



GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

ISSN: 2177-3688

GESTÃO ELETRÔNICA DE INFORMAÇÕES DO ESTADO DE ALAGOAS: ABORDAGEM INTEGRADA ENTRE SISTEMA E USUÁRIO

ELECTRONIC INFORMATION MANAGEMENT IN THE STATE OF ALAGOAS: INTEGRATED APPROACH BETWEEN SYSTEM AND USER

Eliaquim Ferreira dos Santos – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Paulo Ricardo Silva Lima – Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

Edivânio Duarte de Souza – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Os sistemas eletrônicos de informações são ferramentas importantes para o bom funcionamento das organizações públicas e privadas. Porém, o uso indevido, sobretudo, desconsiderando as particularidades que cercam os usuários, internos e externos, podem trazer resultados indesejáveis. Assim, tem-se como objetivo analisar preliminarmente as condições de integração entre sistema e usuário na melhoria da gestão da informação, via Sistema Eletrônico de Informação, no Estado de Alagoas. Trata-se de pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa, operacionalizada via levantamentos bibliográfico e documental. Os achados apontam que todas as Secretarias de Estado de Alagoas estão usando o sistema, que conta atualmente com 11 milhões de documentos e 353 tipos de processos cadastrados, e com 21 mil servidores ativos e 15 mil cidadãos cadastrados. Considera que a integração efetiva entre sistema e usuário é bastante importante para promover melhor aproveitamento de dados e de informações registradas, sem desconsiderar as relações que estes possuem com seus usuários.

Palavras-chave: Sistema Eletrônico de Informações; Gestão da Informação; Usuário de Informação.

Abstract: Electronic information systems are important tools for the proper functioning of public and private organizations. However, misuse, especially disregarding the particularities surrounding users, internal and external, can bring undesirable results. Thus, the objective is to preliminarily analyze the conditions of integration between system and user in the improvement of information management, via the Electronic Information System, in the State of Alagoas. This is a descriptive research, with a qualitative approach, operationalized via bibliographical and documental surveys. The findings indicate that all State Departments of Alagoas are using the system, which currently has 11 million documents and 353 types of registered processes, and with 21,000 active servants and 15,000 registered citizens. It considers that the effective integration between system and user is very important to promote better use of data and recorded information, without disregarding the relationships that they have with their users.

Keywords: Electronic Information System. Information management. Information User. State of Alagoas.

1 INTRODUÇÃO

O mundo contemporâneo apresenta o crescente desenvolvimento de tecnologias que fizeram com que a sociedade como é conhecida buscasse não só adaptar-se a essa nova realidade, mas também possibilitou que diversos novos domínios de conhecimento surgissem e fossem explorados. Neste giro, podemos citar a Ciência da Informação como um deles, campo que tem trazido as mais diversas discussões sobre o fenômeno da Informação, que no século XXI possui cada vez mais importância, inclusive por conta do aumento dos fluxos informacionais decorrentes também do aparecimento da Internet.

Ao procurar acompanhar o desenvolvimento social, as organizações, públicas e privadas, vêm ampliando e remodelando suas formas de atuação com a emergência crescente do uso de modelos, tecnologias, teorias e metodologias, dentre as quais, se destacam a gestão da informação, em meio a diversas discussões dada a sua importância estratégica na relação recursiva entre informação, conhecimento e inovação.

Destarte, sabendo que na gestão da informação tem sido bastante usados diversos sistemas de gerenciamento de informações, o Estado de Alagoas vem buscando criar meios de atualizar a forma como processos administrativos são produzidos e gerenciados sob a justificativa de otimizar o tempo de tramitação das demandas e entregar à sociedade resultados mais rápidos, menos burocráticos e mais eficientes. Nesse contexto, situa-se a implantação do Sistema Integrado de Gestão Pública (Integra), utilizado até meados de 2017, com o objetivo de automatizar o andamento processual, mas que infelizmente foi encerrado sem que tivesse sido aproveitado em sua totalidade.

Não obstante o Integra se apresentasse como ferramenta para gerenciamento de processos administrativos em formato digital, que permitia além da atuação e da tramitação de processos físicos e digitais, no geral e, principalmente, no último período de seu uso, serviu apenas como uma ferramenta de gestão de protocolo. Tomando como referências a falta de uso das potencialidades do sistema, supõe-se que, se na implementação desse, tivesse havido uma política de capacitação sobre o uso da plataforma, inclusive demonstrado todas as suas funcionalidades, muito provavelmente elas teriam sido utilizadas. Isso, porém, não aconteceu e os usuários internos não fizeram o uso eficiente.

