



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA  
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GERENCIAMENTO EM SEGURANÇA  
PÚBLICA – CEGESP**

**JEAN PEREIRA CASCALHO**

**IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI), NA  
PRIMEIRA SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR ESTRATÉGICO DA POLÍCIA MILITAR  
DO ESTADO DE GOIÁS: APLICAÇÃO E VIABILIDADE.**

**GOIÂNIA**

**2017**

**JEAN PEREIRA CASCALHO**

**IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI), NA PRIMEIRA SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR ESTRATÉGICO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS: APLICAÇÃO E VIABILIDADE.**

Artigo apresentado ao CEGESP/2017, da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gerenciamento em Segurança Pública.

Orientador: Prof. Geyson Alves Borba - Major PM

**Data da Aprovação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_**

---

**Orientador: Prof. Geyson Alves Borba - Major PM**

---

**Prof. (a) Nélia Cristina Pinheiro Finotti**

---

**Prof. (a) Andreyra de Fátima Bueno - Major CBM**

**GOIÂNIA**

**2017**

# IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI), NA PRIMEIRA SEÇÃO DO ESTADO-MAIOR ESTRATÉGICO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS: APLICAÇÃO E VIABILIDADE.

Jean Pereira Cascalho<sup>1</sup>

## RESUMO

O Governo do Estado de Goiás, em novembro de 2016, instituiu o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), na administração pública estadual, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades, na tramitação de processos administrativos. Analisamos a aplicação e a viabilidade da implantação desse sistema, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, a partir da percepção dos seus operadores. Identificamos as experiências vivenciadas na rotina administrativa da seção pesquisada com o uso do sistema, na tentativa de levantar como a qualidade do sistema é percebida, visando propiciar informações para verificar a sua aplicação e viabilidade. Por fim expomos a avaliação sobre a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás.

**Palavras-chave:** Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Aplicação. Viabilidade.

## ABSTRACT

The Government of the State of Goiás, in November 2016, instituted the Electronic Information System (SEI), in the state public administration, for mandatory use by the organs and entities, in the processing of administrative processes. We analyzed the application and feasibility of the implementation of this system, in the First Section of the Strategic Military Staff of the State of Goiás Military Police, based on the perception of its operators. We identify the experiences that were experienced in the administrative routine of the researched section with the use of the system, in an attempt to establish how the quality of the system is perceived, aiming to provide information to verify its application and viability. Finally, we present the evaluation of the implementation of the Electronic Information System (SEI), in the First Section of the Strategic Military Staff of the State of Goiás Military Police.

**Keywords:** Electronic Information System (SEI). Application. Viability.

---

<sup>1</sup> Capitão QOPM da Polícia Militar do Estado de Goiás, formado na Academia de Polícia Militar de Goiás, em 2007. Bacharel em Direito pela UNIARAXÁ em 2000.

## INTRODUÇÃO

No momento histórico atual, vemos as organizações buscarem uma gestão de qualidade, pautada pela eficácia e eficiência da prestação de serviços de suas administrações, buscando otimizar os recursos materiais e humanos empregados para a satisfação dos seus clientes.

As tecnologias utilizadas na gestão destas organizações, especialmente no que tange ao fluxo das informações estão em constante crescimento e nos proporcionam ganhos estratégicos.

A quantidade de informações e o aumento da circulação nos leva a buscarmos novos modelos de gerenciamento que possam diminuir os custos, agilizar e controlar os processos das organizações.

Identificar a aplicação e viabilidade de um sistema eletrônico de informações em uma seção de Estado-Maior de uma instituição de Polícia Militar, além de direcionar o emprego de inovações para uma gestão de qualidade, reafirma a importância da busca de melhoria dos serviços.

O objetivo da pesquisa foi analisar a aplicação e viabilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, com base na percepção dos seus operadores.

Tendo o questionamento se a implantação do sistema na seção pesquisada é viável?

Diante desses fatos, levantou-se a seguinte hipótese:

A Tecnologia da Informação é um grande meio para gerenciar a informação e facilitar a comunicação, influenciando na produtividade das organizações e otimizando a mensuração das atividades realizadas.

O uso adequado dos sistemas de informações contribui para o sucesso, assessorando a tomada de decisões, melhorando a qualidade dos serviços prestados com eficiência nas operações, sendo a busca pela modernização na administração pública uma manifestação recorrente, onde o meio eletrônico é um canal para transpor barreiras, melhorar a gestão nos processos de trabalho e otimizar resultados.

Foi abordado sobre a estrutura e competências da Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Tratamos, também, sobre a operacionalização do SEI, bem como as aplicações das funcionalidades e ferramentas do sistema.

Para tanto foram delineados os seguintes objetivos específicos:

A pretensão desta investigação científica foi identificar e elaborar critérios para levantar a qualidade do sistema, sob a ótica da acessibilidade, segurança, confiabilidade, ferramentas de gestão e o valor socioambiental. Verificar como a aplicação do sistema implantado foi identificada e a qualidade percebida.

## **1 O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)**

A substituição do papel por uma solução de processo administrativo eletrônico provoca uma mudança de comportamento que nos desafia a sairmos da zona de conforto para uma quebra de paradigmas.

Quanto se vê, de acordo com Audy e Brodbeck (2009) a tecnologia da informação como um grande meio para gerenciar a informação e facilitar a comunicação, onde sua efetiva utilização é crucial para a sobrevivência e estratégia competitiva, incorporar novas tecnologias contribui para quebra de paradigmas e para o crescimento e o sucesso das organizações.

