, e que vão sendo organicamente acumulados no decurso de uma ação administrativa ou judiciária. O número de protocolo, que registra o primeiro documento com o qual o processo é aberto, repetido externamente na capa, é o elemento de controle e arquivamento do processo.

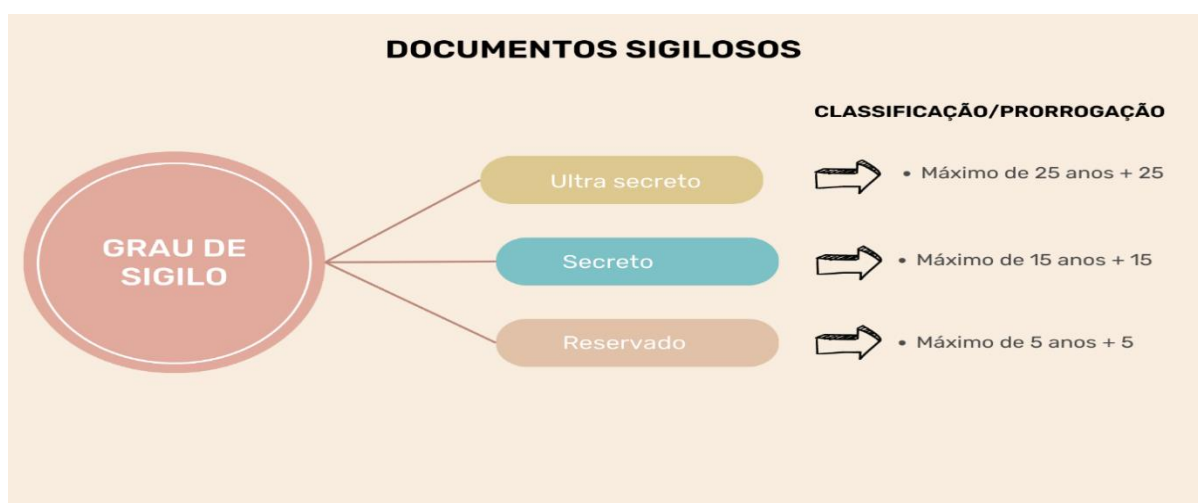
3 - Classificação: etapa em que o protocolo efetua a análise do documento, a fim de identificar o assunto do mesmo, situando-o de acordo com o plano de classificação da instituição. É importante destacar que, em casos de correspondências sigilosas, o protocolo não deverá abrir a correspondência para classificação. Esses documentos devem ser abertos apenas pelo seu destinatário (SANTOS; REIS, 2011).

4 - Expedição/Distribuição: é a atividade que consiste em enviar o documento ao seu destinatário. Chama-se distribuição quando é interna e expedição quando direcionada a outra instituição (SANTOS; REIS, 2011).

5 - Controle da Tramitação/movimentação: o protocolo deverá fazer o controle da tramitação dos documentos, mediante sistema manual ou informatizado, no sentido de identificar os departamentos pelos quais passam os documentos. Tal controle sobre a movimentação dos documentos é importante para se saber em qual local se encontram os documentos em dado momento, bem como para se consultar os últimos andamentos realizados na sua tramitação (SANTOS; REIS, 2011).

Por conseguinte, é também no âmbito do setor de protocolo que se classificam os documentos de acordo com o seu grau de sigilo, conforme a Lei de acesso à informação Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011). Desse modo, os documentos podem ser ostensivos ou ordinários, que são documentos cuja divulgação não prejudica a administração. Já os documentos sigilosos, devido a sua natureza, devem ser de conhecimento restrito e precisam de medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e divulgação (SANTOS; REIS, 2011), conforme figura 3:

Figura 3 - Grau de sigilo dos documentos públicos



Fonte: Elaborada pela autora adaptado da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011).

Desta forma, o protocolo possui importância estratégica em qualquer política de gestão documental em funcionamento. No âmbito do órgão e da entidade, o protocolo deverá possuir atribuições específicas em relação às unidades em geral, assim, recomenda-se que as funções do protocolo estejam escritas em norma própria, a ser divulgada pelo órgão responsável pela área de documentação.

De acordo com Paes (2004, p.27), protocolo é definido como:

denominação geralmente atribuída a setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso, denominação atribuída ao próprio número de registro dado ao documento, e livro de registro de documentos recebidos e/ou expedidos.

Diante do conceito acima, é possível entender como o protocolo é importante para os órgãos e entidades públicas, pois ele controla toda a documentação recebida e emitida pela instituição que a depender da natureza do assunto dos documentos terá um valor de prova e/ou histórico.

Já o arquivo segundo Paes (2004, p.20) “tem a finalidade principal de servir a administração, constituindo-se no decorrer do tempo, em base de conhecimento da história. Sua função básica é tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda”. Assim, as atividades desenvolvidas no arquivo do IFS campus São Cristóvão são: higienização de documentos, classificação de documentos, indexação, acondicionamento, arquivamento e restaurações.

Portanto, mesmo com a mudança do processo físico para o digital, a importância do Setor de Protocolo e Arquivo é evidente, haja a vista a necessidade de controle, organização e preservação dos documentos produzidos na instituição e da sua guarda e conservação de acordo com princípios arquivísticos. Mesmo com a produção documental feita em meio digital, as atividades desenvolvidas pelo arquivista apenas migraram para outro suporte e a função de orientação atribuída ao setor de protocolo quanto ao uso do SEI, associada a todas as atividades já mencionadas nessa seção, fazem do setor de protocolo e arquivo um dos setores necessários para o bom funcionamento das funções administrativas do IFS e demais instituições públicas.

Ademais, as atividades desenvolvidas no arquivo, mesmo com a implantação do processo eletrônico, continuam sendo realizadas nos documentos físicos anteriormente produzidos. Sendo assim, para melhor entender as vantagens e benefícios oriundos do SEI para os órgãos públicos, e em especial para o IFS, campus São Cristóvão, a seção seguinte trará conceitos, formação, histórico e a construção da infraestrutura do processo eletrônico no Brasil.

4 O SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)

O uso do SEI no IFS acarretou mudanças significativas para o setor de Protocolo e Arquivo e também para o atendimento prestado ao usuário. Desta forma, foram inseridas atribuições específicas e novas atividades a serem realizadas, especialmente com a utilização do SEI. Assim, o protocolo é responsável pelas seguintes atribuições relacionadas ao SEI:

- Orientar os usuários no âmbito do órgão ou entidade sobre a utilização do SEI;
- Informar ao administrador do SEI as necessidades de melhoria e atualização do SEI e os problemas observados em sua utilização;
- Verificar se os registros e as movimentações de processos no âmbito de seu órgão ou sua entidade estão sendo efetuados de forma adequada;
- Encaminhar ao administrador do SEI a solicitação, o cancelamento ou alteração de perfil de usuário de sua unidade;
- Manter em constante contato com a área de documentação a respeito de todas as atividades relacionadas ao protocolo e o desenvolvimento delas ligado ao SEI.

Por conseguinte, com a implantação do processo eletrônico, de acordo com as orientações da Portaria 2.774 de 30 de novembro de 2021, compete ao protocolo dos campi do IFS:

Art. 7º Compete as Unidades de Protocolo dos Campi: I - Dispor de espaço e infraestrutura para funcionamento das ilhas de digitalização, com scanners, computador, mesa de apoio e cadeira. II - Tanto os protocolos, quanto os demais setores do instituto poderão autuar os processos de usuários externos. III - autuar os processos físicos quando da impossibilidade de autuação em meio eletrônico, somente em casos especificados no Art. 21; IV - sanar eventuais dúvidas no que se refere à gestão documental, seja processos físicos ou digitais, bem como às normas e procedimentos instituídos pela CGPA;⁷ V - orientar aos usuários quanto ao uso do SEI; VI – digitalizar documentos ou processos de procedência externa em suporte físico, respeitando o disposto no art. 25. Parágrafo único. Na ausência de servidor para realizar a autenticação, a chefia superior indicará outra unidade ou servidor para realizar a autenticação dos documentos digitalizados.

O uso do Processo Eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional foi tornado obrigatório com o advento do Decreto 8.539 de 08 de outubro de 2015 (BRASIL, 2015).

Nessa perspectiva, o Processo Eletrônico é composto por três ações: **Protocolo Integrado**, que busca ofertar para a sociedade um canal para consultas e serviços; o **Sistema**

⁷ CGPA: Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo.

Eletrônico de Informações (SEI), a principal entrega, que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema; e o **Barramento de Integração SEI**, que permite a tramitação de processos entre órgãos que utilizam o SEI e outras soluções de processo eletrônico (ARAÚJO, 2018), conforme demonstrado na figura 4.

Figura 4 - Ações do processo eletrônico



Fonte: <https://portalsei.uffs.edu.br/apresentacao/o-que-e-o-pen>. Acesso em: 12 nov.2023.

Vale ressaltar que o Barramento de Integração SEI está em processo de atualização e mudança de nome para tramita.gov.br⁸. No entanto, até o momento da realização desta pesquisa, o IFS não implantou essa nova plataforma, estando em fase de planejamento para substituição da mesma.

Desta forma, com a adoção do tramita.gov.br haverá um padrão para trâmite totalmente digital de processos administrativos eletrônicos e documentos avulsos entre os diferentes órgãos da Administração Pública.

Assim, as etapas representadas na figura 3 são: o Processo Eletrônico Nacional que busca promover a integração entre os órgãos públicos, de forma que possa haver tramitação 100% eletrônica entre eles; o SEI que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de processos e documentos dentro do próprio sistema. O barramento de serviços, que fará uma atualização futura para tramita.gov.br, o qual possibilita a tramitação de processos digitais entre diferentes órgãos de maneira segura e com confiabilidade de entrega entre órgãos ou entidades que possuem os mais diferentes sistemas de processo administrativo

⁸Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2022/11/governo-federal-institui-o-tramita-gov.br>. Acesso em: 12 feb.2023.

eletrônico, como o SEI, SAPIENS, e-DOC, SIPAC, SUAP, entre outros. Por fim, o protocolo integrado tem a função de ser um canal de comunicação com a população para consulta pública em relação a tramitação de processos e documentos classificados como públicos.

Ademais, o Processo Eletrônico Nacional é “uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública para a construção de uma infraestrutura de processo administrativo eletrônico, que possa ser adotado por qualquer ente federativo”. (ARAÚJO, 2018, p. 57). Para Resende (2019, p. 61), o propósito do Processo Eletrônico Nacional é “promover a integração entre os órgãos públicos, independentemente da área que atuam, de forma que possa haver tramitação 100% eletrônica entre eles”.

Nesse contexto, o SEI foi instituído no âmbito do Ministério da Educação (SEI – MEC) como sistema oficial de informações, documentos e processos eletrônicos por meio da Portaria nº 1.042 de 4 de dezembro de 2015⁹. Já o IFS, como autarquia federal vinculada ao MEC, começou seus trabalhos de implantação do sistema por meio da Portaria nº 1.309 de 18 de maio de 2016¹⁰ que compõe a 1ª Comissão de Estudos para Implantação do Processo Administrativo Eletrônico no órgão.

Ademais, foi motivado pela Corte de Contas por meio do Acórdão 480/2021¹¹, que determinou às Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação (IFES/MEC) “que implementem o meio eletrônico para a realização de processo administrativo, de modo que os novos processos e documentos sejam autuados em formato digital, nos termos do Decreto 8.539/2015 e da Portaria MEC 1.042/2015”.

Assim, a informação no contexto digital vem evoluindo na esfera pública, contribuindo para a otimização dos serviços e busca da informação. Nesse contexto tecnológico é que, das 104 instituições de ensino públicas, 45 instituições escolheram o SEI como sistema de processo eletrônico e, dentre elas o IFS, conforme quadro 5:

Quadro 5 - Lista de Instituições Federais de Ensino que aderiram ao SEI como Processo Eletrônico.

Nº	INSTITUIÇÕES
1	Centro Federal de Educação Tecnológica 'Celso Suckow da Fonseca
2	Fundação Universidade de Brasília
3	Fundação Universidade do Amazonas

⁹Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/33304161/do1-2015-11-05-portaria-n-1-042-de-4-de-novembro-de-2015-33304143. Acesso em: 15set. 2022.

¹⁰ Disponível em: file:///C:/Users/ACER/Downloads/informativo_1309_2016.pdf. Acesso em: 15set.2022.

¹¹<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/484%252F2021/%2520/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0/%2520>. Acesso em: 15set.2022.

4	Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
5	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso
6	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
7	Fundação Universidade Federal de Ouro Preto
8	Fundação Universidade Federal de Pelotas
9	Fundação Universidade Federal de Rondônia
10	Fundação Universidade Federal de São Carlos
11	Fundação Universidade Federal de Viçosa
12	Instituto Federal de Sergipe
13	Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
14	Fundação Universidade Federal do Acre
15	Fundação Universidade Federal do Pampa
16	Fundação Universidade Federal do Rio Grande
17	Fundação Universidade Federal do Tocantins
18	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia
19	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais
20	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
21	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia
22	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
23	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
24	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais
25	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
26	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano
27	Instituto Federal do Rio Grande do Sul
28	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
29	Universidade Federal da Fronteira Sul
30	Universidade Federal de Alfenas
31	Universidade Federal de Campina Grande
32	Universidade Federal de Goiás
33	Universidade Federal de Juiz de Fora
34	Universidade Federal de Minas Gerais
35	Universidade Federal de São Paulo
36	Universidade Federal de Tocantins
37	Universidade Federal de Uberlândia
38	Universidade Federal do Ceará
39	Universidade Federal do Paraná
40	Universidade Federal do Rio de Janeiro
41	Universidade Federal do Triângulo Mineiro
42	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
43	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
44	Universidade Federal Fluminense
45	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Fonte: Tribunal De Contas Da União (2021)

O SEI foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e é uma plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades, cedido gratuitamente para instituições públicas mediante assinatura de Acordo de Cooperação Técnica (ACT).

De acordo com o Acórdão 480/2021 do Tribunal de Contas da União, o TRF4 disponibiliza a propriedade intelectual dos códigos-fonte e todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualizações do SEI. As melhorias do sistema são feitas tanto pelo próprio TRF4, quanto pelos demais órgãos que usam o sistema. Entretanto, os aprimoramentos desenvolvidos pelos diversos órgãos são consolidados, testados, validados e só então distribuídos pelo TRF4, garantindo, assim, que todas as entidades da administração pública possuam sempre a mesma versão do software.

O SEI é considerado "software de governo" e, apesar de ficar hospedado no Portal do Software Público, não é um software livre e nem público, ou seja, o acesso é restrito a quem o TRF4 autoriza e as alterações precisam ser homologadas pelo órgão proprietário. Ademais, além das características já mencionadas sobre o SEI, conforme Nascimento (2017, p. 42) ele:

atende plenamente, ainda, aos requisitos de acesso à informação descritos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), ao vincular as regras de acesso ao tipo de processos e proporcionar ou exigir senhas ou exigir senhas ou meios de acesso específico sempre que necessário, conforme a classificação de sigilo do processo ou dos documentos nele contidos.

De acordo com o site do Ministério da Economia¹², trata-se de um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, com práticas inovadoras de trabalho, tendo como principais características a libertação do paradigma do papel como suporte analógico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real por meio do novo paradigma digital.

Ele foi escolhido como a solução de processo eletrônico no âmbito do Processo Eletrônico Nacional, sendo uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos, trazendo a inovação, a economia do dinheiro público,

¹²Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/sistema-eletronico-de-informacoes-sei-1> Acesso em: 22 ago. 2022.

a transparência administrativa, o compartilhamento do conhecimento produzido e a sustentabilidade.

Com a cessão gratuita desse sistema aos órgãos e entidades públicas, há economia do dinheiro público, uma vez que as instituições que o adotam deixam de gastar com a compra de soluções de mercado que nem sempre solucionam as demandas para as quais são adquiridas.

Assim, para melhor visualizar as vantagens e benefícios mencionados nessa seção, segue o quadro 6 que apresenta as vantagens e benefícios do uso do SEI.

Quadro 6 - Vantagens e Benefícios do SEI

VANTAGENS	BENEFÍCIOS
Portabilidade: 100% Web e pode ser acessado por meio dos principais navegadores do mercado – Internet Explorer, Firefox e Google Chrome.	Redução de custos financeiros e ambientais associados à impressão (impressoras, toner, papel, contratos de impressão).
Acesso Remoto: pode ser acessado remotamente por diversos tipos de equipamentos, como microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones de vários sistemas operacionais (Windows, Linux, IOS da Apple e Android do Google). Isso possibilita que os usuários trabalhem à distância.	Redução de custos operacionais relacionados à entrega e ao armazenamento de documentos e processos.
Acesso de usuários externos: gerencia o acesso de usuários externos, permitindo que tomem conhecimento dos documentos e, por exemplo, assinem remotamente contratos e outros tipos de processos.	Redução do tempo gasto na abertura, manipulação, localização e tramitação de documentos e processos.
Controle de nível de acesso: gerencia a criação e o trâmite de processos e documentos com informações sensíveis, conferindo o acesso somente às unidades envolvidas ou a usuários específicos.	Eliminação de perdas, extravios e destruições indevidos de documentos e processos.
Tramitação em múltiplas unidades: incorpora novo conceito de processo eletrônico, que rompe com a tradicional tramitação linear, inerente à limitação física do papel. Com isso, várias unidades podem ser demandadas, tomar providências e manifestar-se simultaneamente.	Compartilhamento simultâneo de documentos e processos, para fins de contribuição, acompanhamento da tramitação ou simples consulta.
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.	Auxílio aos servidores em sua rotina, com a disponibilização de modelos e orientações sobre como proceder em situações específicas.

Sistema intuitivo: estruturado com boa navegabilidade e usabilidade.	Incremento na publicidade dos processos, tornando mais fácil seu acompanhamento por servidores e por administrados, e o seu controle interno e pela sociedade.
	Ampliação da gestão do conhecimento e da possibilidade de melhoria de processos, em razão da criação de uma plataforma única que permitirá a análise de fluxos de processos, sua comparação entre órgãos distintos e a melhoria baseada em experiências de sucesso.
	Aumento da possibilidade de definição, coleta e utilização direta e cruzada de dados e indicadores, em razão da criação de um conjunto de bases de dados de mesma natureza.

Fonte: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/sistema-eletronico-de-informacoes-sei-1>. Acesso em: 22ago.2022

Conforme observado no quadro 6, o auxílio aos servidores em sua rotina com as orientações sobre como proceder em situações específicas é um benefício que pode ser aplicado ao atendimento prestado pelo setor de Protocolo e Arquivo, trazendo uma maior qualidade e aperfeiçoamento do atendimento no serviço prestado e, conseqüentemente, maior satisfação dos usuários em relação ao uso e acesso das funcionalidades do sistema.

Portanto, para melhor entender sobre o uso do Sistema Eletrônico de Informação como sistema de gestão de processo eletrônico e as funções do protocolo aplicadas ao SEI, será abordado na próxima seção

4.1 A gestão de processos e aplicada ao SEI

“As três grandes demandas da gestão de processos são a produção, utilização e automação”. (CMARGO, 2017, p.10). Dessa forma, os desafios de padronização dos processos e dos documentos das organizações, o controle de qualidade no atendimento dos clientes, o desenho do fluxo de trabalho documentado e a criação da melhoria continuada dos processos presentes na gestão de processos muito podem contribuir para a melhoria da gestão dos arquivos e uso do SEI.

A gestão de processos é a análise de tarefas permanentes para promover o funcionamento e a aprendizagem sobre processos presentes em uma instituição, analisando, assim, os conteúdos presentes nos processos e o seu trâmite (CARVALHO; AGANETTE; MACULAN, 2019). É caracterizada por gerenciar as atividades de modo específico e por área

de atuação, trabalhando na identificação, mapeamento, análise e gerenciamento de processos com objetivo de atingir melhorias necessárias para a realização das atividades (SILVA, 2021).

De acordo com Braga e Nunes (2016, p. 28), a gestão de processos possui um ciclo de vida típico para sua aplicação e as fases desse ciclo são:

1 Planejamento: envolve o entendimento do contexto dos processos através da análise de documentação da organização, possibilitando uma visão geral dos seus processos em relação à cadeia de valor, aos serviços de atenção ao cliente e a venda e aos processos de apoio e gestão. Nesta fase são utilizadas diversas ferramentas que visam condensar e representar as informações que foram levantadas, como a cadeia de valor de Porter, o diagrama de decomposição funcional e os fluxogramas;

2 Análise: Nessa fase, os problemas associados aos processos são identificados, documentados e sempre que possíveis, quantificados, usando medidas de desempenho. O resultado dessa fase é uma coleção estruturada dos problemas encontrados. Esses problemas são geralmente priorizados por seu impacto, e às vezes no tempo que levariam para serem corrigidos;

3 Desenho: nesta etapa ocorre a definição da decisão por ser tomada em relação aos processos identificados durante a etapa de análise. Neste caso se faz necessário aplicar simulações, desenvolver um novo modelo com as melhorias previstas para os cenários identificados;

4 Implementação: esta etapa tem como objetivo viabilizar a entrada em produção e a execução dos processos definidos. É a realização do desenho de processos aprovado e o seu fluxo de trabalho documentado. A implantação de processos possui duas perspectivas distintas, ainda que complementares, sendo que a sua realização possui características específicas e relacionadas diretamente à abordagem selecionada;

5 Monitoramento e controle: essencial para avaliar e garantir o alinhamento dos processos com os objetivos da organização. O principal objetivo desta fase é monitorar os indicadores e medidores aplicados no processo para avaliar o resultado do mesmo e seu alinhamento com as metas corporativas;

6 Refinamento: esta fase é responsável pela análise e tomada de decisão baseada nos resultados encontrados e monitorados na fase anterior. Esta fase objetiva a realização e criação da melhoria continuada dos processos de negócios corporativos.

Dessa forma, a gestão de processos possibilita aos gestores gerirem por meio da execução das atividades que formam os processos e fazerem uma análise contínua desses processos para melhor atenderem seus clientes e no caso dos arquivos, seus usuários.

Os meios e tecnologias digitais de processamento, transmissão e armazenamento de informações proporcionam facilidades como: redução de custos e aumento da eficácia dos processos de criação, troca e difusão da informação. Quando não existe controle sobre o documento produzido e armazenado por diversas mídias e sistemas informatizados, o risco de perda do documento digital, bem como a perda da sua acessibilidade, aumenta

exponencialmente e, por meio da gestão de processo é possível ter esse controle e eficácia nos processos.

Ademais, a gestão de processos é um conjunto de práticas que tem o objetivo de buscar o aperfeiçoamento contínuo dos processos organizacionais de uma empresa ou instituição. No caso do IFS, com a implantação do SEI, surgiu a necessidade de identificar, desenvolver, documentar, monitorar e controlar os processos abertos de forma digital, necessitando de conhecimento das práticas de gestão de processos para melhor organizar a informação para o usuário acessar e usar o sistema.

Pode-se dizer que a gestão de processos atual está fortemente ligada à adoção da Tecnologia da Informação, que enfoca os sistemas de informação para a gestão de processos que induzem a realização da melhoria dos processos no dia a dia das organizações. Portanto, “é um conjunto articulado de tarefas permanentes para proteger e promover o funcionamento e aprendizagem sobre o processo” (DE SORDI, 2017, p. 139).

Dessa forma, a gestão de processos é um conjunto de ações organizado e sistematizado. No caso do SEI, faz-se necessário o conhecimento de gestão de processos para que os usuários não se deparem com as seguintes situações: não saibam abrir e classificar um processo; não saibam inserir documentos internos e externos no sistema, não tenham conhecimento de quais documentos compõem os processos de seu interesse, não incluam documentos externos desnecessariamente, que superlotarão o sistema; não tenham suas necessidades satisfeitas e que não usem o sistema de forma autônoma e efetiva.

Portanto, por meio da gestão de processos é possível facilitar as atividades do arquivista e o uso do sistema pelo usuário, já que com a gestão de processos é possível conhecer os recursos disponíveis e as facilidades que o sistema pode trazer como o conhecimento de todo o trâmite processual e os documentos que compõem o processo.

Ademais, a gestão de processos também possibilita à gerência das atividades correspondente ao processo de modo específico através do mapeamento, identificação e análise de cada fase do processo e sinaliza melhorias que poderão ser realizadas nas atividades desenvolvidas. Portanto, para se ter uma boa gestão de processos, faz-se necessário ter um bom conhecimento sobre ele e a instituição. Dessa forma, os benefícios da gestão de processos de acordo com De Sordi (2017, p.25) são:

uniformização de entendimentos sobre a forma de trabalho através do uso dos modelos de processo para a construção de uma visão homogênea do negócio; melhoria do fluxo de informações a partir da sua identificação nos modelos de processo e, conseqüentemente, do aumento do potencial prescritivo das soluções de automação do mesmo; padronização dos processos em função da definição de um referencial de conformidade; melhoria da gestão organizacional a partir do melhor

conhecimento dos processos associados a outros eixos importantes de coordenação do trabalho, como, por exemplo, indicadores de desempenho, projeto organizacional, sistemas de informação, competências, entre outros; aumento da compreensão teórica e prática sobre os processos, ampliando as possibilidades de reflexão, diálogo e ação voltada ao desenvolvimento e aprimoramento dos mesmos; redução de tempo e custos dos processos, com enfoque econômico-financeiro; redução no tempo de atravessamento de produtos; aumento da satisfação dos clientes; aumento da produtividade dos trabalhadores; redução de defeitos.

O mesmo autor também sinaliza que a gestão de processos pode ser utilizada para:

o benchmarking; o projeto de Sistemas; o reprojeto organizacional; a definição de indicadores de desempenho para uma organização por processos; o custeio por processos; a implantação de sistemas integrados; o desdobramento da estratégia; o projeto da cadeia de suprimentos; a gestão de conhecimento; a definição e a implantação de workflow e a gestão eletrônica de documentos, entre outras (DE SORDI, 2017, p.26).

Por fim, com a identificação dos processos abertos no campus, sua composição e desenho do fluxo e trâmite processual, será possível desenvolver competência em informação nos usuários do SEI, pois a partir do conhecimento desses pontos o usuário será capaz de abrir seus processos de forma efetiva e autônoma.

Deste modo, após entender a importância da gestão de processos para o melhor manuseio do processo eletrônico, a seção seguinte abordará os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo a respeito da Competência em Informação junto aos usuários do SEI do Setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, tem como objetivo geral desenvolver a competência em informação nos usuários do setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, a fim de minimizar suas barreiras no acesso e uso do SEI.

Desta forma, esta pesquisa realizou um diagnóstico baseado na matriz SWOT em que foi identificado variáveis que levaram a uma proposta de intervenção de acordo com as fraquezas identificadas, que por fim gerou um produto final: O Guia Prático do SEI.

