

# **GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS NAS ATIVIDADES DE POLICIAMENTO OSTENSIVO DO ESTADO DE GOIÁS**

ELECTRONIC MANAGEMENT OF DOCUMENTS IN THE OSTENSIVE POLICE  
ACTIVITY OF THE STATE OF GOIÁS

ARANTES, Brunno Wanderson Alves<sup>1</sup>

CAMILO, Cassio Oliveira<sup>2</sup>

## **RESUMO**

O trabalho em comento tem por objetivo apresentar a gestão eletrônica de documentos na PMGO ,sobremaneira nos Batalhões do 1º CRPM e sua utilização na pratica nas atividades e processos administrativos , visto que com a evolução da sociedade, foi preciso que houvesse uma atualização, no que tange o desenvolvimento dos meios de comunicação, bem como o que envolve sua base de dados, tendo então conformidade com o progresso e a realidade presente na transmissão e armazenamento de documentos oficiais por parte dos órgãos e, sobretudo na Policia Militar do Estado de Goiás. Para tanto, o artigo teve por escopo, analisar a gestão eletrônica de documentos nos batalhões da Policia Militar do Estado de Goiás e mensurar o desempenho das atividades administrativas e rotinas na utilização da ferramenta. Logo o artigo, utilizará de métodos de entrevista e questionário, para alcançar o resultado quanto ao desempenho da ferramenta. Os resultados demonstraram a utilização satisfatória das ferramentas eletrônicas analisadas e, com base nos dados coletados e diante da pesquisa de campo realizada mediante questionário e entrevista, conclui-se um esclarecimento sobre a gestão eletrônica dos processos e no tramite de documentos no serviço da polícia militar do Estado de Goiás.

Palavra Chave: Gestão eletrônica. Documentos. Procedimentos administrativos

## **ABSTRACT**

The work in comment aims to introduce electronic document management in the military police of the State of Goiás, since with the evolution of society, it was necessary that there was an update regarding the development of the media, as well as involving your database, and according to the progress and the present reality in the transmission and storage of official documents by the organs and, especially in the military police of the State of Goiás. For both the article aims, specify the electronic document management, with the purpose of analyzing the performance of the activities and administrative procedures within the institution military police of the State of Goiás. Soon the article, uses to interview and questionnaire methods, to achieve the system operation mode is in operation.

Keyword: Electronic Management. Documents. Administrative procedures.

---

<sup>1</sup> Aluno do Curso de Formação de Oficiais do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás – CAPM, brunowanderson@gmail.com, Goiânia – Go, julho de 2018.

<sup>2</sup> Professor orientador: Cassio Oliveira Camilo, ccamiloc@gmail.com, Goiânia – Go, julho de 2018.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como função apresentar uma dissertação acerca da utilização da ferramenta de gestão eletrônica de documentos na polícia militar do Estado de Goiás e seus benefícios para a atividade de policiamento ostensivo que em decorrência da evolução da sociedade, fez se necessário a atualização e desenvolvimento dos meios de comunicação e da sua base de dados, resultando assim uma conformidade com a dinâmica e realidade atual na transmissão e armazenagem de documentos oficiais pelos os órgãos e principalmente na Polícia Militar do Estado de Goiás.

Tendemos a evoluir como sociedade e assim a era da informação é uma terminologia usada frequentemente, para demonstrar os avanços criados da Terceira Revolução Industrial, recebendo um meio de comunicação instrumentalizado pela informática e pela internet nas atividades dos agentes públicos.

Ou seja, a era da informação, de forma sucinta é mais uma dentre as outras evoluções que geraram com a transformação da sociedade, do mundo, tratando de uma nova forma de gerir e transformar, o espaço geográfico, as paisagens, os lugares e o território.

A gestão eletrônica de documentos (GED) é uma maneira prática e eficiente de organizar arquivos corporativos. Sendo que sua finalidade é condensar as informações em formato digital com segurança. Ou seja, automatizando todos os processos burocráticos de acordo com as necessidades internas do negócio (corporação).

Como a sociedade se encontra em grande evolução e o crescimento populacional disparado, como todo órgão a polícia militar precisou evoluir juntamente com a civilização, assim os meios manuais, como o correio e base de dados física, além de tomar grandes proporções e espaços físicos inutilizados pelo arquivamento em excesso de arquivos e documentos e papéis nas quais poderiam ser utilizados para outros fins.

Segundo os autores, que tratam sobre assuntos relacionados ao tema proposto, Durante, e Zavarato (2007) tal como no âmbito do serviço público em geral, cada vez mais permeia no cenário policial nacional e internacional a adoção de um sistema de gestão que visa o aumento de sua produtividade, com pressões para racionalizar o gasto público e evitar o desperdício, focando na qualidade do serviço e resposta rápida às demandas de segurança pública que a sociedade clama.

A tecnologia veio em prol da eficiência como um bom gerenciamento de documentos virtual, oferecendo a qualquer instituição que a utilizar, sendo de forma protegida e controlada trazendo uma segurança de alto nível e baixo custo material com espaços físicos e de pessoal para sua salvaguarda.

Logo assim no âmbito do poder público do Estado de Goiás existe o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que foi instituído pelo Decreto Estadual 8.808/16, de 25 de novembro de 2016, que permite a gestão eletrônica dos processos e documentos oficiais no âmbito da Administração direta no estado. A partir de agora, cidadãos e servidores públicos poderão consultar processos ou encaminhar documentação de forma rápida, segura e econômica.

O SEI, que permite o acesso à informação, resulta na diminuição da burocracia e aumenta a produtividade. Permite assim a produção, edição, assinatura e a tramitação digital de documentos e processos administrativos, que podem ser acessados de qualquer lugar, basta que o usuário esteja conectado à Internet garantindo segurança e controle nos procedimentos e atividades realizadas pelos agentes públicos no estado de Goiás. (SEI, 2016).

Trata-se de uma solução inteligente e essencial à Administração Pública. Esse sistema eletrônico, além de ágil e simples, contribui para a preservação do meio ambiente, pois resulta na redução dos gastos com materiais de escritório e o uso do papel. (SEI, 2016).

O artigo se utilizará de métodos de entrevista e questionário interpretarem como tem sido a recepção subjetiva do sistema em funcionamento, tendo em escopo os policiais que operam nele como ferramenta na atividade cotidiana.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 INFORMAÇÃO E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

Devidamente ao aumento da informação e documentação, as empresas e órgãos públicos tiveram que passar a valorizar a informação por meio de garantir uma melhor competitividade no mercado digital, ou seja, a informação ganhou valor, desse modo para que se permaneça no mercado é necessário o entendimento da informação como seu gerenciamento e desenvolvimento de atividades que envolvem o seu armazenamento. (FREITAS, 2011).

Assim é importante saber como funciona o processo que a informação possui dentro de uma área ou departamento, pois as mesmas são geradas pelo ser humano, diante essa ideia é

nessa comunicação que existe a troca de informação, seja ela o emissor quem fala e o receptor quem recebe. (FREITAS, 2011).

Da mesma forma a polícia militar teve a necessidade de tornar a comunicação como sua base de dados mais fácil. Nesse ponto é importante salientar o que é a informação, como saber diferencia-la de dado e conhecimento, mesmo que sejam conceitos interligados, assim é de suma importância entender o processo da informação para as organizações e o gerenciamento da mesma dentro da organização. (FREITAS, 2011).