A partir dessa constatação, o Estado procurou outras alternativas que tornasse esses processos mais completos e eficientes, com destaque para a instituição do Sistema Eletrônico de Informações, adotado como ferramenta de gestão do Poder Executivo do Estado de Alagoas (SEI/AL), nos termos do Decreto nº 58.688, de 25 de abril de 2018, que

também requer uma maior interação entre sistema e usuários, agora, principalmente, porque alcança os usuários externos às instituições que o utilizam (ALAGOAS, 2018).

Ocorre que o SEI é um sistema nacional desenvolvido pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPGD), disponibilizado para as instituições via Acordo de Cooperação Técnica e, por conseguinte, não foi planejado considerando as especificidades das comunidades de usuários locais. Nesse sentido, aquela normativa prevê comissões de negócio e técnica para estudar melhorias e apresentá-las ao MPOG. Com efeito, torna-se pertinente discutir as complexidades que envolve este sistema, sobretudo, por centrar em dados considerados sensíveis, pois contemplam cadastros pessoais, muitas vezes, de caráter sigilosos da comunidade de usuários. Então, como uma abordagem integrada entre sistema e usuário pode promover um melhor aproveitamento da gestão da informação do SEI/AL?

Parte de uma pesquisa em andamento, este trabalho visa analisar preliminarmente as condições de integração entre sistema e usuário na melhoria da gestão da informação via SEI/AL. Essa perspectiva se justifica pelo entendimento de que o uso desse sistema pode ter impactos diretos e diversos, porém desconhecidos, na vida da população do Estado de Alagoas, seja pelo valor das informações nele registradas, pelos resultados que podem ser obtidos através da gestão dessas informações ou, até mesmo, pelas políticas públicas que podem ser nelas baseadas. Ademais, ao discutir os sistemas de informação, como elemento da gestão da informação, com abordagem integrada entre sistema e usuário, contempla-se uma perspectiva gerencial que se apresenta como macroprocesso resultante das relações complexas e dinâmicas entre conteúdos, pessoas, tecnologias e processos. Em última análise, a gestão integrada condiciona o melhor atendimento do princípio da autodeterminação da informação, segundo o qual o usuário possui autonomia relativa na gestão dos seus dados pessoais.

2 O USO DE SISTEMAS ELETRÔNICOS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O ser humano está inserido num constante processo de desenvolvimento, nas mais diversas esferas, resultado das experiências obtidas pelas gerações anteriores que vão impactando diretamente na produção, na organização e na disseminação de conhecimentos. Nos últimos tempos, sobretudo nos pós Segunda Guerra Mundial, a sociedade como um todo pôde presenciar um “boom” no desenvolvimento das tecnologias digitais que são hoje

comuns à grande parte da população, e que moldaram e continuam moldando a forma como os sujeitos se relacionam com o meio e com os outros.

A comunicação e a transferência de informações foram diretamente afetadas, principalmente, com o advento da Internet e o processo de globalização cada vez mais crescente, que empurrou a humanidade para um novo patamar de desenvolvimento e também de outros desafios, inclusive no que diz respeito ao gerenciamento, ao compartilhamento e ao manuseio dessas informações. Tal situação, aqui chamada de “*Big Data*”, que pode entre tantas outras definições ser entendida como esse conjunto de dados que necessita de um gerenciamento fortemente ligado à correta atenção ao processamento, ao armazenamento e à segurança (OLIVEIRA; PANISSET; SILVA, 2019).

É certo que o significado do termo “informação” depende de teorias que impactam na compreensão, na apropriação e na construção de conhecimento, inclusive porque o seu uso não se restringe a uma área específica (VALENTIM; ANÇANELLO, 2018). Aqui, entretanto, pode-se citar as três abordagens propostas por Buckland (1991), quais sejam: I - Informação como processo, relacionada ao ato/fato de informar sobre uma novidade; II - Informação como conhecimento, ligada à definição da informação como processo, cuja finalidade é reduzir as incertezas sobre fatos e assuntos; e III - informação como coisa, vista como um objeto ou sobre qualquer coisa, desde que a partir dela seja possível extrair uma informação.

Os sistemas de informação, cada vez mais automatizados e baseados em modelos de gestão transformadora, têm sido o cenário dominante nos últimos tempos, inclusive podem ser vistos como parte da necessidade cada vez maior de se buscar modelos e métodos que possam da melhor forma cuidar dessas informações de modo a atender de maneira satisfatória à necessidade de seu usuário. Com efeito, a informação é imprescindível para qualquer organização, pois, segundo Santos (2021), esta depende dos diversos recursos informacionais, que necessitam que os recursos materiais e humanos sejam geridos eficientemente para auxiliar as organizações na melhoria da qualidade e da produtividade.