A escolha dos procedimentos metodológicos a serem adotados é apresentada a seguir, partindo da classificação da pesquisa.

5.1 Classificação da Pesquisa

Inicialmente, classifica-se essa pesquisa como exploratória, tendo em vista considerar-se que se observam poucos estudos abordando o tema proposto na área da Arquivologia. De acordo com Gil (2002, p.41), “o objetivo principal desse tipo de pesquisa é o aprimoramento de ideias ou descobertas de intuições que proporcionam uma nova visão, familiaridade e informações sobre o problema”. De acordo com Gerhard e Silveira (2009, p.50), “a coleta de informações exploratória pode ser realizada através de entrevistas, de observações ou de busca de informações, dados, em banco de dados secundários, documentos etc”.

Além disso, também se classifica como pesquisa descritiva, por haver a necessidade de descrever o comportamento e as necessidades informacionais dos usuários do Protocolo e Arquivo durante o uso do SEI no âmbito do IFS, campus São Cristóvão. Segundo Gil (2002, p.42), “a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno”.

Optou-se pela escolha do estudo de caso como método de investigação, pois visa testar um caso específico: as barreiras encontradas pelos usuários no uso do SEI do Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão. Assim, de acordo com Yin (2005, p.19):

em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo como e por que, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.

Em relação à abordagem, definiu-se a abordagem como qualitativa, pois busca descrever, compreender e explicar determinado fenômeno em sua totalidade. Não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização que não podem ser quantificados, centra-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. (GERHARD; SILVEIRA, 2009). Quanto à natureza, a pesquisa se constitui como aplicada, pois “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos e envolve verdades e interesses locais” (GERHARD; SILVEIRA, 2009, p. 35).

5.2 População, local e amostra

A população é constituída pelos usuários do SEI do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, num total de 189¹³ usuários lotados no campus São Cristóvão, sendo 83 docentes e 106 técnico-administrativos usuários do SEI. O lócus da pesquisa será no Setor de Protocolo e Arquivo do IFS, Campus São Cristóvão. Para isso, foi solicitada a anuência da chefia da Unidade (ANEXO A) para a realização da pesquisa em suas dependências e em relação ao desenvolvimento da competência em informação nos usuários do SEI do Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão. A amostra foi de 86 usuários.

O método de seleção e recrutamento dos participantes da pesquisa foi utilizado por acessibilidade. Salienta-se ainda que, na escolha da amostra para aplicação dos questionários, buscou-se selecionar um conjunto de servidores que se dispusessem a participar da pesquisa.

Dessa forma, durante o atendimento dos usuários do SEI do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão os usuários foram convidados pela arquivista do setor e pesquisadora deste estudo a participar da pesquisa e aos que aceitaram foi solicitado o e-mail do participante que foi enviado o link do questionário e do Consentimento Livre e Esclarecido para preenchimento e participação da pesquisa.

Os critérios de inclusão e exclusão para aplicação do questionário são os descritos no quadro 7.

Quadro 7 - Critérios de inclusão e exclusão

¹³Disponível em: https://sig.ifs.edu.br/sigh/public/abas/form_consulta_quantitativos.jsf. Acesso em: 30 ago.2022.

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO	CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO
• Usuários do SEI, servidores e terceirizados, homens e mulheres de qualquer idade, de qualquer nível de escolaridade, lotados no IFS, Campus São Cristóvão que já utilizaram o sistema pelo menos uma vez; • Usuários do SEI no IFS, campus São Cristóvão que apresentarem dificuldades no acesso e no uso das funcionalidades do sistema durante o atendimento.	• Usuários do SEI no IFS, servidores e terceirizados, que não sejam lotados no Campus São Cristóvão.

Fonte: elaboração própria (2023)

5.3 Técnicas de coleta de dados

A primeira etapa dessa pesquisa foi realizada a partir de uma revisão bibliográfica, por meio da utilização de estudos e trabalhos já publicados como artigos científicos, dissertações e teses. Para tanto, foram escolhidas as seguintes bases de dados para a pesquisa: Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) para selecionar os artigos referentes às temáticas abordadas nesta pesquisa, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e o Repositório Institucional da Universidade Federal de Sergipe (UFS) para selecionar as dissertações e teses voltadas para a temática em estudo, sem um período determinado a ser pesquisado.

Desta forma, foram selecionados 72 textos envolvendo as seguintes temáticas: *Competência em Informação e Competência em Informação em arquivos (35 textos), Sistema Eletrônico de Informações (8 textos) e gestão de processos em arquivos (6 textos), estudos de usuários (11 textos), Arquivologia (5 textos) e protocolo no serviço público (3 textos), Metodologia de Pesquisa (4 textos)*. Foram utilizadas palavras chaves como competência em informação, usuários de arquivos, sistema eletrônico de informações, gestão de processos, Arquivologia e protocolo no serviço público, além de combinação entre termos em português e em inglês utilizando o seguinte termo e operador booleano: *competência em informação and arquivos e gestão de processos and arquivos*.

Em relação aos critérios de inclusão, foram definidos os trabalhos na área da Ciência da Informação com foco em competência em informação e gestão de processos, assim como também trabalhos sobre o Sistema Eletrônico de Informação, Arquivologia Pós-custodial e protocolo no setor público. Os critérios de exclusão retiraram da coleta trabalhos que não apresentavam relação direta com o tema pesquisado, além de estudos duplicados e não disponíveis em plataformas de pesquisas.

Também foi realizada uma pesquisa documental, por ser o SEI uma temática que envolve aspectos relacionados à gestão de processos administrativos em meio digital, quando sua implantação favoreceu a produção de portarias, decretos, resoluções, instruções normativas etc. Segundo Gil (2002, p.46), as fontes desse tipo de pesquisa são diversas e incluem dentre outros documentos, memorandos, ofícios, regulamentos, boletins, orientações, documentos oficiais ou ainda informações em páginas institucionais na internet. Além disso, essa pesquisa documental compreendeu, também, a análise dos documentos institucionais que tratam da implantação do SEI no IFS e análise de processos autuados entre janeiro de 2022 a junho de 2023.

Nesse sentido, a segunda etapa teve como finalidade o desenvolvimento da pesquisa empírica realizada com os usuários do SEI do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, voltada para as dificuldades encontradas durante o acesso e uso das funcionalidades do SEI e a satisfação com o atendimento da arquivista.

Por conseguinte, foi disponibilizado um questionário eletrônico (APÊNDICE A) para os usuários do SEI, com perguntas voltadas para suas necessidades informacionais e conhecimento sobre o sistema, além de ter sido realizada uma entrevista semiestruturada com a Coordenadora da Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo - CGPA (APÊNDICE B) com o objetivo de descrever como foi realizado todo processo de implantação do SEI no âmbito do IFS e as dificuldades encontradas durante o processo de implantação do sistema.

Desta forma, as informações coletadas neste estudo foram sistemática e fielmente descritas, com as respostas obtidas pelo questionário utilizado interpretadas e analisadas utilizando-se a análise de conteúdo de Bardin (2006).

A análise de conteúdo de Bardin (2006, p. 47) é:

uma técnica de pesquisa que tem como característica metodológica a objetividade, sistematização e inferência, extremamente diversificada e aplicável a diferentes conteúdos. Ela representa um conjunto de técnicas de análise das comunicações do conteúdo de mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência do conhecimento relativo às condições de produção e recepção dessas mensagens. Do ponto de vista operacional, a análise do conteúdo inicia pelas falas, realizadas por meio de transcrição de entrevistas, depoimentos e documentos.

Portanto, a análise de conteúdo busca fornecer indicadores úteis para os objetivos da pesquisa, auxiliando o pesquisador a interpretar os resultados obtidos e a identificar o significado dos analisados, o conteúdo manifesto ou latente, correlacionando-os com o contexto de produção dos documentos como leis, portarias, instruções normativas, questionários e fala de entrevistas realizadas etc. (GASPI; MAGALHÃES JUNIOR, 2021).

Assim, a análise do conteúdo foi utilizada na modalidade temática, com adoção das três etapas indicadas por Bardin (2006): pré-análise, exploração do material e o tratamento dos resultados. Assim a análise do conteúdo será qualitativa buscando compreender o pensamento do sujeito de pesquisa através do conteúdo expresso no texto.

Na pré-análise foram avaliadas as informações de forma geral, para identificar quais os dados mais importantes e coerentes com a pesquisa por meio da leitura fluente e contato com os documentos da coleta de dados como Leis, Portarias, Manuais, Instruções Normativas e processos administrativos relacionados ao SEI, informações coletadas nos questionários aplicados, fala da entrevista realizada e a formulação de objetivos e indicadores produzidos com base na interpretação dos dados. **Já na exploração do material**, foi feita uma codificação, tratamento e agregação das informações dos dados brutos por recorte de ideias, divididos em três categorias e contextos distintos: o perfil dos usuários do SEI do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, o grau de satisfação dos usuários do SEI com o atendimento prestado pela arquivista e as necessidades informacionais dos usuários do SEI, organizando o conteúdo semanticamente em forma de textos e representados em gráficos, quadros e imagens, visando atingir uma representação e esclarecimento das características de conteúdo.

Por fim, foi feito o tratamento dos dados com a interpretação e inferência dos mesmos para descrever todo o conteúdo reunido a partir dos dados coletados, divididos em categorias que permitiram identificar o perfil, a satisfação dos usuários do SEI com o atendimento da arquivista e as necessidades informacionais dos usuários do SEI, detalhados na seção 8 deste estudo.

Portanto, após a descrição das técnicas de coleta de dados e tipo da análise aplicada para esta pesquisa, seguem-se as considerações éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, na Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde.

Assim, este estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética da UFS em 20 de junho de 2023. Foi elaborado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C) e o uso das informações extraídas dos participantes foi submetido às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, na Comissão Nacional de Ética em Pesquisa do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde, garantindo a não discriminação na seleção dos indivíduos, nem exposição a riscos desnecessários e garantia de privacidade e proteção de dados.

5.4 Quadro orientativo dos procedimentos metodológicos de acordo com os objetivos específicos do estudo

O quadro 8 apresenta os objetivos específicos e os procedimentos metodológicos realizados para alcançá-los.

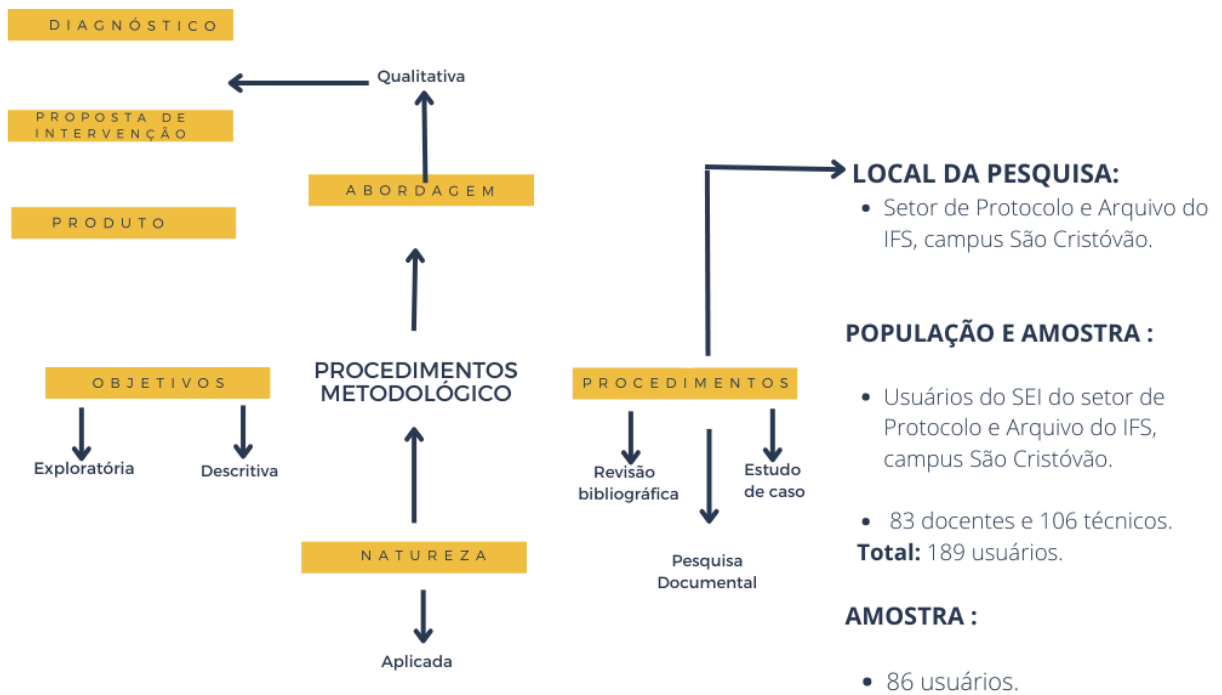
Quadro 8 - Objetivos específicos e os procedimentos metodológicos

Objetivos Específicos	Procedimentos Metodológicos
Identificar as necessidades informacionais dos usuários ao acessarem o SEI.	Coleta de dados por meio da aplicação dos questionários (APÊNDICE A)
	Levantamento dos principais chamados feitos via Gestão de Chamados de Informática (GLPI) referentes a dúvidas e dificuldades no uso do SEI
	Análise dos processos autuados no IFS, são Cristóvão entre janeiro de 2022 a junho de 2023
Mapear a competência em informação dos usuários para manuseio do SEI.	Coleta de dados por meio da aplicação dos questionários (APÊNDICE A)
	Análise dos processos autuados no IFS, são Cristóvão entre janeiro de 2022 a junho de 2023
Desenvolver um Guia Prático de acesso e uso do SEI para os usuários do IFS, campus São Cristóvão, contemplando as funcionalidades do sistema, como produto final da dissertação.	Análise de documentos e manuais internos
	Análise dos processos autuados no IFS, são Cristóvão entre janeiro de 2022 a junho de 2023
	Pesquisa bibliográfica sobre as funcionalidades do SEI
	Coleta de dados por meio da aplicação dos questionários (APÊNDICE A)

Fonte: elaboração própria (2022)

Por fim, segue a figura 5, com um resumo dos procedimentos metodológicos aplicados a esta pesquisa.

Figura 5 - Resumo dos Procedimentos Metodológicos



Fonte: elaboração própria (2023)

Desta forma, após descrever todos os procedimentos metodológicos aplicados a esta pesquisa, a seção seguinte trará o diagnóstico realizado no setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão.

6 DIAGNÓSTICO

Para a melhor avaliação e análise da instituição a ser pesquisada, particularmente do Setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, faz-se necessária a identificação e descrição da natureza da organização, definição do negócio, definição dos principais serviços prestados, foco ou área, missão, visão, valores, recursos humanos e perfil de usuários.

6.1 Nome e natureza da organização

A pesquisa aqui apresentada foi realizada no Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, mais precisamente no Setor de Protocolo e Arquivo. Trata-se de uma instituição de natureza pública.

6.2 Histórico

De acordo com o site do Instituto Federal de Sergipe (IFS)¹⁴, o IFS foi instituído pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. No entanto, existia o Centro Federal de Educação Tecnológica de Sergipe – CEFET-SE, que possuía uma unidade descentralizada (UNED), localizada no município de Lagarto, e a Escola Agrotécnica Federal de São Cristóvão – EAFSC, transformados em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, com a promulgação da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 (BRASIL, 2008).

O Campus São Cristóvão teve início em 1924, sendo chamado de Patronato São Maurício. Criado pelo governo do Estado de Sergipe, que oferecia o curso de aprendizes e artífices a crianças e adolescentes com problemas de ajustamento social e emocional. Com seus 98 anos de existência teve várias denominações como Colégio Agrícola Benjamim Constant e a Escola Agrotécnica Federal de São Cristóvão, até se tornar, em 2008, um campus do Instituto Federal de Sergipe por meio da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 (COLEHO *et al.*, 2008).

Já o Setor de Protocolo do campus São Cristóvão, desde sua origem, foi responsável pela abertura e trâmite de processos, recebimento e envio de correspondências e o Arquivo Central pela guarda e conservação de documentos. Existente desde a fundação do

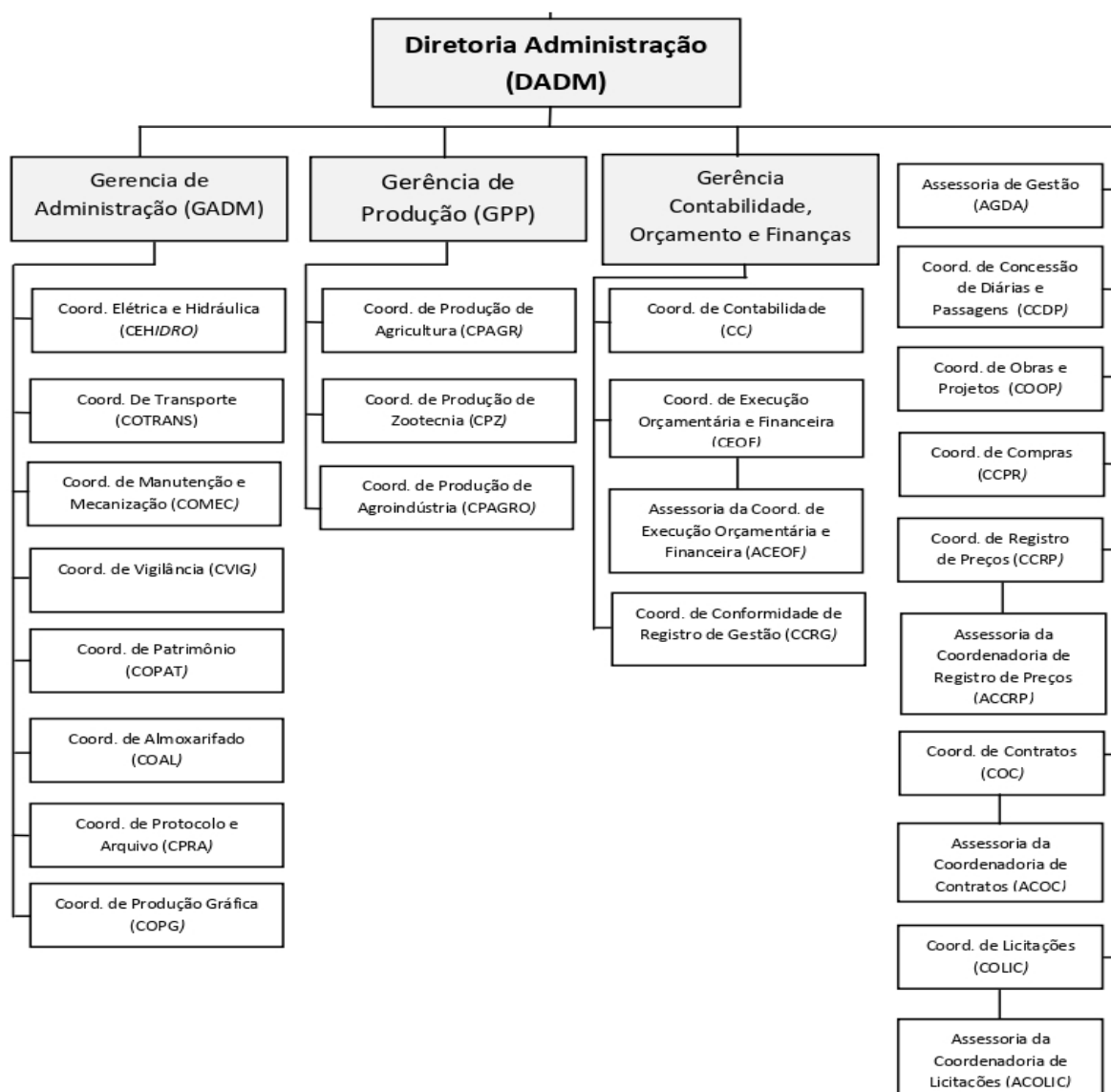
¹⁴Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/historico-memorial>. Acesso em: 15 set. 2022.

campus São Cristóvão em 1924, o arquivo preserva a parte histórica e legal da instituição e o protocolo controla toda documentação que entra e sai do órgão.

6.3 Definição do negócio

O setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, presta atendimento aos usuários em relação ao acesso à informação de documentos físicos e no auxílio e orientações no uso das funcionalidades do SEI. É subordinado à Gerência de Administração que está ligada à Diretoria de Administração e a Direção geral, conforme figura 6.

Figura 6 - Organograma da Gerência de Administração do campus São Cristóvão



Fonte:

http://www.ifs.edu.br/images/S%C3%A3o_Crist%C3%B3v%C3%A3o/Documentos/Organograma_Campus_SC.pdf. Acesso em: 02 set.2022.

6.4 Principal foco ou área

O foco do Setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, centra-se no atendimento local relacionado ao acesso à informação de documentos físicos e orientação aos usuários quanto ao uso do SEI.

6.5 Descrição dos principais serviços

Dentre os principais serviços ofertados pelo setor de Protocolo e Arquivo do campus São Cristóvão estão:

- guarda de documentos físicos intermediários e permanentes;
- atendimento aos usuários do Sistema Eletrônico de Informações;
- recebimento e envio de malotes.

6.6 Missão, visão e valores

A missão, visão e valores da Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo foram localizados no site do Instituto Federal de Sergipe¹⁵ conforme descritos a seguir:

- Missão: Promover a gestão documental por meio do controle documental, racionalização e economicidade, transformação digital e colaboração estratégica.
- Ser reconhecida como unidade de modernização de gestão documental até 2025, promovendo a transformação digital e acesso à informação.
- Os valores do IFS são:
 - I. respeito;
 - II. comprometimento;
 - III. excelência;
 - IV. ética;
 - V. transparência.

6.7 Recursos humanos

O setor de Protocolo e Arquivo do campus São Cristóvão possui uma servidora

¹⁵Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/sobre-a-cgpa/missao-visao-e-principios-norteadores>. Acesso em: 20 ago. 2022.

arquivista e especialista em gestão da informação e do conhecimento e uma terceirizada de nível médio.

6.8 Perfil de usuários

No que se refere ao atendimento dos usuários do SEI, o IFS possui um perfil de usuários de professores, técnicos administrativos, terceirizados e usuários externos como funcionários de empresas que prestam serviços ao IFS, alunos e ex-alunos.

6.9 Análise SWOT

O objetivo desta seção é descrever e analisar o ambiente organizacional do setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão em relação ao atendimento e às necessidades informacionais frente ao uso e acesso do SEI, por meio da matriz *SWOT* ou matriz FOFA.

Portanto, é necessário entender o conceito da matriz estratégica para, após esse entendimento, identificar as variáveis presentes no ambiente analisado. A matriz *SWOT* é uma das técnicas mais conhecidas de análise ambiental. Foi criada por Kenneth Andrews e Roland Christensen e estuda a competitividade de uma organização segundo quatro variáveis: Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, que são os conceitos da matriz estratégica. Tem como objetivo identificar as condições atuais externas e internas da organização que permite monitorar as variáveis competitivas que afetam o desempenho da empresa. (SILVA *et al.*, 2011)

Nesse contexto, a matriz *SWOT* é uma importante ferramenta do planejamento estratégico, pois é a partir dela que será possível traçar os objetivos e ações estratégicas, tanto no que diz respeito à organização como um todo, quanto na atuação de cada pessoa ali inserida.

O diagnóstico estratégico corresponde à “identificação por parte da organização de forma integrada dos principais aspectos que caracterizam a sua posição estratégica num determinado momento, tanto interna como externamente” (SILVEIRA, 2001, p. 209). Uma das ferramentas usadas para esse diagnóstico é a análise *SWOT*, que estuda a competitividade de uma organização segundo quatro variáveis: forças, fraqueza, oportunidades e ameaças.

De acordo com o SEBRAE (2013, p.4), os conceitos da matriz estratégica *SWOT* são os seguintes:

Fortalezas: são características internas da empresa, tangíveis ou não, que podem ser potencializadas para otimizar o seu desempenho. **Oportunidades:** são situações que ocorrem no ambiente externo e independem da vontade da empresa. Podem ser

atuais ou futuras e, se aproveitadas adequadamente, podem trazer benefícios à empresa. **Fraquezas:** são características internas da empresa, tangíveis ou não, que devem ser eliminadas para evitar que comprometam o seu desempenho. **Ameaças:** são situações que ocorrem no ambiente externo e independem da vontade da empresa. Podem ser atuais ou futuras e, se não forem evitadas, podem afetar negativamente o desempenho da empresa.

Assim, o diagnóstico é a fase do processo de planejamento, que tem como meta entender a situação do setor antes do processo de intervenção e, no caso do Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, a análise *SWOT* busca um alinhamento dos fatores críticos de sucesso da instituição para conseguir alcançar o objetivo de prestar um atendimento de excelência aos usuários e levá-los a explorar ao máximo possível as vantagens que o SEI pode trazer na gestão e acesso à informação dos processos administrativos.

