

ENGECC 2022

II ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO

RESUMO EXPANDIDO

ACESSO AO DIREITO E O PROCESSO ELETRÔNICO: As possibilidades e limitações do SEI aos usuários externos, usabilidade e intuitividade

Paulo Henriques da Fonseca
paulo.henriques@professor.ufcg.edu.br

Ana Luiza de Medeiros Freitas
medeiros.freitas@estudante.ufcg.edu.br

Eva Larissa Silva Rodrigues
eva.larissa@estudante.ufcg.edu.br

Yohana Ághata da Silva
yohana.aghata@estudante.ufcg.edu.br

Palavras-chaves: Processo eletrônico. Acesso ao Direito. Usuários Serviços públicos.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho consiste na avaliação empírica do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), plataforma de processos eletrônicos da Administração Pública quanto à sua usabilidade pelos usuários externos. O resumo está relacionado com o Eixo temático 4 - Comunicação de interesse público deste II ENGECE. A pesquisa foi realizada com base na prática e contato direto dos pesquisadores desse estudo com a plataforma SEI.

O trabalho tem por objetivo apresentar o grau de usabilidade e intuitividade do usuário externo ao utilizar o SEI, como modalidade de acesso ao Direito e gestão, que faz parte do PEN - Processo Eletrônico Nacional instituído pelo Decreto nº 8.539/2015. A mediação tecnológica pode se dar em ambiente digital mais intuitivo, facilitando a democratização do acesso ao Direito pelos cidadãos. No entanto, a complexidade da administração pública pode se refletir nos processos administrativos e limitar o acesso ao Direito e às prestações dos diversos órgãos.

1.1. PERGUNTA PROBLEMA E OBJETIVOS

Como a linguagem verbal e não verbal utilizada na plataforma SEI interfere no acesso dos usuários externos ao Direito diante as variadas e desiguais competências tecnológicas desses usuários? O objetivo é analisar o SEI a partir de critérios de usabilidade, intuitividade e acessibilidade das linguagens verbais e não verbais dispostas na plataforma, abordando a exclusão/inclusão digital dentre os usuários.

1.2. JUSTIFICATIVA

O trabalho resulta de uma diretriz do plano de ensino da disciplina de Introdução ao Estudo do Direito II no Campus de Sousa da UFCG. Neste, se desafia à aplicação do Direito, mediações eletrônicas e direito de petição em situações concretas e até experimentais. Fazer experimentos práticos em Direito é parte do programa de profissionalização que a Resolução CES/CNE nº 05/2018 estabelece para os cursos jurídicos.

2. METODOLOGIA

Foi feita uma análise descritiva do SEI a partir dos conhecimentos adquiridos pelas pesquisadoras nos cursos “Sistema Eletrônico de Informações – SEI! USAR” e “Sistema Eletrônico de Informações - SEI! ADMINISTRAR” ofertados pela Escola

Virtual de Governo (EVG). Portanto, se trata de uma pesquisa empírica no ambiente virtual tomando as interfaces iniciais do Sistema de processos eletrônicos também utilizado na UFCG.

A observação será referenciada teoricamente por meio de pesquisa bibliográfica de autores peritos em ambientes digitais.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é um software de processo administrativo eletrônico, que foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e cedido gratuitamente aos demais órgãos públicos. Ele possui uma gama de módulos que permitem os usuários externos às instituições realizarem tarefas de maneira remota, antes transcritas em papel e assim mais restritas. À guisa de exemplos, temos o ato de protocolar documentos, de realizar consultas dos processos públicos do órgão, peticionar e acompanhar processos, etc.

Contudo, por trás de todo grande avanço há pontos retroativos. Ao mesmo passo que contribuiu para a ampliação do acesso a essas atividades, o sistema, também, tornou mais nítida a inacessibilidade e dificuldade de uma parcela da população por consequência do déficit na educação digital brasileira.

3.1. Acesso ao SEI!

O SEI é um software de processo administrativo eletrônico que viabiliza o trâmite entre órgãos que fazem a utilização de sistemas de processo administrativo de natureza eletrônica. O sistema pode ser configurado para utilização de múltiplos órgãos assim como para utilização de um órgão só. Primordialmente, é necessário a realização do cadastro no SIP (Sistemas de Permissões), sistema integrado ao SEI.

Para o usuário, isso é feito através desse cadastro, só assim passará a ter acesso aos recursos oferecidos pela plataforma. O designer da tela de acesso inicial para os usuários possui 12 símbolos não verbais complexos e uma coluna na qual são apresentadas uma grande diversidade de funções, permitindo-os a realização de inúmeras tarefas.