A tecnologia da informação nos viabiliza ferramentas capazes aumentar a produtividade e qualidade, otimizado os recursos de modo a reduzir custos operacionais.

Conforme Furtado (2002), o uso adequado dos sistemas de informações contribui para o sucesso das organizações, assessorando a tomada de decisões, melhorando a qualidade dos serviços prestados com a eficiência nas operações.

Em torno destas mudanças as implantações das estratégias definidas pelas organizações são essenciais para a conquista dos objetivos propostos, onde

Organizações eficientes e eficazes concentram suas atividades e recursos. O foco e o rumo devem estar centrados nos ambientes externo e interno em que a organização atua. Portanto, é necessário planejar suas ações presentes e futuras através de instrumentos de administração, permitindo uma flexibilidade de ajuste permanente às mutações do ambiente (AUDY; BRODBECK, 2009, p. 23).

Leite e Rezende(2015) aponta que a busca pela modernização na administração pública tem sido uma manifestação recorrente e o meio eletrônico é um canal para transpor barreiras, melhorar a gestão nos processos de trabalho e otimizar resultados com eficiência.

As boas práticas visualizada em outras organizações com a implantação desse sistema nos permite analisar a melhoria de desempenhos a fim de obter práticas organizacionais mais vantajosas.

Através da análise de critérios que permitem a avaliação dos operadores acerca da qualidade percebida, por meio de uma estruturação “que contribui para interpretação e discussão dos resultados”. (BERNADO, 2016, p. 54).

Conforme se vê no Manual do Usuário do SEI<sup>2</sup>,o Sistema Eletrônico de Informações foi desenvolvido pelos servidores do Tribunal Regional Federal da 4ª Região e permite a digitalização de processos e documentos que podem ser utilizados de forma simultânea por diversas unidades.

O SEI é uma ferramenta de produção, edição, assinatura de documentos e trâmite de processos eletrônicos dentro do próprio sistema.

Compreende uma plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa, com interface amigável e novas práticas de trabalho.

Faz parte do projeto denominado como Processo Eletrônico Nacional (PEN), que busca a construções de uma infraestrutura pública de processos administrativos eletrônicos, sendo distribuído gratuitamente para as instituições públicas.

Permite o compartilhamento de informações e comunicações em tempo real, sendo um grande avanço de qualidade para as organizações, especialmente por influenciar diretamente na melhoria e gestão nos processos de trabalhos otimizando os recursos materiais e humanos para prestação de serviço com eficácia e eficiência.

## **1.1 Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás**

---

<sup>2</sup> Disponível em: <[http://sei.goias.gov.br/manual/manual\\_do\\_usuario\\_sei2.pdf](http://sei.goias.gov.br/manual/manual_do_usuario_sei2.pdf) >. Acesso em: 28 out. 2017.

Subordina-se diretamente ao Chefe do Estado-Maior Estratégico, assessorando o Comando-Geral nos assuntos de estudo e planejamento de legislação e normatização das atividades da Corporação.

Possui em sua estrutura organizacional, a chefia da seção e duas subseções, sendo uma responsável pela legislação e outra pela normatização interna, ambas compostas por uma chefia e os seus auxiliares.

Tem por competências: elaborar toda legislação atinente a Corporação, sendo responsável pelo seu acompanhamento e atualização; elaborar os atos normativos internos da Corporação; analisar as propostas de criação, localização e instalação das Organizações Policiais Militares, redistribuição da área operacional; arquivo das coletâneas de normatizações; Quadro de Organização e Distribuição de Efetivo (QODE), realizar estudos pertinentes à formação, ao aperfeiçoamento e a especialização de pessoal da Polícia Militar, juntamente com o órgão de ensino; realizar estudos para a política de pessoal da Corporação.

## **1.2 Operacionalização do SEI**

A partir de 25 de novembro de 2016, através do Decreto nº 8.808, assinado pelo Governador do Estado, Marconi Ferreira Perillo Júnior, foi instituído, no âmbito da Administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades na tramitação de processos administrativos.

Com o escopo de: assegurar a eficiência, eficácia e efetividade da ação governamental, promovendo adequação entre meios, ações, impactos e resultados; promover a utilização de meios eletrônicos para realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; aumentar a produtividade e celeridade na tramitação de processos; ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e comunicação; propiciar a satisfação do público usuário.

A partir de 21 de setembro de 2017, através da Instrução Normativa nº 008/2017-SEGPLAN, assinada pelo Secretário de Estado de Gestão e Planejamento, Joaquim Mesquita, foi estabelecido as normas gerais e os procedimentos relativos a gestão, ao funcionamento e utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no âmbito da administração direta, autárquica e

fundacional do Poder Executivo, onde os documentos em tramitação âmbito do Poder Executivo, doravante, deverão ser elaborados no próprio SEI, e deverão estar vinculados a um processo do sistema.

A partir de 02 de outubro de 2017, através da Portaria nº 9820 de 29 de setembro de 2017, assinada pelo Comandante-Geral da Polícia Militar do Estado de Goiás, Coronel Divino Alves de Oliveira, foi determinado que todas as unidades da Polícia Militar do Estado de Goiás utilizem, obrigatoriamente, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), na gestão de informações, processos administrativos e documentos eletrônicos, bem como na produção, edição, assinatura, tramitação e armazenamento de documentos dentro de processos do SEI.