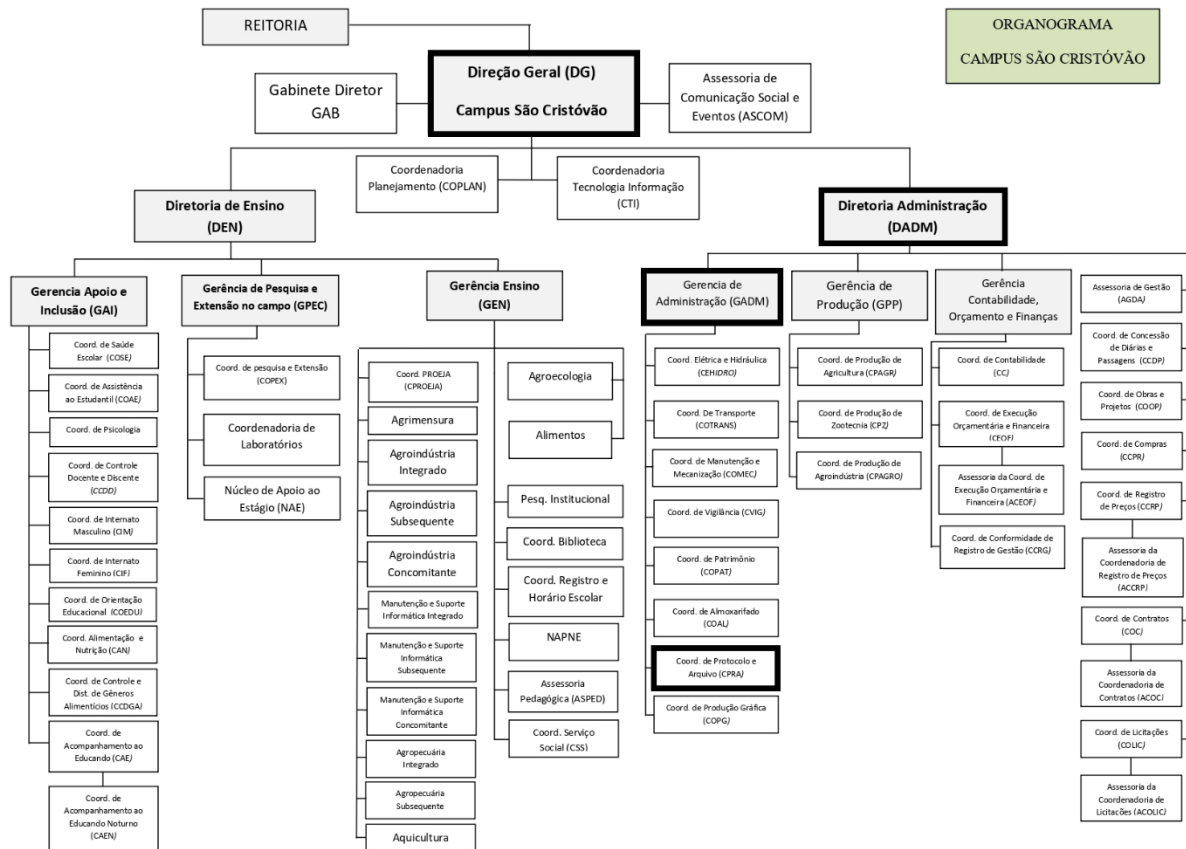
A Análise *SWOT* do setor de Protocolo e Arquivo do campus São Cristóvão foi realizada colaborativamente com o apoio da Gerência de Administração, setor ao qual a Coordenadoria de Protocolo e Arquivo é subordinada no campus, com os membros da Central de Atendimento do SEI (CAT – SEI) e Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo (CGPA), setor ao qual a Coordenação de Protocolo e Arquivo é vinculada na reitoria. Apresentam-se, em seguida, dois organogramas que identificam as relações hierárquicas entres a CGPA e os Campi, a Gerência de Administração e a Coordenação de Protocolo e Arquivo do campus São Cristóvão, conforme figuras 7 e 8.

Figura 7 - Organograma da CGPA



Fonte: Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/sobre-a-cgpa/organograma-cgpa>. Acesso em: 15 set.2022.

Figura 8 - Organograma do Campus São Cristóvão



Fonte: <http://www.ifs.edu.br/estrutura-administrativa-sao-cristovao>. Acesso em: 15 set.2022

Sendo assim, é a partir da Análise SWOT que se identificam as forças e fraquezas, ameaças e oportunidades. Em relação ao setor de Protocolo e Arquivo, do IFS, campus São Cristóvão foram identificadas as seguintes variáveis, conforme figura 9.

Figura 9 - Análise SWOT do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão.

ANÁLISE SWOT	
Ambiente Interno Ambiente Externo	FORÇAS • Profissional qualificado para o atendimento; • Espaço físico adequado para atendimento presencial; • Tecnologias disponíveis para atendimento remoto; • Parceira com Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo e a Central de Atendimento SEI (CAT-SEI) para atendimento do usuário do SEI; • Previsão de Plano Anual de Trabalho da Gerência de Administração do Campus São Cristóvão de apoio de recursos materiais, humanos e tecnológicos para execução das atividades voltadas para o SEI.
	FRAQUEZAS • Quantidade insuficiente de profissionais lotados no Setor de Protocolo e Arquivo para atendimento ao usuário; • Ausência de manuais claros e completos elaborado pelo setor de Protocolo e Arquivo voltados para especificidade do campus São Cristóvão; • Instabilidade na internet devido à infraestrutura antiga e não compatível com instalação de fibra óptica em alguns setores; • Localização geográfica.
	OPORTUNIDADES • Publicação do Decreto 8.539 de 08 de outubro de 2015 pelo Governo Federal que determina o uso obrigatório do processo eletrônico para administração pública federal direta, autárquica e fundacional, no qual as Instituições Federais de ensino estão inseridos tornando necessário a utilização do SEI no órgão; • Pandemia do COVID 19, que trouxe para o setor a necessidade de abertura de processo de forma remota, utilizando o processo eletrônico por meio do SEI.
	AMEAÇAS • Cortes no orçamento da educação.

Fonte: elaboração própria (2022)

Diante do exposto, os ambientes interno e externo do Setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, foram analisados de acordo com os seguintes fatores:

A) Ambiente externo

As **oportunidades** foram identificadas por “fatores político-jurídicos que promovem ou restringem as ações institucionais” (MOTA, 2016, p.54). No caso do Setor de Protocolo e Arquivo do IFS campus São Cristóvão, os seguintes fatos e impactos foram identificadas como oportunidade: a publicação do Decreto 8.539 de 08 de outubro de 2015 pelo governo federal, que determina o uso obrigatório do processo eletrônico para administração pública federal direta, autárquica e fundacional, no qual as Instituições Federais de Ensino estão inseridas, fazendo com que o IFS implante o SEI como processo eletrônico e delegue os setores de Protocolo e Arquivo como responsável pelo atendimento e orientação dos usuários do SEI. Outra oportunidade identificada foi a Pandemia do COVID 19, que trouxe para o Setor de Protocolo e Arquivo do campus, a necessidade de orientar o usuário

para abertura de processo de forma remota e utilizando o processo eletrônico por meio do SEI, já que não era possível o atendimento presencial devido às medidas de isolamentos para se proteger do vírus.

Já **as ameaças** foram identificadas por fatores econômicos que precisam ser minimizados, como os **cortes no orçamento da Educação**, que impedem a contratação de mão-de-obra para a implantação de novos módulos no SEI, a compra de equipamentos novos que possibilitem a cobertura de internet no setor de Protocolo e Arquivo e contratação de mais recursos humanos para melhor atender aos usuários do SEI.

B) Ambiente interno

São “os fatores críticos de sucesso que dão condições essenciais para que a empresa esteja apta a competir com sucesso” (MOTA, 2016, p.32). Dessa forma, podem se manifestar de forma negativa e positiva. **Os pontos fortes** identificados no ambiente interno do setor de Protocolo e Arquivo do campus São Cristóvão foram: profissional qualificado para atendimento, espaço físico adequado para atendimento presencial e tecnologias disponíveis para atendimento remoto. Ademais, a mudança do Gerente de Administração prevista para o ano de 2023, que poderá disponibilizar mais profissionais com lotação no Protocolo e Arquivo, aumentando os recursos humanos do setor, poderá tratar uma das fraquezas do arquivo que é quantidade insuficiente de profissionais para atendimento.

Outro ponto forte foi a emissão da Portaria nº 2.910, de 20 de dezembro de 2021, pelo IFS, que institui as Coordenações de Protocolo e Arquivo como responsáveis por orientar os usuários no uso do SEI nos campi e por disponibilizar manuais de orientações para consulta dos usuários, tornando necessária a elaboração do Guia Prático do SEI até o ano de 2023. Por fim, foi também identificada como oportunidade a previsão no Plano Anual de Trabalho da Gerência de Administração de apoio de recursos materiais, humanos e tecnológicos na execução das atividades voltadas para o SEI. Os recursos tecnológicos e humanos serão fundamentais para a melhoria no atendimento do usuário e os recursos materiais serão usados na elaboração do Guia Prático do SEI que junto com os recursos tecnológicos poderá desenvolver competência em informação nos usuários do SEI. Esses pontos potencializam e diferenciam os serviços prestados pelo protocolo e arquivo do campus, trazendo segurança e agilidade no atendimento dos usuários.

Já os pontos fracos foram: a quantidade insuficiente de profissionais para atendimento ao usuário no setor. A Coordenação de Arquivo e Protocolo solicitou junto a

Gerência de Administração a lotação de mais um servidor no setor, no entanto, até o momento o pedido não foi respondido e a ausência de manuais claros e completos elaborados pelo setor de acordo com a Portaria 2.910 de 20 de dezembro de 2021, que venha gerar no usuário autonomia para utilização do sistema.

Outro ponto fraco é a ausência de sinal de internet, havendo apenas a internet a cabo, impossibilitando o contato via celular. Devido aos problemas financeiros, o campus não recebe ligações externas e a ausência de sinal dificulta o atendimento remoto. O atendimento presencial também é prejudicado, haja vista a estrutura dos cabos serem antigas e não comportarem fibra óptica, afetando também a qualidade da internet a cabo.

Ademais, a localização geográfica do campus também se configura uma fraqueza, pois não desperta o interesse dos fornecedores de internet em instalar fibra óptica na região do campus São Cristóvão o que melhoraria a qualidade da internet que interfere diretamente no atendimento remoto e presencial dos usuários.

Desta forma, a análise *SWOT* identifica os fatores críticos, pontos fracos e fortes, as suas vulnerabilidades, suas forças e oportunidades. Nessa perspectiva, possibilita identificar de forma mais precisa os possíveis riscos, potencialidades do negócio, criar inovações, variedades de produtos, serviços e no caso desta pesquisa identificar as fraquezas do setor de protocolo e arquivo do campus São Cristóvão e, conseqüentemente, apontar as soluções ou uso de ferramentas que possam diminuir os pontos fracos objetivando satisfazer as demandas informacionais dos usuários do arquivo desfrutando da melhor forma as vantagens que o uso do processo eletrônico pode trazer para Administração Pública.

Por conseguinte, será elaborado o Guia Prático do SEI para resolver uma das fraquezas identificadas na análise *SWOT* que é a ausência de manuais claros e completos respeitando a orientação da Portaria 2.910 de 20 de dezembro de 2021, emitida pelo IFS, que venha gerar no usuário autonomia para utilização do sistema de acordo com as particularidades do IFS, campus São Cristóvão.

Nesse contexto, por meio da análise *SWOT* é possível sintetizar as informações, trazendo maiores benefícios, estimulando a colaboração interna e compartilhamento de informações, identificando e evitando problemas futuros, minimizando riscos e apontando melhorias onde for necessário.

Portanto, após a identificação dos pontos fracos do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão, esta pesquisa traz, na seção seguinte, a proposta de intervenção e produto final

7 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

A partir de janeiro de 2022, não somente o campus São Cristóvão, mas também o IFS como um todo, passaram a utilizar o processo eletrônico por meio do SEI. Com isso, surgiram novas demandas informacionais para os usuários de toda a instituição e a necessidade de se aprimorar o atendimento prestado pelo setor de Protocolo e Arquivo, agora voltado para o uso do SEI. Isso se deu devido à necessidade de utilizar o SEI como sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, o que levou os usuários a se depararem com o uso de um sistema novo, cheio de funcionalidades desconhecidas e que precisaria ser operado pelo próprio servidor e não mais por um profissional de protocolo, como no processo físico usado no IFS anteriormente.

Atualmente o usuário conta com o Procedimento Operacional Padrão (POP – SEI) e um Manual Ilustrativo sobre o uso das funcionalidades do sistema, disponíveis no portal eletrônico do IFS¹⁶ como documentos orientadores. Dessa forma, a proposta do Guia Prático do SEI deu-se devido às constantes reclamações oriundas dos usuários ao usar o POP-SEI, no qual, segundo eles, as informações não são claras e nas Instruções Ilustradas há apenas informações básicas que não abarcam os principais processos abertos e dificuldades peculiares oriundas do campus São Cristóvão.

Dessa forma, a identificação dos processos foi feita por meio de uma pesquisa dentro do SEI para visualizar quais os processos mais abertos no IFS, campus São Cristóvão que apresentavam erros de autuação e as dicas de funcionalidades foram selecionadas de acordo com as informações coletadas por meio dos questionários aplicados, baseadas nas principais dificuldades sinalizadas pelos usuários durante o uso do sistema.

Assim, devido à insatisfação dos usuários em relação aos materiais de orientação existentes e à necessidade inevitável de uso do sistema no dia a dia do servidor, esta pesquisa propôs a criação de um Guia Prático do SEI para utilização dos usuários, como produto final elaborado, com o objetivo de ser autoexplicativo, completo e que aborde os procedimentos básicos com documentos e processos, a descrição dos ícones da tela e o passo a passo da abertura dos principais processos abertos no IFS, campus São Cristóvão em vídeos indicados no quadro 9 abaixo.

¹⁶ Disponível em: <http://portalsei.ifs.edu.br/>. Acesso em: 20 ago.2022.

Quadro 9 - Estrutura do Guia Prático do SEI

Tópicos	Descrição
Apresentação	Apresentação e descrição geral sobre o Guia Prático do SEI.
O que é o SEI?	Histórico e Informação sobre criação e implantação do SEI nos órgãos públicos.
Descrição detalhada dos ícones da tela de processos do SEI.	Descrição de todos os ícones da tela de processo com suas funcionalidades.
Operações básicas com processos e documentos: autuando processos no SEI.	Passo a passo de como abrir um processo, incluir documentos, assinar documentos, autenticar documentos e disponibilizar documentos em blocos de assinatura.
Vídeos com passo a passo dos principais processos abertos no SEI do IFS, campus São Cristóvão.	Vídeos ensinando como abrir os principais processos abertos no campus.
Vídeos de dicas de procedimento do SEI.	Dicas de procedimentos para facilitar a autuação dos processos no SEI.

Fonte: elaboração própria (2023)

8 RESULTADO DA INTERVENÇÃO E DISCUSSÃO

As fontes de dados podem ser das mais variadas possíveis. Nessa perspectiva, este estudo teve como fonte de dados um questionário *on-line* aplicado com os usuários do SEI do IFS do campus São Cristóvão (APÊNDICE A), uma entrevista realizada com a Coordenadora Geral do Protocolo e Arquivo do IFS (APÊNDICE B) e uma análise documental realizada nos processos abertos no IFS, campus São Cristóvão no período de janeiro de 2022 a junho de 2023. A entrevista durou 60 min e a análise dos dados foi feita utilizando-se a análise de conteúdo de Bardin (2016).

Em relação à análise documental feita nos processos abertos no campus, os dados foram levantados e identificados por meio do menu “inspeções administrativas” do sistema SEI/IFS, selecionando-se a opção órgãos IFS com o tipo processos gerados por órgão e entidades para contabilizar o total de processos gerados no período desejado. Por conseguinte, para contabilizar os documentos gerados e recebidos foi utilizado o menu “Inspeção administrativa”, opção do órgão IFS, tipo documentos gerados e recebidos por órgão e unidades, conforme figuras 10 e 11 abaixo.

Figura 10 - Busca de processos gerados por unidade do IFS, São Cristóvão

seil Menu

Inspeção Administrativa

Órgão:
IFS

Tipo:
Processos gerados por órgão e unidade

Unidade:
CPAGRO - SCR - COORDENADORIA DE PRODUCAO DE AGROINDUSTRIA - CAMPUS SAO CRISTOVAO

Período:
03/01/2022 a 16/06/2023

Processos gerados por órgão e unidade:

Órgão ↑ ↓	Unidade ↑ ↓	Quantidade ↑ ↓
IFS	CPAGRO - SCR	6

Fonte: SEI/IFS (2023)

Figura 11 - Busca de documentos gerados e recebidos por unidade do IFS, são Cristóvão

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

sei! Menu

Inspeção Administrativa

Órgão:
IFS

Tipo:
Documentos gerados e recebidos por órgão e unidade

Unidade:
CPAGRO - SCR - COORDENADORIA DE PRODUCAO DE AGROINDUSTRIA - CAMPUS SAO CRISTOVAO

Período:
03/01/2022 a 16/06/2023

Documentos gerados e recebidos por órgão e unidade:

Órgão ↓	Unidade ↓	Gerados ↓	Recebidos ↓
IFS	CPAGRO - SCR	29	21

Fonte: SEI/IFS (2023)

Em relação ao questionário aplicado, foram coletados 86 questionários de uma população de 189 servidores entre técnicos administrativos, docentes e colaboradores terceirizados lotados no IFS, campus São Cristóvão em que 98,8 % consentiram em participar da pesquisa.

Assim, tendo como base a análise de conteúdo de Bardin (2016) foram analisados os questionários e as respostas obtidas foram categorizadas de acordo com a semântica das questões, resultando em três temáticas ou categorias distintas: **o perfil dos usuários do SEI do IFS, campus São Cristóvão, o grau de satisfação dos usuários com o atendimento da arquivista do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão e as necessidades informacionais dos usuários do SEI do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão**, apresentadas nas seções seguintes.

8.1 Resultados obtidos utilizando a análise de conteúdo

Através da categorização semântica, proposta por essa análise, esta pesquisa chegou a três temáticas distintas. Cada temática foi analisada objetivamente, sistematicamente e quantitativamente através da dedução e inferência do conteúdo, justificadas considerando seus contextos e efeitos que ela possui.

Para Campos (2004) a análise de conteúdo por meio da dedução e inferência não significa somente produzir suposições acerca do conteúdo, mas embasá-lo com pressupostos teóricos levando em consideração seu contexto histórico social e de produção e/ou recepção.

Portanto, no que se refere **ao perfil dos usuários do SEI**, foram identificadas as seguintes características e indicadores de acordo com as 86 respostas obtidas por meio dos questionários, conforme descritas no quadro 10.

Quadro 10 - Perfil dos usuários do SEI no IFS, campus São Cristóvão

Variáveis	Indicadores				
Vínculo do usuário com o IFS	35,3% docentes	63,5% técnicos administrativos	1,3% colaboradores terceirizados.	1 pessoas não desejou informar	
Gênero	54,1% masculino	45,9 % Feminino	1 pessoa não desejou informar		
Faixa Etária	31 a 40 anos 32,1%	41 a 50 anos 27,4%	Acima de 50 anos 39,3 %	2 pessoas não desejaram informar	
Nível de escolaridade	Nível médio 5,9 %	Graduação 14,1%	Especialização 24,7%	Mestrado 32,9%	Doutorado 22,4%
Realização de cursos de capacitação Do SEI	57,9 % já realizaram cursos de capacitação	42,1 % não realizaram cursos de capacitação			
Uso dos Manuais de uso do SEI existentes no IFS	47,1% nunca usaram	41,2 % já usaram	11,8 % nunca precisou		

Fonte: dados da pesquisa, (2023).

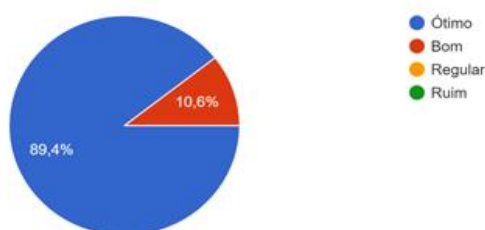
Desta forma, o perfil de usuários do SEI do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão, de acordo com os dados coletados, configura-se da seguinte forma: dos 86 usuários que participaram da pesquisa, sua maioria é de técnico-administrativo (63,5% - 54 usuários), do gênero masculino (54,1% - 46 usuários), de faixa-etária acima de 50 anos (39,3% - 33 usuários), de nível de escolaridade mestrado (32,9% - 28 usuários), em que 60

%(51 usuários))já participaram de cursos de capacitação para uso do sistema e fazem uso dos manuais disponível no portal do SEI (41,1% - 35 usuários).

No tocante à satisfação com o **atendimento da arquivista do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão**, 89,4 % classificou o atendimento prestado pela arquivista como ótimo e 10,6 % classificou o atendimento como bom, sendo que 90,5% se sente satisfeito com o atendimento, 9,5 % nunca precisou desse atendimento e duas pessoas não quiseram responder essa pergunta, conforme gráficos 1 e 2.

Gráfico 1 - Atendimento prestado pela arquivista do IFS, campus São Cristóvão

Como você classifica o atendimento prestado pela arquivista do setor de protocolo e arquivo em relação ao uso do SEI?
85 respostas

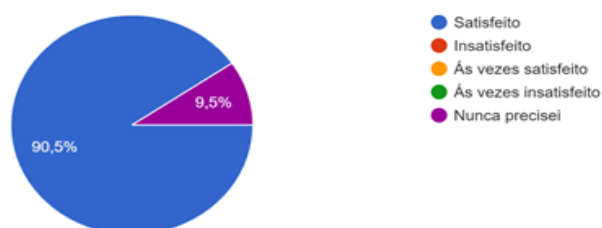


Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Gráfico 2 - Satisfação quanto ao atendimento da arquivista do IFS, campus São Cristóvão.

Ao procurar auxílio da arquivista para orientação sobre o uso do SEI, como você se sente?

84 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Em relação ao usuário achar necessário o atendimento do arquivista para auxílio no uso do SEI, 03 dos 86usuários que participaram desta pesquisa não acham necessário o atendimento de arquivista, sendo necessário para eles apenas a disponibilização de manuais. Uma pessoa não quis responder essa pergunta e 82 usuários acharam necessária a presença de

um arquivista para orientação no uso das funcionalidades do SEI, devido a insegurança, falta de familiaridade com computador e com o sistema e a deficiência dos manuais existentes.

Acredita-se que a necessidade da presença do arquivista para auxílio no uso do SEI, sinalizada pelos usuários que participaram desta pesquisa se dá devido a dois fatores: a faixa-etária maior de usuários acima de 50 anos, que não possui habilidades no uso do computador devido a pertencer a uma geração que não é nato-digital e o índice de 40,1% da amostra, quase a metade, não ter participado de cursos de capacitação, o que o tornaria mais autônomo e seguro no uso do sistema.

Ademais, de acordo com a entrevista realizada com a coordenadora geral de protocolo e arquivo do IFS, Manuela do Nascimento Silva, os cursos de capacitação do SEI foram ofertados entre 2021 e 2022, seguindo o Plano de Capacitação desenvolvido pelo grupo de trabalho, ocorridos em formato EAD, devido ao avanço da pandemia da Corona Vírus (COVID-19). Segundo a coordenadora, esses cursos tiveram a participação de 377 participantes pessoas, porém a mesma não soube informar quantos usuários pertenciam ao IFS campus São Cristóvão. Também informou que campanhas publicitárias foram publicadas para incentivar a participação dos usuários nos cursos EAD, além da divulgação dos cursos disponíveis na Escola Nacional da Administração Pública (ENAP). No entanto, até a data da realização desta pesquisa, os usuários ainda não se sentiam seguros quanto ao uso das funcionalidades do SEI e as capacitações realizadas não foram suficientes para que os servidores entendessem os procedimentos básicos do sistema.

Essas impressões também foram notadas durante a análise dos processos autuados no IFS, campus São Cristóvão identificando erros como: classificação de tipologias processuais erradas, sem estar de acordo com o Código de Classificação e Tabela de Temporalidade de Atividade meio das Instituições Federais de Ensino¹⁷, inserção de nível de acesso de forma equivocada, processos de grau de sigilo restrito classificados como públicos e vice-versa, inserção de documentos internos com externos, documentos nato-digitais sem assinatura digital e documentos digitalizados sem autenticação, indo de encontro aos procedimentos repassados em manuais, portarias, cursos de capacitação e e-mails

Porém, é preciso considerar que o sistema tem apenas um ano e meio de uso (janeiro de 2022–julho de 2023) e que modificou uma atividade culturalmente alicerçada na produção de documentos físicos e auxílio direto do profissional de protocolo, portanto, gerou

¹⁷ Disponível em: http://www.ifs.edu.br/images/cgpa/gestao_documental/Codigo_de_classificacao_2020.pdf. Acesso em: 21 jul. 2023.

uma quebra de paradigmas no modo de gerar processos e produzir documentos e por isso essas dificuldades encontradas.

Em relação às necessidades informacionais dos usuários do SEI no IFS, uma das dificuldades encontradas é a compreensão de suas funcionalidades e a resistência no uso do sistema, já que anteriormente era o profissional do protocolo que desenvolvia todo o trâmite de abertura dos processos. Desse modo, com o uso do SEI é o usuário que desenvolve toda a atividade de abertura e trâmite desses processos, o que trouxe resistências e dificuldades para utilização do sistema. Para alguns de forma constante, para outros há uma perceptível resistência no uso do sistema, seja por não haver necessidade de uso contínuo para desenvolvimento de suas atividades ou por dificuldades de utilizar as ferramentas que estão dispostas nele. Nas orientações que são realizadas diariamente e em todas as ferramentas de comunicação disponibilizadas para auxiliar o usuário do SEI, nota-se que nem todas as ferramentas do sistema estão claras para eles, apesar das capacitações realizadas e manuais existentes.

Assim, em relação à atitude do usuário ao perceber a necessidade de usar o SEI no âmbito do IFS, campus São Cristóvão, 42,4 %, ou seja, 36 dos 86 usuários que participaram desta pesquisa procuram o setor de protocolo e arquivo para o auxílio do profissional, 29,4%, (25 usuários) procuram auxílio de um colega que tenha experiência no uso do SEI, 17,6 (15 usuários) usa o SEI de forma intuitiva, 3,5 % (3 usuários) pede orientação à Central de Atendimento SEI e 7,1 % (6 usuários) consulta os manuais disponíveis no portal do SEI.

Dessa forma, fica claro que, para o usuário do SEI do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão, o auxílio do arquivista é necessário e a elaboração de um instrumento de orientação de acordo com as necessidades do campus pode vir a desenvolver autonomia no uso do sistema, tornando-os competentes para usar a informação no SEI. Vale ressaltar que, desde o início da implantação do SEI, as Coordenadorias de Protocolo e Arquivo dos campi foram orientadas a atenderem e auxiliarem o usuário interno do SEI e desenvolver manuais, caso necessário, conforme Portaria nº 2.774, de 30 de novembro de 2021¹⁸.

No entanto, um ano e meio após a implantação do sistema, os usuários ainda se mostram dependentes do auxílio do arquivista para manuseá-lo, sendo necessário, além de um atendimento personalizado de acordo com as necessidades desses usuários, a criação do guia

¹⁸Disponível em:

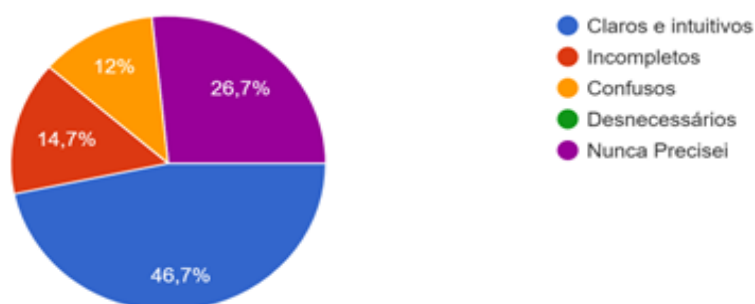
https://portalsei.ifs.edu.br/manuais/informativo_2774_2021_Regulamenta%C3%A7%C3%A3o%20do%20Uso%20do%20SEI.pdf. Acesso em: 21 jun. 2023.

prático do SEI e também a divulgação do mesmo no campus, pois, conforme se pode observar, 7,1 % dos usuários não utilizam os manuais disponíveis e acredita-se que seja devido à dificuldade de entender a linguagem técnica dos manuais existentes e também por desconhecimento da existência dos mesmos.