### **2.1.1 Informação**

Beal, (2004) explana que existe uma quantidade enorme de definição a respeito da literatura de dado, informação e conhecimento, que de certa forma pode variar de cada autor. Assim, Beal (2004, p. 12) “nos ensina que dados podem ser entendido como registro ou fatos em sua forma primária, não necessariamente física, uma imagem guardada na memória também é um dado”.

Consequentemente para um dado tomar forma e sair do estágio inicial, ele precisa ganhar significado, assim novamente o autor, Beal (2004), nos direciona a temática de forma clara que “para existir uma informação, essa deve ser traduzida para um código específico, que permita sua transmissão através de um meio eletrônico determinado”.

A informação é um mecanismo importante na gestão eletrônica nos dias atuais, pois preservam os documentos e mantem a base de dados sempre atualizadas, preservando a informação sem correr riscos de ela deteriorar.

As informações são produzidas e transmitidas e estocadas porque possuem utilidade e as instituições que as produzem necessitam de elaboração de suas políticas de segurança e gestão de seus processos. Normalmente as instituições tem naturezas diversas, como partido político, governo, igreja, universidade, empresarial, etc. Cada um com a sua lógica, e seus interesses específicos e uma instituição estrutura-se a partir de uma centralidade de um conjunto de premissas que definem sua identidade. Elas são portadores de estratégia e otimização de processos em suas atividades. (ORTIZ, 1997)

Salienta-se que a segurança pública é um dos fatores mais considerado para esse tema, pois com a evolução da informação e a facilidade da sua gestão, pode facilitar esse setor da administração, pois os setores da segurança pública são elementos essenciais para a melhoria desse serviço, ou seja, a sua melhoria pode favorecer em todos os âmbitos. (FREITAS, 2011).

## 2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO, GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Com o grande desenvolvimento das instituições no último século, houve o aumento e a necessidade de informações e coleta de dados para uma fácil documentação, na qual as organizações tiveram a preocupação com o controle e organização, de forma a armazenar e a disseminação da informação.

Dessa forma, a informação ganha um maior valor e importância tanto para a organização quanto para a sociedade, uma vez que, a sua gestão equilibrada, eficaz e segura, possibilita o rápido e eficiente serviço do policial militar garantindo assim que suas atividades constitucionalmente previstas sejam cumpridas como a garantia da ordem pública e a incolumidade das pessoas e do patrimônio público.

### 2.2.1 Gestão da informação

Gestão de informação em seu nobre conceito tem como objeto englobar a tecnologia da informação a comunicação e os recursos informativos, visando o desenvolvimento de estratégias e a estruturação de atividades organizacionais. (FREITAS, 2011).

Ressalta-se que para atingir a aplicação de uma gestão de informação é obrigatório, ante mais, conduzir o gerenciamento dos conteúdos produzidos pela organização, ou seja, tal procedimento é denominado como elaboração de código de classificação de arquivo, que é para classificar os documentos produzidos pela organização. Desse modo, o procedimento de gerenciamento da informação pode ser definido como sendo “um conjunto estruturado de atividade que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e conhecimento” (FREITAS, 2011, p.27).

Evidentemente fica demonstrada a importância da gestão da informação para a organização pública ou privada, uma vez que quanto mais rápida a filtração da informação e disseminação da mesma, mais rápida será a tomada da ação.

### 2.2.2 Gestão eletrônica de documentos (GED)

A definição de gestão eletrônica de documentos (GED) de acordo a Koch (1998, p22. apud MATEUS, 2008, p. 25) é o conjunto de “somatória de todas as tecnologias e produtos que

visam gerenciar informações de forma eletrônica”, em relação a isso o GED, se torna um instrumento de suma importância para auxiliar o gestor na organização da informação de uma unidade de informação, de forma a agilizar, padronizar e aperfeiçoar procedimentos oriundos da organização e, automaticamente diminuindo tempo e criando um aumento nas respostas, ou seja, torna mais rápido e eficiente o processo de informação no âmbito da organização.

O GED é um mecanismo de grande valia, pois reduz o espaço de armazenamento, como também o tempo de busca, que dependendo do sistema utilizado pode levar 15 segundos para achar 1 documento no meio de 20 milhões. Também proporcionam uma grande segurança e melhoram os meios de recuperação da informação e aumentam a produtividade no gerenciamento da documentação, eis que no sistema manual, a busca é feita por um critério, já no sistema GED, ela é feita por vários critérios, que facilita e torna mais rápido sua pesquisa.

Fica claro que o GED, proporciona uma melhor qualidade de preservação de documentos como melhora a sua gestão, assim como torna mais rápido, segura em relação às matérias que são armazenados. FREITAS (2004) demonstra algumas vantagens em relação ao GED; a) ele gera interação com outros sistemas; b) tem uma maior possibilidade de disseminar informação, tornando mais dinâmico a análise de documentos, reduzindo assim o tempo de busca; c) reduz os custos no que tange duplicidade, reprografia e extravio de documentos; d) tem uma enorme rapidez no envio de informação; e) proporciona uma maior agilidade e padronização no cadastramento e informações; f) torna econômico e reduz o tempo de resposta para auditorias e pesquisas; g) reduz o espaço físico e moveis para arquivamento, como reduz o tempo de acesso a documentos.

Lopes (2004) demonstra a relevância que o GED traz para qualquer órgão que queira organizar a sua gestão e procedimentos administrativos, sendo fundamental sua utilização em meios que a sociedade se desenvolve cada vez mais rápida e os meios de informação continuam a crescer. Tendo como ponto importante a redução do espaço de armazenamento, ou seja, a otimização dos arquivos, a fim de facilitar e tornar mais prático seu acesso, isto é, em apenas um disco óptico tem o poder de aperfeiçoar e armazenar 80 mil documentos, para uma sociedade que desenvolve em grande escala, a otimização e o aproveitamento de quantos mais arquivos derem em um só “dispositivo” torna-se tudo melhor e mais seguro.

### **2.2.3 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**

O sistema eletrônico de informações (SEI) foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região, sendo um sistema de gerenciamento de processos e documentos eletrônicos, permitindo a produção, edição, assinatura e tramite de documentos dentro do próprio sistema. (SEI, 2018).

O SEI, é um software de governo, ou seja, foi desenvolvido para ser utilizado nos órgãos e pelos agentes públicos na qual só é compartilhado com os setores das instituições públicas e na forma gratuita e colaborativa, ou seja, torna-o mais atraente para o setor público, pois não tem o alto custo que outros GED,s fornecem. (SEI, 2018).

O SEI possui em suas estruturas as tecnologias que normalmente estão presentes no GED, como os repositórios, indexação, gestão de documentos, dessa forma, o objetivo fim do sistema eletrônico de informação não é a busca de tecnologias e sim uma ferramenta que possua funcionalidades e recursos que promovam a eficiência administrativa. (SEI, 2018).

As principais facilidades do SEI, é sua portabilidade, seu acesso remoto, o acesso de usuários externos, o controle de nível de acesso, a tramitação em múltiplas unidades sua funcionalidade especifica, seu sistema intuitivo, ou seja, traz uma melhor economia e modernidade a gestão eletrônica de documentos. (SEI, 2018).

A gestão eletrônica de documentos como o SEI, além de reduzir o uso do papel, de aperfeiçoar as rotinas de trabalho, favorecer o trabalho colaborativo e a redução de gastos, o SEI também contempla os procedimentos arquivísticos relacionados à Gestão de Documentos.