## **2 METODOLOGIA**

A presente pesquisa é classificada como bibliográfica descritiva, utilizando-se o método qualitativo e quantitativo por amostragem, com levantamento de dados por meio de pontuações/classificações dos operadores do sistema e em paralelo enfatizamos o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis das experiências vivenciadas na rotina administrativa.

A pesquisa quantitativa foi realizada na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, no mês de novembro de 2017.

A técnica aplicada para coleta de dados foi de questionário, sendo questões fechadas, por amostragem de todo o efetivo lotado na seção pesquisada, sendo 04 (quatro) servidores, totalizando 100% (cem por cento).

Com relação a natureza da pesquisa, enfatizamos que ela foi aplicada dentro de um contexto real, com operadores do SEI, fornecendo bases para auxiliar os gestores da Corporação na tomada de decisão sobre a aplicação e viabilidade do sistema implantado.

## **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

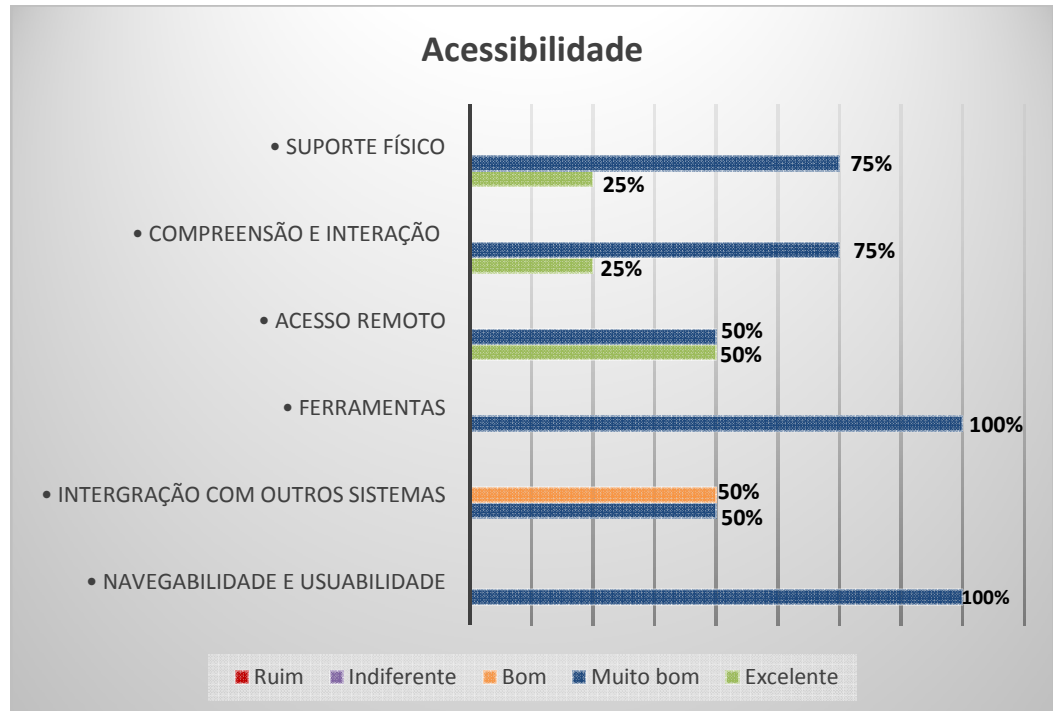
Iremos iniciar com a análise dos cinco critérios apresentados aos usuários do SEI, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico, referentes a

gestão e qualidade do sistema, conforme as opções que assinalaram para as pontuações/classificações: excelente, muito bom, bom, indiferente ou neutra e ruim ou péssimo.

O primeiro critério de análise é o item acessibilidade, que se refere as condições propícias para a utilização do sistema de forma amigável, de modo que facilite a sua compreensão.

Está dividido em subcritérios, que avaliam a acessibilidade, compreensão do sistema, ferramentas e integração, bem como questionamentos de navegabilidade e usabilidade.

**Gráfico 1:** apresenta o nível de qualidade percebida dentro do critério de acessibilidade.



Fonte: Autor (2017).

Podemos observar que os operadores do SEI, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, pontuaram o item acessibilidade com a seguinte proporção:

Suporte físico 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como excelente.

Compreensão e interação 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como excelente.

Acesso remoto 50% (cinquenta por cento) avaliaram como muito bom e 50% (cinquenta por cento) avaliaram como excelente.