A gestão da informação apresenta-se como ferramenta de extrema valia, pois a informação é hoje um dos ativos mais importantes dentro de uma organização, que pode e deve ser gerenciada. A gestão dos recursos informacionais consiste na visão integrada de todos os elementos envolvidos no ciclo de informação, incluindo conteúdos, tecnologias, pessoas e processos (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011; TARAPANOFF, 2001).

Conceitualmente, a gestão da informação pode ser entendida, nas palavras de Duarte (2011), como o estudo dos processos informacionais, que compreende o modo como a informação pode ser armazenada, organizada, recuperada e utilizada na construção de conhecimentos e na tomada de decisões. Não obstante a isso, a literatura é quase uníssona em relação a ela como macroprocesso, através do qual se obtêm, se desdobram ou se utilizam recursos básicos, tais como: econômicos, físicos, humanos ou materiais, para administrar a informação dentro da sociedade a que serve e para ela (PONJUÁN DANTE, 2003).

Nas organizações, por exemplo, a tomada de decisões, como atividade máxima de qualquer executivo, é dependente de, no mínimo, um bom gerenciamento das informações a que ele tem acesso, e que, para tanto, essas devem estar bem armazenadas e organizadas, e ser facilmente recuperadas quando necessárias. Assim, buscar modelos, métodos e tecnologias que possibilitem cuidar dessas informações de modo a atender de maneira satisfatória à necessidade de seu usuário é parte também da tomada de decisões, e, dentre outras formas, o tomador de decisões pode fazer uso de sistemas eletrônicos de gerenciamento de informações para atuar de forma satisfatória.

Em que pese parte das discussões serem direcionadas às empresas privadas, o setor público tomou este movimento para si e tem sido cada vez mais comum que as diversas esferas dos poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) tenham aderido à criação e/ou à implementação desses sistemas. É reconhecido que esses sistemas são de grande valia na busca e na construção de procedimentos, cada vez mais automatizados, e na redução do tempo do trabalho. Trata-se inclusive da visão sobre a produção pautada no equilíbrio ecológico, que se coaduna com a ideia de que as tecnologias devem ser usadas na busca do desenvolvimento do sujeito e da sociedade, objetivando não só a emancipação humana como também o desenvolvimento econômico sustentável, em prol do bem da coletividade.

A própria inovação pode decorrer do gerenciamento de informações, pois dele resulta o conhecimento, e, a partir deste, na condição de uma mistura de experiências, valores, informações contextuais e *insights* especializados, que poderá ser fornecida uma estrutura passível de incorporar novas experiências (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Esses sistemas eletrônicos de gerenciamento de informações têm sido cada vez mais comuns nas organizações, públicas e privadas, principalmente, em razão da maior valorização da informação e da ampliação da disseminação do conhecimento de forma cada vez mais

dinâmica (BERNARDES; ABREU, 2004). Na prática, esses sistemas são considerados fontes de desburocratização dos serviços e vistos como uma necessidade atual, pois a burocracia em si anda de mãos dadas com a percepção sobre a ineficiência, e, assim, no que se refere ao serviço público, por exemplo, o senso comum tende a dizer que já é algo que faz parte de sua dinâmica. Essa também é uma preocupação da maioria das gestões, na medida em que sua adoção tende a resultar em uma melhor prestação de serviços, podendo até auxiliar na atuação de governos mais eficientes, prontos para dar mais rapidamente respostas à população. Faz-se, contudo, necessárias mudanças e adequações aos novos meios de armazenamento e de disseminação da informação (AMORIM; TOMÁEL, 2011).

Isso ocorre inclusive porque a automação no processo de organização não é apenas bem-vinda como também necessária, pois, conforme Davenport (1994, p. 88), “A informação pode ser usada para integrar melhor as atividades de processos, tanto dentro de um processo como através de uma série deles.”

3 SISTEMA ELETRÔNICO DE GERENCIAMENTO E USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Os sistemas eletrônicos de gerenciamento de informações impactam também na mudança de paradigmas estabelecidos e na adequação aos novos meios de armazenamento e de disseminação da informação, não sendo de forma alguma possível aduzir que isso seja um processo fácil e que aconteça de forma abrupta, pelo menos, não quando bem executado.