No que se refere às principais dificuldades encontradas pelos usuários do SEI, disponibilizar blocos de assinatura é a maior dificuldade encontrada, abrangendo 32,2% (37 usuários), seguidos de classificar tipos de processos 21,7 % (25 usuários) e de não entender os ícones da barra de menu 13,9 % (16 usuários). Ademais, foi sinalizada a dificuldade de editar documentos após assinatura 5,2% (6 usuários) e pouca habilidade com o uso do computador 4,3% (5 usuários). Outras dificuldades foram sinalizadas, porém corresponderam a um percentual de menos de 2,0 % dos usuários que responderam essa pergunta como a falta de paciência, localizar processos, dentre outros. Por conseguinte, 13% (16 usuários) informou que não tinham dificuldades em usar o sistema.

No que se refere aos manuais disponíveis no IFS para orientação do uso do SEI, 46,7 % os classificam como claros e intuitivos, 26,7% nunca precisou usá-los, 14,7% dos usuários acham incompletos e 12 % acham confusos conforme gráfico 3 abaixo.

Gráfico 3 - Características dos manuais de orientação disponível no IFS.
Caso tenha consultado alguns desses manuais marque as opções correspondentes às características deles:
74 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2023

Desta forma, se analisarmos a soma de 26, 5% que não usam os manuais existentes, 14 % que acham incompletos, 12% que acham confusos dá um total de 53,4 % de usuários que podem estar insatisfeitos com esses manuais, sinalizando assim que eles precisam ser atualizados com uma linguagem mais clara e voltados para as necessidades específicas do IFS, campus São Cristóvão, pois apesar de existirem outros manuais, tanto no âmbito do IFS, como no âmbito de outros órgãos e entidades públicas, o IFS campus São

Cristóvão possui um perfil e necessidades específicas que precisam ser supridas e o Guia Prático do SEI vem com esse objetivo.

Por conseguinte, foi perguntado aos usuários sobre as vantagens e desvantagens do SEI, além de ser disponibilizado um espaço para críticas e sugestões. Assim, para o usuário do SEI no IFS campus São Cristóvão, as vantagens e desvantagens do SEI são as descritas no quadro 11.

Quadro 11 - Vantagens e desvantagens do SEI de acordo com o usuário do IFS, campus São Cristóvão.

Vantagens	Desvantagens
Redução do impacto ambiental devido ao não uso do papel.	Adaptação.
Tramitação de processos mais rápidos.	Pouca familiaridade no uso computador.
Independência do Protocolo para a abertura de processos.	Interface do site não é intuitiva.
Acessibilidade e conforto.	As funcionalidades não são claras e às vezes sem lógica como no bloco de assinatura.
Ausência do uso do papel.	Não há notificação de movimentação do processo conforme tinha no sistema usado anteriormente.
Economia financeira e de tempo.	Muitas regras para procedimentos que poderiam ser simples.
Acesso remoto.	A internet do campus ruim dificulta o uso do sistema.
	Acesso a nível de unidade e não de indivíduo.

Fonte: dados da pesquisa, 2023.

Ademais, em relação às críticas e sugestões, foram sugeridas as seguintes: disponibilizar no próprio sistema procedimentos de abertura dos principais processos (será inserido no guia prático do SEI); criar uma aba de perguntas e resposta no próprio sistema (não é atribuição do arquivista) porém, o usuário pode utilizar os meios de comunicação como e-mails, chamados GLPI e telefones para sanar dúvidas) e a disponibilização de vídeos tutoriais que também serão inseridos no Guia Prático do SEI.

As outras sugestões são pertinentes à programação, códigos fontes que não dizem respeito às atribuições do arquivista, porém, serão repassadas para a Diretoria de Tecnologia da Informação. Houve também a sugestão de cursos presenciais que já foram realizados ano de 2023 abrangendo o campus São Cristóvão, em parceria com a Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo que serão replicados para os demais campi.

Por conseguinte, este estudo fez um levantamento de quais processos são abertos no IFS campus São Cristóvão, identificando os documentos que compõem esses processos,

seus fluxos, trâmites e erros de autuação, que serviram como suporte para a elaboração do produto final desta pesquisa. O produto final proposto foi o Guia prático do SEI, que tem como objetivo trazer maior autonomia para o usuário ao utilizar o sistema, diminuindo as barreiras e dificuldades encontradas nas análises feitas nos processos abertos no campus e nas percepções notadas durante o atendimento prestado ao usuário pela arquivista e principalmente as dificuldades e barreiras sinalizadas nos questionários aplicados.

Na subseção 8.2 segue o resultado do levantamento feito nos processos abertos no SEI/IFS campus São Cristóvão.

8.2 Levantamento de processos abertos no SEI/IFS, Campus São Cristóvão

Com o objetivo de obter dados mais precisos sobre a produção documental no ambiente do SEI, foi feita uma pesquisa no sistema através do *login* da coordenadora do protocolo e arquivo e foram encontrados os seguintes dados: entre 03 de janeiro de 2022 (data de implantação do sistema no IFS) até 16 de junho de 2023 foram abertos 1.346 mil (mil trezentos e quarenta e seis) processos com 97 tipologias processuais diferentes, que estão listadas no APÊNDICE D. Já os processos mais abertos nas 70 unidades¹⁹ geradoras de processos, que constituem a estrutura organizacional do campus, estão representados no quadro 12.

Quadro 12 - Processos mais abertos no IFS, campus São Cristóvão no ano de 2022

TIPOLOGIAS PROCESSUAIS		TOTAL DE PROCESSOS ABERTOS NO IFS, CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO
1	Patrimônio: RMB ou RMBM (Relatório de Bens/Prestação de contas)	10
2	Fiscalização: Pagamento de Material de consumo	13
3	Assistência Estudantil: Pagamento de auxílio PRAAE, Permanência e Outros	13
4	Pessoal: Progressão por capacitação	15
5	Pessoal: Programa de Gestão: Avaliação	23
6	Pessoal: Progressão por desempenho acadêmico – docente	24
7	Ensino Médio: Emissão de certificado – Enceja	29

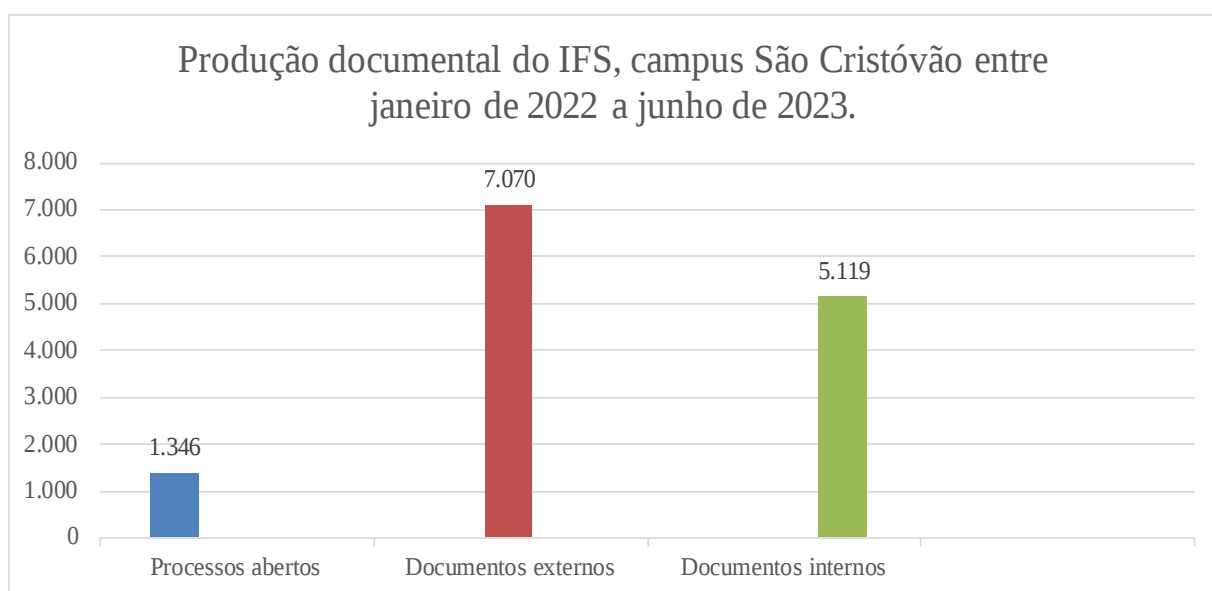
¹⁹**Portaria Nº 814, de 04 de abril de 2022.** Dispõe sobre o ajuste a Estrutura Organizacional do campus São Cristóvão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (BRASIL, 2022). Disponível em: file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_58-2022%20(1).pdf. Acesso em: 20 ago. 2022.

8	Licitação: Compra de Material de Consumo	39
9	Pessoal: Progressão por mérito profissional –TAE	48
10	Pagamentos: compra de material de consumo e permanente	50
11	Ensino Técnico: Emissão de Certificado	73
12	Fiscalização: Pagamento - Prestação de serviços de Vigilância	86
13	Pessoal: Adicional Noturno	86
14	Fiscalização: Pagamento de serviços administrativos	86

Fonte: dados da pesquisa (2023) baseado em pesquisas feitas no SEI.

Por conseguinte, em relação a produção documental, no período de janeiro de 2022 a junho de 2023 no SEI/IFS, campus São Cristóvão foram encontrados os seguintes dados, conforme o gráfico 4abaixo.

Gráfico 4 - Produção documental do IFS, campus São Cristóvão.



Fonte: dados da pesquisa feita no SEI/IFS (2023)

Vale ressaltar que, dentre os principais processos abertos no IFS, campus São Cristóvão nem todos foram inseridos no Guia Prático do SEI, pois não foram identificados erros de autuação em todos eles. Dessa forma, os processos inseridos no guia prático do SEI em forma de vídeos foram: Pessoal: Adicional Noturno; Fiscalização: Pagamento de serviços administrativos; Pessoal: Progressão por mérito profissional -TAE; Pessoal: Progressão por capacitação; Pessoal: Progressão por desempenho acadêmico docente e o processo sigiloso que, apesar de não ter como avaliar a autuação, foi inserido como objetivo de prevenir erros futuros.

Sendo assim, a partir da implantação do SEI, o IFS modernizou seu processo de gestão documental para acompanhar as evoluções tecnológicas, que requerem novas formas

de trabalho e de trâmite, disponibilização e acesso à informação. O meio eletrônico é o melhor canal para transpor barreiras, melhorar a gestão nos processos de trabalho e otimizar resultados com eficiência.

Dessa forma, o desenvolvimento da competência em informação eletrônica nos arquivos pode contribuir para a melhoria dos serviços prestados nos arquivos, uso de sistemas informatizados de gestão de processos e documentos nos órgãos e entidades públicas e consequentemente para um melhor uso da informação pelos usuários.

Para Miranda (2007, p.108) a competência pode ser definida em situações prática no ambiente de trabalho como “saber (conhecimento), saber-fazer (habilidade) e saber/ser/agir (atividades e resultados)”. Portanto, dentro do contexto do uso do SEI no IFS campus são Cristóvão, o conhecimento das funcionalidades do sistema por parte do usuário pode leva-lo a usar o sistema com efetividade e atrelado a participar das capacitações e consultar o guia prático do SEI poderá desenvolver neles habilidades para usar o sistema, usufruindo de todas os benefícios e facilidades que as ferramentas digitais disponíveis no SEI proporcionam.

Além do mais, a formação de competência voltada para o ambiente de trabalho, aprendizagem ao longo da vida e para a educação, de acordo com Dudziak (2001) possui um ciclo próprio que pode ser visualizado a seguir.

Figura 12 - Ciclo da competência em Informação



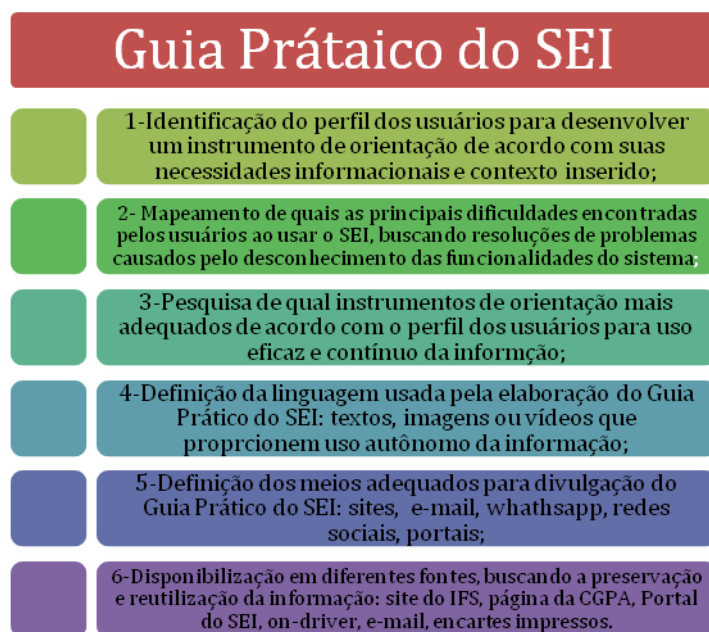
Fonte: Adaptado de Dudziak (2001) *apud* (Belluzzo, 2018, p.37)

A mesma autora afirma que os recursos informacionais deveriam ser utilizados em situações de trabalho, na resolução de problemas, através da aprendizagem de técnicas e

habilidades para fazer o uso das ferramentas de acesso à informação (DUDZIAK, 2003). É nessa perspectiva, que este estudo elaborou o Guia Prático do SEI com objetivo de desenvolver nos usuários do sistema habilidades e técnicas que facilitem o seu dia a dia no seu ambiente de trabalho. Ademais, a elaboração do Guia Prático do SEI foi fundamentada nos modelos de competência em informação proposto por *American Association of school Librarians* (ALA, 1988), Belluzzo (2007,2008, 2013, 2018), Bruce (2002), Campello (2003) Dudziak (2003, 2010) e na visão integradora proposta por Belluzzo (2018).

Por conseguinte, as etapas descritas abaixo trazem um resumo e descrição dos fundamentos em que se apoiou a elaboração do Guia Prático do SEI de acordo com os conceitos dos autores mencionados acima, conforme figura 13 abaixo.

Figura 13 - Fundamentação teórica para elaboração do Guia Prático do SEI.



Fonte: Elaboração própria (2023)

Por fim, a atitude de querer aprender e vencer as barreiras impostas pela ruptura do paradigma físico para o paradigma digital, atrelada ao auxílio do arquivista e de manuais elaborados com uma linguagem clara, tornará os usuários seguros e atuando processos de forma correta, respeitando as orientações e procedimentos repassados, tornando-se competente em informação para usar o sistema.

Desta forma, o desenvolvimento da competência em informação é um processo de aprendizagem contínua em diferentes aspectos e contextos, que é capaz de mobilizar conhecimentos a fim de levar as pessoas a agirem em prol das suas necessidades informacionais. No entanto, vale ressaltar o papel importante do arquivista no sentido de implementar ações, como exemplo a elaboração do Guia Prático do SEI, gravação de vídeos,

realização de capacitações, dentre outras ações, para tornar os usuários do setor de arquivo e protocolo do IFS Campus São Cristóvão competentes em informação.

Por conseguinte, este estudo buscou uma abordagem para além da biblioteca, inserindo o arquivo dentro do contexto da tecnologia da informação e destacando a função do arquivista no desenvolvimento da competência em informação frente a novas tecnologias trazidas pelo uso do processo eletrônico no âmbito do IFS, campus São Cristóvão.

Ademais, para a maximização do processo de acesso e uso da informação de forma efetiva requer a participação de um agente colaborador, que possa auxiliar na utilização dos recursos informacionais e tecnológicos. Assim, o arquivista é apresentado nesta pesquisa como facilitador e desenvolvedor de competência em informação nos usuários do SEI. Portanto, diante dos conceitos de competência em informação aqui apresentados, acredita-se que a CoInfo gira em torno da habilidade de saber usar a informação adequadamente usufruir dos benefícios provenientes dela.

Contudo, o desenvolvimento da Competência em Informação é muito prejudicado pelo baixo domínio das TIC nos países em desenvolvimento (TILVAWALA; MYERS; ANDRADE, 2009, tradução nossa) e, apesar de todo o planejamento para a efetiva utilização do sistema no IFS, foram identificadas algumas dificuldades no gerenciamento do SEI, sinalizadas na entrevista com a Coordenadora Geral de Protocolo e Arquivo do IFS, conforme quadro 13 abaixo, que são:

Quadro 13 - Problemas de gerenciamento do SEI /IFS

PROBLEMAS DE GERENCIAMENTO DO SEI/IFS
A criação, extinção ou alteração de unidades administrativas, assim como suas siglas e nomes repetido cadastrados no sistema de administração de sistemas - SIGADIM, acarretando desatualização do Sistema de Administração dos Sistemas (SIGADIM) e SEI. Essas inconsistências acarretam problemas durante o processo de migração de ambos os sistemas para o SEI, além de desconformidade da estrutura organizacional cadastrada atual do IFS.
O acesso dos usuários internos no SEI é baseado na vinculação à unidade administrativa, assim como as permissões atribuídas seu perfil. Observou-se que, muitos usuários estão erroneamente lotados em unidades indevidas no SIGRH, que acarreta o acesso a unidade indevidas do SEI. Por isso, realizou-se a campanha de atualização cadastral dos usuários internos nas unidades de lotação atual. Porém, apenas 25 usuários solicitaram a mudança de lotação
As demandas do GLPI são respondidas pela equipe da CAT-SEI que gerencia os atendimentos dos usuários internos GLPI-SEI. A equipe da GLPI-DTI é responsável por encerrar os chamados da equipe do CAT-SEI após solução do problema. Porém, muitos chamados são encerrados pela equipe da DTI sem a solução do

problema do usuário, ou mesmo sem a devida análise da Central. Ademais, alguns servidores da DTI respondem chamados que já foram atendidos pela equipe CAT- SEI o que causa confusão no entendimento da informação por parte do usuário.

Muitos usuários internos não realizaram as quatro capacitações ofertadas pela comissão do SEI, que ocorrerem durante o ano de 2021, 2022 e junho de 2023 o que acarreta desconhecimentos das funcionalidades e uso do sistema, falta de procedimentos instituídos, cadastros inadequados de documentos e processos, entre outros. Desta forma, com a elaboração do guia prático do SEI eles terão um instrumento de orientação para diminuir esses erros.

Ao analisar os documentos instruídos no SEI, identificou-se que alguns usuários internos estavam digitalizando alguns processos físicos, que foram gerados no SIPAC antes da implantação do SEI. Também estavam realizando a impressão dos modelos de documentos pré-cadastrados no SEI, assinando fisicamente, digitalizando e inserindo novamente no SEI. Com o intuito de melhor definir o procedimento, foi enviado o procedimento para instruir processo com documentos scaneados, Portaria nº 2128, DE 29 de julho de 2022, para melhor orientar aos usuários sobre a digitalização de processos e documentos físicos a serem instruídos no SEI.

Fonte: elaboração própria (2022), baseado na entrevista feita com a coordenadora geral de protocolo e arquivo.

Nesse contexto, nota-se a necessidade indispensável de desenvolver nos usuários do SEI a Competência em Informação por meio do Guia Prático do SEI, pois procedimentos básicos para o bom funcionamento do sistema, de acordo com o quadro acima, ainda são realizados em desacordo com as normas institucionais. Ademais, é perceptível o desinteresse por parte dos usuários em participar de cursos de capacitações e de colaborar na parametrização do sistema.

Portanto, fica evidente por meio das respostas obtidas através dos questionários aplicados, da entrevista com a Coordenadora Geral de Protocolo e arquivo e da análise documental feita nos processos autuados no campus, que o sucesso da implantação do SEI no IFS depende de todos os servidores e colaboradores e que os mesmos devem se comprometer com a execução dos procedimentos instituídos por meio das portarias, instruções normativas e orientações repassadas pela equipe da central de atendimento e na busca e interesse em desenvolver habilidades para reconhecer a informação necessária para utilização eficaz e autônoma no seu ambiente de trabalho, que tenha atitude para participar de capacitações, que saiba manipular as fontes de informações e aplica-la na realidade vivida no seu dia a dia.

Desta forma, dando continuidade à análise dos resultados segue-se à próxima seção com a descrição da entrevista realizada com a Coordenadora Geral de Protocolo e Arquivo, sobre a implantação do SEI no IFS.

8.3A Implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) no Instituto Federal de Sergipe (IFS)

De acordo com o Portal Institucional do Sistema Eletrônico de Informações²⁰ e entrevista semiestruturada com a Coordenadora Geral de Protocolo e Arquivo, conforme roteiro de entrevista descrito no Apêndice B, o projeto de implantação do Processo Eletrônico Nacional no IFS iniciou em 2016.

Na ocasião, o Magnífico Reitor Ailton Ribeiro definiu que o sistema a ser utilizada no IFS seria o Sistema Integrado de Patrimônio, logo, a Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo (CGPA) e a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) iniciaram a elaboração do projeto de implementação e homologação do sistema. Em 2017, após o início das atividades desenvolvidas no SIPAC, a Reitoria modificou a escolha do sistema, escolhendo o SEI como processo eletrônico a ser implantado.

Em 2018, deu-se a continuidade dos estudos de implantação do PEN pela CGPA e DTI, ainda sem assinatura do Termo de Cooperação Técnica devido a demora na negociação entre o Ministério da Economia e o TRF4 para a assinatura do termo, habilitação, capacitação e implantação e acesso ao sistema. Esses problemas levaram o IFS a obter resposta do TRF 4 apenas em junho de 2019, o que levou a comissão a voltar a pensar no SIPAC com processo eletrônico. No entanto, em 2019, após a análise da Reitoria, fundamentada em pareceres do Departamento de Assuntos Administrativos (DAAD) e Departamento de Gestão de Risco e Integridade (DGRI), ficou definido que o SEI seria o sistema a ser utilizado como processo eletrônico pelo IFS.

Em 2019 foi reafirmada a utilização do SEI como processo eletrônico no âmbito do IFS, definindo-se a Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo como responsável pela implantação do SEI e a criação de uma nova comissão através da Portaria IFS nº 3.613 de 19 de novembro de 2019²¹ que designa a 4ª Comissão de Operacionalização do SEI com servidores da CGPA, DTI e da Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional (PRODIN).

Após vários trâmites entre o TRF 4 e o IFS, o Acordo de Cooperação Técnica foi assinado pela Magnífica Reitora Ruth Sales Gama de Andrade e o Presidente do TRF4 Victor

²⁰Disponível em: <http://portalsei.ifs.edu.br>. Acesso em: 20 ago.2022.

²¹Disponível em: <http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Portaria%20de%20Designa%C3%A7%C3%A3o%20da%20Comiss%C3%A3o%20de%20Operacionaliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20SEI-min.pdf>. Acesso em: 20 ago.2022.

Luiz dos Santos Laus (biênio 2019-2021) e publicado no diário oficial da justiça no dia 26 de novembro de 2020²².

A implementação na rede interna do IFS ocorreu em janeiro de 2021, cuja versão homologada foi a 3.1.6. Assim, foram elaborados normativos e realizados análises de pré-requisitos e infraestrutura necessária para implantação. Nesse sentido, para atender ao calendário de implantação, dividiram-se as atividades de implantação entre dezembro de 2020 a julho de 2021.

Em 2020 houve a aprovação do plano de comunicação, mapa de risco, metodologia de implantação do SEI e assinatura do termo de Cooperação Técnica nº 77/2020²³ entre o Tribunal Regional Federal da 4ª Região e o IFS. Por conseguinte, em 2021 deu-se início a Implantação da versão 3.1.6 do SEI e a parametrização administrativa por meio do levantamento dos modelos de documentos a serem cadastrados, que foram solicitadas a todos os setores dos campi e Reitoria, via e-mail, baseado nos processos mapeados e realização de turmas de capacitação para uso do sistema.

Também foram desenvolvidos manuais e procedimentos, a exemplo do Manual de Digitalização de Documentos; Instruções gerais e links de acesso a terceira turma de Capacitação do SEI no IFS; Manual de Criação de Formulários, Modelos e Tipos de documentos; Regulamento do uso do SEI; Orientações Gerais; -Procedimento para instruir processo com documento escaneado no SEI; Instruções ilustradas de Procedimentos no SEI, além da Planilha de Controle de Processos Cadastrados no SEI, desenvolvida para orientar aos usuários quanto ao nível de acesso dos documentos e processos produzidos no IFS²⁴.

A partir da mudança para a versão 4.0 do SEI, a equipe da DTI teve várias dificuldades para a implantação como: realizar uma parametrização de forma automatizada e não manual; a homologação do sistema; a diferença de versão do banco de dados do IFS e o SEI; questionamento realizado à Equipe Processo Eletrônico Nacional, mas sem resposta; a instalação da Base do Executivo Federal não havia versão da base para a versão 4.0 do SEI; houve pendência com as configurações com usuários e hierarquias, unidades administrativas, atualização de terceirizados no SIPAC, pois não era possível configurar antes de instalar a base de dados e problemas com as permissões dos usuários.

²²Disponível em:

[http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Acordo_de_Cooperacao_Tecnica_Extrato_5382299%20\(2\).pdf](http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Acordo_de_Cooperacao_Tecnica_Extrato_5382299%20(2).pdf). Acesso em: 20 ago.2022.

²³Disponível em:

[http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Acordo_de_Cooperacao_Tecnica_Extrato_5382299%20\(2\).pdf](http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Acordo_de_Cooperacao_Tecnica_Extrato_5382299%20(2).pdf). Acesso em: 20 ago.2022.

²⁴Disponível em: <http://portalsei.ifs.edu.br/manuais>. Acesso em: 20 ago.2022.

Após resolver todas as pendências mencionadas acima, em novembro de 2021 realizou-se a parametrização administrativa para a implantação do projeto-piloto e no mês de junho de 2021 houve a efetiva implantação do projeto-piloto, sendo permitido abrir no ambiente de produção os processos de pagamento dos correios, empresas terceirizadas de segurança, limpeza e serviços administrativos e processo de progressão dos servidores.

Para melhor atender aos usuários internos e externos, criou-se o Projeto da Central de Atendimento do SEI para apoio aos usuários. O objetivo da Central era sanar dúvidas e orientar os servidores, colaboradores terceirizados e usuários externos no uso do SEI nos três primeiros meses. No entanto, devido ao alto número de chamados realizados via GLPI (cerca de 300 por mês), e-mails e ligações, a CGPA decidiu pela prorrogação da Portaria nº 2.774 de 30 de novembro de 2021²⁵ da central de atendimento SEI por mais 90 dias, com o intuito de continuar o procedimento de orientação e ajustes no sistema. A CAT-SEI foi composta por quatro servidores: três da área de arquivo e um da área da Tecnologia da Informação e seus suplentes.