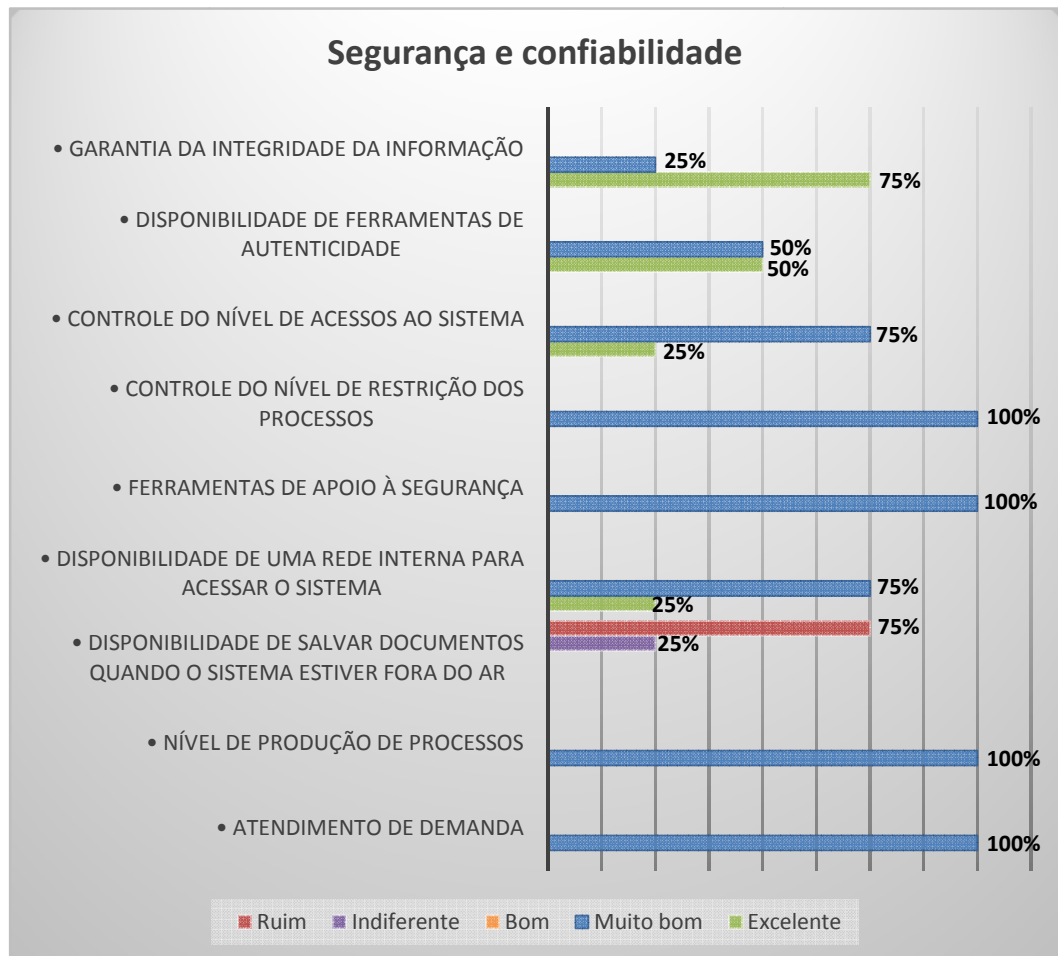
Ferramentas disponíveis 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

Integração com outros sistemas 50% (cinquenta por cento) avaliaram como muito bom e 50% (cinquenta por cento) avaliaram como bom.

Navegabilidade e usabilidade disponíveis 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

O segundo critério de análise é o item segurança e confiabilidade, sob a premissa de que os sistemas precisam que suas informações sejam armazenadas de forma segura, estabelecendo uma relação de segurança com o operador do sistema.

**Gráfico 2:** apresenta o nível de qualidade percebida dentro do critério de segurança e confiabilidade.



Fonte: Autor (2017).

Podemos observar que os operadores do SEI, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, pontuaram o item segurança e confiabilidade com a seguinte proporção:

Garantia da integridade da informação 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como excelente e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como muito bom.

Disponibilidade de ferramentas de autenticidade 50% (cinquenta por cento) avaliaram como muito bom e 50% (cinquenta por cento) avaliaram como excelente.

Controle do nível de acessos ao sistema 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como excelente.

Controle do nível de restrição dos processos 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

Ferramentas de apoio à segurança 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

Disponibilidade de uma rede interna para acessar o sistema 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como excelente.

Disponibilidade de salvar documentos quando o sistema estiver fora do ar 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como ruim e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como indiferente.

Nível de produção de processos 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