As tecnologias digitais por si só, ainda que presentes nas mais diversas esferas da sociedade da informação, entendida como uma organização geopolítica advinda a partir da terceira Revolução Industrial (SANTOS; CARVALHO, 2009), possuem algumas lacunas, em decorrência da falta de acesso a elas, do uso incorreto, da falta de auxílio ou do oferecimento de um aprendizado prévio, ou do chamado “analfabetismo digital”.

É inegável que, para além das estatísticas sobre o acesso às tecnologias digitais e à Internet¹, com crescimento na quantidade de usuários, existe uma desigualdade causada pela exclusão, pois, ao contrário do que se prega, a chamada “Inclusão Digital”, via processo em que um grupo de pessoas passa a compartilhar de métodos de processamento, de transferência e de armazenamento de informações, já do uso e do costume de outro grupo,

¹ Uma pesquisa promovida pelo Comitê Gestor da Internet do Brasil revelou que, em 2020, o país chegou a 152 milhões de usuários, com um aumento de 7% em relação a 2019. Com isso, 81% da população com mais de 10 anos tinha Internet em casa. (Agência BRASIL, 2021).

mais afasta do que acolhe. Ocorre que não basta estar conectado, é necessário também a apreensão, a assimilação e a utilização das técnicas e dos procedimentos adequados para o bom uso das informações disponíveis na rede (SANTOS; CARVALHO, 2009).

No contexto dos sistemas eletrônicos de gerenciamento, faz-se importante uma abordagem integrada aos usuários, internos ou externos, considerando desde o início as suas particularidades, já que nem todos se encontram no mesmo patamar de conhecimento ou de pleno domínio do uso dessas ferramentas.

Não basta apresentar a pessoa ao mundo digital, temos que fazer com que ela se sinta parte dele e conheça o todo desse universo e não apenas um lado dele. Isso só será possível se houver uma cooperação entre os agentes sociais responsáveis por essa inclusão, por meio de uma ação conjunta entre Estado, Sociedade Civil e Terceiro Setor voltada à transferência de informação, armazenamento e apreensão da informação existente na rede e para a rede (SANTOS; CARVALHO, 2009, p. 50).

O usuário é o sujeito que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades, ou, em outros termos, aquele que busca em documentos, arquivos ou sistemas de informação, uma informação que satisfaça sua necessidade (FELIX; GARCIA, 2017).

Os estudos de usuário, com efeito, foram iniciados, nas décadas de 1940 a 1980, com uma abordagem tradicional, centrada nos sistemas, e orientada por uma metodologia positivista, pois envolviam a aplicação de métodos comuns às ciências naturais aos fenômenos humanos ou sociais (ARAÚJO, 2007). Nessa perspectiva, o propósito era a previsão do uso que os sujeitos fariam dos serviços de informação, visando à melhoria dos próprios sistemas.

Segundo González Teruel (2005), na década de 1980, surgiram novas perspectivas de estudos de usuário, saindo do foco nos sistemas para centrar nos próprios usuários. Esses estudos compreendem “uma linha de investigação orientada ao usuário que atribuía ao usuário um papel ativo no processo de busca de informação, de tal maneira que o valor da informação dependia de sua própria percepção.” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 55).

Transcorridos quase meio século, diversas discussões e novos sistemas, principalmente, digitais e/ou eletrônicos trouxeram outras variáveis que ampliaram a preocupação com os usuários de sistemas de informação. Nesse domínio, destacam-se os estudos de usabilidade, de acessibilidade e de comportamento informacional em contextos digitais, que compartilham da necessidade de abordagens pautadas em interação disciplinares com outros campos do conhecimento (ROCHA, 2019).

É importante dizer ainda que a descentralização da abordagem físico-sistêmica dos estudos da informação aconteceu com a emergência do paradigma² cognitivo, que, a partir de uma abordagem idealista, se concentrou nas transformações ocorridas na cognição do sujeito informacional, decorrentes da resposta às necessidades e às demandas de informação. Esse paradigma mostrou-se também insuficiente, uma vez que desconsidera os aspectos histórico-sociais que envolvem essas necessidades e buscas, dando espaço, por conseguinte, para emergência do paradigma social, que, além do contexto interno, procura considerar aqueles contextos nesses processos informacionais (CAPURRO, 2003).

Diferentemente de outras situações, caracterizadas pela incomensurabilidade³, conforme Kuhn (2013), os paradigmas apontados coexistem, em maior ou menor medida, em alguns estudos e aplicações (CAPURRO, 2003). Com efeito, ao abordar os sistemas eletrônicos de informação numa perspectiva focada na integração entre sistema e usuário da informação, considera os contextos, social e sistêmico, e os atores numa cadeia que em tese tem a mesma finalidade, qual seja a de suprir suas necessidades de informação.