Nesse sentido, pode-se identificar a presença de tribulações para se atingir o acesso e conhecimento do sistema para o usuário externo. A dificuldade notada diante a

plena acessibilidade ao sistema pode ser associada à incipiente educação tecnológica de muitos cidadãos e usuários ainda hoje.

3.2. Exclusão Digital

No Brasil é alto o índice de exclusão digital, segundo o estudo “O abismo digital no Brasil” do PwC Brasil em parceria com o Instituto Locomotiva. Aproximadamente 47 milhões de brasileiros não têm acesso pleno à internet, grupo formado, majoritariamente, por pessoas negras, que estão nas classes C, D e E e que são menos escolarizadas.

A dificuldade de acesso ao meio digital e falta de instrução de como navegar e utilizar os recursos de plataformas como o SEI, impacta diretamente a usabilidade de tal plataforma por grande parte dos usuários. Isso, além de demonstrar a desigualdade socioeconômica do país, também cria um ciclo que a mantém.

3.3. Análise da interface, intuitividade e usabilidade da plataforma SEI

A plataforma SEI foi criada e anunciada como um sistema com “interface amigável e práticas inovadoras de trabalho”, possuindo como um de seus atributos um sistema intuitivo, com objetivos de diminuir a burocracia e facilitar o compartilhamento de informações (BERNARDO, 2016). Entretanto, a questão de um sistema ser prático e fácil é relativa, pois há níveis de educação diferentes.

Por ser usado em diferentes órgãos da administração pública, a plataforma deve cumprir com o que foi anunciado, não necessitando de conhecimento especializado para acessá-la. Em situações de urgências e riscos, os sistemas de comunicações públicas integrados enfrentam os desafios éticos quando tratam de direitos de terceiros e temas como a da saúde e policiais (ABREU; FONSECA, 2021).

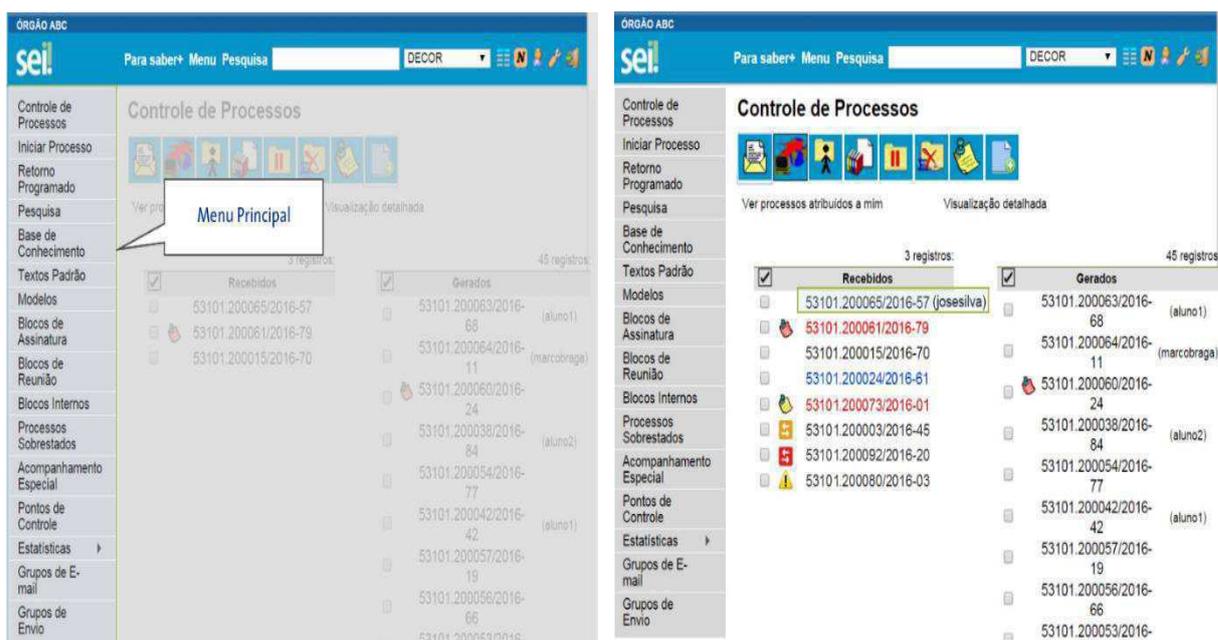
A usabilidade está relacionada a uma aprendizagem fácil e rápida para o pleno manuseio, caracterizando-a também como uma qualidade (NIELSEN; LORANGER, 2007). Em plataformas como o SEI é necessária uma complexidade de ferramentas para arcar com as demandas que, normalmente, uma organização pública lida. Nesse tocante, faremos uma avaliação empírica da plataforma centrada em sua interface.

3.3.1. Tela Inicial



Fonte: curso SEI – março de 2022.