Os Instrumentos Técnicos (Código de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade e Destinação de documentos) estão inseridos no sistema. Dessa forma, toda documentação produzida dentro do SEI será classificada de acordo com o Código de Classificação e, conseqüentemente, os prazos de guarda dos documentos estarão definidos, facilitando a avaliação documental – preservando a documentação de valor permanente e a eliminação dos documentos destituídos de valor, seguindo os procedimentos estabelecidos pelo Arquivo Nacional. (SEI, 2018).

#### **2.2.4 Segurança da Informação**

A que se falar da segurança da informação, pois em meios ao avanço tecnológico e a sua utilização de maneira cada vez mais concreta, existe aqueles que fazer uso de má-fé a fim de buscar documentos na qual não lhe pertencem, dessa forma o uso da segurança é crucial em

qualquer meio de informação, para evitar o vazamento, a confidencialidade, que de forma geral, nas mãos erradas pode gerar dano a instituição.

Oliveira (2001, p. 9-11) assenta segurança da informação como “o processo de proteção de informações e arquivos digitais armazenados em computadores e redes de processamento de dados”, com a finalidade de “garantir disponibilidade, sigilo, integridade, autenticidade, controle de acesso e não repúdio das informações”.

### **2.2.5 Operacionalização do SEI**

Desde 25 de novembro de 2016, mediante a edição do Decreto nº 8.808, na qual foi assinado pelo Governador do Estado, Marconi Perillo, sendo instituído, na administração direta, autarquia e fundacional do Poder Executivo, o sistema SEI, de uso obrigatório pelos órgãos e as entidades na tramitação de processos administrativos. (CASCALHO, 2017).

Com a garantia de assegurar a eficiência, eficácia e efetividade da ação governamental, possibilitando adequação entre meios, ações, impactos e resultados, promovendo a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos de forma segura, transparente, econômica, aumentando também sua produção e celeridade no que tange a tramitação de processos, ampliando ainda sua sustentabilidade ambiental. (CASCALHO, 2017).

Em 2 de outubro de 2017, por meio da Portaria nº 9820 de 29 de setembro de 2017, assinada pelo Comandante Geral da Polícia Militar do Estado de Goiás a época, o senhor Coronel Divino Alves de Oliveira, e assim ficou determinado que todas as unidades da Polícia Militar do Estado, utilizassem de forma obrigatória o SEI, no que tange a gestão de informações, processos administrativos e documentos eletrônicos, como também na produção, edição, assinatura, tramitação e armazenamento de documentos dentro de processos na plataforma do SEI. (CASCALHO, 2017).

## **3 METODOLOGIA DO QUESTIONÁRIO E DA ANÁLISE**

Em razão dos objetivos da presente pesquisa, foi preciso fazer buscas bibliográficas, bem como buscas em sites para melhor levantamento de informações acerca do assunto. Como também demonstrar uma maior eficiência em relação a aplicação da gestão na utilização dos documentos em meio eletrônico, trazendo uma maior facilidade e acessibilidade na Polícia

Militar do Estado de Goiás sobremaneira nas unidades selecionadas, juntamente com uma busca mais rápida e eficiente em relação a documentos aplicados na gestão eletrônica de documentos que nesse caso é realizada pelo SEI.

A pesquisa bibliográfica pode ser desenvolvida em distintas etapas. Gil (2002, p. 60) fala que “qualquer tentativa de apresentar um modelo para o desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica deverá ser entendida como arbitrária. Tanto é que os modelos apresentados pelos diversos autores diferem significativamente entre si”.

A segunda etapa do presente artigo será realizada por meio de pesquisa de campo mediante questionário e entrevista a fim de proporcionar com uma maior certeza a relação da gestão eletrônica de documentos, no serviço da polícia militar, buscando obter uma relação de qualidade e desenvolvimento em relação a funcionalidade e melhoria técnica do presente tema nas suas atividades fins de policiamento ostensivo.

O conceito básico de entrevista na visão de (Marconi & Lakatos, 1999, p. 94), é “Encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto”.

E o conceito de questionário é, de forma objetiva, tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se verificar se os objetivos de um projeto foram atingidos. Mas, construir questionários não é uma tarefa fácil, e aplicar tempo e esforço no planejamento do questionário é um requisito essencial para se atingir os resultados esperados. Infelizmente não existe uma metodologia padrão para o desenvolvimento de questionários, porém existem recomendações de diversos autores com relação a essa importante tarefa no processo de pesquisa científica.

O questionário será realizado por meio do programa Word, contendo um total de 23 perguntas, de múltiplas escolhas para aferir a eficiência em relação a gestão eletrônica de documentos nas atividades e procedimentos dentro dos principais batalhões de policiamento ostensivo da Polícia Militar. A forma de aplicação do mesmo será feita por formulário eletrônico via google formulário preenchido pela internet e que será alimentado automaticamente em uma planilha que gerará o resultado e o link para acesso e o formulário será enviado por contato direto pelo aplicativo whatsapp e enviado para a caixa de e-mail eletrônico das unidades registrados no site da PMGO.

Tal formulário será repassado para as unidades selecionadas sendo o regional do 1º CRPM com aplicação nos 1º, 7º e 13º batalhões e para o Comando de Apoio Logístico e Tecnologia da Informação (CALTI) sendo as unidades com maior fluxo de procedimentos e

trâmites de documentos oficiais na PMGO e maior índice de ocorrências do 1º CRPM que se encontra na cidade de Goiânia e representa uma divisão estratégica organizacional da instituição e é onde se encontra a sede da mesma e distribuição dentro da capital das suas principais unidades operacionais de policiamento ostensivo.

As unidades selecionadas foram as que mais atuam em relação em nível de serviço e antiguidade no funcionamento sendo que os mesmos foram assinados pessoalmente para a colheita das informações após o preenchimento dos formulários eletrônicos.

Já em relação ao CALTI também foi realizado uma entrevista com o gestor da plataforma SEI dentro da PMGO sendo o responsável técnico na utilização da ferramenta na PMGO onde o mesmo pode dar seu parecer técnico e prático sobre a aplicação e utilização da ferramenta dentro da instituição. Tal entrevista foi aplicada de forma semiestruturada onde foram feitas perguntas sobre a aplicação e manutenção das atividades com a utilização da ferramenta de gestão eletrônica de documentos SEI.

Após a coleta das informações dos questionários e entrevista os mesmos foram tabulados no software Excel e apresentados no trabalho em forma de gráficos e tabelas que serão analisados no decorrer deste trabalho.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O presente artigo, com base nos dados coletados e diante da pesquisa de campo realizada mediante questionário e entrevista, possibilitou um esclarecimento sobre a gestão eletrônica dos processos e no trâmite de documentos no serviço da polícia militar do Estado de Goiás e em relação a tramitação de tais documentos, e através desses meios obteve-se uma relação de qualidade e desenvolvimento na funcionalidade e melhoria técnica nas atividades fins de policiamento ostensivo desenvolvidas na PMGO.

Diante disto foram enviados questionários aos BPM's onde foram entrevistadas 43 pessoas e nas quais não careciam de identificação, sendo um questionário respondido totalmente por livre e espontânea vontade.