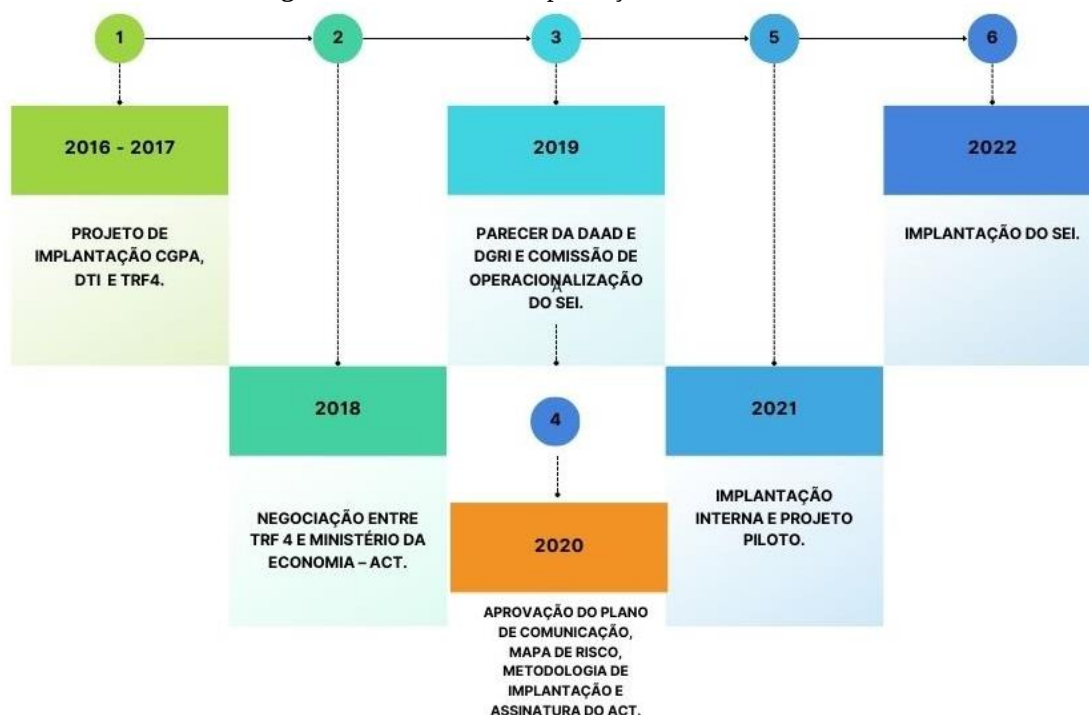
Por fim, o IFS adotou o modelo de implantação imediata e por meio da ²⁶Portaria Nº 2. 910/2021, de 20 de dezembro de 2021, instituiu o uso do SEI como sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos no âmbito do Instituto Federal de Sergipe, a partir do dia 01 de janeiro de 2022.

O SIPAC - Módulo protocolo foi desativado para autuação de processos, e ficando disponível apenas para o acompanhamento da tramitação dos processos físicos; para os demais todos da instituição passaram a utilizar a ferramenta SEI.

Atualmente, a Coordenação de Protocolo e Arquivo do campus São Cristóvão presta atendimento aos usuários do SEI na orientação do uso de suas funcionalidades e a arquivista lotada no setor faz parte da Central de Atendimento dos usuários SEI, conforme Portaria nº 2.774 de 30 de novembro de 2022. Abaixo segue a figura 14 com o resumo do histórico de implantação do SEI no IFS e em sequência os serviços prestados pela Central de Atendimento SEI (CAT-SEI).

²⁵ Disponível em: http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/informativo_2775_2021_Cria%C3%A7%C3%A3o%20da%20Central%20de%20Atendimento%20do%20SEI.pdf. Acesso em: 20 ago.2022.

²⁶ Disponível em: https://portalsei.ifs.edu.br/documentos/informativo_2910_2021_Instituir%20o%20uso%20SEI_01.01.2021.pdf. Acesso em: 20 ago.2022.

Figura 14 -Histórico de implantação do SEI no IFS.

Fonte: Elaboração própria, 2023

Os serviços a serem prestados aos usuários pela CAT – SEI são: como utilizar as funcionalidades do SEI; demandas referentes às unidades criadas; demandas de cadastro e permissões de usuários internos; habilitação dos cadastros de usuário externo; cadastro e alteração de modelos de documentos e formulários das unidades; solucionar problemas ao tentar adicionar documento externo ou interno; solucionar problema na assinatura de documentos internos; cadastrar e alterar tipos de processos; gerenciar demandas de Gestão de Chamados de Informática; atualização do *hotsite*; manutenção preventiva e corretiva do sistema; gerenciar o e-mail do processo eletrônico, dentre outros assuntos e problemas pontuais do sistema.

Atualmente, a estrutura do SEI versão 4.0.9 utilizada no IFS possui a seguinte interface, conforme figura 15.



Figura 15 - Tela de Processos 4.0.9 da versão do SEI utilizada no IFS

Fonte: IFS (2023)

Desta forma, o IFS desde 2016, ano do início dos estudos sobre a viabilidade da implantação do SEI até 2022, ano da efetiva implantação do sistema, passou por vários processos como reestruturação administrativa, mudança de reitor, cortes no orçamento da educação, análises e estudos de qual melhor sistema de informação aderir como processo eletrônico, dentre outros. Porém, após o trabalho da comissão de implantação, a instituição conseguiu se adequar as normativas e determinações do MEC e do TCU, aderindo ao SEI como processo eletrônico em janeiro de 2022.

8.4 Plano de ação

Por fim, como último resultado da intervenção, foi elaborado o plano de ação (QUADRO 14), contendo as fases da elaboração do Guia Prático do SEI, com o objetivo de desenvolver nos usuários do protocolo e arquivo do IFS campus São Cristóvão a competência em informação para usar o SEI no seu dia a dia de forma autônomo e efetiva.

Quadro 14 - Plano de Ação para criação do Guia Prático do SEI

AÇÃO	OBJETIVO	QUEM	ONDE	COMO	QUANTO	QUANDO	RESULTADO ESPERADO
Realizar o diagnóstico da Coordenação de Protocolo e Arquivo do IFS campus São Cristóvão.	Identificar as variáveis do setor de protocolo e arquivo para, a partir do diagnóstico, elaborar o produto.	Arquivista da CPRA Gerente da GADM e Coordenadora da CGPA ²⁷	Coordenação de protocolo e arquivo do IFS campus São Cristóvão.	Reuniões semanais	Sem custo	Novembro de 2022	A partir da análise do ambiente interno identificar as forças/fraquezas e a partir delas, elaborar um produto que use as forças para tratar as fraquezas identificadas.
Mapear os principais processos abertos no IFS Campus São Cristóvão.	Identificar erros mais comuns durante a autuação dos processos para, a partir desses erros, elaborar o Guia Prático do SEI.	Larissa Coimbra (Arquivista da CPRA)	Sistema SEI do IFS campus São Cristóvão.	Analisando cada processo abertos nas unidades do IFS, campus São Cristóvão.	Sem custo	Janeiro de 2023 a junho de 2023	Levantamento dos principais processos abertos no campus com os erros mais comuns durante a autuação desses processos com a quantidade de processos abertos e documentos gerados.

²⁷ **CPRA** – Coordenação de Protocolo e Arquivo; **GADM** – Gerência de Administração (setor subordinado) e **CGPA** – Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo (setor vinculado).

Identificar os erros mais comuns cometidos pelos usuários do SEI ao autuar os processos.	A partir dos erros mais encontrados, elaborar um Guia Prático do SEI que ensine as funcionalidades do sistema e a autuação dos processos de forma correta.	Larissa Coimbra (Arquivista)	Sistema SEI do IFS, campus São Cristóvão.	Pesquisa <i>in loco</i> em cada processo aberto nas unidades do IFS, campus São Cristóvão.	Sem custo	Janeiro de 2023 a junho de 2023	Identificar cada erro específico e elaborar o Guia com objetivo de capacitar o usuário no uso do sistema de forma correta.
Aplicar os questionários	Identificar as necessidades informacionais dos usuários do SEI; o perfil e a satisfação com o atendimento prestado pela arquivista.	Larissa Coimbra (Arquivista)	No IFS, campus São Cristóvão.	enviando via WhatsApp e via e-mail	sem custo	Maio de 2023 a junho de 2023.	Coletar informações sobre as dificuldades, perfil, satisfação e sugestões do usuário em relação ao uso do SEI.
Gravar e editar os vídeos	Facilitar o entendimento dos usuários na abertura dos processos e uso das funcionalidades do sistema.	Larissa Coimbra (Arquivista)	No sistema de homologação (teste) do SEI do IFS.	Por meio do programa de edição de vídeo <i>Clipchamp</i> e o <i>shotcant</i> .	sem custo	Junho de 2023	Facilitar a aprendizagem das informações inseridas em texto e imagem no Guia Prático.

Elaborar o Guia Prático.	Desenvolver competência em informação nos usuários do protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão para usar o SEI.	Larissa Coimbra (Arquivista)	Programa <i>Designer</i> Profissional Canvas	de Por meio das ferramentas do Programa de edição de texto Canvas	sem custo	Junho de 2023	Capacitar os usuários a usar o sistema de forma efetiva
Propor o uso do Guia Prático como instrumento de orientação oficial para abertura de processos no IFS, campus São Cristóvão.	Enviar o memorando para o diretor do campus com a proposta.	Larissa Coimbra (Arquivista)	No IFS, campus São Cristóvão.	Via sistema SIPAC ou e-mail	Sem custo	Agosto de 2023	Ter no IFS, campus São Cristóvão um instrumento de orientação para o usuário do sistema de acordo com suas necessidades e peculiaridade do campus.
Apresentação do Guia Prático do SEI ao usuário.	Com autorização do Diretor do campus, agendar um momento para apresentação do guia.	Larissa Coimbra (Arquivista)	No IFS, campus São Cristóvão.	No auditório do IFS, campus São Cristóvão por meio de apresentação feita no <i>data show</i> .	Sem custo	Setembro de 2023	Conhecimento da existência do Guia Prático por todos os usuários do IFS, campus São Cristóvão.

Fonte: elaboração própria (2023)

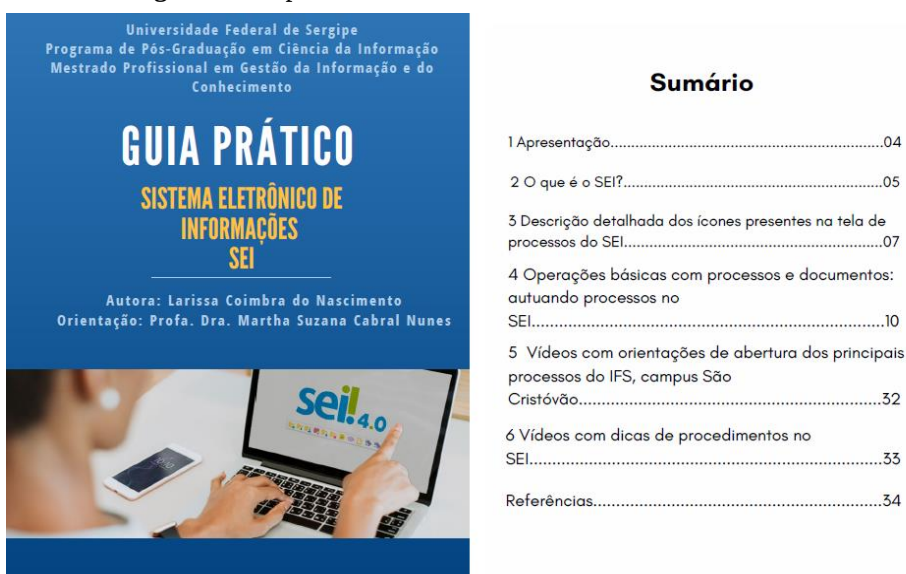
9 PRODUTO: GUIA PRÁTICO DO SEI

Após a análise dos dados e forças/fraquezas identificadas na análise *SWOT* realizada na Coordenação de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, conclui-se que uma solução para diminuir as barreiras encontradas pelos usuários do SEI no IFS, campus São Cristóvão será a elaboração de um Guia Prático do SEI.

Dentre as fraquezas do ambiente interno foi identificada a ausência de manuais claros e completos que atendessem às necessidades específicas do IFS, campus São Cristóvão, pois, de acordo com a orientação da Portaria 2.910 de 20 de dezembro de 2021, é de responsabilidade da Coordenadoria de Protocolo e Arquivo dos campi do IFS elaborar manuais sobre o uso do SEI.

Assim, o Guia Prático do SEI foi desenvolvido como estratégia de formação de competência e instrumento de orientação para os usuários do SEI do setor de protocolo e arquivo do IFS, campus São Cristóvão. Por conseguinte, esse guia contém textos, descrições de ícones, imagens retiradas do próprio sistema e *links* de vídeos gravados com o passo a passo da abertura dos principais processos abertos no campus, assim como também vídeos com dicas de procedimentos básicos e uso das funcionalidades do sistema fundamentados nos modelos de competência em Informação de Belluzzo (2007), Bruce (2002) e do modelo proposto pelo documento *Information Power* publicado pela *American Association of School Librarians – ALA* em 1988. Abaixo seguem as figuras que ilustram o Guia Prático do SEI.

Figura 16 -Capa e sumário do Produto final: Guia Prático do SEI



Fonte: elaboração própria (2023)

Figura 17 - Descrição detalhada dos ícones da tela de processo do SEI

03

Descrição detalhada dos ícones da tela de processo do SEI.

07

A versão 4.0.9 do SEI utilizada no IFS apresenta vários ícones na tela de processos. É importante a compreensão de cada ícone e o entendimento de suas funcionalidades para dar celeridade aos processos e facilitar o dia a dia do usuário.

Ícone	Nome do Ícone	Descrição
	Carregar e Anexar do processo	Permite carregar os documentos presentes no processo no sistema.
	Gerenciar Disponibilização de Acesso Externo	Utilizado para "liberar acesso" a um usuário externo. Deve-se usar com o link que dará acesso aos documentos do processo.
	Ancoragens	As ancoragens (out "X") são de fato prescrições, e uma mesma ancoragem pode ser inserida em vários processos ao mesmo tempo. Podem ser inseridas ancoragens referentes ao processo. No entanto, quando o usuário que o processo está vinculado, não estiver mais disponível, o processo poderá ser arquivado.
	Solicitar Processo	Utilizado quando o processo precisa aguardar alguma providência antes de ser prosseguido.
	Anexar Processo	Utilizado para anexar um processo a outro.
	Concluir Processo nesta Unidade	Utilizado para fechar o processo na unidade, quando não há mais nenhuma ação a ser realizada pelo usuário. O processo (vinculação) da tela do Controle de Processos, mas poderá ser reaberto, reaberto.
	Gerar arquivo PDF do processo	Utilizado para gerar um arquivo do processo no formato PDF. O usuário pode escolher qual documento ele deseja incluir no arquivo.
	Gerar número ZIP do processo	Utilizado para gerar um número do processo no formato ZIP. O usuário pode escolher qual documento ele deseja incluir no arquivo.
	Comentários	Permite um histórico comentário nos documentos inseridos no processo. Não aparece na tela de processos, tem que entrar nele para visualizar o comentário.
	Gerenciar Marcador	A unidade possui o "Marcador" e aplica-se aos processos na tela "Controle de Processos" no individualmente com o processo aberto. Com isso, pode-se inserir informações referentes ao processo.
	Controle de Prazos	Estabelece prazos de envio e devolução do processo.
	Controle de Processos	Utilizado para retornar à página inicial do SEI.
	Pesquisar no Processo	Permite realizar consulta de conteúdo dentro no processo.

Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Fonte: elaboração própria (2023)

Figura 18 - Operações Básicas com processos e documentos: autuando processo no SEI.

04

Operações básicas com processos e documentos: autuando processos no SEI

10

Primeiro acesse o link sei.ifs.edu.br para entrar no sistema SEI/IFS, conforme figura 1.

Figura 1: Tela de acesso SEI - IFS

Fonte: (Sistema SEI-IFS, 2023)

Fonte: elaboração própria (2023)

Figura 19 - Vídeos com orientações de abertura dos principais processos do IFS, campus São Cristóvão

32

05 Vídeos com orientações de abertura dos principais processos do IFS, campus São Cristóvão

Abaixo, segue o passo a passo em vídeo dos principais processos atuados no IFS do campus São Cristóvão. Clique em cima do processo e o vídeo será exibido.

Como abrir um processo de Progressão docente;

Como abrir um processo de Progressão Funcional - TAE;

Como abrir um processo de progressão por capacitação - TAE;

Como abrir um processo de Pessoal: Adicional Noturno;

Como abrir um processo sigiloso;

Como abrir um processo de Fiscalização: prestação de serviços administrativos.

Fonte: elaboração própria (2023)

Figura 20 - Vídeos com dicas de Procedimentos no SEI

33

06 Vídeos com dicas de procedimentos no SEI

Abaixo, seguem nove dicas de procedimentos que podem ser realizados no SEI por meio de vídeos. Clique em cima da dica e o vídeo será exibido.

Como copiar um documento;

Como duplicar um processo;

Como deixar o processo em acompanhamento especial;

Como disponibilizar um documento em bloco de assinatura;

Como relacionar processo;

Como criar um bloco interno;

Como autenticar um documento;

Como deixar um documento em favoritos;

Dicas de bloco de assinatura.

Fonte: elaboração própria (2023)

Deste modo, a elaboração do Guia Prático do SEI iniciou-se com o levantamento dos manuais já publicados no IFS, que tratam sobre o uso do SEI. Após esse levantamento, foi identificado que, apesar de já existirem alguns manuais, eles não tratavam de questões peculiares do campus e que precisavam de atualizações.

Portanto, esse Guia foi elaborado com o objetivo de diminuir as dificuldades e barreiras mencionadas pelos usuários nos questionários aplicados, capacitar esses usuários a fim de não cometerem os erros mais comuns identificados na análise dos processos autuados no ano de 2022 a junho de 2023. O conteúdo integral do produto Guia Prático do SEI está no Apêndice E.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve com proposta principal desenvolver a competência em informação nos usuários do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, a fim de minimizar suas barreiras no acesso e uso do Sistema Eletrônico de Informações.

Nessa perspectiva, identificou que o desenvolvimento da competência em informação pode diminuir as barreiras encontradas pelos usuários ao usar o SEI, pois melhora e otimiza o uso do sistema que por meio do Guia Prático e principalmente com o auxílio dos vídeos de orientação do uso do sistema trarão mais autonomia para o usuário, com uma margem de erro na abertura dos processos menor, já que terá um instrumento de orientação em mãos, tornando o acesso e uso do SEI mais fácil e célere, com usuários mais seguros e satisfeitos quanto ao uso do sistema.

Diante do exposto, compreende-se que os objetivos desta pesquisa foram alcançados, pois através da aplicação dos questionários e análise dos processos abertos no IFS, campus São Cristóvão foi possível desenhar o perfil dos usuários do campus, mapear a competência em informação para manuseio do SEI, pontuando quais funcionalidades eles sabiam usar e quais erros eram mais cometidos ao abrirem os processos administrativos, identificar as necessidades informacionais desses usuários e, por fim desenvolver, de acordo com as análises do conteúdo coletado, o Guia Prático do SEI.

Ademais, buscou-se apresentar um modelo de desenvolvimento da CoInfo em relação aos usuários do SEI, pois tanto na observação feita durante os atendimentos dos usuários, quando na análise dos processos abertos no IFS, campus São Cristóvão e análise dos questionários aplicados, notou-se a necessidade de desenvolver habilidades para usar o sistema de forma efetiva, com autonomia, responsabilização e comunicação por parte dos usuários.

Por conseguinte, também foram selecionados alguns modelos de competência em informação que fundamentasse o guia prático e que mais se adequassem aos arquivos e aos usuários do SEI do IFS do campus São Cristóvão como o modelo relacional de Bruce (2002) que entende o desenvolvimento de como as como um aprendizado baseado em diferentes maneiras e concebido mediante a experiências vividas e o modelo proposto pela *American Association of School Librarians* – ALA (1988) que recomenda para o desenvolvimento de competência em informação o uso da informação eficiente e efetiva, usando com precisão e criatividade a informação para aprendizagem independente, vinculada à busca persistente da informação relacionada aos interesses pessoais.

Por conseguinte, e de acordo com as análises acima mencionadas, boa parte desses usuários não apresentava conhecimento das principais funcionalidades do sistema, noções de sua responsabilidade como usuário, além de demonstrar erros de autuação nos principais processos abertos no campus e dificuldades em procedimentos essenciais para o bom funcionamento do sistema, como disponibilizar blocos de assinatura, classificar processos e nível de acesso desses processos, assinar e autenticar documentos externos.

Portanto, a competência em informação viabiliza o acesso à informação e ao conhecimento de unidades de informações e no caso deste estudo, viabiliza o uso da informação nos arquivos e o uso do processo eletrônico. Ela torna as pessoas capazes de solucionar uma necessidade de informação, bem como buscar, acessar, organizar e transformar a informação em conhecimento que possibilita a tomada de decisão e a resolução de problemas, que, no caso dos usuários do SEI no IFS, campus São Cristóvão, pode diminuir as barreiras encontradas ao usar o sistema.

Diante da pesquisa concluída, é possível prever outros desdobramentos que esse tema pode ensejar, tais como recebe aportes de várias áreas, permitindo o trabalho dentro de uma perspectiva interdisciplinar, dialogando com a Ciência da Informação, além de aplicá-la dentro do contexto dos arquivos, abordando questões como as novas formas de acessar, utilizar, analisar e avaliar a informação, atender às exigências atuais para formação profissional e continuada do arquivista, construir novos conhecimentos e servir de instrumento para o uso da informação.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Larisse Macêdo; FARIAS, Gabriela Belmont. Competência em Informação no processo de educação do usuário - concepções bibliotecárias. *In*: FARIAS, Gabriela Belmont; FARIAS, Maria Giovanna. **Competência e Mediação da Informação**: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: ABECIN, 2019. p.38-49.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA. **Presidential Committeon Information Literacy**: final report, 1989. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/visualliteracy>. Acesso em: 15 jan.2023.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA); ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Information literacy competency standards for higher education**. Illinois, 2000. Disponível em: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/7668/ACRL%20Information%20Literacy%20Competency%20Standards%20for%20Higher%20Education.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 28 out. 2022.
- ANNA, Jorge Santa; CAMPOS, Suelen de Oliveira. Mediação da informação em arquivos: a necessidade da consolidação da prática do serviço de referência. **Biblionline**, v. 12, n. 2, p. 68-83, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16510>. Acesso em: 06 fev. 2022.
- ARAÚJO, Juliana Maria. **Inovação de processos**: implementação do Sistema Eletrônico de Informações na Universidade de Brasília. 2018. 176 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade de Brasília, Brasília, 2018.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na arquivologia, na biblioteconomia e na museologia. **Em Questão**, v. 19, n. 1, p. 213-238, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/87995>. Acesso em: 17 fev. 2023.
- BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero Rego, Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2006. (Obra original publicada em 1977).
- BELLOTTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamentodocumental. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- BELLUZZO, Regina Celia Baptista. Competência em informação. **Memória e Informação**, v. 2, n. 1, p. 29-50, 2018. Disponível em: <http://www.memoriaeinformacao.casaruiarbosa.gov.br/index.php/fcrb/article/view/47>. Acesso em: 28 out. 2022.
- BELLUZZO, Regina Celia Baptista. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007. Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Livro-Constru%C3%A7%C3%A3o-de-Mapas-Regina-Belluzzo-2007.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2023.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **A Competência em Informação no Brasil**: cenários e aspectos. São Paulo: ABENCIN Editora, 2018. 217p.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação: vivências e aprendizado. In: BELLUZZO, Regina Celia Baptista; FERES, Glória Georges. (org.). **Competência em informação: das reflexões às lições aprendidas**. 1. ed. São Paulo: FEBAB, 2013. v. 1. p. 58-74.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KERBAUY, Maria Teresa Miceli. Em busca de parâmetros de avaliação da formação contínua de professores do ensino fundamental para o desenvolvimento da information literacy. **ETD - Educação Temática Digital**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 129–139, 2008. DOI: 10.20396/etd.v5i2.766. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/766>. Acesso em: 17 jan. 2023.

BRAGA, Isaias; NUNES, Emmanuel. **Fatores críticos de sucesso na gestão de processos de negócio intensivos em conhecimento**. 2016. 123f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Faculdade de Ciências Econômicas, Belo Horizonte, 2016.

BRAGATO, Adriane; MEDEIROS, Enderson. Reflexões biblioteconômicas no serviço de referência em arquivos permanentes. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 33, n. 1, p. 154-181, 2019. DOI: 10.14295/biblos. v33. i1.8718 Acesso em: 13 set. 2022.

BRASIL. Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Edição de 18/11/2011. Brasília, 2011.

BRASIL. Decreto Nº 8.539 de 08 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2015.

BRASIL. Lei Nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 29 dez. 2008. Seção subchefia para assuntos jurídicos, p.1.

BRASIL. Ministério da Economia. **Processo Eletrônico**. Sistema Eletrônico de Informações. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/sistema-eletronico-de-informacoes-sei-1>. Acesso em: 22 ago. 2022.

BRASIL. **Portaria Nº 3613 de novembro de 2019**. Dispõe sobre designar os servidores relacionados, sob a presidência do primeiro, para comporem a Comissão de Operacionalização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Reitoria, com o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para a conclusão dos trabalhos. Disponível em: <http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Portaria%20de%20Designa%C3%A7%C3%A3o%20da%20Comiss%C3%A3o%20de%20Operacionaliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20SEI-min.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2022.

BRASIL. **Portaria Nº 2.910 de 20 de dezembro de 2021.** Dispõe sobre Instituir o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos no âmbito do Instituto Federal de Sergipe a partir do dia 01 de janeiro de 2022. Disponível em:

http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/informativo_2910_2021_Instituir%20o%20uso%20SEI_01.01.2021.pdf. Acesso em: 20 ago. 2022.

BRASIL. Portaria Nº 814, de 04 de abril de 2022. Dispõe sobre o ajuste a Estrutura Organizacional do campus São Cristóvão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe, e padronizar nomenclaturas e siglas de forma a alinhar ao Sistema Integrado de Gestão (SIG) e ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI). **Boletim Informativo do Instituto Federal de Sergipe**, Sergipe, n. 58, p. 60, 2022. Disponível em: [file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_58-2022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_58-2022%20(1).pdf). Acesso em: 20 ago. 2022.

