



**O ACESSO AO DIREITO PELO SEI –
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES:
Experiências comparadas na Administração Pública Federal**

Paulo Henrique da Fonseca

paulo.henriques@professor.ufcg.edu.br

Herbert Ryan Rodrigues dos Santos

joedsan2003@gmail.com

Naomí Menezes Pegado

naomi.menezes@estudante.ufcg.edu.br

Penélope Rafaela Josué Dias

peneloperafaelajosue@gmail.com

Palavras-chave: Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Administração pública federal. Acesso ao Direito. Comunicação pública.

1. INTRODUÇÃO

A transformação digital do governo que visa tornar mais acessíveis os seus serviços é o tema deste trabalho vinculado ao Eixo 4 - Comunicação de Interesse Público do II ENGEC. A base empírica do trabalho é a observação e comparação da acessibilidade aos usuários externos da ferramenta do SEI, Sistema Eletrônico de Informações nos sites de órgãos públicos federais. O SEI faz parte do PEN - Processo Eletrônico Nacional, uma série de inovações buscando a eficiência do acesso do cidadão ao governo e seus serviços.

As configurações dos sítios eletrônicos, o fato da exclusão digital de grande parte da população e a complexidade das prestações públicas da administração federal, a qual se restringe a esta pesquisa, são os pontos axiais do desenvolvimento do presente trabalho.

Os resultados serão disponibilizados num quadro analítico comparativo contendo as características de maior, média e menor grau de facilidade no acesso ao SEI pelo usuário nesses órgãos. A diversidade dos órgãos federais e dos serviços que podem prestar no ambiente virtual justifica uma análise comparativa e descritiva da sua acessibilidade.

1.1. Pergunta Problema e Objetivos

Este trabalho parte da seguinte indagação: como o SEI – Sistema Eletrônico de Informações na Administração Pública Federal se apresenta para o usuário externo no fator da acessibilidade? A finalidade geral da pesquisa é analisar a acessibilidade dos usuários externos aos diversos sítios eletrônicos do governo federal de concretude das normas de transparência e acesso ao Direito e à informação.

1.2 Justificativa

A pesquisa se faz necessária pela inevitabilidade de responder o questionamento se esse processo eletrônico é, realmente, mais acessível e eficiente e como ele é apresentado para os cidadãos e como os diversos órgãos disponibilizam esse acesso à população sendo o grau de inclusão digital desta muito variado em termos de segmentos sociais, etários e localização territorial. O Eixo temático 1 do II ENGEC recepciona esse tema da comunicação de interesse público, o acesso e transparência nas comunicações públicas, o processo administrativo eletrônico sendo uma das facetas de grande importância.

Para os cursos de Direito as diretrizes da Resolução CES/CNE nº 05/2018 orientam o ensino e aprendizagem dos aspectos concretos e aplicados do Direito como as mediações eletrônicas. A orientação da disciplina de Introdução ao Estudo do Direito II no Campus de Sousa da UFCG busca atender essas diretrizes de buscar as conexões de práticas e teoria com a pesquisa sobre o processo administrativo eletrônico e seu uso cotidiano.

Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) apontam que a utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação é instrumento eficiente na prestação de serviços públicos para população e Estado. Mais economia, agilidade, transparência e segurança podem se dar em virtude dos avanços tecnológicos. Isso gera a necessidade de adaptação para a Administração Pública Federal, que, atualmente, segue para alcançar um Governo Digital.

2. METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos são a pesquisa de níveis exploratório e descritivo com abordagem qualitativa mediante observação direta em sítios eletrônicos de 17 órgãos públicos federais diversos. O foco é a verificação da facilidade de acesso nas *homepages* iniciais na perspectiva do usuário externo, sua percepção do itinerário de acesso.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Há uma correlação entre administração pública eficiente e uso de tecnologias bem avaliadas (BEUREN et al, 2013). A complexidade do serviço público pode ser resolvida por tecnologias de acesso mais eficientes e o conceito de “governo digital” (CRISTOVAM et. al. 2020) que se abre mais interativa positivamente para a população (BATISTA et. al, 2022). Conceitos de *e-govern*, governo digital como evoluções do “governo eletrônico” já estão consolidando-se na ciência da Administração com impactos no Direito (FERREIRA DIAS et. al, 2019) e no acesso às prestações e serviços na Administração Pública.

O SEI – Sistema Eletrônico de Informações - é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos desenvolvida pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4). Seu objetivo é auxiliar na eficiência administrativa, como parte integrante do Processo Eletrônico Nacional (PEN), criado pelo Decreto 8.539/2015, sendo uma de suas três grandes ações, com a meta de construir uma infraestrutura pública de processos e registros administrativos eletrônicos.

A implementação de recursos digitais representa uma tendência de inovação a ser seguida pelo Governo Federal, que busca implementar o chamado Governo Digital, traduzindo-

se na busca por inovação e consonância à era digital, prestando serviços executados tradicionalmente em balcões e postos de atendimento por meio de canais e sistemas remotos. (BARROS; BARROS; FONSECA, 2021).