Esta abordagem integrada é importante, na medida em que são vários os exemplos de sistemas que acabaram não dando certo, resultando em não-uso, subuso, ou até em sabotagem, pois estes não alcançam os objetivos para os quais foram projetados, ou os fazem de forma diferente da prevista (FURNIVAL, 1996). Isso tende a acontecer, muitas vezes, quando o responsável pela tomada da decisão sobre qual sistema utilizar não inclui na sua pesquisa prévia entender o contexto da organização em relação aos sujeitos que farão uso dele e a fatores internos e intrínsecos ao comportamento anteriormente adotado.

O sistema de informação é, em grande medida, um ambiente onde vários atores estão intrinsecamente ligados um ao outro como numa rede, que, conforme Latour (2012), compreende as relações e as alianças entre os actantes, sendo entendida como um rizoma⁴, ou um conjunto de todas as partes, ascendendo para todas as direções, mobilizando e estabilizando de modo particular humanos e não humanos (SILVA, 2017).

² Discorrendo sobre as etapas da construção da ciência em sua discussão sobre 'A Estrutura das Revoluções Científicas', Thomas Kuhn identifica os paradigmas como sendo realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência (KHUN, 2013).

³ A incomensurabilidade significa que, havendo uma mudança de paradigma, as novas ideias não podem ser estritamente comparadas às antigas (KHUN, 2013).

⁴ Segundo Silva (2017), a noção de rizoma se aproxima daquela elaborada por Deleuze e Guatarri (1996), em que a organização dos elementos não segue linhas de subordinação hierárquica, com uma base ou raiz dando origem a múltiplos ramos, mas, pelo contrário, qualquer elemento pode afetar em qualquer outro.

Então, focar nos usuários como ator importante nessa rede é permitir a possibilidade de pensar nos sistemas também como uma continuidade deles, que dentro desse “ecossistema” poderão conduzir os meios e os métodos necessários não só à produção de conhecimento em si, mas à gestão adequada das informações armazenadas, organizadas e disponibilizadas pelo sistema da maneira mais eficiente possível.

4 PROCESSO METODOLÓGICO

Em relação ao processo metodológico, esta pesquisa classifica-se quanto ao objetivo como descritiva, pois conforme destacam Lakatos e Marconi (2017) esse método busca descrever as particularidades do objeto de estudo e suas relações com o meio em que ele está inserido. Nesse sentido, a intenção é descrever como uma abordagem com foco na integração entre sistema e usuário pode promover um melhor aproveitamento da gestão da informação junto ao SEI/AL.

Em relação aos procedimentos de coleta de dados, realizou-se, preliminarmente, um levantamento bibliográfico na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) sobre as temáticas “gestão da informação”, “sistema de informação” e “estudos de usuário”, objetivando estabelecer referências de análises. Complementarmente, realizou-se um levantamento documental, também preliminar, acerca do SEI/AL, junto Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas (SEPLAG/AL), responsável pela implementação e pela gestão deste sistema, que compreendeu o período de abril de 2018 a maio de 2022, além de observações do autor principal desta comunicação, que faz parte dos quadros funcionais do Executivo do Estado de Alagoas, desde o ano de 2017. A solicitação dos dados ocorreu por meio do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) da referida secretaria.

A sistematização e as análises e discussões dos resultados foram realizadas com base em uma abordagem qualitativa, que, na perspectiva de Creswell (2007), se refere ao método que permite ao pesquisador compreender os fatores mais subjetivos do objeto de estudo, como os significados, os valores e as funcionalidades, dentre outros. Essa abordagem foi a mais apropriada para esse estudo, pois possibilitou evidenciar os elementos que foram documentados sobre o SEI/AL, fundada nos referenciais teóricos e na experiência do autor principal desta comunicação.

5 OS USUÁRIOS NO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/AL

O Poder Executivo do Estado de Alagoas, por meio da SEPLAG/AL, vem promovendo o que tem sido conhecido e discutido como movimento da transformação digital, pautada no desenvolvimento e na inovação, que no setor público pode ser vista na forma de novos conhecimentos, novas organizações e/ou novas habilidades de gestão ou de procedimentos, que representam uma descontinuidade com o passado (OSBORN; BROWN, 2005).