Tais batalhões possuem um efetivo total da seguinte distribuição:

- a) 1º Batalhão- Efetivo de 109 militares lotados sendo que 7 desses trabalham nas atividades administrativas;
- b) 7º Batalhão- Efetivo de 114 militares e 10 nas atividades administrativas;

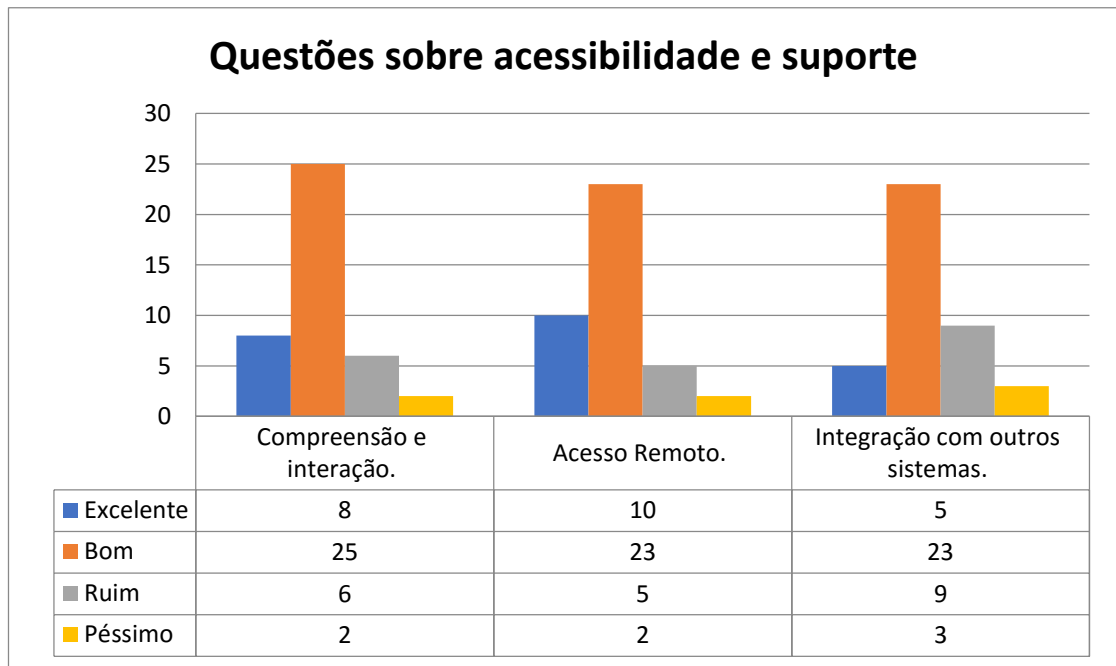
- c) 13º Batalhão- Efetivo de 98 militares e 11 desses na atividade administrativa.
- d) CALTI- COMANDO DE APOIO LOGISTICO E TECNOLOGIA da INFORMAÇÃO-Possuindo em seu efetivo o total de 126 policiais, e como tal OPM possui atribuição de dar suporte às unidades operacionais possui em suas atribuições que são eminentemente administrativas como fornecimento de materiais de expediente, controle e distribuição de material bélico, distribuição e suporte aos bens de TI das unidades tanto operacionais quanto de nível estratégico.

Tais dados foram obtidos por meio da ferramenta utilizada pela PMGO quanto ao controle de efetivo de suas unidades, chamada SICAD (Sistema de Controle Administrativo) e que foram repassados a mim pelo senhor Capitão OPM – Chefe da Seção de Análise e Desenvolvimento de Software da PMGO que é uma das divisões estratégicas da CALTI.

Tal Amostra foi direcionada para o público que realmente trabalha com as atividades administrativas e que utilizam no seu dia-a-dia de trabalho a ferramenta de GED, que na PMGO é o SEI. O público é de cerca de 9% a 10% do efetivo das unidades selecionadas e com a quantidade de 43 repostas e possível mensurar e obter resultado confiável em relação análise do presente trabalho científico.

Para construir uma base de dados referente ao uso da ferramenta na gestão eletrônica, foi necessário elaborar um questionário abrangendo de forma clara e objetiva quais as preocupações na gestão dos documentos oficiais utilizados pelos batalhões em especial os 1º, 7º e 13º batalhões, no que tange a acessibilidade e suporte, se as ferramentas disponíveis são de grande valia para quem as utilizam, como é o modo de interação e compreensão dos sistemas. Diante de tais questionamentos tivemos os seguintes posicionamentos:

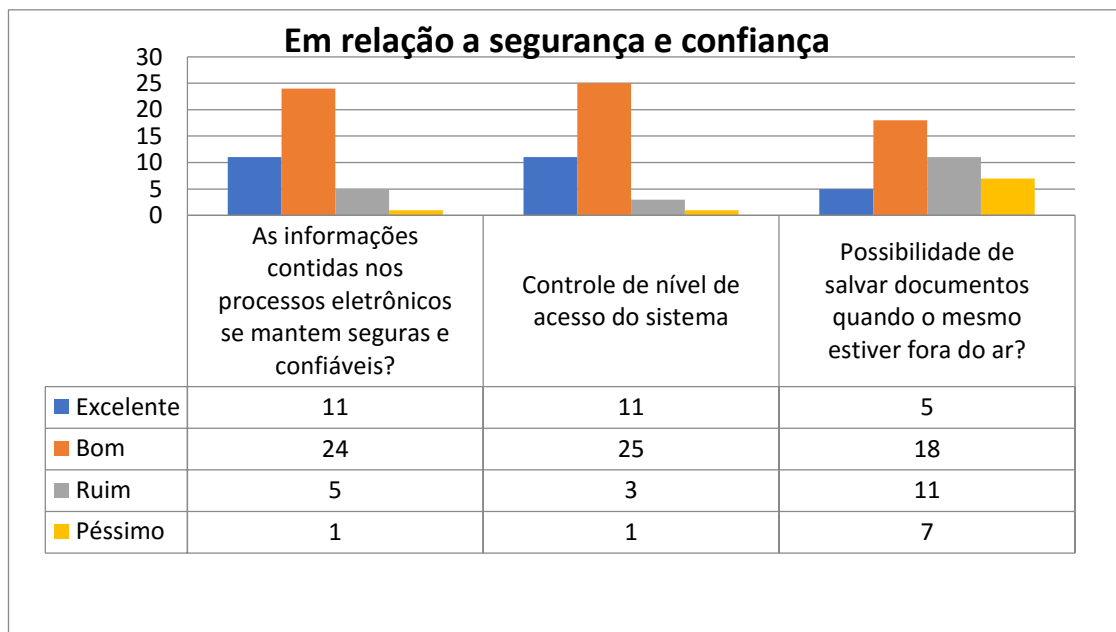
Gráfico 04: Relação de Acessibilidade e Suporte



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Sendo assim, verifica-se no que envolve a acessibilidade e suporte que o serviço é bom, dessa forma tem-se que buscar melhorias, visto que um sistema que operacionalize de forma eficiente e faz com que o trabalho seja mais eficaz e satisfatório e como a ferramenta possui pouco mais de 1 ano de implementação tal posicionamento dos entrevistados é esperada sendo. Fora ainda questionado em relação à segurança e confiabilidade no sistema operacional dos sistemas eletrônicos em resposta de pesquisa tivemos também o desempenho em bom, como mais marcado de acordo com os resultados que se verifica no seguinte gráfico:

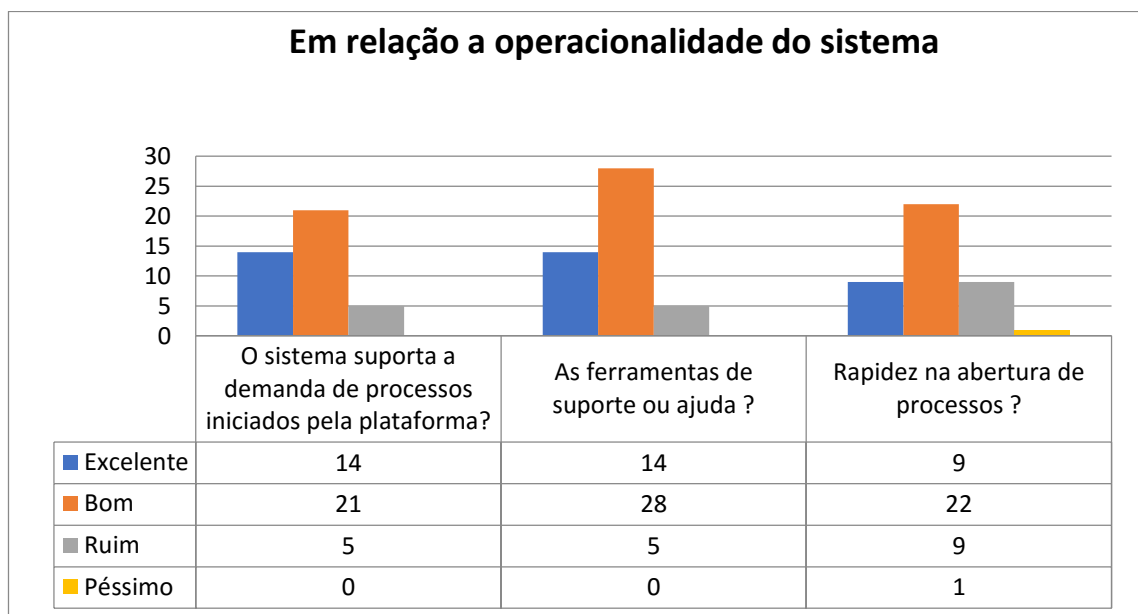
Gráfico: 05. Relação de Segurança e Confiança



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

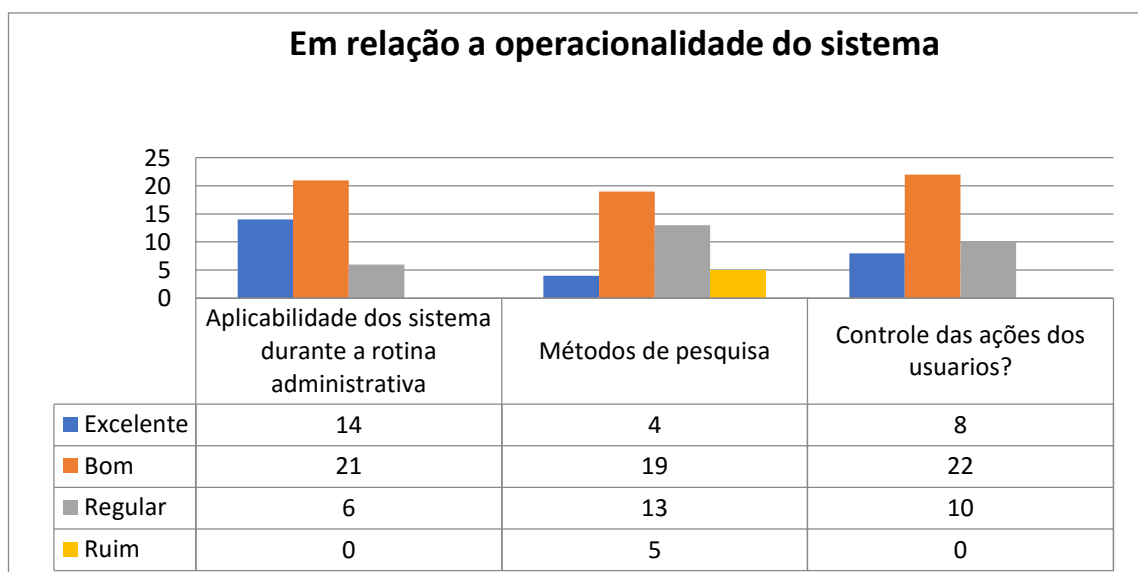
Nesta análise obteve-se um resultado satisfatório sobre a variável segurança, o que realmente representa uma melhoria em relação as antigas práticas de distribuição e divulgação de informações estratégicas e sigilosas das atividades de gestão do policiamento pois dependendo do nível de sigilo da informação a mesma não pode ser acessada por qualquer agente dentro da organização. Já quanto a sua utilização nas atividades operacionais do dia-a-dia obteve-se o seguinte resultado:

Gráfico: 06 Referente a Operacionalidade do Sistema



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Gráfico: 07 Referente a Operacionalidade do Sistema

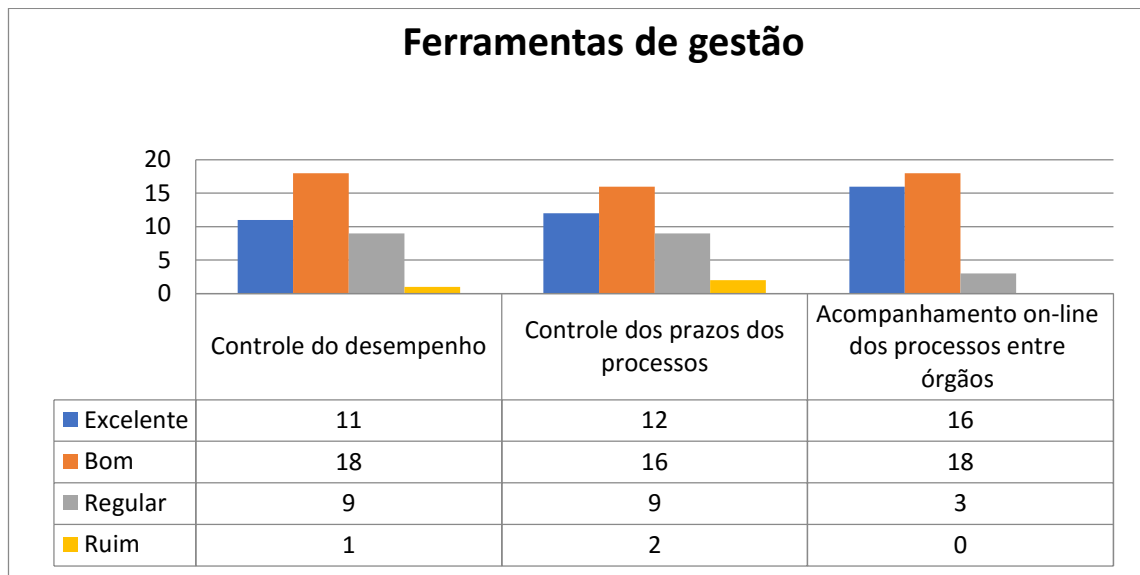


Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Perguntas referentes as ferramentas de gestão podem-se vislumbrar que em algumas áreas da gestão pode-se melhorar como o controle de desempenho e dos prazos processuais que deixaram a desejar na pesquisa.