BRASIL. Portaria MEC 1.042 de 04 de novembro de 2015. Dispõe sobre a implantação e o funcionamento do processo eletrônico no âmbito do Ministério da Educação. **Diário Oficial da União**, Brasília, Edição 211 de 5 de novembro de 2015, Seção 1, p.21, 2015.

BRASIL. **Portaria nº 2.774 de 30 de novembro de 2021.** Dispõe aprovar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS, como sistema eletrônico de informações e como ferramenta auxiliar na execução dos fluxos de trabalho, na forma do Regulamento em anexo. Disponível em: https://portalsei.ifs.edu.br/manuais/informativo_2774_2021_Regulamenta%C3%A7%C3%A3o%20do%20Uso%20do%20SEI.pdf. Acesso em: 23 ago. 2022.

BRASIL. Portaria 1.309 de 13 de maio de 2016. Dispõe sobre a composição da Comissão de Estudos para Implantação do Processo Administrativo Eletrônico. **Boletim Informativo do Instituto Federal de Sergipe**, Sergipe, n. 53, p. 20, 2016. Disponível em: file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_53-2016.pdf. Acesso em: 20 ago. 2022.

BRUCE, Christine Susan.

Information literacy research: dimensions of the emerging collective consciousness. Australian Academic & Research Libraries, v.31, n.2, p. 91-106, 2002. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00048623.2016.1253423> Acesso em: 27 dez. 2022

CAMARGO, Lorena. Stephanie de Gestão de processos de negócios e arquivos: reflexões iniciais a partir do guia cbok. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 7, n. 1, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/62566>. Acesso em: 31 jul. 2023.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, p.28-37, set./dez. 2003.

CAMPOS, Claudinei José Gomes. Método de Análise de Conteúdo: ferramentas para a análise de dados quantitativo no campo da saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.57, n.5, p.611-614, set. 2004.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Rev. de bibliotecon. & Comun.** Porto Alegre, v. 8, p. 47- 55, 2000. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/290478428.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2023.

CARVALHO, Mariana Freitas Caniello de; AGANETTE, Elisângela Cristina; MACULAN, Benilder Couda Moreira dos Santos. Gestão de processos como instrumento para gerenciamento de IES: BPM acadêmico ECI, um estudo de caso. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 9, n. 2, p. 02. 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/137109>. Acesso em: 09 nov. 2022.

COELHO, Selene Cabral *et al.* Informativo do Centenário da Educação Profissional de Tecnológica – EPT na EAFSC. **Jornal sem nome**, São Cristóvão, SE, p. 1, out. 2008.

CUNHA, Murilo Basto; CAVALCANTE, Cordélia Robalina Oliveira de. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

DALTRO, Paulo José Góes. **Relação entre suporte à aquisição e à transparência de aprendizagem e o domínio de competência em relação ao uso do Sistema Eletrônico de Informação (SEI)**. 2017. 124f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração) - Universidade de Brasília, 2017.

DA PURIFICAÇÃO CUSTÓDIO GARCIA, Gemima *et al.* Os usuários da Informação no arquivo: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da Ciência da Informação. **E-Ciencias de la Información**, v. 8, n. 2, p. 39-63, 2018.

DE SORDI, José Osvaldo. **Gestão por processos**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2017.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. **Information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação e Artes). São Paulo: Universidade de São Paulo, 2001.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.com (Portugal)**, n. 13, p. 220-237, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74442>. Acesso em: 27 dez. 2022.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, 2003. DOI: [10.18225/ci.inf.v32i1.1016](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v32i1.1016) Acesso em: 08 jul. 2023.

DUFF, Wendy. Mediação Arquivística. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather. (org). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

FARIAS, Gabriela Belmont de. **Competência em Informação no Ensino de Biblioteconomia: por uma aprendizagem significativa e criativa**. 2014. 190f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2014.

FURTADO, Renata Lira. **A Competência em Informação no Cenário Arquivístico: uma contribuição teórico-aplicada**. 2019. 367f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista/Unesp Campus de Marília, Marília, 2019. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/180950/furtado_rl_dr_mar.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Acesso em: 20 fev. 2023.

FURTADO, Renata Lira; CAVALCANTE, Celineide Rodrigues; SANTOS, Felipe César Almeida dos. Competência Arquivística e Inteligência Arquivística como vertentes da Competência em Informação no horizonte da Arquivologia contemporânea. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 27, p. 163-192, 2022.

GASPI, Suelen; MAGALHÃES JÚNIOR, Carlos. **Análise de conteúdo numa perspectiva de Bardin**. 2.ed. Maringá, PR: Editora Massoni, 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/358190047_ANALISE_DE_CONTEUDO_NUMA_PERSPECTIVA_DE_BARDIN. Acesso em: 25 jun. 2023.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2002.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Boletim Informativo**. Disponível em: http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/informativo_2910_2021_Instituir%20o%20uso%20SEI_01.01.2021.pdf. Acesso em: 20 ago. 2022.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Estrutura Administrativa – São Cristóvão**. Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/estrutura-administrativa-sao-cristovao>. Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Institucional**. Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/institucional>. Acesso em: 22 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Memorial**. Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/historico-memorial>. Acesso em: 22 out. 2021

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Missão, Visão e Princípios Norteadores - CGPA**. Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/missao-visao-e-principios-norteadores>. Acesso em: 22 out. 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Portal do SEI: documentos - Acordo de Cooperação Técnica**. Disponível em: <http://portalsei.ifs.edu.br>. Acesso em: 20 ago. 2022.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Sobre a CGPA: organograma**. Disponível em: <http://www.ifs.edu.br/sobre-a-cgpa/organograma-cgpa>. Acesso em: 15 set. 2022.

JARDIM, José Maria. A produção do conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990 – 1995). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n.3, p.10, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n3/27n3a01.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2021.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Data Grama Zero – Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.5, out.2004.Disponível em: http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm. Acesso em: 01 abr.2021.

LECARDELLI, Jane; PRADO, Noêmia Schoffen. Competência Informacional no Brasil: um estudo bibliográfico no período de 2001 a 2005. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 2, n. 2, jul. 2006. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/16/4>. Acesso em: 14 jun. 2023.

LOUSADA, Mariana; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Mediação da informação orgânica sob a perspectiva do processo decisório empresarial: análise do papel do arquivista. **Revista EDICIC**, v. 1, n.3, p. 248-262, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/115217>. Acesso em: 06 fev. 2022.

MIRANDA, Silvânia de Vieira. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais**: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil. 2007. 297f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MOTA, Anderson. **Estratégia Empresarial**. Curitiba, PR: IESDE BRASILS/A,2016.

NASCIMENTO, Paulo Roberto da Silva. **Impactos da implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI)**: estudo de caso da Universidade de Brasília. 2017. 136f. Dissertação (Mestrado Profissional em Economia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

OTTONICAR, Selma Letícia Capinzaiki.; YAFUSHI, Cristiana Portero; SANTOS, Vanessa Bissoli dos. Bibliotecas corporativas e a aplicação da competência em informação em empresas: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 3, p. 266-285, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/121340>. Acesso em: 17 jan. 2023.

PENTEADO, Pedro. Serviço de referência em arquivos definitivos: alguns aspectos teóricos. **Cadernos BAD**, [S.l.], v. 2, p. 19-41, 1995. Disponível em: http://issuu.com/ppenteado/docs/servref_adeq. Acesso em: 20 abr. 2021.

PAES, Marilene Leite. **Arquivo Teoria e Prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV,2004.

RESENDE, Odirlei Hayalla de. **Processo eletrônico nacional um estudo sobre transição de paradigmas na Universidade Federal de Juiz de Fora**. 2019. 195f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2019.

RESOLUÇÃO-CS Nº 40, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018. Dispõe sobre o Manual de Atividades de Protocolo, no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, 2018.Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/orgaoscolegiados/consuper/resolucoes/2018/resolucoes-aprovadas-pelo-colegiado/resolucao-no-40>. Acesso em: 15 jan.2023.

SANTOS, João Thiago do; REIS, Leandro. **Arquivologia Facilitada**: teoria e questões. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SEBRAE/MG. **Manuais como elaborar:** planejamento estratégico, 2013. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RJ/Anexos/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20-%20An%C3%A1lise%20FOFA.pdf>. Acesso em: 20out.2021.

SILVA, Andréia Aparecida da; SILVA, Natalia Salmont da; BARBOSA, Valéria de Almeida; HENRIQUE, Marcelo Rabelo; BAPTISTA, José Abel. A Utilização da Matriz Swot como Ferramenta Estratégica – um Estudo de Caso em uma Escola de Idioma de São Paulo. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 8., 2011, Rezende, RJ. **Anais[...]** Rezende, RJ: UFSC, 2011. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/26714255.pdf>. Acesso em: 20 out. 2021.

SILVA, Manuela do Nascimento. **Política de gestão de documentos na Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe:** documento metodológico de adoção universal nos fundos documentais. 2021. 149f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2021.

SILVA JÚNIOR, Josemar Elias da; DUARTE, Emeide Nóbrega. Competência em Informação (CoInfo): nuances trazidas pelo paradigma pós-custodial ao profissional arquivista na atualidade. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 22–41, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/46640>. Acesso em: 30 out. 2022.

SILVEIRA, Henrique. SWOT. In: TARAPANOFF, Kira (org.) **Inteligência Organizacional e Competitiva**. Brasília: Ed. UNB, 2001.p.209-226.

SOARES, Ana Paula Alves; PINTO, Adilson Luiz; SILVA, Armando Malheiros. O paradigma pós-custodial na arquivística. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, p. 22-39, 2015. Disponível em: <https://repositorioaberto.up.pt/handle/10216/82981>. Acesso em: 11 jan.2023.

TILVAWALA, Khushbu *et al.* Information Literacy in Kenya. **EJISDC**,v. 39, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em: <https://docs.edtechhub.org/lib/2BHNSFRE>. Acesso em: 05jun. 2023.

TOGNOLI, Natália Bolfarini;. GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Arquivística pós-moderna, diplomática arquivística e arquivística integrada: novas abordagens de organização para a construção de uma disciplina contemporânea. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2011, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro, ANCIB: IBICT, 2010. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/viewFile/3415/254> 1. Acesso em: 06 jun. 2023.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - PLENÁRIO. **Acórdão 484 de 10 de março de 2021**. Auditoria Integrada para avaliar a implementação do processo eletrônico nas Instituições Federais de Ensino (Fiscalis 216/2019). Disponível em: <https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/484%252F2021/%2520/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0/%2520>. Acesso em: 22ago.2022.

VALENTIM, Renato. **Arquivologia para concursos**.3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

VILHENA, Cláudia Maria Alves; DIAS, Célia Consolação. O uso dos padrões básicos e/ou indicadores de desempenho da competência em informação propostos por Belluzzo (2007) na prática diária de trabalho dos profissionais da informação em museus. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 27, n. 2, 2022. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/203862>. Acesso em: 17 jan. 2023.

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

APÊNDICE A - Questionário

Questionário para ser aplicado aos usuários Sistema Eletrônico de Informações – SEI do Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, em relação a pesquisa intitulada de “A Competência em Informação e os usuários do Sistema Eletrônico de Informação - SEI do Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão” sob a responsabilidade da pesquisadora Larissa Coimbra do Nascimento e a orientação da Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes, que tem como objetivo desenvolver a competência em informação nos usuários do setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, a fim de minimizar suas barreiras no acesso e uso do Sistema Eletrônico de Informações – SEI

1 - Assinale as opções que caracterizam o seu vínculo com o IFS:

- ☐ Servidor docente
- ☐ Servidor Técnico Administrativo
- ☐ Colaborador terceirizado

2 - Qual o seu Gênero

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Outros
- ☐ não desejo informar

3 – Qual a sua Faixa etária

- ☐ 21 a 30 anos
- ☐ 31 a 40 anos
- ☐ 41 a 50 anos
- ☐ Acima de 50 anos

4 – Qual o seu nível de escolaridade

- ☐ Nível médio
- ☐ Graduação
- ☐ Pós- graduação - Especialização
- ☐ Pós - graduação - Mestrado
- ☐ Pós - graduação - Doutorado
- ☐ Outros

5 - Qual a sua atitude ao perceber a necessidade de usar o SEI no âmbito do IFS:

- ☐ () Uso o SEI de forma intuitiva
- ☐ () Procuro o setor de Protocolo e Arquivo para auxílio com profissional
- ☐ () Peço orientação a um colega de trabalho que já tenha conhecimento do SEI
- ☐ () Consulto os manuais disponíveis no Portal do SEI
- ☐ () Peço orientação a central de atendimento CAT – SEI via telefone ou e-mail.
- ☐ () Não tenho atitude

6 - Marque as opções que correspondem as suas dificuldades no uso do SEI?

- ☐ () Não possuo habilidades no uso do computador
- ☐ () Os ícones e termos utilizados não são de fácil compreensão
- ☐ () Não Consigo Inserir documentos
- ☐ () Disponibilizar blocos de assinatura
- ☐ () Classificar o tipo de processos
- ☐ () Não tenho dificuldade
- ☐ () Outras _____

7 - Como você classifica o atendimento prestado pela arquivista do setor de protocolo e arquivo em relação ao uso do SEI?

- ☐ () Ótimo
- ☐ () Bom
- ☐ () Regular
- ☐ () Ruim

8 - Ao procurar auxílio da arquivista para orientação sobre o uso do SEI, como você se sente:

- ☐ () Satisfeito
- ☐ () Insatisfeito
- ☐ () às vezes satisfeito
- ☐ () às vezes insatisfeito
- ☐ () Nunca precisei

9 - Você já participou de algum curso de capacitação para usuário SEI disponibilizado pelo IFS?

- ☐ () Sim
- ☐ () Não
- ☐ () Fiz curso em outra instituição.

10 - Você acha necessário o atendimento de um profissional para orientação sobre o uso das funcionalidades do SEI? Justifique sua resposta.

11 - O IFS possui um Procedimento Operacional Padrão - POP - SEI e um Manual com Instruções Ilustrativas do SEI para consulta do usuário. Você já consultou esses documentos?

☐ Sim

☐ Não

☐ Nunca precisei

12 - Caso tenha consultado alguns desses manuais marque as opções correspondentes às características deles:

☐ Claros e intuitivos

☐ Incompletos

☐ Confusos

☐ desnecessários

☐ Completos

☐ Nunca precisei

13 - Para você, quais são as vantagens e desvantagens do SEI?

14 - Faça críticas e sugestões para a melhoria do uso do SEI.

**APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista com a Coordenadora Geral do Protocolo e
Arquivo - CGPA**

- 1 - Quando iniciou o processo de implantação do SEI no IFS?
- 2 - Houve alguma dificuldade durante o processo de implantação? Se sim, quais?
- 3 - Houve algum projeto-piloto ou a implantação foi feita com abertura imediata de todos os processos mapeados no campus?
- 4 - Quais as razões que levaram a equipe de comissão a escolher o SEI como processo eletrônico no IFS?
- 5 - Foi criado algum manual para orientação do usuário do SEI?
- 5 - Quando ocorreu a implantação definitiva do SEI no IFS?
- 7 - Existe alguma central de atendimento para o usuário SEI? Se sim, quais os serviços prestados por essa central de atendimento?
- 8 - Cerca de quantos chamados a Central de Atendimento atende por mês?
- 9- Existe outro canal de comunicação para o usuário sanar dúvidas além da Central de Atendimento?
- 10 – Quantos cursos de capacitação foram ofertados desde o início do uso do SEI? Quais forma as modalidades desses cursos?
- 11 – Quais as principais dificuldades encontras na implantação e no atendimento dos usuários do SEI.

APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da Pesquisa **“A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E OS USUÁRIOS DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI DO PROTOCOLO E ARQUIVO DO INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE, CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO”**, sob a responsabilidade da pesquisadora Larissa Coimbra do Nascimento e orientação da Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes, que tem como objetivo desenvolver a competência em informação nos usuários do SEI do setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, a fim de minimizar as barreiras encontradas durante o acesso e uso do Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Após a assinatura desse termo, sua participação é voluntária e se dará por meio de uma fase individual de atividades, que compreende o preenchimento de um questionário. O questionário com perguntas abertas e fechadas será aplicado de forma eletrônica por meio do formulário *google forms* enviado para a lista geral de e-mails do IFS, campus São Cristóvão. As respostas estarão disponíveis e caso queira você pode solicitar uma via impressa e assinada pelo pesquisador. Após ler este termo, você tem a plena liberdade de recusar a ingressar e participar do estudo, sem penalização alguma por parte dos pesquisadores. Se você aceitar participar, estará contribuindo na identificação das necessidades informacionais dos usuários do SEI, dos fatores que afetam o uso e acesso do sistema e consequentemente contribuirá para a melhoria do atendimento dos usuários do SEI no IFS. Se depois de consentir em sua participação o (a) Sr (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa. O (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração. O presente termo garante indenização por parte do pesquisador, do patrocinador e/ou das instituições envolvidas nas diferentes fases da pesquisa, diante de eventuais danos decorrentes dela. Nos resultados da pesquisa serão analisados e publicados, e sua identidade será preservada (pois na apresentação dos resultados desse estudo não constará nenhum nome de participante, sendo, quando for o caso, apresentado pela nomenclatura “Participante A, Participante B”, e assim sucessivamente), mediante a anuência deste termo que está assinando voluntariamente. Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com o pesquisador pelo *Whatsapp* do telefone (71) 9-81289692, pelo e-mail larissacoimbra12@academico.ufs.br ou poderá, ainda, entrar em contato com o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe – PPGCI, pelo telefone (79) 3194-7550. Outras dúvidas poderão ser sanadas pelo Comitê de ética em Pesquisa Para Seres Humanos, que tem a função de proteção ao participante da pesquisa, localizado no Ambulatório do Hospital Universitário, Rua Cláudio Batista, s/n, Bairro Sanatório, Aracaju/SE, ou pelos contatos de telefone (79) 3194-7208 e e-mail: cep@academico.ufs.br. Telefone e horários para contato: – Segunda a Sexta-feira das 07 às 12h. Este termo será elaborado em duas vias e, após ser assinado e rubricado em todas as suas páginas pelo pesquisador e pelo convidado a participar da pesquisa, ou por seu representante legal, é assegurado ao participante desta pesquisa que ele receberá uma via do termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Atenção:

Todo experimento com seres humanos apresenta RISCO de constrangimento pela exposição à observação social, que escapam ao senso comum. O risco ao qual o(a) Sr(a) está submetido ao participar desse projeto pode ser relativo às questões de caráter emocional, além daqueles relacionados à estigmatização e à discriminação. Porém, nesse sentido, o pesquisador compromete-se em adotar medidas de caráter preventivo, o que garantirá a privacidade de seu nome, assegurando uma participação baseada na confidencialidade e na privacidade de suas respostas. A participação no estudo contribuirá para que a pesquisadora possa identificar as necessidades informacionais dos usuários do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, os fatores que afetam o uso e acesso do sistema e também contribuir para a melhoria do atendimento aos usuários do SEI no IFS, campus São Cristóvão, o que representa benefício direto que os participantes desse estudo podem ter por sua contribuição com esta pesquisa.

Consentimento:

Eu, (escreva seu nome completo),

_____, fui informado (a) sobre o que o pesquisador quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação.

Pude esclarecer todas as minhas dúvidas com o pesquisador e, por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ser remunerado por isso e que posso sair quando quiser, sem prejuízo.

Nome: _____ Data: _____

Assinatura do **participante**: _____

Nome: _____ Data: _____

Assinatura

do

pesquisador:

APÊNDICE D - Processos abertos no IFS, campus São Cristóvão, em 2022

	Tipo de Processos	Unidade Geradora	Quantidade de Processos abertos por unidade geradora
	Administração Geral		
1	Administração Geral: Acordo (termo) de Cooperação Técnica.	Direção Geral DG	2
		Diretoria de Ensino DEN	1
2	Administração Geral: Consultoria à Procuradoria Entendimento Jurídico.	Direção Geral DG	2
		Coordenadoria de Planejamento COPLAN	1
3	Administração Geral: Acompanhamento das atividades – Relatório parcial, anual e relatório de gestão.	Coordenadoria de Planejamento COPLAN	2
4	Administração Geral: Conta Depósito Vinculada (Liberação) – Serviço de Vigência	Coordenadoria de Contratos. COC	1
5	Administração Geral: Conta Depósito Vinculada (Liberação) – Serviço de Administrativo	Coordenadoria de Contratos. COC	1
6	Administração Geral: Organização Administrativa	Coordenadoria de Curso Concomitante em Agroindústria CCAGRO	1
Patrimônio			
7	Patrimônio: Ocorrência de	Direção Geral	1

	Sinistros	DG	
8	Patrimônio: controle Patrimonial – tombamento/registro patrimonial (bens adquiridos por permuta)	Direção Geral DG	1
9	Patrimônio: alienação, baixa de bens (desfazimento) – material de consumo.	Coordenadoria de Patrimônio COPAT	2
10	Patrimônio: RMB ou RMBM (Relatório de Bens/Prestação de contas)	Coordenadoria de Patrimônio COPAT	10
11	Patrimônio: relatório de Movimentação de Almoxarifado (RMA)	Coordenadoria de Patrimônio COPAT	10
12	Patrimônio: bens semoventes- procriação	Gerência de Produção GPROD	6
		Coordenadoria de Produção de Agricultura CPAGR	1
13	Patrimônio: Transferência de Bens	GPROD Gerência de Produção	1
		Coordenadoria de Laboratório COLAB	1
		Gerência de Ensino GEN	1
		Assessoria Pedagógica ASPED	1
14	Patrimônio: Registro patrimonial	Coordenadoria de Controle docente e discente CCDD	2

	Licitação		
15	Licitação: Contratação de Serviços Administrativo (terceirizados)	Direção Geral DG	1
		Diretoria de Administração DADM	1
16	Licitação: compra de material de consumo	ASCOM Assessoria de Comunicação	1
		Gabinete do Diretor GAB	1
		Coordenadoria do Curso Integrado de Manutenção e Suporte em Informática CIMSÍ	1
		Gerência de Apoio e Inclusão GAI	18
		Coordenadoria Elétrica e Hidráulica CEHIDRO	4
		Coordenadoria de Laboratório COLAB	8
17	Licitação: Contratação de serviços de fornecimento de energia elétrica (luz)	Diretoria de Administração DADM	1
18	Licitação: contratação de serviços de manutenção, conservação e reparo de material	Gerência de Administração GADM	2
19	Licitação: compra de material permanente	Gerência de Produção GPROD	1
Fiscalização			

20	Fiscalização: Pagamento-Internet	Coordenadoria de Tecnologia da Informação CTI	9
21	Fiscalização: Pagamento de serviço de Outsourcing de impressão	Coordenadoria de Tecnologia da Informação CTI	9
22	Fiscalização: Pagamento – serviço de tecnologia da informação e comunicação	Coordenadoria de Tecnologia da Informação CTI	1
23	Fiscalização: Pagamento de abastecimento de veículo	Gerência de Administração GADM	1
		Coordenadoria de Mecanização COMEC	4
24	Fiscalização: Pagamento de prestação de serviços gerais	Gerência de Administração GADM	1
		Coordenadoria de Laboratório COLAB	1
25	Fiscalização: Pagamento – Luz (energia)	Coordenadoria Hidráulica e Elétrica CEHIDRO	11
26	Fiscalização: pagamento – Manutenção de veículo.	Coordenadoria de Transporte e Manutenção CONTRANS	3
		Coordenadoria de Mecanização COMEC	1

27	Fiscalização: pagamento de seguro de veículo	Coordenadoria de Transporte e Manutenção CONTRANS	1
28	Fiscalização: pagamento – prestação de serviços de vigilância	Coordenadoria de Vigilância CVIG	86
29	Fiscalização: Pagamento – Água mineral	Coordenadoria de Patrimônio COPAT	2
30	Fiscalização: Pagamento – Material de consumo	Coordenadoria de Patrimônio COPAT	34
		Coordenadoria de Produção de Zootecnia CPZ	2
31	Fiscalização: Pagamento – Manutenção, conservação e Reparo de Material	Coordenadoria de Produção de Zootecnia CPZ	2
32	Fiscalização: Pagamento – Manutenção de Ar-condicionado (aparelho)	Direção de Ensino DEN	8
33	Fiscalização: Pagamento – Prestação de serviços Administrativo	Coordenadoria de Laboratório COLAB	3
Gestão de Contratos			
34	Gestão de contrato: Pagamento de serviço de Outsourcing de impressão	Coordenadoria de Tecnologia da Informação CTI	1
35	Gestão de contratos: aluguel de Imóveis	Diretoria de Administração DADM	1
36	Gestão de contratos: serviços administrativos (terceirizados)	Diretoria de Administração DADM	1

37	Gestão de contratos: Aquisição de material de consumo	Gerência de Administração GADM	1
		Coordenadoria do Curso Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática CSMSI	1
		Coordenadoria de Alimentação e Nutrição CAN	2
38	Gestão de contratos: Aquisição de material permanente	Gerência de Administração GADM	1
39	Gestão de contratos: serviço de manutenção de ar-condicionado (aparelho)	Gerência de Administração GADM	1
40	Gestão de contratos: serviço de manutenção de central de ar-condicionado	Gerência de Administração GADM	1
41	Gestão de Contratos: Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Assessoria da Coordenadoria Execução Orçamentária e Financeira ACEOF	1
Ensino Médio			
42	Ensino superior: Emissão de diploma	Coordenadoria de Registro Escolar CRE	9
43	Ensino superior: Exame de proficiência	Coordenadoria de Registro Escolar CRE	13
44	Ensino técnico: Emissão de certificado.	Coordenadoria de Registro Escolar CRE	73

45	Ensino técnico: Exame de proficiência	Coordenadoria de Registro Escolar CRE	9
46	Ensino Médio – Emissão de Certificado – Enceja	Coordenadoria de Registro Escolar CRE	29
Assistência Estudantil			
47	Assistência Estudantil: pagamento –Auxílio Permanência, PRAAE e outros	Coordenadoria de Tecnologia em Agroecologia CTAGROE	1
		Coordenadoria de Acompanhamento ao Educando COAE	3
		Coordenadoria de Assistência Estudantil CAE	9
48	Assistência Estudantil: apoio pedagógico – solicitação	Gerência de Apoio e Inclusão. GAI	1
49	Assistência Estudantil: auxílio moradia- solicitação	Coordenadoria de Internato Masculino CIM	2
		Coordenadoria de Internato Feminino CIF	3
		Coordenadoria de Acompanhamento ao Educando COAE	1