Daí vê-se então uma das possíveis justificativas sobre a necessidade e as possibilidades de buscar inserir a figura do usuário dentro do planejamento e da execução de uma ferramenta como essa, pois, no caso em estudo, em sendo algo público e que possivelmente onerou o erário público para sua implantação, impõe-se a observância ao seu correto uso, buscando dentro da proporcionalidade continuidade, efetividade e eficácia.

Antes de adentrar nas particularidades do SEI/AL, é importante considerar que o SEI nacional corresponde a uma:

Iniciativa conjunta entre instituições de diversas esferas da Administração Pública, com o objetivo de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos, objetivando a melhoria no desempenho dos processos do setor público, com ganhos em agilidade, produtividade, transparência, satisfação do usuário e redução de custo (MEDEIROS, 2015).

Trata-se, conforme Nogueira e Costa (2017), de uma ferramenta que possibilita, via Acordo de Cooperação Técnica entre instituição e MPGC, o desenvolvimento de ambientes colaborativos destinados a viabilizar o Processo Eletrônico Nacional, a partir do compartilhamento de sistemas e de serviços entre diferentes parceiros

O SEI/AL foi instituído pelo Decreto nº 58.688, de 25 de abril de 2018, como sistema oficial de gestão de documentos e de processos administrativos eletrônicos e digitais no âmbito do Poder Executivo do Estado de Alagoas, em substituição ao Integra. A normativa estabelece que a implantação do sistema visa atender aos objetivos de aumentar a produtividade e a celeridade na tramitação de documentos e processos, aprimorar a segurança e a confiabilidade dos dados e das informações, criar condições mais adequadas à produção e à utilização de informações, facilitar o acesso às informações e reduzir o uso de papel e os custos operacionais e de armazenamento da documentação (ALAGOAS, 2018).

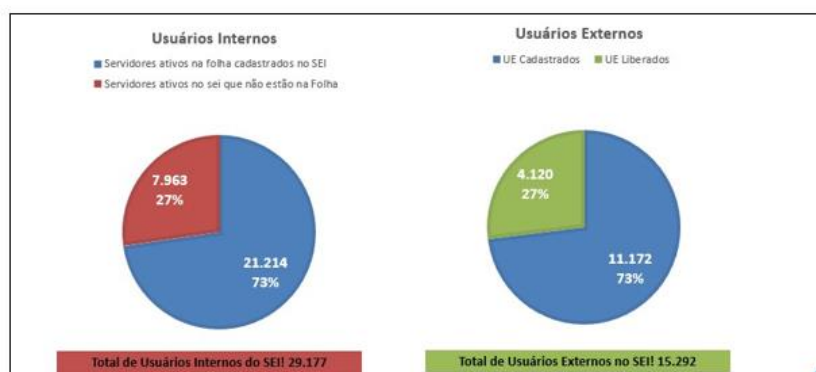
O dispositivo diz ainda que integram a estrutura de gestão do SEI/AL os seguintes: Órgão Gestor, Órgão Técnico e Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual (Núcleos Técnicos Setoriais de Gestão do Sistema, Unidades de Tecnologia da Informação do Sistema,

e Usuários do SEI/AL) (ALAGOAS, 2018). Então, observa-se que o SEI em tese já tem sua estrutura mais bem definida do que foi o Integra, inclusive quanto à sua organização, aos objetivos e, principalmente, ao registro de quem são os seus usuários. Neste sentido, entende-se como muito importante o fato de a regulamentação ter envolvido os usuários internos (servidores) e externos (partes interessadas e população geral) sem distinção.

Segundo a SEPLAG/AL, órgão responsável pela implementação e pelo gerenciamento do SEI, no Estado, em pouco mais de quatro anos de funcionamento, o sistema trouxe de fato algumas das transformações pretendidas, sobretudo, quanto às entregas dos resultados de processos administrativos de diferentes áreas, tais como férias, aposentadoria e progressão de servidores. Essas condições certamente contribuíram para a aderência ao sistema no Estado de Alagoas. A Superintendência de Modernização da Gestão (SUMOGE), que é vinculada à SEPLAG, informou que, desde sua implantação em abril de 2018 até maio de 2022, 100% dos órgãos do Poder Executivo aderiram ao sistema. Além disso, foram armazenados mais de 11 milhões de documentos, mais de um milhão de processos foram abertos entre os 353 tipos de processos que estão lá disponíveis (ALAGOAS, 2022).

No que se refere aos usuários, observa-se, no Gráfico 1, que mais de 21 mil servidores seguem ativos, representando cerca de 64% do total de servidores ativos do Estado. Além disso, mais de 15 mil cidadãos foram cadastrados para o uso externo do sistema, dos quais aproximadamente 4 mil estavam ativos utilizando o módulo de usuário externo.