Atendimento de demanda 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

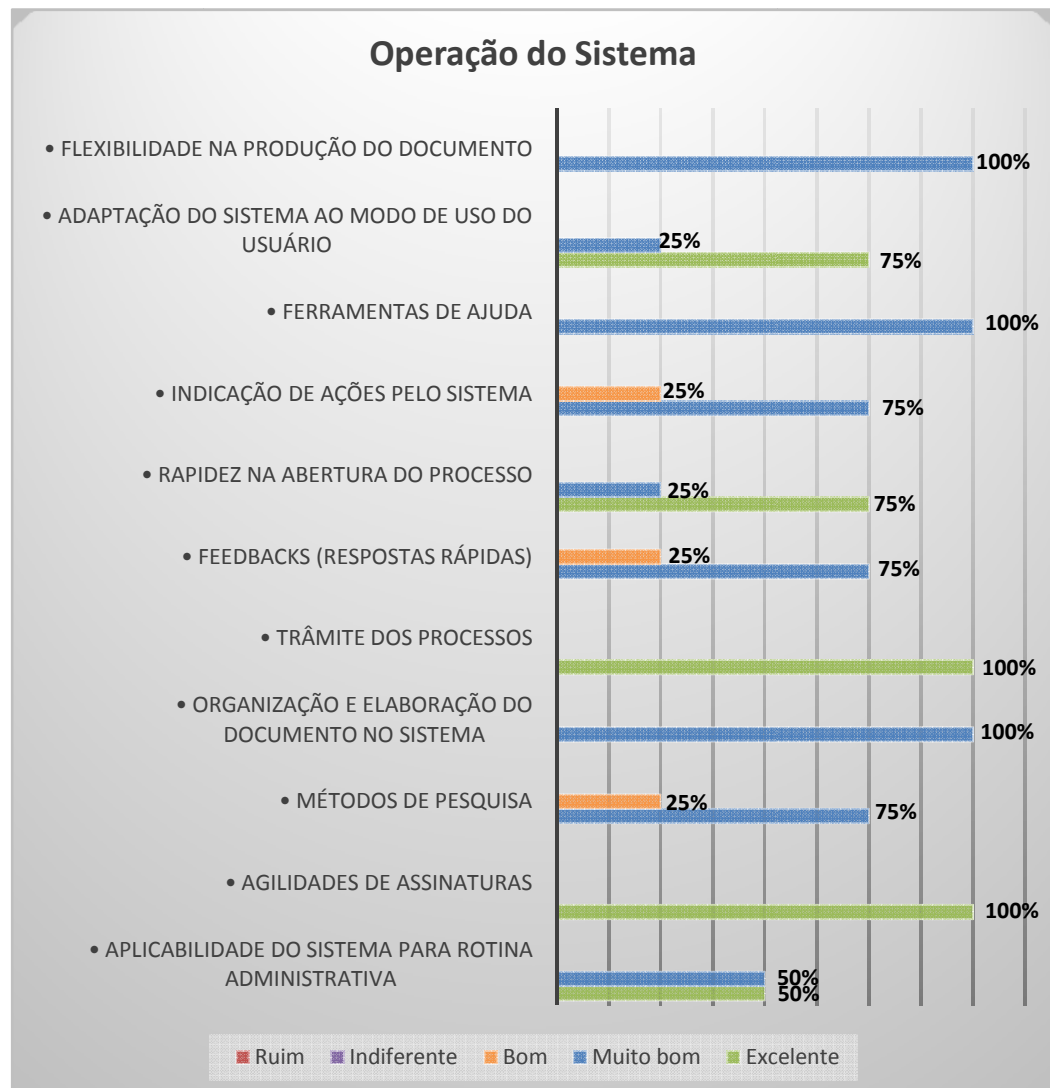
O terceiro critério de análise foi o item operação do sistema que se refere às soluções que o sistema fornece para contribuir no trabalho do usuário com as aplicações disponíveis.

A plataforma oferecida se atende a rotina administrativa do órgão oportunizando ferramentas necessárias para a execução das atividades desempenhadas.

Os subcritérios avaliados são: flexibilidade, controle e liberdade do usuário, tempo, e os questionamentos de avaliação estavam direcionados para a

disponibilidade do sistema com relação às ferramentas de apoio para a realização das atividades e os gastos relacionados ao seu tempo.

**Gráfico 3:** apresenta o nível de qualidade percebida dentro do critério de operação do sistema.



Fonte: Autor (2017).

Podemos observar que os operadores do SEI, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, pontuaram o item operação do sistema com a seguinte proporção:

Flexibilidade na produção do documento 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

Adaptação do sistema ao modo de uso do usuário (histórico com as últimas ações) 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como excelente e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como muito bom.

Ferramentas de ajuda, em caso de dúvidas do usuário quanto ao uso do sistema 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

Indicação de ações pelo sistema para consertar ou evitar erros 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como bom.

Rapidez na abertura do processo 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como excelente e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como muito bom.

Feedbacks (respostas rápidas sobre determinado assunto) 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como bom.

Trâmite dos processos 100% (cem por cento) avaliaram como excelente.

Organização e elaboração do documento no sistema 100% (cem por cento) avaliaram como muito bom.

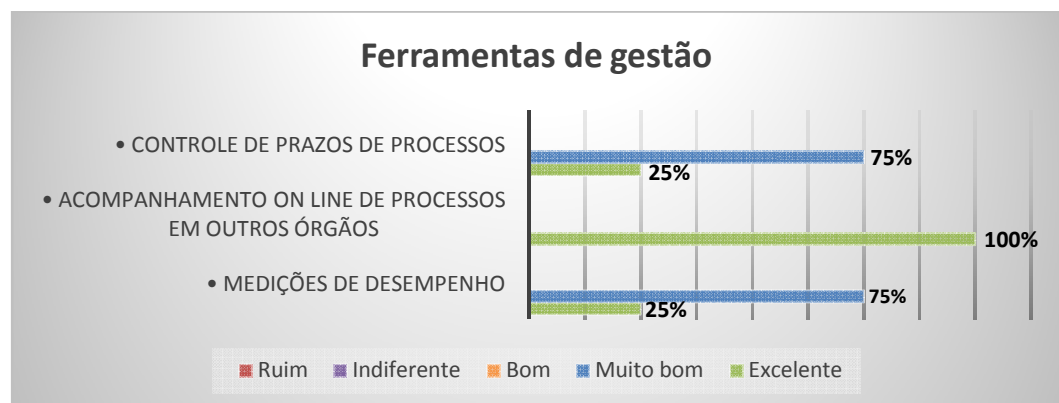
Métodos de pesquisa 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como bom.

Agilidades de assinaturas 100% (cem por cento) avaliaram como excelente.

Aplicabilidade do sistema para rotina administrativa e operacional dos órgãos 50% (cinquenta por cento) avaliaram como muito bom e 50% (cinquenta por cento) avaliaram como excelente.

O quarto critério de análise é o item ferramentas de gestão, refere-se quanto a utilização de ferramentas de gestão no sistema.

**Gráfico 4:** apresenta o nível de qualidade percebida dentro do critério de ferramentas de gestão.



Fonte: Autor (2017).