50	Gestão Orçamentária e Financeira: previsão Orçamentária (empenho Estimativo)	Coordenadoria de Assistência Estudantil CAE	2
		Coordenadoria de Alimentação e Nutrição- CAN	1
51	Gestão Orçamentária e Financeira: Ressarcimento/Devolução ao Erário	Coordenadoria de Contratos COC	1
Apuração de Responsabilidade			
52	Apuração de Responsabilidade: empresa – extravio, roubo, desaparecimento, furto, avaria de material	Coordenadoria de Patrimônio COPAT	2
Semoventes			
53	Semoventes: baixa animais por incapacidade, inaptidão, invalidez, morte , sacrifício e aposentado	Gerência de Produção GPROD	4
		Coordenadoria de Produção de Agricultura CPAGR	1
Pagamento			
54	Pagamento: compras de material permanente e de consumo	Diretoria de Administração DADM	44
		Coordenadoria de Almocharifado COAL	6

Acesso à Informação			
55	Acesso à Informação: solicitação de documento	Gerência de Contabilidade de Orçamento e Finança GCOF	1
56	Acesso á informação: Cópia de processo	Coordenadoria do Curso Subsequente em Manutenção e Suporte de Informática CSMSI	1
Ensino Técnico			
		Gerência de Apoio e Inclusão GAI	1
		Coordenadoria de Controle docente e discente CCDD	1
Organização e Funcionamento do Curso			
58	Organização e Funcionamento do curso: Reformulação curricular-E.Superior	Coordenadoria de Tecnologia de Alimentos CSALM	1
		Coordenadoria de Curso Integrado de Agricultura CIAGRO	1
Pessoal			
	Pessoal: Programa de Gestão (Avaliação)	Direção Geral	1

	Pessoal: Programa de Gestão (Avaliação)	Coordenadoria de Planejamento COPLAN	2
		Diretoria de Administração DADM	1
		Coordenadoria de Contratos COC	1
		Gerência de Administração GADM	1
		Gerência de Contabilidade, Orçamento e Finança GCOF	1
		Coordenadoria de Laboratório COLAB	6
		Gerência de Ensino GEN	1
		Assessoria Pedagógica ASPED	1
		Coordenadoria de Biblioteca COBIB	2
		Coordenadoria de Registro Escolar CRE	1
		Coordenadoria do Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Especial NAPNE	1
		Gerência de Apoio a Inclusão GAI	3

59			
60	Pessoal: Provimento por Reversão	Direção Geral DG	1
61	Pessoal: Planejamento da força de trabalho.	Direção Geral DG	1
		Assessoria de Comunicação ASCOM	1
		Gabinete da Direção GAB	1
		Coordenação de Contratos COC	1
		Coordenadoria de Transporte e Manutenção COTRANS	1
		Coordenadoria de Patrimônio COPAT	1
		Coordenadoria de Protocolo e Arquivo CPRA	1
	Pessoal: Progressão por	Gerência de Produção GPROD	1

62	capacitação – TAE	Coordenadoria de Mecanização COMEC	1
		Coordenadoria de Laboratório COLAB	2
		Assessoria Pedagógica ASPED	2
		Coordenadoria de Controle Docente e Discente CCDD	1
		Coordenadoria de Internato Masculino CIM	1
		Coordenadoria de Saúde Escolar COSE	2
		Assessoria de Comunicação ASCOM	4
		Gabinete da Direção GAB	4
		Coordenadoria de Tecnologia da Informação CTI	2
		Diretoria de Administração DADM	3
		Coordenadoria de Contratos COC	1
		Coordenadoria de Vigilância CVIG	1

	Pessoal: Progressão por mérito profissional – TAE	Coordenadoria de Patrimônio COPAT	1
	Pessoal: Progressão por mérito profissional - TAE	Coordenação de Almocharifado COAL	1
		Coordenadoria de Protocolo e Arquivo CPRA	1
		Coordenadoria de Conformidade de Registro de Gestão CONFREG	1
		Gerência de Produção GPROD	4
		Coordenadoria de Produção de Agroindústria CPAGRO	1
		Direção de Ensino DEN	1
		Coordenadoria de Laboratório COLAB	6
		Gerência de Ensino GEN	3
		Assessoria Pedagógica ASPED	3
		Coordenadoria de Biblioteca COBIB	2
		Coordenadoria de Registro Escolar CRE	2

63	Pessoal: Progressão por mérito profissional – TAE	Coordenadoria do Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais NAPNE	1
		Coordenadoria do PROEJA Suporte em Informática CPROEJA	1
	Pessoal: Progressão por mérito profissional - TAE	Coordenadoria de Tecnologia de Alimentos CSALM	1
		Coordenadoria de Internato Masculino CIM	1
		Coordenadoria de Internato Feminino CIF	1
		Coordenadoria de Assistência Estudantil CAE	1
		Coordenadoria de Alimentação e Nutrição CAN	1
		Coordenadoria de Saúde Escolar COSE	3

	Pessoal: Progressão por mérito profissional – TAE		
	Pessoal: Progressão por mérito profissional – TAE		
64	Pessoal: Programa de gestão: (monitoramento)	Coordenadoria de Planejamento COPLAN	1
65	Pessoal: incentivo a qualificação	Coordenadoria de Tecnologia da Informação CTI	1
		Diretoria de Administração DADM	1
		Coordenadoria de Almoxarifado COAL	1
		Coordenadoria de Mecanização COMEC	1
		Coordenadoria de Biblioteca COBIB	1
	Pessoal: avaliação médica do servidor	Diretoria de Administração DADM	1

66		Coordenadoria de Transporte e Manutenção COTRANS	2
		Coordenadoria de Protocolo e Arquivo CPRA	1
		Coordenadoria do Curso Integrado e m Agroindústria CIAGRO	1
		Coordenadoria do Curso Integrado em Agropecuária CIAGROP	2
		Coordenadoria do Curso Concomitante em Manutenção e Suporte em Informática CCMSI	1
		Coordenadoria de Alimentação e Nutrição CAN	1
		Coordenadoria de Contratos COC	1
		Gerência de Produção GPROD	2
		Gerência de Ensino GEN	1
		Coordenadoria do Curso Integrado em Agropecuária CIAGROP	1

67	Pessoal: contagem de tempo de serviço		
68	Pessoal: Emissão de Certidões e declarações	Coordenadoria de Contratos COC	1
69	Pessoal: Adicional de Insalubridade	Coordenadoria de Tecnologia de Alimentos CSALM	1
		Coordenadoria de Saúde Escolar COSE	2
70	Pessoal: Abono Permanência Concessão.	Coordenadoria de Transporte e Manutenção COTRANS	1
71	Pessoal: Adicional de periculosidade	Coordenadoria de Vigilância CVIG	2
		Gerência de Produção GPROD	1
72	Pessoal: Adicional noturno	Coordenadoria de Vigilância CVIG	86
73	Pessoal: atestado médico do servidor – homologação	Coordenadoria de Vigilância CVIG	1
74	Pessoal: ausência por falecimento de familiar (nojo) concessão	Coordenadoria de Vigilância CVIG	2
		Gerência de Produção GPROD	1
		Gerência de Ensino GEN	1
	Pessoal: Licença para tratamento da própria saúde	Coordenadoria de Vigilância	2

		CVIG	
75	Pessoal: auxílio assistência pré-escolar/Creche	Gerência de Produção GPROD	1
		Assessoria Pedagógica ASPED	1
	Pessoal: Progressão por desempenho acadêmico-docente	Gerência de Produção GPROD	1
		Coordenadoria de Tecnologia de Alimentos CSALM	2
		Coordenadoria do Curso Superior de Licenciatura em Ciências Biológicas CLCB	1
		Coordenadoria de Agrimensura CSAGRI	3
		Coordenadoria do Curso Integrado em Agricultura CIA	1
		Coordenadoria do Curso Integrado em Agroindústria CIAGRO	8
		Coordenadoria do Curso Subsequente em Agroindústria CSAGRO	1
		Coordenadoria do Curso subsequente em Agropecuária CSAGROP	1

76	Pessoal: Progressão por desempenho acadêmico-docente	Técnico Integrado em Manutenção e Suporte em Informática CIMSÍ	2
		Coordenadoria do Curso Subseqüente em Manutenção e Suporte em Informática CSMSI	2
		Coordenadoria do Curso Concomitante em Manutenção e Suporte em Informática CCMSI	1
77	Pessoal: Remoção a pedido	Gerência de Produção GPROD	1
78	Pessoal: horário especial – servidor estudante	Coordenadoria de Produção de Agricultura CPAGR	1
		Direção de Ensino DEN	1
		Coordenadoria de Saúde Escolar COSE	1
	Pessoal: contratação de professor substituto – solicitação	Diretoria de Ensino DEN	2
		Coordenadoria de Tecnologia em Agroecologia CTAGROE	2

79		Coordenadoria do Curso Integrado em Agroindústria CIAGRO	3
		Coordenadoria do Curso Integrado em Agropecuária CIAGROP	3
80	Pessoal: Afastamento para participação em programa de pós-graduação	Coordenadoria de Laboratório COLAB	3
		Assessoria Pedagógica ASPED	1
		Coordenadoria do Curso Integrado em Agroindústria CIAGRO	2
81	Pessoal: Auxílio Transporte	Coordenadoria de Laboratório COLAB	1
82	Pessoal: licença para tratar de Interesse Particular	Coordenadoria de Laboratório COLAB	1
83	Pessoal: Processo seletivo para concessão de afastamento para curso stricto sensu – docente	Gerência de Ensino GEN	1
84	Pessoal: abono permanência: concessão	Coordenadoria de Registro Escolar CRE	1
		Coordenadoria de Tecnologia em Agroecologia CTAGROE	1

85	Pessoal: avaliação de estágio probatório	Coordenadoria do Curso Concomitante em Agroindústria CCAGRO	1
86	Pessoal: Processo seletivo para concessão de afastamento para curso stricto sensu – docente	Coordenadoria de Tecnologia de Alimentos CSALM	1
87	Pessoal: Auxílio natalidade	Coordenadoria de Curso Integrado em Agricultura CIA	1
88	Pessoal: Aceleração da promoção – docente	Coordenadoria do Curso Integrado em Agroindústria CIAGRO	2
89	Pessoal: retribuição por titulação – docente	Coordenadoria do Curso Integrado em Agroindústria CIAGRO	1
90	Pessoal: Licença para capacitação	Coordenadoria do Curso Subsequente em Agroindústria CSAGRO	1
91	Pessoal: avaliação de desempenho	Coordenadoria do Curso Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática CSMSI	1
92	Pessoal: requisição de serviço externo	Gerência de Apoio e Inclusão GAI	1
93	Pessoal: Concessão de servidor para outro órgão	Coordenadoria de Assistência Estudantil CAE	1

94	Pessoal: licença pra tratamento da própria saúde.	Coordenadoria de Assistência Estudantil CAE	1
95	Pessoal: Processo seletivo para concessão de afastamento para curso stricto sensu – TAE	Coordenadoria de Psicologia CPSI	1
96	Pessoal: averbação de tempo de serviço	Coordenadoria de Saúde Escolar COSE	1
97	Pessoal: exoneração de cargo efetivo	Coordenadoria de Saúde Escolar COSE	1

APÊNDICE E - Guia Prático do SEI

Universidade Federal de Sergipe
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do
Conhecimento

GUIA PRÁTICO

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES SEI

Autora: Larissa Coimbra do Nascimento
Orientação: Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes



Produção de texto: Larissa Coimbra do Nascimento

Revisão: Martha Suzana Cabral Nunes

Capa: Larissa Coimbra do Nascimento

Revisão ortográfica: Manuela Rodrigues Santos

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

N244g

Nascimento, Larissa Coimbra do.
Guia prático do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do
Instituto Federal de Sergipe (IFS) do campus São Cristóvão
[recurso eletrônico] / Larissa Coimbra do Nascimento. – São
Cristóvão, SE, 2023.
33 f.; il. ; color.

Orientadora: Dra. Martha Suzana Cabral Nunes.

1. Arquivos e usuários. 2. Sistema de informação gerencial –
Sistema Eletrônico de Informações (SEI). 3. Gestão de sistemas de
informação. 4. Gestão da informação arquivística. 5. Guia. I.
Nunes, Martha Suzana Cabral, *orient.* II. Título.

CDU 025.5(035)
CDD 025.5

Rosa Milena dos Santos, CRB-15/847

Sumário

1 Apresentação.....	04
2 O que é o SEI?.....	05
3 Descrição detalhada dos ícones presentes na tela de processos do SEI.....	07
4 Operações básicas com processos e documentos: atuando processos no SEI.....	10
5 Vídeos com orientações de abertura dos principais processos do IFS, campus São Cristóvão.....	32
6 Vídeos com dicas de procedimentos no SEI.....	33
Referências.....	34

01 Apresentação

04

O Guia Prático do SEI foi elaborado como produto final da pesquisa intitulada "A Competência em Informação e os Usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe (IFS) do campus São Cristóvão", concretizado como parte integrante do Mestrado Profissional em Gestão da Informação e Conhecimento do Programa de Pós - Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe (PPGCI/UFS). A pesquisa teve como objetivo desenvolver a competência em informação nos usuários do SEI do setor de Protocolo e Arquivo do Instituto Federal de Sergipe (IFS) do campus São Cristóvão, a fim de minimizar as barreiras encontradas durante o acesso e uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Desta forma, os dados obtidos através da aplicação de um questionário, e análise documental feita nos processos abertos no IFS, campus São Cristóvão, subsidiaram a criação deste produto no formato de Guia Prático. Esse Guia Prático cumpre um papel de instrumento orientador e formador de competência para os usuários do SEI, gerando autonomia na abertura dos processos administrativos no dia a dia desses usuários.

Por fim, por meio desta pesquisa foi possível identificar o perfil dos usuários do SEI no Instituto Federal de Sergipe do campus São Cristóvão, a satisfação desses usuários como o atendimento prestado pela arquivista no que se refere ao uso do SEI e as necessidades informacionais dos usuários do sistema no campus.

02 O que é o SEI?

05

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e é uma plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades, cedido gratuitamente para instituições públicas mediante assinatura de Acordo de Cooperação Técnica (ACT).

É a principal ação do processo Eletrônico Nacional, que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema. O SEI foi instituído no âmbito do Ministério da Educação (SEI/MEC) como sistema oficial de informações, documentos e processos eletrônicos por meio da Portaria nº 1.042 de 4 de dezembro de 2015.

Já o Instituto Federal de Sergipe (IFS), como autarquia federal vinculada ao MEC, começou seus trabalhos de implantação no IFS por meio da Portaria nº 1.309 de 18 de maio de 2016 que compõe a 1ª Comissão de Estudos para Implantação do processo administrativo eletrônico no órgão.

De acordo com o site do Ministério da Economia, trata-se de um sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos, com práticas inovadoras de trabalho, tendo como principais características a libertação do paradigma do papel como suporte analógico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real por meio do novo paradigma digital.

O SEI foi escolhido como a solução de processo eletrônico no âmbito do Processo Eletrônico Nacional (PEN), sendo uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos, trazendo a inovação, a economia do dinheiro público, a transparência administrativa, o compartilhamento do conhecimento produzido e a sustentabilidade.

O uso do SEI no IFS foi autorizado por meio da Portaria Nº 2. 910/2021, de 20 de dezembro de 2021, que instituiu o seu uso como sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos no âmbito do Instituto Federal de Sergipe, a partir do dia 01 de janeiro de 2022.

03

Descrição detalhada dos ícones da tela de processo do SEI.

07

A versão 4.0.9 do SEI utilizada no IFS apresenta vários ícones na tela de processos. É importante a compreensão de cada ícone e o entendimento de suas funcionalidades para dar celeridade aos processos e facilitar o dia a dia do usuário.

Ícone	Nome do ícone	Descrição
	Ordenar a árvore do processo.	Permite colocar os documentos inseridos no processo na ordem desejada.
	Gerenciar Disponibilização de Acesso Externo.	Utilizado para liberar acesso a um usuário externo. Envia e-mail com link que dará acesso aos documentos do processo.
	Anotações	As anotações (DOS/IS) são de livre preenchimento e uma mesma anotação pode ser inserida em vários processos ao mesmo tempo. Podem ser inseridas anotações referentes ao processo. No entanto, apenas a unidade que a produziu pode visualizá-la.
	Sobrestar Processo	Utilizado quando o processo precisa aguardar alguma providência antes de ser processado.
	Anexar Processo	Utilizado para anexar um processo a outro.
	Concluir Processo nesta Unidade	Utilizado para fechar o processo na unidade, quando não há mais nenhuma ação a ser realizada pela unidade. O processo desaparecerá da tela de Controle de Processos, mas poderá ser recuperado na pesquisa.
	Gerar arquivo PDF do processo	Utilizado para gerar um arquivo do processo no formato PDF. O usuário pode escolher quais documentos ele deseja incluir no arquivo.
	Gerar arquivo ZIP do processo	Utilizado para gerar um arquivo do processo no formato ZIP. O usuário pode escolher quais documentos ele deseja incluir no arquivo.
	Comentários	Podem ser inseridos comentários nos documentos inseridos no processo. Não aparece na tela de processos, tem que entrar na tela visualizar o comentário.
	Gerenciar Marcador	A unidade poderá cadastrar o "Marcador" e aplicá-lo nos processos na tela Controle de Processo ou individualmente com o processo aberto. Com isso pode inserir informações referentes ao processo.
	Controle de Prazos	Estabelece prazo de envio e devolução do processo.
	Controle de Processos	Utilizado para retornar à página inicial do SEI.
	Pesquisar no Processo	Permite realizar consulta do conteúdo contido no processo.

Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Ícone	Nome do Ícone	Descrição
	Ordenar a drive do processo.	Permite colocar os documentos inseridos no processo na ordem desejada.
	Gerenciar Disponibilização de Acesso Externo	Utilizado para liberar acesso a um usuário externo. Envia e-mail com link que dará acesso aos documentos do processo.
	Anotações	As anotações (notas) são de livre preenchimento e uma mesma anotação pode ser inserida em vários processos ao mesmo tempo. Podem ser inseridas anotações referentes ao processo. No entanto, apenas a unidade que a produziu pode visualizá-la.
	Sobresitar Processo	Utilizado quando o processo precisa aguardar alguma providência antes de ser processado.
	Arquivar Processo	Utilizado para arquivar um processo a outro.
	Concluir Processo nesta Unidade	Utilizado para fechar o processo na unidade, quando não há mais nenhuma ação a ser realizada pela unidade. O processo desaparecerá da tela do Controle de Processos, mas poderá ser recuperado na pesquisa.
	Gerar arquivo PDF do processo	Utilizado para gerar um arquivo do processo no formato PDF. O usuário pode escolher quais documentos ele deseja incluir no arquivo.
	Gerar arquivo ZIP do processo	Utilizado para gerar um arquivo do processo no formato ZIP. O usuário pode escolher quais documentos ele deseja incluir no arquivo.
	Comentários	Podem ser inseridos comentários nos documentos inseridos no processo. Não aparece na tela de processos, tem que entrar nele para visualizar o comentário.
	Gerenciar Marcador	A unidade poderá cadastrar o "Marcador" e aplicá-lo nos processos na tela Controle de Processos de individualmente com o processo aberto. Com isso pode inserir informações referentes ao processo.
	Controle de Prazos	Estabelece prazo de envio e devolução do processo.
	Controle de Processos	Utilizado para retornar a página inicial do SEI.
	Pesquisar no Processo	Permite realizar consulta do conteúdo contido no processo.

Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Deste modo, após entender a funcionalidade de cada ícone disponível na tela de processos da versão 4.0.9 do SEI será abordado na próxima seção as operações básicas com processos e documentos.

Consulte o Portal do SEI do IFS e tenha acesso a: histórico de implantação, documentos, manuais, contato e ao módulo de consulta pública para fazer suas buscas de processos e documentos.

Você pode consultar também a página da Coordenação geral de Protocolo e Arquivo para ter acesso a outros documentos.

10

04 Operações básicas com processos e documentos: atuando processos no SEI

Primeiro acesse o link sei.ifs.edu.br para entrar no sistema SEI/IFS, conforme figura 1.

Figura 1: Tela de acesso SEI - IFS



A screenshot of the SEI-IFS login page. At the top center is the 'sei!' logo in blue and green. Below it are two input fields: 'Usuário' (with a person icon) and 'Senha' (with a lock icon). To the right of these fields, a text box contains the instruction: 'Tanto o usuário quanto a senha deve ser os mesmos usados no SIPAC, SIGRH ou SIGAA'. Below the input fields is a blue button labeled 'ACESSAR'. At the bottom, in small blue text, it says 'Autenticação em dois fatores'.

Fonte: (Sistema SEI-IFS, 2023)

11

Após inserir o usuário e a senha, o sistema apresentará a tela de controle de processos, conforme figura 2.

Figura 2: Tela de controle de processos



Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Inicialmente não estarão visíveis os ícones para inserção de documentos e tramitação dos processos, conforme figura 2. Porém, assim que for aberto o primeiro processo, os ícones serão exibidos conforme figura 3.

Figura 3: Ícones de processos

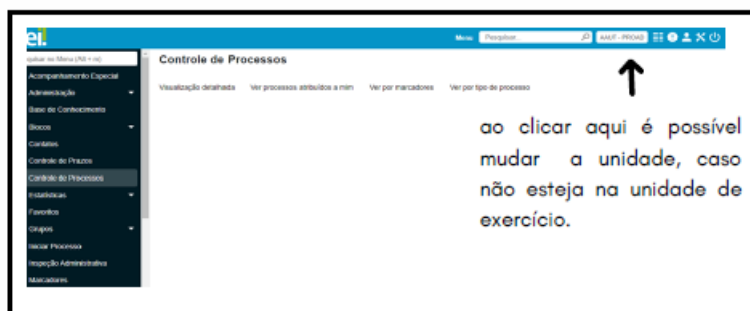


Fonte: (Sistema SEI/IFS, 2023)

12

Antes de iniciar a abertura do processo, verifique se está logado na sua unidade. Isso pode ser verificado conforme figura 4.

Figura 4: Tela de processo



Fonte: (Sistema SEI – IFS, 2023)

Atenção: caso perceba que está com acesso indevido a alguma unidade, por gentileza, abra um chamado no GLPI informando a questão e solicitando a retirada do acesso. É necessário anexar ao chamado a portaria atual de lotação.

Agora, vamos abrir um processo no SEI.

14

Figura 7: Informando dados do processo

The screenshot shows a web form titled "Iniciar Processo". It contains several input fields and a dropdown menu. A black arrow points to the "Tipo do Processo" dropdown menu, which is currently set to "Pessoal: Progressão por Mérito Profissional - TAE". Below the dropdown, there are fields for "Exatidão", "Classificação por Assunto", and "Observações desta unidade". At the bottom, there are radio buttons for "Tipo de Processo" (Tipo, Exato, Público).

Fonte: (Sistema SEI - IFS, 2023)**Atenção!**

Essa página acima equivale a capa do processo e os campos em negrito são obrigatórios.

Caso tenha escolhido um tipo de processo, por exemplo, "Pessoal: progressão por mérito profissional - TAE" na página anterior, mas queira mudar, clique na seta situada na seção de tipo de processo, que aparecem outras opções de tipos de processo.

Na seção **classificação por assunto** clique em cima da opção que aparece conforme figura 7. Caso apareça mais de uma opção, você deve escolher a que mais se aproxima do assunto do processo.

Na seção **interessados**, se for um processo pessoal o interessado é você, se for o processo de pagamento, o interessado é a empresa, se for um processo de interesse do setor, o interessado é o setor. Porém, não é um campo obrigatório.

Na seção **observações desta unidade** também não é obrigatório, mas caso você queira pode fazer observações sobre o processo.

No **nível de acesso** a maioria dos processos por regra são públicos, no entanto, existem algumas exceções como processos restritos que podem ser os relacionados a vida pessoal do servidor e os processos sigilosos.

Observação: em caso de dúvidas sobre o nível de acesso dos processos, consulte a planilha de processos mais atuados no IFS, quanto a nível de acesso das informações no link abaixo.

https://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Planilha_Tipos%20de%20Processos_SEI_Atualizada_29%20Novembro%202022.pdf

E não esqueça:

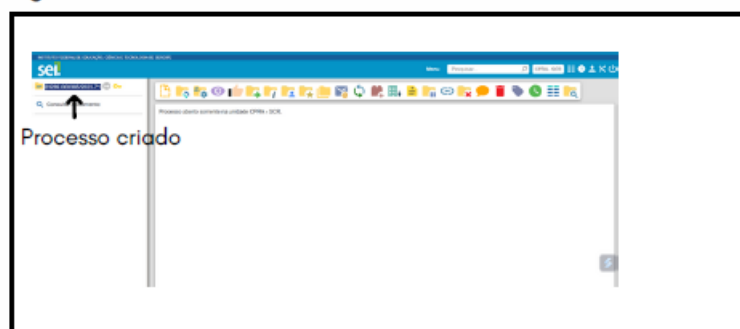
Processo classificado como **público** todos têm acesso.

Processo classificado como **restrito** todas as unidades onde o processo foi tramitado terão acesso.

Processo classificado como **sigiloso** apenas as pessoas com credencial concedida terão acesso ao processo.

Após passar por essas seções, clique em “salvar” e pronto, foi criado o processo conforme mostra figura 8.

Figura 8: Processo criado na unidade



Fonte: (Sistema SEI – IFS, 2023)

Após criar o processo, os documentos que formarão o processo deverão ser incluídos clicando neste ícone



17

Desta forma, clique em **incluir documento** e depois escolha o tipo de documento que quer incluir, se é um documento **interno** ou **externo**.

Documento externo. São documentos produzidos externos ao SEI. Ex: portarias, notas fiscais, nata de empenho, certificados, CPF, RG etc. Podem ser nato-digital ou digitalizados.

Porém, se o documento for interno, clique em incluir documento, faça a busca do documento na barra de pesquisa e clique no nome do documento com por exemplo: despacho, relatório, formulário, termos etc, que devem ser preenchidos e assinados digitalmente dentro do próprio SEI. Veja o exemplo na figura 9.

Figura 9: Gerando documentos

Se o documento que será inserido no SEI for externo deve clicar na palavra "externo".

Se o documento que será inserido for interno, clique no ícone  e insira o nome do documento na aba de pesquisa e clique em cima do nome do documento que desejar. Ex: despacho, relatório, formulário, termo etc.

Fonte: (Sistema SEI- IFS,2023)

Documento interno. São documentos editáveis e inseridos no sistema pela equipe de parametrização do SEI. Nunca será um PDF. Ex: formulários, termos, requerimentos. São preenchidos, editados e assinado dentro do próprio sistema pelo usuário do SEI.