Gráfico 1 – Usuários do SEI/AL



Fonte: SEPLAG/AL (2022).

Considerando que a totalidade das secretarias de Estado fazem uso do SEI/AL e que mais da metade dos servidores ativos na folha de pagamento do Estado estão cadastrados e em tese são ativos no sistema, constata-se a importância destes atores nesta relação direta

com o sistema, bem como a necessidade e a possibilidade de uma gestão do próprio sistema e das informações que leve em conta as particularidades desses usuários e a maneira como eles interagem com o sistema a fim de inclusive traçar melhorias e/ou atualizações.

O referido Decreto prevê que a SEPLAG, órgão gestor e operacionalizador do Núcleo Técnico Gestor, promova políticas de capacitação, assistência técnica, monitoramento e avaliação das atividades, garantindo equipe técnica especializada, recursos materiais e estrutura de gestão para manutenção e sustentação do sistema, bem como constitua comissões de negócio e técnica para realizar estudos de melhorias e apresentá-los ao MPDG (ALAGOAS, 2018).

Há, portanto, interesses do órgão Gestor e do Estado em promover continuidade e melhorias junto ao sistema, na medida em que o órgão criador requer processo de retroalimentação, em forma de rizoma, que, para Deleuze e Guatarri (1996), se caracteriza como uma raiz com múltiplos ramos, considerando que qualquer elemento pode afetar e/ou ser afetado por outro, além de observar que os usuários são as partes mais importantes deste processo, pois estão em contato diário e direto com a ferramenta. Com efeito, as experiências e as percepções desses podem resultar em aprimoramento.

Essa abordagem aproxima-se, pois, de uma comunidade de prática, na medida em que compõe um coletivo de pessoas que voluntariamente compartilham de mesmos interesses, interagem, trocam informações e conhecimento, buscam sustentar a comunidade e compartilham do aprendizado de forma regular (FERNANDES; CAPAVERDE; SILVA, 2016).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atual conjuntura, a informação está cada vez mais sedimentada como ativo a ser considerado, tratado e processado dentro de toda e qualquer organização, seja pública ou privada. Assim, torna-se imprescindível que as organizações procurem inovar, adotando modelos de gestão que ampliem sua eficiência, sobretudo, na interação com sua comunidade de usuários.

Estar aberto à inovação é, para além de permitir-se adentrar nesta modernidade, tomar uma posição no desenvolvimento que está sendo desenhado e de fato se moldar para sobreviver neste cenário que é inegavelmente cada vez mais competitivo pelos diversos fatores associados e vinculados à necessidade informacional de cada indivíduo. Trata-se de

encontrar métodos e maneiras de lidar com as melhores estratégias para fazer seu correto manuseio. Neste domínio, destaca-se a gestão da informação mediada por sistemas eletrônicos de informação, que apresentam respostas à demanda de inovação, sobretudo, pelo alcance e pela possibilidade de integração da comunidade de usuário.

Nessa perspectiva, o MPDG disponibilizou, nacionalmente, o SEI, que, via colaboração, possibilita aos entes da Federação realizar eletronicamente a gestão de informações de forma integrada. A partir dessa disponibilidade, todas as Secretarias de Estado de Alagoas passaram, a partir de 2018, a adotar o SEI/AL, que já conta com um montante de 11 milhões de documentos e de 353 tipos de processos cadastrados, e com 21 mil servidores ativos e 15 mil cidadãos cadastrados.

Considera-se, além desses dados, que os resultados apresentados até aqui são promissores, principalmente, quanto à sua estruturação que já prevê a participação direta dos usuários. Essa possibilidade de integração efetiva entre sistema e usuário, via participação direta, é bastante importante para promover melhor aproveitamento de dados e de informações registradas, sem desconsiderar as relações que estes possuem com seus usuários. Assim, não se trata apenas de buscar entender sobre as possibilidades de oferecer as melhores ferramentas para o gerenciamento eletrônico de dados, mas estar aberto às diversas abordagens, inclusive com foco no usuário, como discutido.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Brasil tem 152 milhões de pessoas com acesso à internet**. Publicado em: 23/08/2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-08/brasil-tem-152-milhoes-de-pessoas-com-acesso-internet>. Acesso em: 18 jan. 2024.

ALAGOAS. Decreto nº 58.688, de 25 de abril de 2018. Institui o Sistema Eletrônico de Informações - SEI como sistema oficial para a gestão de documentos e processos administrativos, no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e dá Outras Providências. **Diário Oficial do Estado de Alagoas**, Alagoas, 26 abr. 2022.