Podemos observar que os operadores do SEI, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, pontuaram o item ferramentas de gestão com a seguinte proporção:

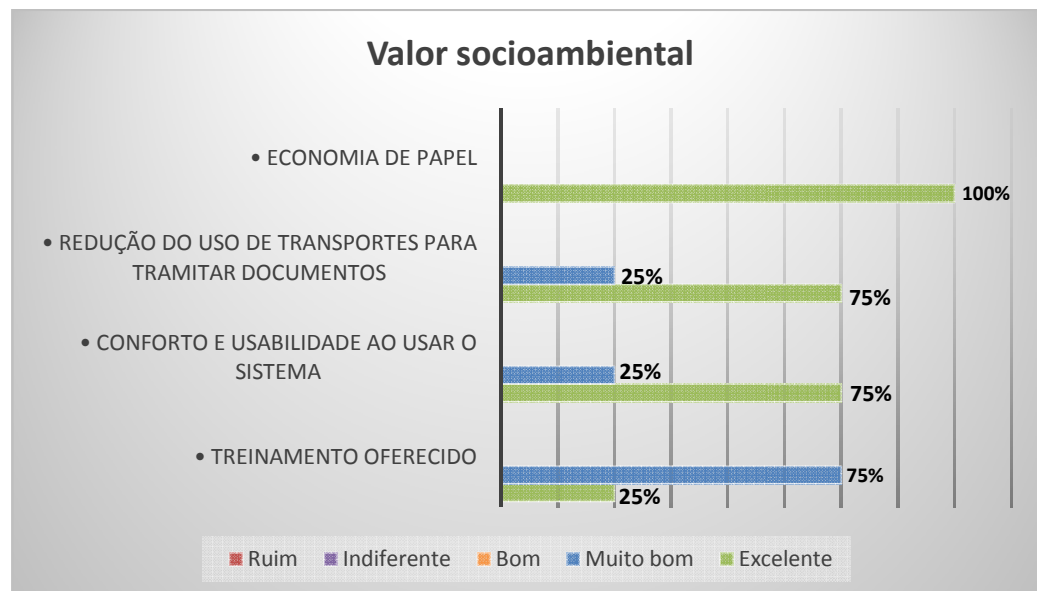
Controle de prazos de processo 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como excelente.

Acompanhamento *online* de processos em outros órgãos 100% (cem por cento) avaliaram como excelente.

Medições de desempenho 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como excelente.

O quinto critério de análise é o item valor socioambiental, que diz respeito aos valores que o sistema implantado agrega e que possa favorecer ao meio ambiente e avaliações que geram prazer no servidor ao utilizar o sistema, percebendo-se uma satisfação do operador.

**Gráfico 5:** apresenta o nível de qualidade percebida dentro do critério de valor socioambiental.



**Fonte:** Autor (2017).

Podemos observar que os operadores do SEI, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, pontuaram o item valor socioambiental com a seguinte proporção:

Economia de papel 100% (cem por cento) avaliaram como excelente.

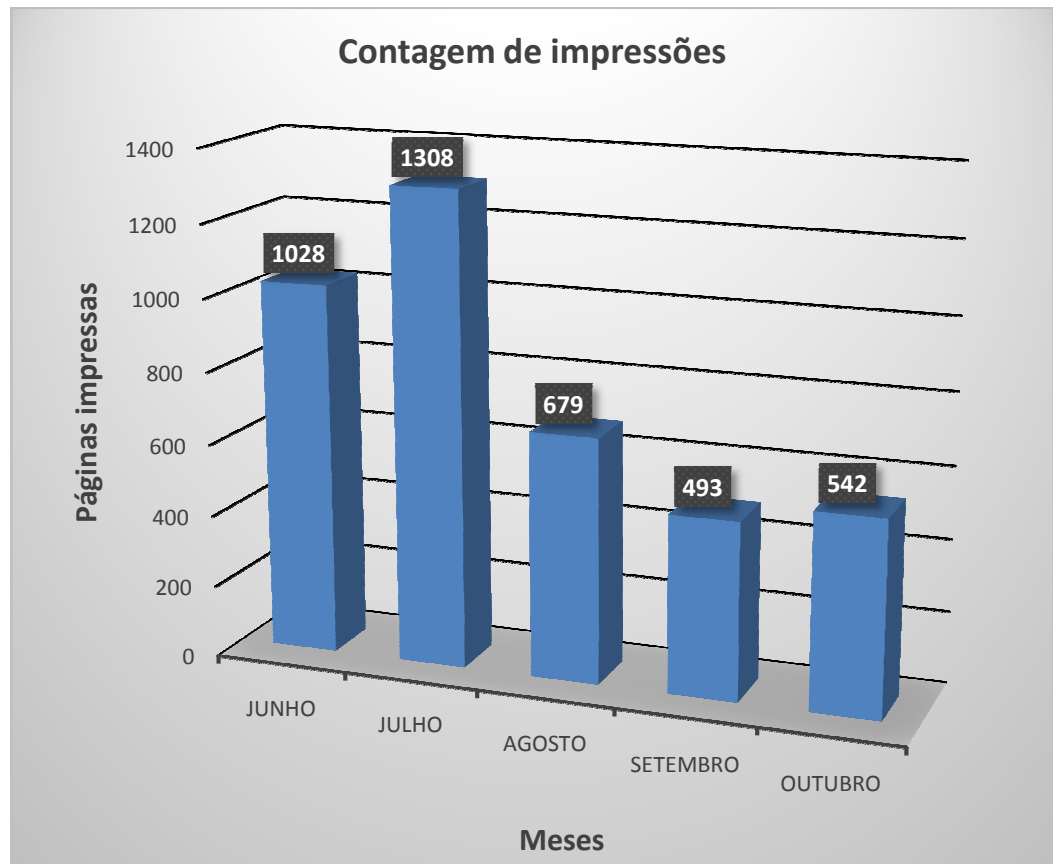
Redução do uso de transportes para tramitar papel 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como excelente e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como muito bom.