Mas que em visão geral satisfaz o que os entrevistados almejam. Da forma que se segue:

Gráfico: 08 Referente a Gestão

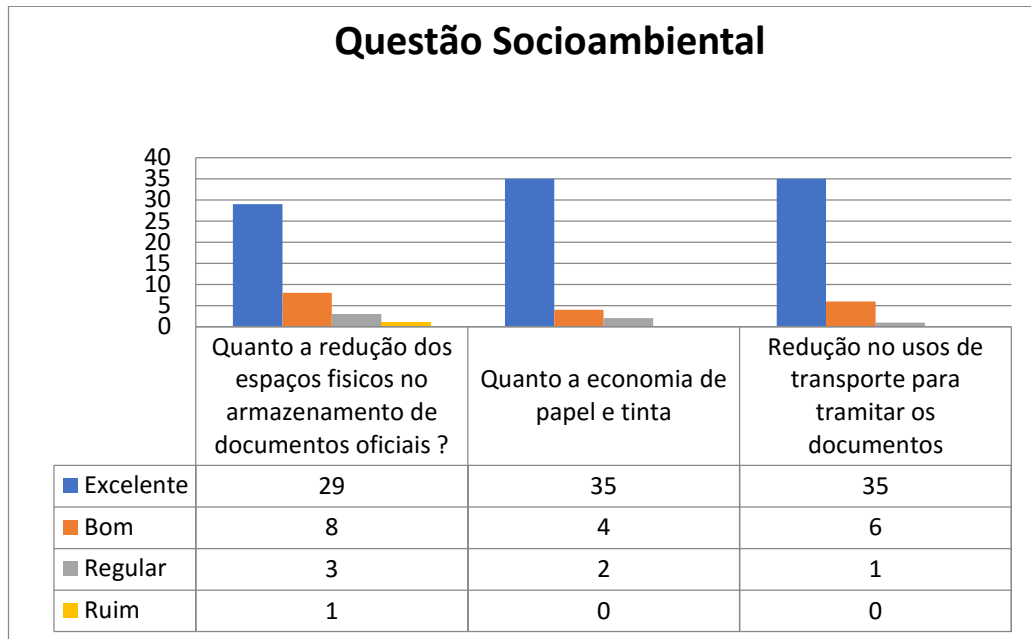


Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Diante desses resultados se obteve o resultado mais positivo de toda a pesquisa pois como tal ferramenta, dentre as suas principais funcionalidades, é para controle e gerenciamento de tarefas na tramitação dos documentos e das atividades e procedimentos dentro das unidades da PMGO obteve-se parâmetro excelente e bom em sua maioria das respostas pois realmente se obtém melhorias tais como controle dos prazos nas tramitações dos processos e seu acompanhamento on-line e em tempo real de seu andamento e possibilitando dar atenção maior aos processos mais urgentes e que necessitem de prazo mais rápido para serem operacionalizados.

Quanto à questão socioambiental obteve-se um resultado quase que unânime de melhoria sendo que realmente a produção de documentos e envio dos mesmos por meio eletrônico e on-line pela internet reduz substancialmente o armazenamento e acúmulo de papéis dentro de arquivos ou seções de expediente dentro das unidades.

Gráfico: 09 Relação Socioambiental



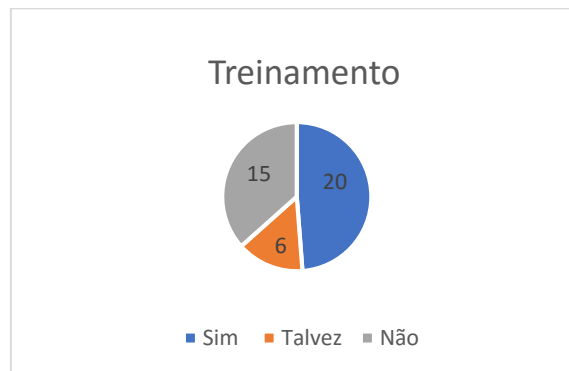
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Também em relação ao tramite dos documentos a forma como era feito sendo por meio de um policial que transportava de forma física os documentos e de motocicleta ou na própria viatura da corporação até as unidades onde era endereçado tais documentos gerando assim muitos gastos com combustível e risco de envolvimento em ocorrência no percurso da entrega dos documentos. Sendo que a forma digital e com assinatura eletrônica e acesso pessoal do policial que realmente é o responsável pela tratativa dos documentos possibilita a praticidade, rapidez, segurança e sigilo das informações dos documentos oficiais de tais unidades operacionais.

Para finalizar a pesquisa buscou saber como foi o treinamento dessas ferramentas eletrônicas, se teve treinamento, como funcionou, qual o prazo da preparação, se os policiais possuem suporte para atendimento, e qual a frequência do retorno.

No que tange o oferecimento de treinamento para a utilização do sistema eletrônico teve-se 20 pessoas que responderam que sim receberam treinamento, seguido de 15 que informaram não ter recebido, e 6 responderam que talvez, poderiam ter recebido treinamento. De acordo ao que segue:

Gráfico: 10 Relação do Treinamento

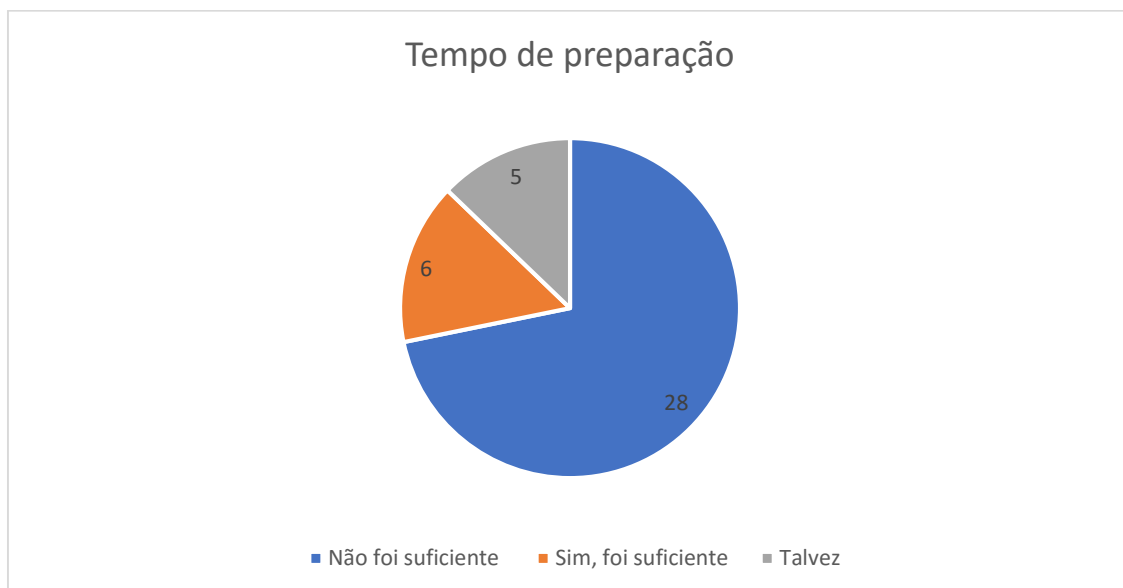


Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Dentre as pessoas que responderam sim e talvez, 22 marcaram que o treinamento teve duração de 1 semana e 2 pessoas disseram que teve duração 2 semanas.

No que envolve o tempo de preparação do treinamento tivemos a predominância de 28 pessoas que responderam que o tempo do curso não foi o suficiente para preparação, conforme deveria ter seguido do número de 6 pessoas que disseram sim, ter sido suficiente o tempo de treinamento, 5 pessoas responderam que talvez esse curso pode ter sido suficiente.