AMORIM, F. B.; TOMAÉL, M. I. O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 74–91, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/9938/5620>. Acesso em: 15 jul. 2022.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. *In*: REIS, A. S.; CABRAL, A. M. R. (orgs.). **Informação, cultura e sociedade**: interlocuções e perspectivas. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

BERNARDES, J. F.; ABREU, A. F. A Contribuição dos Sistemas de Informação. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 4., 2004, Florianópolis. **Anais** [...] Florianópolis, 2004.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, [S.l.], v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...] Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 06 jul. 2022.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos**: como inovar na empresa através da tecnologia da informação. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento de trabalho**: como as organizações gerenciam o que sabem. Cambridge, MA: Harvard Business School Press, 1998.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **Mil platôs**: capitalismo e esquizofrenia. Rio de Janeiro: 34, 1996.

DUARTE, E. N. Conexões temáticas em gestão da informação e do conhecimento no campo da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 159-173, jan./abr. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9640/5605>. Acesso em: 15 jul. 2022.

FELIX, K. K. A.; GARCIA, J. C. R. Estudo de usuário do núcleo de documentação de pessoal e informação da Universidade Federal da Paraíba. **Archeion online**: revista de Arquivologia da UFPB, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 54-76, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/35865/18243>. Acesso em: 14 jul. 2022.

FERNANDES, F. R.; CAPAVERDE, L. Z.; SILVA, H. F. N. Comunidades de prática: uma revisão bibliográfica sistemática sobre casos de aplicação organizacional. **AtoZ**: novas práticas em informação e conhecimento, v. 5, p. 44, 2016.

FURNIVAL, A. C. A participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 197-205, 1996. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/657/661>. Acesso em: 20 jun. 2023.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales.** Astúrias, Espanha: Ediciones Trea S. L., 2005

KUHN, T. S. **A estrutura das revoluções científicas.** 12. ed. São Paulo: Perspectiva, 2013.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. A. **Metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LATOURET, B. **Reagregando o social: uma introdução à Teoria do Ator-Rede.** Salvador: Edufba, 2012.

MEDEIROS, H. Sobre o Sei. **Software público brasileiro,** Brasília, DF, 2015.

NOGUEIRA, R. F.; COSTA, T. A. C. O processo eletrônico nacional e a implementação do sistema eletrônico de informações na universidade de Brasília. **Informação Arquivística,** Brasília, DF, v. 6, n. 1, jan./jun. 2017.

OLIVEIRA, L. M. V.; PANISSET, B. T. C.; SILVA, J. A. Horizonte sobre dados pessoais no Brasil: a lei geral de proteção de dados e a autoridade nacional de dados em questão. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais [...],** Florianópolis, 2019.

OSBORNE, S. P.; BROWN, K. **Managing change and innovation in public service organizations.** London: Psychology Press, 2005.

PONJUÁN DANTE, G. Gestión documental, de información y del conocimiento: puntos de contacto y diferencias. **Ciencias de la Información,** v. 34, n. 3, dez. 2003.

ROCHA, E. C. F. Abordagens dos usuários da informação por profissionais da informação e da informática. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 4, n. esp., p. 44-61, 2019.

SANTOS, J. C. D. Gestão documental e gestão da informação abordagens, modelos e etapas. **Informação & Profissões,** Londrina, v. 10, n. 1, p. 99-120, jan./abr. 2021.

SANTOS, P. L. V. A. C.; CARVALHO, A. M. G. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & sociedade: estudos,** João Pessoa, v. 19, p. 45-55, jan./abr. 2009.

SILVA, P. Primeiras aproximações teóricas do Ator-Rede na Arquivologia. **Archeion Online: revista de Arquivologia da UFPB,** João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 07-21, 2017.

SOUZA, E. D.; DIAS, E. J. W.; NASSIF, M. E. A gestão da informação e do conhecimento na Ciência da Informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais. **Informação & sociedade: estudos,** João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan./abr. 2011.

TARAPANOFF, K. Referencial teórico: introdução. *In:* TARAPANOFF, K. **Inteligência organizacional e competitiva.** Brasília, DF: Ed da UnB, 2001. p. 33-49.

VALENTIM, M. L. P.; ANÇANELLO, J. V. Análise de conceitos sobre valor da informação no âmbito da Ciência da Informação. **ConCI: convergências em Ciência da Informação**, São Cristóvão - SE, v. 1, n. 1, p. 26-46, 23 jul. 2018.