Conforto e usabilidade ao usar o sistema 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como excelente e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como muito bom.

Treinamento oferecido 75% (setenta e cinco por cento) avaliaram como muito bom e 25% (vinte e cinco por cento) avaliaram como excelente.

O subcritério economia de papel, avaliado na proporção de 100% (cem por cento), como excelente, dentro do critério valor socioambiental, fica também demonstrado na presente pesquisa, com a apresentação da evolução mensal de contagem de impressões, extraído dos relatórios mensais da impressora da seção pesquisada.

**Gráfico6:** apresentação da evolução mensal de contagem de impressões extraído dos relatórios mensais da impressora da Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico.



Fonte: Autor (2017).

Desta forma, a percepção dos operadores do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), pertencentes a Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico, que totalizaram um universo de 100% (cem por cento), foi um meio de obter respostas para esta pesquisa, e verificar a qualidade observada do sistema implantado.

Considerando os cinco critérios utilizados no questionário de avaliação do SEI, que reporta as experiências vivenciadas na rotina administrativa na seção pesquisada, objeto de análise, que deram a pontuação/classificação da percepção sobre a qualidade do sistema, sendo eles: acessibilidade, segurança e confiabilidade, operação do sistema, ferramentas de gestão e o valor socioambiental, é possível auferir pela quantificação apresentada nas representações gráficas que todos eles apresentam resultados satisfatórios.

A partir dessas observações, pode-se indicar que a qualidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é percebida pelos operadores do sistema, segundo os critérios expostos e analisados que o pontuaram/classificaram como muito bom e/ou excelente, as percepções na proporção de sua maioria absoluta.

Desta forma, verifica-se que a avaliação e a relação do operador com o sistema pesquisado, apresenta resultados positivos para a Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás, com a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após análise de todos os dados coletados podemos afirmar que a resposta à pergunta referente como a qualidade do SEI é percebida, fica evidenciada na satisfação de seus operadores, demonstrada no questionário apresentado.

Sua aplicação, também, ficou evidenciada, percebe-se que o SEI é um processo que atrelou qualidade para as atividades do serviço desempenhado na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico, sendo um instrumento de gestão que atende não só os gestores da Corporação, mas também aos operadores que trabalham com esse sistema para desempenhar suas funções.

A viabilidade da implantação do SEI na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás ficou definitivamente demonstrada,

onde o armazenamento e a organização de grandes quantidades de informações se tornaram mais práticos e rápidos com a utilização do sistema.

Com o uso de uma pesquisa descritiva foi possível analisar os critérios avaliados e gerar as respostas para os questionamentos levantados, com a participação de todo o efetivo empregado na seção pesquisada, que a partir da percepção e experiências vivenciadas na rotina administrativa do órgão, dos conhecimentos, das participações e opiniões, foi possível uma adequação mais próxima da realidade.

Todos os critérios avaliados na pesquisa obtiveram pontuação satisfatória, e demonstram que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) interessa aos operadores e que propicia vantagens no processo produtivo, a partir da análise da sua aplicação e viabilidade, na Primeira Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás.

O critério valor socioambiental foi o que apresentou a maior pontuação, demonstrando a satisfação do servidor ao utilizar o sistema que favorece o meio ambiente e agrega qualidade de vida para as atividades desempenhadas.

O subcritério disponibilidade de salvar documentos quando o sistema estiver fora do ar, que está dentro do critério segurança e confiabilidade apresentou a menor pontuação identificando um caso mais crítico e de baixa avaliação pelos operadores.

Desta forma, é constatado que os resultados na pesquisa atende ao que foi proposto, onde se verifica que os objetivos foram alcançados, as respostas obtidas.

Assim, sugere-se a análise da aplicação e viabilidade do SEI nos demais órgãos da Corporação, para que se possa avaliar a percepção da qualidade do sistema implantado no âmbito da Polícia Militar do Estado de Goiás.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUDY, Jorge Luis Nicolas; BRODBECK, Ângela Freitag. **Sistemas de Informação Planejamento e Alinhamento Estratégico nas Organizações**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

ALMEIDA, Mário de Souza; SCHENINI, Pedro Carlos. **Informática para administradores**. Brasília: CAPES, 2009.

BERNARDO, Natália Mascarenhas. **Análise da usabilidade do Sistema Eletrônico de Informações no Setor Público**. Brasília: UNB, 2016.

BRASIL. Governo Federal. **Sistema Eletrônico de Informações - Manual do usuário**. Disponível em: <[http://sei.goias.gov.br/manual/manual\\_do\\_usuario\\_sei2.pdf](http://sei.goias.gov.br/manual/manual_do_usuario_sei2.pdf)>. Acesso em: 28 out. 2017.

FURTADO, Vasco. **Tecnologia e Gestão da Informação na Segurança Pública**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

KETTL, Donald F. **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. Organizadores Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Spink. Tradução Carolina Andrade. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

LEITE, Leonardo de Oliveira Leite; REZENDE, Denis Alcides. **E GOV. Estratégico Governo Eletrônico para Gestão do Desempenho da Administração Pública**. Curitiba: Appris, 2015.