Figura 11: Hipóteses legais de processos e documentos restritos

Atividade Empresarial (Art. 5º, § 2º, do Decreto nº 7.724/2012)
 Controle Interno (Art. 26, § 3º, da Lei nº 10.180/2001)
 Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018)
 Direito Autoral (Art. 24, III, da Lei nº 9.610/1998)
 Documento Preparatório (Art. 7º, § 3º, da Lei nº 12.527/2011)
 Informação Pessoal (Art. 31 da Lei nº 12.527/2011)
 Informações Privilegiadas de Sociedades Anônimas (Art. 155, § 2º, da Lei nº 6.404/1976)
 Interceptação de Comunicações Telefônicas (Art. 8º, caput, da Lei nº 9.296/1996)
 Investigação de Responsabilidade de Servidor (Art. 150 da Lei nº 8.112/1990)
 Investigação Preliminar sobre Mercado Mobiliário (Art. 9º, § 2º, da Lei 6.385/1976)
 Investigação/Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (Art. 88-J, § 3º, da Lei nº 7.565/1986)
 Livros e Registros Contábeis Empresariais (Art. 1.190 do Código Civil)
 Operações Bancárias (Art. 1º da Lei Complementar nº 105/2001)
 Proteção da Propriedade Intelectual de Software (Art. 2º da Lei nº 9.609/1996)
 Proteção e Defesa dos Usuários do Serv. Público (Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017)
 Protocolo Pendente de Análise de Restrição (Art. 6º, III, da Lei nº 12.527/2011)
 Responsabilidade Administrativa de Pessoa Jurídica (Art. 4º, § 1º, do Decreto nº 8.420/2015)
 Segredo de Justiça no Processo Civil (Art. 189 do Código de Processo Civil)
 Segredo de Justiça no Processo Penal (Art. 201, § 6º, do Código de Processo Penal)

Fonte: (Sistema SEI- IFS,2023)

Por tanto, atenção ao classificar um documento e, em caso de dúvidas entre em contato com a Coordenação de Protocolo e Arquivo do campus ou a Coordenação Geral de Protocolo e Arquivo ou consulte a planilha de processos mais atuados no IFS, disponível na página 15 de te guia.

Na figura 12 motra-se a tela de preenchimento de um documento interno.

Figura 12: Preenchendo o modelo de documento interno

Fonte: (Sistema SEI- IFS,2023)



Escolha qual o nível de acesso do documento.

Após clicar no modelo desejado, você deverá preencher a tela mostrada na **figura 12**, clicando em **nenhum** e no **nível de acesso do documento** obrigatoriamente. Os demais campos não são obrigatórios o preenchimento, porém, no caso de necessidade de busca desse documento futuramente, essas informações serão importantes para a localização mais rápida.

Após preencher a página do formulário de progressão, o sistema te levará para seguinte página na figura 13.

Figura 13: Preenchimento do formulário

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying a URL from the IFSC system. The form is titled "INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO CARLOS" and "CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO". It is for the "DIREÇÃO GERAL - CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO", "DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO - CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO", "GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO - CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO", and "COORDENADORIA DE PROTOCOLOS E ARQUIVO - CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO". The form is for "AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PARA FINS DE PROGRESSÃO FUNCIONAL POR MÉRITO" and "AVALIAÇÃO EQUIPE DE TRABALHO". The evaluation is for "SERVIDOR DE DESEMPENHO DE SERVIDOR TÉCNICO-ADMINISTRATIVO Anexo I, da Resolução nº 45, de 30 de maio de 2006". The evaluator is "Serenidade Lemos Coimbra", with ID "5345285", position "Cargo Assessor", and is an "Intendente Administrativo". The position is "Prestador (Nível Especial)", the progression is "para o Pêlo (Nível)", the location is "Linha", and the unit is "Unidade de Execução".

Fonte: (Sistema SEI- IFS,2023)

Esta página deverá ser preenchida com os dados do servidor e assinada pela equipe de trabalho escolhida pelo servidor.

Obs: No caso desse formulário, pode precisar de disponibilização de blocos de assinatura, porém, explicaremos mais à frente.

No entanto, em caso de documentos que necessitem de assinatura do servidor que está abrindo o processo, o documento deverá ser inserido, preenchido e assinado pelo servidor, conforme figura 14.

Figura 14: Documento editado e assinado

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE

DESPACHO

Processo nº 23289.000004/2023-00

Interessado: LARISSA COIMBRA DO NASCIMENTO

Prezados, segue processo para as providências.

Documento assinado eletronicamente por LARISSA COIMBRA DO NASCIMENTO, ARQUIVISTA, em 04/05/2023, às 11:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º e art. 32º do Decreto nº 10.543, de 12 de setembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://trabalhoemcasosistemassei.ufes.br/oi/consultador_externo.php?acao=documento_conferir&id_arquivo_acesso_externo=0000986 informando o código verificador 0000986 e o código CRC 8862F2D4.

Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Pronto! O documento interno foi inserido no processo.

INCLUIR DOCUMENTO EXTERNO NO PROCESSO

Clique em  inserir documento, depois clique na palavra **externo** e preencha conforme figura 15.

Figura 15: Inserção de documentos externos

Escolhe o tipo, se é nota, portaria, fatura, certificado, RG etc.

Coloque o número da nota, portaria etc. Se o documento não tiver número é só deixar em branco.

Colocar se é nota, portaria, fatura de que. Portaria de fiscal, nota de empenho. Ex: se for portaria colar na árvore de fiscal, de designação, de função etc. O nome portaria não é necessário inserir nesse campo, ela é inserida no tipo de documento.

Coloque a data de emissão do documento. Se não tiver coloque a data de autuação do processo.

Escolha qual o no nível de acesso referente ao documento, após, você deverá ir em anexar arquivo, insira o documento desejado e salve. O documento aparecerá na árvore do processo.

Ver nota abaixo

Salvar | Voltar

Nome: _____ Nome na Árvore: _____

☒ Formal ☐ Não-origem ☐ Duplicado-origem/Unidade

Bandante: _____

Processo: _____

SUBSISTEMA INTEGRADO DE ATENÇÃO À SAÚDE DO SERVIDOR (SIASUS-FE)

Classificação por Assunto: _____

Observações desta unidade: _____

Nível de Acesso: ☐ Aberto ☐ Restrito ☐ Fechado

Anexar Arquivo: Nenhum arquivo escolhido

Lista de Anexos (0 registros)

Nome	Data	Tamanho	Usuário	Unidade	Ações
------	------	---------	---------	---------	-------

Salvar | Voltar

Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Nota: É necessário identificar se o documento externo **foi digitalizado ou se é nato-digital**. Se o documento nasceu digital não é necessário autenticar, ele deverá ser assinado via GOVBR, caso precise, porém, se foi digitalizado, no lado direito, ao clicar em **digitalizado nesta unidade**, aparecerão os tipos de cópias a serem escolhidas, conforme figura 16.

Figura 16: Tipo de conferência de documento digitalizado

Fonte: (Sistema SEI- IFS,v2023)

Documento **digitalizado nesta unidade**. É o documento que em algum momento foi físico e passou por um processo de digitalização. **Documentos nato-digitais** são gerados em algum sistema ou programa e em nenhum momento foram documentos físicos.

Obs: Documentos pessoais devem ser autenticados por outro servidor e não pelo autor do processo clicando neste ícone. 

Na seção 6 deste guia há o link de um vídeo sobre como autenticar um documento.

A figura 17 traz um exemplo de um processo com os dois tipos de documentos inseridos. Os de cor azul são documentos internos e os de cor vermelha são os documentos externos (PDFs).

25

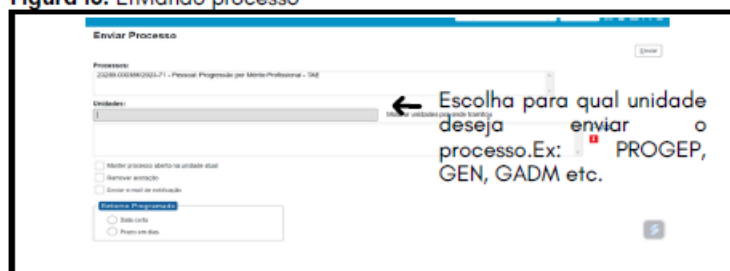
Figura 17: Modelo de processo com documentos internos e externos inseridos.



Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Após a inserção de todos os documentos ao processo ele poderá ser enviado para a unidade que o autor do processo deseja clicando no ícone “enviar processo” , escolha a unidade de envio e clique em enviar, conforme figura 18.

Figura 18: Enviando processo



Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

26

Obs: Caso queira acompanhar o andamento do processo você poderá deixar o processo em **acompanhamento especial**. Na seção 6 deste guia está disponibilizado o link de um vídeo ensinando como deixar um processo em acompanhamento especial.

Não deixe o processo aberto na sua unidade, se necessário o acompanhamento do processo deixe-o em acompanhamento especial.

As demais opções desta página não precisam ser marcadas.

BLOCOS DE ASSINATURA

O mero envio do processo para uma unidade não garante que a unidade que recebeu o documento poderá assinar e/ou visualizar, ou até mesmo editar o documento. Dessa forma, para que o servidor de **outra unidade** assine um documento em fase de minuta, ele só consegue se for enviado por meio do **bloco de assinatura**. **Isso ocorre em processos que precisam de assinaturas de servidores de unidades diferentes.**

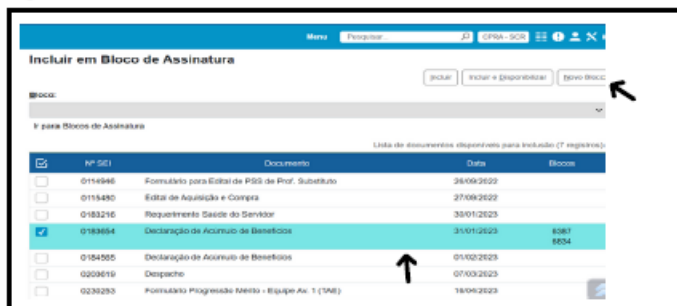
Atenção: servidores de mesma unidade não precisam disponibilizar blocos de assinatura. O servidor da mesma unidade apenas entra no processo, acessa o documento e assina. No entanto, para assinatura de servidor de outra unidade, orientam-se os seguintes passos:

- 1 - Clique no documento que deseja disponibilizar para a assinatura;

27

2 - Clique no ícone  "inserir bloco de assinatura" e o sistema te levará para uma página onde estarão disponíveis todos os documentos que possa disponibilizar para assinatura em bloco conforme figura 19.

Figura 19: Incluindo documentos em bloco de assinatura



Fonte: (Sistema SEI- IFS,2023)

3 - Clique no *checkbox* dos documentos que queira disponibilizar para assinatura e clique em **novo bloco**.

4 - Após clicar em novo bloco aparece uma tela que tem a opção de **"descrição"** que te possibilita descrever para quem você está enviando o bloco, deixando-o mais organizado e evitando confusões. A opção de **"escolher grupo"** que também é opcional, só é possível caso um grupo já esteja criado. A opção da **"unidades para disponibilização"** é a unidade da pessoa para qual você quer disponibilizar o documento para a assinatura é lotado, conforme figura 20.

Figura 20: Criando bloco de assinatura

Novo Bloco de Assinatura

Salvar Cancelar

Descrição:

Prezada Maria, gentileza assinar o documento.

Grupo:

Unidades para Disponibilização:

Em grupo não é necessário inserir nada.

Em unidade de disponibilização você escolhe a unidade que o servidor que você deseja que assine o documento é lotado. Ex: João que é lotado na Gerência de ensino irá assinar o formulário. Dessa forma, você insere na unidade de disponibilização a gerência de ensino.

Fonte: (Sistema SEI- IFS,2023)

Lembre-se! o bloco de assinatura somente será necessário se você for de outra unidade, diferente da de João. Caso você e João sejam lotados na Gerência de ensino não seria necessário o bloco, pois João teria acesso ao processo e poderia assinar o documento inserido no processo.

Após inserir qual a unidade irá disponibilizar o bloco, você deverá salvar a página. Ao salvar a página irá aparecer a imagem conforme a figura 21.

Figura 21: Inclusão de documento em bloco de assinatura.

Incluir em Bloco de Assinatura

Botões: Incluir | Incluir e Disponibilizar | Novo Bloco

Bloco:

F para Blocos de Assinatura

Lista de documentos disponíveis para inclusão (7 registros)

☐	Nº SEI	Documento	Data	Bloco
☐	0114946	Formulário para Edital de PSS de Prof. Substituto	26/09/2022	
☐	0115490	Edital de Aquisição e Compra	27/09/2022	
☐	0103216	Requerimento Saída do Servidor	30/01/2023	
☒	0103054	Declaração de Acumulo de Benefícios	31/01/2023	6387 8654
☐	0184086	Declaração de Acumulo de Benefícios	01/02/2023	
☐	0200610	Despacho	07/03/2023	
☐	0202250	Formulário Progressão Merito - Equipe Av. 1 (SAC)	18/04/2023	

Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

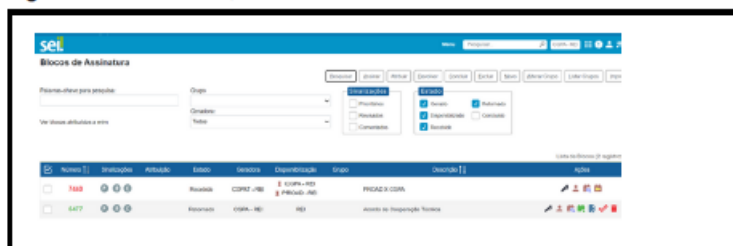
Após esse procedimento, clique em **incluir e disponibilizar** e o documento estará disponível para unidade que você escolheu e o usuário terá acesso ao documento para edição e assinatura.

Como devolver um bloco de assinatura

A unidade que recebe o bloco de assinatura, após editar e assinar o documento, precisa devolver o bloco, pois se não devolver o bloco de assinatura o usuário que gerou não conseguirá editar e/ou assinar o documento. Desta forma, para devolver o bloco de assinatura é feito da seguinte forma:

Vai em **Menu**, depois em **Blocos** e depois em **Assinatura**. Aparecerá a seguinte imagem conforme figura 22.

Figura 22: Acessando, assinando e devolvendo o bloco de assinatura



Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Clique neste  ícone e confirma a devolução do bloco.

Figura 23: Menu do bloco de assinatura

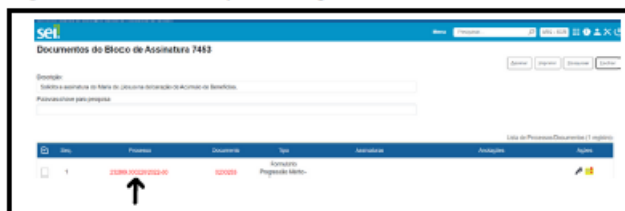


Fonte: (Sistema SEI- IFS, 2023)

Ao acessar esta página você poderá clicar neste ícone  para ter acesso ao processo e documento disponibilizado, caso queira, antes de devolver o bloco.

Após acessar essa tela clique no número do processo que dará acesso ao documento disponibilizado em bloco de assinatura conforme figura 24.

Figura 24: Tela de disponibilização de bloco de assinatura



Fonte: (Sistema SEI- IFS,2023)

Após ter acesso ao conteúdo do processo e realizado as assinaturas necessárias, clique no ícone 📄 de devolver o bloco conforme figura 22 que te pedirá a confirmação de devolução do bloco e você deve clicar em em ok. Após isso, o bloco foi devolvido e o usuário que disponibilizou o bloco poderá dar prosseguimento no andamento do processo.

Atenção!

Quem disponibiliza o bloco de assinatura deve ser o último a assinar o documento, nunca deverá disponibilizar o documento assinado.

05

Vídeos com orientações de abertura dos principais processos do IFS, campus São Cristóvão

Abaixo, segue o passo a passo em vídeo dos principais processos atuados no IFS do campus São Cristóvão. Clique em cima do processo e o vídeo será exibido.

Como abrir um processo de Progressão docente;

Como abrir um processo de Progressão Funcional - TAE;

Como abrir um processo de progressão por capacitação - TAE;

Como abrir um processo de Pessoal: Adicional Noturno;

Como abrir um processo sigiloso;

Como abrir um processo de Fiscalização: prestação de serviços administrativos.

05**Vídeos com orientações de abertura dos principais processos do IFS, campus São Cristóvão**

Abaixo, segue o passo a passo em vídeo dos principais processos atuados no IFS do campus São Cristóvão. Clique em cima do processo e o vídeo será exibido.

Como abrir um processo de Progressão docente;

Como abrir um processo de Progressão Funcional - TAE;

Como abrir um processo de progressão por capacitação - TAE;

Como abrir um processo de Pessoal: Adicional Noturno;

Como abrir um processo sigiloso;

Como abrir um processo de Fiscalização: prestação de serviços administrativos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Economia. **Processo Eletrônico**. Sistema Eletrônico de Informações. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/sistema-eletronico-de-informacoes-sei-1>. Acesso em: 22 ago.2022.

BRASIL. **Portaria N° 3613 de novembro de 2019**. Dispõe sobre designar os servidores relacionados, sob a presidência do primeiro, para comporem a Comissão de Operacionalização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Reitoria, com o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para a conclusão dos trabalhos. Disponível em:

<http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/Portaria%20de%20Designa%C3%A7%C3%A3o%20da%20Comiss%C3%A3o%20de%20Operacionaliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20SEI-min.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2022.

BRASIL. **Portaria N° 2.910 de 20 de dezembro de 2021**.Dispõe sobre Instituir o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos no âmbito do Instituto Federal de Sergipe a partir do dia 01 de janeiro de 2022.Disponível em: http://portalsei.ifs.edu.br/documentos/informativo_2910_2021_Instituir%20o%20uso%20SEI_01.01.2021.pdf.Acesso em: 20 ago. 2022.

BRASIL. **Portaria N° 814, de 04 de abril de 2022**.Dispõe sobre o ajuste a Estrutura Organizacional do campus São Cristóvão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe, e padronizar nomenclaturas e siglas de forma a alinhar ao Sistema Integrado de Gestão (SIG) e ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI). **Boletim Informativo do Instituto Federal de Sergipe, Sergipe**, n. 58, p. 60, 2022.Disponível em: [file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_58-2022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_58-2022%20(1).pdf).Acesso em: 20 ago.2022.

BRASIL. Portaria MEC 1.042 de 04 de novembro de 2015. Dispõe sobre a implantação e o funcionamento do processo eletrônico no âmbito do Ministério da Educação. **Diário Oficial da União**, Brasília, Edição 211 de 5 de novembro de 2015, Seção 1, p.21, 2015.

BRASIL. **Portaria nº 2.774 de 30 de novembro de 2021**. Dispõe aprovar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS, como sistema eletrônico de informações e como ferramenta auxiliar na execução dos fluxos de trabalho, na forma do Regulamento em anexo. Disponível em: https://portalsei.ifs.edu.br/manuais/informativo_2774_2021_Regulamenta%C3%A7%C3%A3o%20do%20Uso%20do%20SEI.pdf. Acesso em: 23 ago.2022.

BRASIL. **Portaria 1.309 de 13 de maio de 2016**. Dispõe sobre a composição da Comissão de Estudos para Implantação do Processo Administrativo Eletrônico. Boletim Informativo do Instituto Federal de Sergipe, Sergipe, n. 53, p. 20, 2016. Disponível em: file:///C:/Users/ACER/Downloads/BS_53-2016.pdf. Acesso em: 20 ago.2022.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Sistema Eletrônico de Informações**. Disponível em: https://sei.ifs.edu.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=IFS&sigla_sistema=SEI&infra_url=L3NlaS8=. Acesso em 19 maio 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. **Instrução Ilustradas de Procedimentos no SEI**. Disponível em: [https://portalsei.ifs.edu.br/manuais/Instru%C3%A7%C3%B5es%20Ilustra%C3%A7%C3%B5es%20de%20Procedimentos%20no%20SEI%20\(2\).pdf](https://portalsei.ifs.edu.br/manuais/Instru%C3%A7%C3%B5es%20Ilustra%C3%A7%C3%B5es%20de%20Procedimentos%20no%20SEI%20(2).pdf). Acesso em 09 jun.2023.

ANEXO A– Termo de anuência de realização de pesquisa



TERMO DE ANUÊNCIA DE REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Eu, **Marco Arlindo Amorim Melo Nery**, Diretor do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, autorizo a realização do projeto intitulado **“A COMPETÊNCIA EM INFORMÇÃO E OS USUÁRIOS DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI DO SETOR DE PROTOCOLO E ARUQIVO DO INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE, CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO”** pelos pesquisadores **Larissa Coimbra do Nascimento** e sua orientadora **Dra. Martha Suzana Cabral Nunes**, que envolverá docentes, técnicos administrativos e colaboradores terceirizados do Instituto Federal de Sergipe, campus São Cristóvão, usuários do Sistema Eletrônicos de Informações - SEI, sendo **uma pesquisa de abordagem qualitativa, em relação ao objetivos de caráter exploratório e descritivo, de natureza aplicada, correspondente a uma pesquisa documental e um estudo de caso.** A proposta de intervenção ocorrerá com os usuários do SEI do setor de Protocolo e Arquivo do IFS, campus São Cristóvão, docentes, técnicos administrativos e colaboradores terceirizados que usam o sistema no seu dia a dia, por meio da aplicação de um questionário que tratará sobre as necessidades informacionais desses usuários e as barreiras encontradas ao usar o sistema.

Estamos cientes e informados de que esta pesquisa será iniciada após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Sergipe (CEP/UFS).

Estamos cientes de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos participantes da pesquisa, dispondo de infraestrutura necessária para desenvolvê-la em conformidade às diretrizes e normas éticas. Ademais, ratifico que não haverá quaisquer implicações negativas aos **docentes, técnicos administrativos e colaboradores terceirizados** que não desejarem ou desistirem de participar da pesquisa.

Declaro, outrossim, na condição de representante desta Instituição, conhecer e cumprir as orientações e determinações fixadas nas Resoluções nºs 466, de 12 de dezembro de 2012, e 510, de 07 de abril de 2016, e Norma Operacional nº 001/2013, pelo CNS.

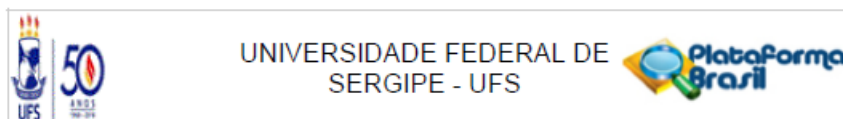
São Cristóvão, 14 de fevereiro de 2023.

MARCO ARLINDO
AMORIM MELO
NERY:94420726504

Assinado de forma digital por
MARCO ARLINDO AMORIM MELO
NERY:94420726504
Dados: 2023.02.14 10:54:08 -03'00'

Assinatura do responsável pela instituição/organização

ANEXO B – Parecer Consubstanciado CEP/UFS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E OS USUÁRIOS DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI DO PROTOCOLO E ARQUIVO DO INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE, CAMPUS SÃO CRISTÓVÃO.

Pesquisador: Larissa Coimbra do Nascimento

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 67602023.1.0000.5546

Instituição Proponente: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.129.330

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram retiradas do arquivo "Informações Básicas da Pesquisa"(PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2093239.pdf) e do "Projeto Detalhado / Brochura Investigador" (Projeto.pdf), postados em 12/05/2022.

Diante do exposto, o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Sergipe, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS nº 510 de 2016, na Resolução CNS nº 466 de 2012 e na Norma Operacional nº 001 de 2013 do CNS, manifesta-se pela aprovação do projeto de pesquisa proposto.

Objetivo da Pesquisa:

Não foram observados óbices éticos

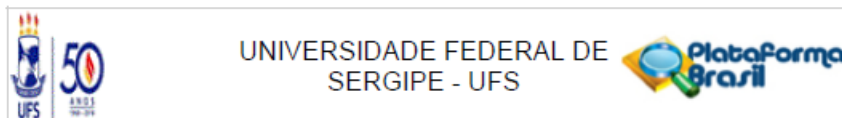
Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Não foram observados óbices éticos

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Este estudo pretende realizar uma pesquisa qualitativa e exploratória com servidores e servidoras

Endereço: Rua Cláudio Batista s/nº
Bairro: Sanatório
UF: SE **Município:** ARACAJU
Telefone: (79)3194-7208 **CEP:** 49.060-110
E-mail: cep@academico.ufs.br



Continuação do Parecer: 6.129.330

do IFS do Campus de São Cristóvão, a fim de em condições estáveis e controlada avaliar o nível de competência na operacionalização do SEI. Neste sentido, o Parecer Consubstanciado em 1ª versão apontou pendências, as quais foram atendidas e expostas na carta resposta e no Projeto Brochura/Detalhado do investigador, conforme orientações do CEP/CONEP da UFS.

No entanto, foi ainda percebido que a data de assinatura pelo pesquisador não foi preenchida completamente. Embora este dado seja obrigatório, foi compreendido que as observações éticas estão sendo resguardadas e a lacuna não compromete com o processo de execução da pesquisa e a preservação dos valores éticos.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Não foram observados óbices éticos

Recomendações:

Não foram observados óbices éticos

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não foram observados óbices éticos

Considerações Finais a critério do CEP:

Conforme Resolução CNS 466/2012, itens X.1.- 3.b. e XI.2.d, e Resolução CNS 510/2016, Art. 28, inc. V, os pesquisadores responsáveis deverão apresentar relatórios parcial semestral e final do projeto de pesquisa, contados a partir da data de aprovação do protocolo de pesquisa inicial.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMACOES_BASICAS_DO_PROJETO_2093239.pdf	12/05/2023 11:24:40		Aceito
Outros	Resposta_pendencias.pdf	12/05/2023 11:22:35	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	brochura_parecer_assinado.pdf	11/05/2023 23:15:57	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
Outros	PLANILHA_DE_ORCAMENTO_assinado.pdf	11/05/2023 23:01:12	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA_DE_DESENVOLVIMENTO_DO_TRABALHO_assinado.pdf	11/05/2023 22:59:42	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
Folha de Rosto	Folha_rosto.pdf	24/02/2023 13:08:48	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
Declaração de	Declaracao_de_comprometimento_as	24/02/2023	Larissa Coimbra do	Aceito

Endereço: Rua Cláudio Batista s/n°
 Bairro: Sanatório CEP: 49.060-110
 UF: SE Município: ARACAJU
 Telefone: (79)3194-7208 E-mail: cep@academico.ufs.br



Continuação do Parecer: 6.129.330

concordância	sinado.pdf	10:43:49	Nascimento	Aceito
Outros	Questionario_assinado.pdf	24/02/2023 10:31:49	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
Outros	declaracao_de_pesquisa_nao_iniciada_assinado.pdf	23/02/2023 18:21:20	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_virtual_assinado.pdf	23/02/2023 18:18:26	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo_anuencia_diretor.pdf	23/02/2023 18:15:36	Larissa Coimbra do Nascimento	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

ARACAJU, 20 de Junho de 2023

Assinado por:

ANA BEATRIZ GARCIA COSTA RODRIGUES
(Coordenador(a))