Gráfico: 11 Relação de tempo de preparação

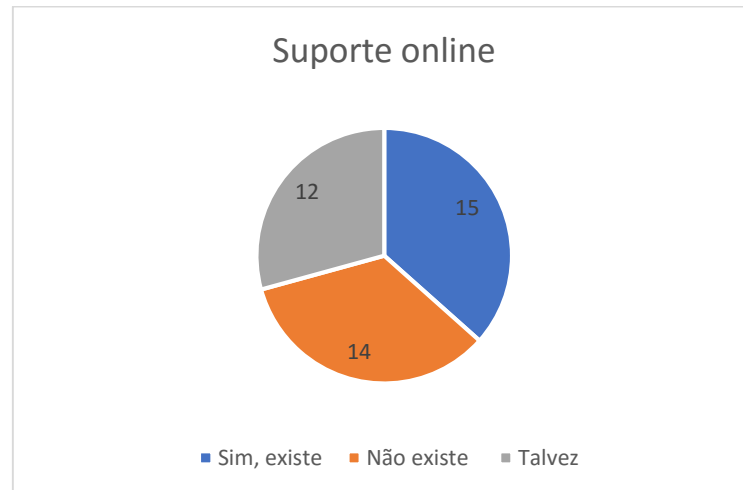


Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Outro ponto importante da pesquisa foi se existe suporte online para problemas rotineiros na utilização da ferramenta dentre as 41 pessoas, 15 assinalaram que não, não possui

suporte técnico, 14 pessoas marcaram que sim tem-se suporte, seguido de 12 pessoas que responderam talvez, pode haver suporte.

Gráfico: 12 Demonstração do Suporte Online



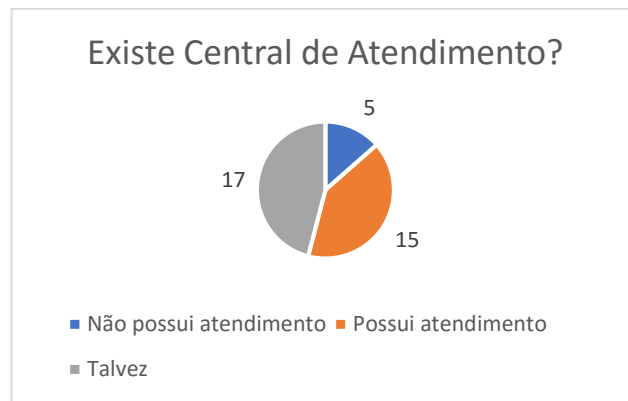
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Na pesquisa fora questionado qual o nível de efetividade desse suporte 6 pessoas assinalaram que o suporte é bom, 5 pessoas disseram ser excelente o suporte oferecido, e com domínio de 14 pessoas marcando ser o serviço de suporte regular, e 6 pessoas acham ruim o suporte técnico.

Ainda em questionamento perguntou-se se o suporte atende 24 horas ou se existe limite de atendimento, na pesquisa conclui-se que a maioria dos entrevistados trabalham em horário comercial das 08horas às 18 horas, totalizando 16 pessoas, seguido de 13 pessoas que responderam não possuir atendimento 24 horas, e 4 pessoas assinalando sim, existe atendimento 24 horas.

Outro questionamento é se existe uma central de atendimento dentro da PMGO que preste esse suporte por telefone ou e-mail, em resposta tivemos 5 pessoas dizendo não possuir esse atendimento, seguido de 15 pessoas que assinalaram sim, possui atendimento e suporte, e 17 pessoas informaram que talvez poderia existir esse suporte online ou por telefone.

Gráfico: 13 Central de Atendimento



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Finalizando o tema treinamento e suporte perguntou-se a central de atendimento atende à demanda buscada em resposta 10 pessoas disseram que não, a central não atende à demanda, 10 pessoas disseram que sim, a central atende à demanda, seguido de 17 pessoas que assinalaram talvez a central atenda essa demanda.

Após o questionário fora feita entrevista ao Gestor do SEI, com um número de 5 perguntas direcionadas ao gestor da ferramenta na instituição, que detêm a função de Chefe da Seção de Análise e Desenvolvimento de Software, DTIC/ CALTI.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do apresentado ao longo do trabalho, é possível verificar que a tramitação dos documentos através da gestão eletrônica de documentos, o tramite dos processos no serviço da polícia militar tornou-se muito mais técnico e melhor nas atividades fins do policiamento ostensivo.

O público direcionado da pesquisa foi o que trabalha diretamente com as atividades administrativas sendo que realmente esses que utilizam a ferramenta GED e o SEI para sua rotina de trabalho, e assim foram entrevistadas 43 pessoas com uma porcentagem maior de homens que chega a 85%. Para solidificar o resultado da pesquisa, as perguntas se fundaram nas preocupações acerca da gestão dos documentos oficiais que são utilizados pelos batalhões em comento.

Pôde se observar que em geral, no que envolve acessibilidade, confiabilidade, operacionalidade, ferramentas de gestão as pessoas entrevistadas, acham que o serviço se

encontra em um patamar bom, confirmando as expectativas criadas pelas observações de Cascalho (2017). Diante disso, é de salientar que a relação de TI com a nova sociedade, transformaram os meios eletrônicos, trazendo então a necessidade, como ficou vista no artigo, de se determinar uma estrutura célere e eficaz no tratamento de documentos eletrônicos.

No quesito treinamento e suporte da ferramenta de gestão de documentos, conforme apontaram os resultados observados nas entrevistas, nota-se que o sistema precisa de muitas melhorias, pois não existe uma central de atendimento que preste suporte para o acesso e gestão de tratativas dos processos gerados pelo SEI dentro da PMGO sendo que se acontecer algum problema o gestor procura suporte dentro de outros órgãos do estado e também não possui atendimento por telefone imediato para solucionar pequenas falhas na geração de documentos. Recomenda-se a realização de pesquisas mais elaborados sobre o assunto, já que tal estruturação foge do escopo do presente artigo.

Também Ficou evidenciada a melhoria na evolução tecnológica, trazendo maior conforto, garantia e acessibilidade aos que usam o sistema, tanto na sua aplicação quanto na sua consulta. De acordo com o que foi realizado na pesquisa e demonstrado no resultado, a melhora em todos os campos relacionados a gestão eletrônica de documentos. Esses resultados confirmam as observações de Lopes (2004) e Freitas (2011) sobre a gestão de documentos eletrônicos.

Também conforme os ensinamentos de Freitas, (2011), Cascalho (2017) e Lopes (2014), os resultados sedimentam a compreensão quanto à segurança e confiabilidade dos documentos e demais tratativas administrativas. Pela ferramenta, obteve-se melhoria satisfatória, pois possibilitou que o acesso a documentos e tramites de processos pudessem ser acessados por usuário com senha e de qualquer lugar, até mesmo fora do seu local de trabalho como em casa ou pelo smartphone.

Com isso, e de acordo com os outros órgãos que utilizam a ferramenta SEI, tem-se como conclusão uma utilização satisfatória da gestão de documentos eletrônicos e a comprovação de melhorias nas atividades de gestão, possibilitando assim que PMGO possa desenvolver seu papel na Segurança Pública com maior eficiência e controle dos seus documentos oficiais trazendo agilidade e praticidade e assim resultando melhoras significativas nas suas atribuições constitucionais.

## REFERÊNCIAS

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação:** como demonstrar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

BEAL, Adriana (2007). **Introdução a Gestão da tecnologia da Informação.** São Paulo:Atlas,2007. Acesso em: 25 de julho de 2018.