RODRIGUEZ, Martins V.; FERRANTE, Agustin J. **A Tecnologia de Informação e Mudança Organizacional**. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

GOIÁS. Polícia Militar. **Portaria nº 9820 de 29 de setembro de 2017**. Determina a todas as unidades da PMGO a utilizarem o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na gestão de informações, processos administrativos e documentos eletrônicos e dá outras providências. Goiânia: PMGO, 2017.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento. **Projeto de Implantação do SEI no Governo Estadual**. Goiânia: SEGPLAN, 2016. Disponível em: <<http://sei.goias.gov.br/index.php>>. Acesso em: 28 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento. **Instrução Normativa nº 008/2017-SEGPLAN**. Estabelece as normas gerais e os procedimentos relativos a gestão, ao funcionamento e utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Goiânia: SEGPLAN, 2017. Disponível em: <[http://sei.goias.gov.br/legislacao/instrucao\\_normativa\\_008\\_SEI.pdf](http://sei.goias.gov.br/legislacao/instrucao_normativa_008_SEI.pdf)>. Acesso em 28 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado da Casa Civil. **Decreto nº 8.808, de 25 de novembro de 2016**. Institui o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e dá outras providências. Goiânia: Casa Civil, 2016, Disponível em: <[http://www.gabinetecivil.go.gov.br/pagina\\_decretos.php?id=16223](http://www.gabinetecivil.go.gov.br/pagina_decretos.php?id=16223)>. Acesso em 28 out. 2017.

## REFERÊNCIAS CONSULTADAS

ABPMP BRAZIL. BPM CBOK V3.0 -**Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio** - Corpo Comum de Conhecimento. ABPMP, 2013.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GOIÁS (Estado). Universidade Estadual de Goiás. **Manual para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos e Científicos**. Organizadora Nélia Cristina Pinheiro Finotti. Trindade: UEG, 2014. Disponível em:  
<[http://www.cdn.ueg.br/source/trindade/conteudoN/3653/MANUAL\\_PARA\\_\\_ELABORAO\\_DE\\_TRABALHOS\\_\\_ACADMICIOS\\_E\\_CIENTIFICOS\\_2014\\_FINAL.pdf](http://www.cdn.ueg.br/source/trindade/conteudoN/3653/MANUAL_PARA__ELABORAO_DE_TRABALHOS__ACADMICIOS_E_CIENTIFICOS_2014_FINAL.pdf)>.  
Acesso em 28 out. 2017.

## APÊNDICE

**Questionário sobre a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), na 1ª Seção do Estado-Maior Estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás.**

Senhor usuário, estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de verificar a aplicação e a viabilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a partir da sua percepção, para avaliação do sistema implantado. Apresentado ao Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública - CEGESP/2017.

Desde já agradeço a sua participação e garantimos que suas respostas serão tratadas de modo confidencial.

Aluno: Jean Pereira Cascalho

Função: Chefe da Subseção de Normatização Interna da 1ª Seção do EME

Data: 13 de novembro de 2017.

**Assinale um “X” na opção mais apropriada:**

Item	Pontuações/Classificações →	Excelente	Muito bom ou Muito Boa	Bom ou boa	Indiferente ou neutra	Ruim ou péssimo
	Qual a sua percepção sobre a qualidade do SEI, a respeito do(a):					
<b>1 Acessibilidade</b>	1.1 Suporte físico (hardware)					
	1.2 Compreensão e interação visual com o sistema					
	1.3 Acesso remoto (outros meios de acessar o sistema fora do ambiente de trabalho)					
	1.4 Ferramentas disponíveis					
	1.5 Integração com outros sistemas					
	1.6 Navegabilidade e usabilidade					
<b>2 Segurança e confiabilidade</b>	2.1 Garantia da integridade da informação					
	2.2 Disponibilidade de ferramentas de autenticidade					
	2.3 Controle do nível de acessos ao sistema					
	2.4 Controle do nível de restrição dos processos					
	2.5 Ferramentas de apoio à segurança					
	2.6 Disponibilidade de uma rede interna para acessar o sistema					
	2.7 Disponibilidade de salvar documentos quando o sistema estiver fora do ar					

	2.8 Nível de produção de processos					
	2.9 Atendimento de demanda					
<b>3</b> <b>Operação do sistema</b>	3.1 Flexibilidade na produção do documento					
	3.3 Adaptação do sistema ao modo de uso do usuário (histórico com as últimas ações)					
	3.4 Ferramentas de ajuda, em caso de dúvidas do usuário quanto ao uso do sistema					
	3.5 Indicação de ações pelo sistema para consertar ou evitar erros					
	3.6 Rapidez na abertura do processo					
	3.7 Feedbacks (respostas rápidas sobre determinado assunto)					
	3.8 Trâmite dos processos					
	3.9 Organização e elaboração do documento no sistema					
	3.10 Métodos de pesquisa					
	3.11. Agilidades de assinaturas					
	3.12 Aplicabilidade do sistema para rotina administrativa e operacional dos órgãos					
	<b>4</b> <b>Ferramentas de gestão</b>	4.1 Controle de prazos de processos				
4.2 Acompanhamento <i>online</i> de processos em outros órgãos						
4.3 Medições de desempenho						
<b>5</b> <b>Valor socioambiental</b>	5.1 Economia de papel					
	5.2 Redução do uso de transportes para tramitar documentos					
	5.3 Conforto e usabilidade ao usar o sistema					
	5.4 Treinamento oferecido					