A tela inicial apresenta *design* simples, menu bem explicativo mostrando várias opções, mixando ícones e legendas. Suas funções principais ficam na parte de “controle de processos” e suas ferramentas são mostradas em símbolos. Na parte do menu do lado esquerdo, há opções listadas verbalmente, ao invés de usar linguagem não verbal. Mas exige uma familiaridade com termos como os diversos “blocos”.



Fonte: Curso SEI - março de 2022

3.3.2. Acesso aos processos atribuídos e gerados

As colunas se apresentam de modo fácil mostrando a numeração referente ao processo, com orientações visuais para prover a identificação da situação de cada processo. Ainda que a linguagem não verbal auxilie na atualização de cada processo, ela não é acessível para o público leigo que não têm acesso frequente a plataforma ou vive no denominado “abismo digital”.

3.3.3. Análise e explicação da linguagem não verbal do conjunto de processos

Ícones permitem efetuar operações para um ou conjunto de processos:

Ícone	Descrição
	Enviar processo: utilizado para tramitar processo para outra unidade.
	Atualizar andamento: inclui informações de andamento dos processos.
	Atribuição de processos: distribuir processos.
	Bloco de Assinatura: organizar processos dentro do sistema.
	Sobrestar Processos: poder pausar o processo quando necessário alguma providência antes de ter prosseguimento.
	Concluir processo: fechar o processo na unidade.
	Inserir anotações: inserir informações adicionais geralmente orientações internas, geralmente intencionado para equipe interna de um trabalho em equipe.
	Incluir documentos: incluir novos documentos.

Fonte: elaborada pelas autoras (2022).

O sistema deve utilizar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares a ele, fazendo as informações aparecerem em ordem lógica e natural, de acordo com as convenções do mundo real (CAVALCANTI, s/d). Dessa forma, como resultado da forte presença da linguagem não verbal como elemento guia das funções oferecidas pelo sistema, aqueles que não detém conhecimento prévio sobre tais figurações acabam por ter seu acesso dificultado, principalmente para o leigo público civil que venha a utilizar da plataforma.

Ainda, mesmo que se debata a respeito dos ícones serem ou não classificados como elementos intuitivos, a análise empírica e específica realizada por esse estudo sobre a interface, principalmente da página inicial e sua usabilidade. Dessa forma, é inquestionável o fato de toda e qualquer ação executada no SEI deva seguir passos bem definidos pelo sistema para que possam ser resolvidos problemas e para que se consiga obter sua utilização plena. Os erros decorrentes da falta de experiência e contato com a plataforma são inúmeros e tomam grandes proporções.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Depreende-se, pois, que o Sistema Eletrônico de Informações é uma plataforma repleta de um amplo conjunto de funcionalidades, que visam facilitar e agilizar a realização de tarefas por meio do âmbito digital. No entanto, através do presente estudo é possível perceber a deficiência na usabilidade desse software. Isso é decorrente da utilização de termos e recursos não verbais que são ainda de difícil compreensão para quem não faz uso da plataforma de forma assídua. Esse fator, aliado à exclusão digital existente no país, demonstram a necessidade de atualização na plataforma, com o escopo de torná-la, de fato, acessível a toda a população de usuários cidadãos.

REFERÊNCIAS

ABREU, B; FONSECA, P. H. **Gestão de pessoal e processos na área da saúde: a inovação da Lei 14.149/2021 na proteção à mulher vítima de violência.** p. 231-235. Anais I ENGEC, 2021.

PRICEWATERHOUSECOOPERS, **O abismo digital no Brasil**, PwC. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/o-abismo-digital-no-brasil.html>. Acesso em: 18 maio, 2022.

BRASIL. **Escola Virtual de Governo**. Curso online. Sistema Eletrônico de Informações – SEI! USAR. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/74>. Acesso em: 01 de maio, 2022.

BRASIL. **Escola Virtual de Governo**. Curso online. Sistema Eletrônico de Informações – SEI! ADMINISTRAR. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/74>. Acesso em: 04 de maio, 2022.

CAVALCANTI, Jorge. **Técnicas para Avaliação de Interfaces**, UNIVASF. Disponível em: http://www.univasf.edu.br/~jorge.cavalcanti/ihtm9_tecnicas_avaliacao.pdf. Acesso em: 04 de junho, 2022.

BERNARDO, Natália. **Análise da usabilidade do sistema eletrônico de informações no setor público**. 2016. 84 f. Monografia (Bacharel em Administração) - Departamento de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/15929/1/2016_NataliaMascarenhasBernardo_tcc.pdf. Acesso em: 04 de junho, 2022.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na web: projetando websites com qualidade**. Rio de Janeiro: Campus, 2007.