CASCALHO, Jean Pereira. **Implantação do sistema eletrônico de informações (SEI), na primeira seção do Estado Maior estratégico da Polícia Militar do Estado de Goiás: aplicação e viabilidade.** 2017. Disponível: <https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/431/38/Implanta%C3%A7%C3%A3o%20do%20Sistema%20Eletr%C3%B4nico%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es%20%28SEI%29%20na%20Primeira%20Se%C3%A7%C3%A3o%20do%20Estado-Maior%20Estrat%C3%A9gico%20da%20Pol%C3%ADcia%20Militar%20do%20Estado%20de%20Goi%C3%A1s%20Aplica%C3%A7%C3%A3o%20e%20Viabilidade%20-%20Jean%20Pereira%20Cascalho.pdf>. Acesso em: 22 de julho de 2018.

DECRETO. Nº **8.808, de 25 de novembro de 2016.** Institui o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e da providência. Disponível: [http://www.gabinetecivil.go.gov.br/pagina\\_decretos.php?id=16223](http://www.gabinetecivil.go.gov.br/pagina_decretos.php?id=16223). Acesso em: 02 de agosto de 2018.

FREITAS, Francisco Tércio de. **A gestão da informação na área de segurança pública:** gerenciamento eletrônico dos documentos e segurança da informação do centro integrado de operações de segurança pública – CIOSP – RN. 2011. Disponível: [https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/231/3/FranciscoTF\\_Monografia.pdf](https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/1/231/3/FranciscoTF_Monografia.pdf). Acesso em: 26 de julho de 2018.

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

MARCONI & LAKATO – Disponível em <https://docente.ifrn.edu.br/andreacosta/desenvolvimento-de-pesquisa/tecnicas-de-coletas-de-dados-e-instrumentos-de-pesquisa,-> Acesso em 10 de setembro de 2018

OLIVEIRA, Wilson José. **Segurança da Informação:** técnicas e soluções. Florianópolis, SC; Visual Books, 2001. P. 193.

ORTIZ, Renato. **Informação e conhecimento.** Oesp, Campinas, n., p.1-1 29 agosto de 1997.

SEGPLAN. Sei. **O que é o SEI!** 2016. Disponível: [http://sei.goias.gov.br/o\\_que\\_e\\_sei.php](http://sei.goias.gov.br/o_que_e_sei.php). Acesso em: 23 de julho de 2018.

SEI. Universidade Federal de Campina Grande. Sei UFCG; **o que muda com o sei.** 2018. Disponível: [https://www.sei.ufcg.edu.br/?page\\_id=567](https://www.sei.ufcg.edu.br/?page_id=567). Acesso em: 25 de julho de 2018.

DURANTE, Marcelo O.; ZAVATARO, Bruno. **Limites e desafios da evolução da gestão em segurança pública no Brasil: a importância do uso de indicadores de avaliação de desempenho.** São Paulo em Perspectiva, v. 21, n. 1, p. 76-91, jan./jun. 2007

## Apêndice 1 - Questionário

O presente questionário faz parte do artigo para representar cientificamente a utilização do sistema eletrônico de informações na gestão de documentos oficiais pelas unidades do 1º CRPM sendo as escolhidas 1º, 7º, 13º batalhões de Polícia Militar e em relação a utilização da ferramenta SEI e do seu respectivo treinamento para sua utilização.

### **QUESTIONÁRIO REFERENTE AO ARTIGO CIENTÍFICO SOBRE ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS NAS ATIVIDADES DE POLICIAMENTO OSTENSIVO DO ESTADO DE GOIÁS NOS PRINCIPAIS BATALHOES DA CAPITAL - GOIÂNIA O TEMA: GESTÃO**

(Obs: GED é a sigla que significa gestão eletrônica de documentos que representa o tramite das atividades e processos no âmbito de uma organização de forma digital e com acesso eletrônico por meio de rede privada ou pela internet.)

#### **INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Qual o seu quadro, de Oficiais ou Praças? \_\_\_\_\_

Qual a sua função na Unidade? \_\_\_\_\_

Com qual gênero você se identifica? M (  ) F (  ) Outro \_\_\_\_\_

Qual é a sua escolaridade? \_\_\_\_\_

Sua graduação na Polícia Militar? \_\_\_\_\_

#### **QUESTÕES GERAIS.**

1 A mudança para o sistema digital, e a qualidade do serviço foi?

Excelente (  ) Bom (  ) Ruim (  ) Péssima (  )

2 Porque o GED ou SEI é vantajoso? (Se for, de exemplos, se não, explique o porquê).

Excelente (  ) Bom (  ) Ruim (  ) Péssima (  )

---

---

**3** Em relação a sua funcionalidade é?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

**4** O Preparo para o uso do SEI ou GED é?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

## **QUESTÕES EM RELAÇÃO A ACESSIBILIDADE E SUPORTE**

### **Em Relação a Acessibilidade:**

a) Compreensão e interação.

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

b) Acesso Remoto.

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

c) Ferramentas disponíveis.

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

d) Integração com outros sistemas.

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

## **EM RELAÇÃO A SEGURANÇA E A CONFIANÇA**

a) Atendimento a demanda?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

b) Garantia da integridade da informação?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

c) Disponibilidade de ferramentas de autenticidade?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

d) Controle do nível de acessos ao sistema.?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

e) Disponibilidade de salvar documentos quando o sistema estiver fora do ar?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

## QUESTÕES SOBRE A OPERACIONALIDADE DO SISTEMA

### Ferramentas de ajuda?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Adaptação do sistema ao modo de uso do usuário?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Indicação de ações pelo sistema

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Rapidez na abertura do processo ?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Feedbacks ?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Métodos de pesquisa?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Tramite dos processos ?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Aplicabilidade do sistema para rotina administrativa?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

## 4 AS FERRAMENTAS DE GESTÃO

Medições de desempenho?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Acompanhamento on-line de processos em outros órgãos?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Controle de prazos dos processos?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

## A QUESTÃO SOCIOAMBIENTAL

### Economia de papel?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Redução do uso de transportes para tramitar documentos?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Conforto e usabilidade ao usar o sistema.

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

### Treinamento oferecido?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

Qual foi o tempo de preparo (curso)? \_\_\_\_\_. Foi o suficiente ou ainda precisaria de mais horas de formação?

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

**Em relação ao espaço físico economizado?**

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

**Quando existe a perda do arquivo consegue-se obter os arquivos novamente?**

Excelente ( ) Bom ( ) Ruim ( ) Péssima ( )

**APÊNDICE 2 – Roteiro da Entrevista Realizada com o Gestor do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) dentro da PMGO**

Nome completo:

Função na instituição:

Seção o Departamento onde trabalha:

1. A gestão eletrônica de documentos dentro do estado de Goiás é feita por qual sistema de gestão?
2. Dentro da PMGO como era o tramite de processos e procedimentos administrativos e de documentos oficiais?
3. Qual a sua opinião sobre a utilização da ferramenta no dia-a-dia das atividades administrativas dentro da sua seção?
4. É uma ferramenta confiável e segura?
5. A ferramenta cumpri com o que foi proposta a realizar?
6. A plataforma SEI é objeto de treinamento para sua utilização dentro das unidades da PMGO? E qual o prazo de tal treinamento?

**Obrigado pela colaboração!****ARANTES, Brunno Wanderson Alves**