A partir da produção de um quadro/tabela comparativa, feita a partir de uma pesquisa exploratória e descritiva, será aferido preliminarmente qual o nível de dificuldade de acesso ao SEI nas respectivas páginas pelos cidadãos que assim o buscam. Por “fácil” acesso entende-se as *homepages* em que o acesso é bem intuitivo e fácil de identificar; por médio acesso, com a necessidade de deslizar tela e buscar entre várias siglas da entidade; por “difícil” acesso entendeu-se a necessidade e buscar noutras páginas e dentro do site, com escassas informações de navegação aos usuários externos.

TABELA 1 - Agências reguladoras: facilidade/dificuldade no acesso ao SEI

ÓRGÃOS	FÁCIL	MÉDIO	DIFÍCIL
ANVISA	-	X	-
ANP	-	X	-
ANTT	-	X	-
ANATEL	-	X	-
ANS	-	-	X
ANTAQ	-	X	-
ANAC	-	X	-
ANCINE	-	-	X

Agências Reguladoras usam o SEI impondo ao usuário externo um esforço para acessar o processo eletrônico. Das 10 agências reguladoras focadas na pesquisa, 8 usam o SEI (ANCINE, ANAC, ANTAQ, ANS, ANATEL, ANTT, ANP e ANVISA), e apenas 2, ANA e ANEEL não o adotam. Utilizam em vez disso o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão. A atuação mais corporativa dessas e não de atendimento direto aos usuários comuns poderia justificar uma menor acessibilidade ao usuário externo? O PEN admite outras plataformas e não unicamente o SEI.

TABELA 2 - Universidades: graus de dificuldade/facilidade do acesso ao SEI

Universidades Federais (NE)	FÁCIL	MÉDIO	DIFÍCIL
UFC	X	-	-
UFCG	-	X	-
UFMA	X	-	-

Entre as Universidades Federais do Nordeste, das 20 existentes na região, apenas 3 utilizam o SEI: a UFC (Universidade Federal do Ceará), a UFCG (Universidade Federal de Campina Grande) e a UFMA (Universidade Federal do Maranhão). Importante ressaltar que a UFC faz uso do SEI para sua gestão administrativa, ao passo que usa o SIGAA para o contato com o corpo universitário, o SIPAC para questões administrativas, o SIGPRH para os recursos humanos e o SIGADMIN para a administração e comunicação do campus. Vale ressaltar que, desses sistemas, apenas o SEI está no PEN.

TABELA 3 - Outros órgãos e institutos: facilidade/dificuldade de acesso ao SEI

ÓRGÃOS	FÁCIL	MÉDIO	DIFÍCIL
INCRA	X	-	-

IBAMA	X	-	-
INEP	X	-	-
IcmBIO	-	-	X
CGU	-	-	X

Outras entidades do Governo Federal pesquisadas foram o INEP, INPE, ICMBIO, INCRA e IBAMA. Das 5 entidades supracitadas, 4 fazem o uso do SEI (INEP, ICMBIO, INCRA e IBAMA), apenas o INPE não adota o sistema, mas faz o uso do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão. A variação da facilidade de acesso entre elas é muito grande, conforme quadro acima.

Por fim, apresenta-se o campo dos Órgãos Reguladores, delimitados a 2 extremamente importantes na Administração Pública do país: CGU e TCU. Entre eles, apenas a CGU usa o SEI como ferramenta de gestão dos processos eletrônicos, visando transparência e agilidade na tramitação dos processos digitais.

Os tutoriais e manuais do usuário estavam presentes em 13 sites das entidades pesquisadas. Destas, apenas 3 (ANTT, INEP e CGU) não tinham esse suporte para ajudar na navegação e acesso ao SEI do órgão.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível observar que há grande variação no acesso do SEI entre os diversos órgãos da administração pública analisados, visto que ele está disposto de maneiras diferentes nos sítios eletrônicos pesquisados, variando entre as de fácil acesso ao SEI (UFC, UFMA, INCRA, IBAMA e INEP), “média” dificuldade/facilidade (UFCG, ANVISA, ANP, ANTT, ANATEL, ANTAQ e ANAC) e difícil acesso (IcmBio, CGU, ANS e ANCINE).

A diversidade de Sistemas de processo eletrônico numa mesma entidade, como a UFC, para discentes, docentes, usuários externos e administração interna não parece condizer com os princípios de acesso ao Direito, transparência pública e controles sociais e internos. Cria uma

distinção entre usuários incompatíveis, *prima facie*, com a administração federal democrática e eficiente.

Dificuldade ou facilidade de acesso SEI nos sítios eletrônicos pesquisados afeta diretamente as gestões pública e privada dos processos. Uma interface de acesso mais fácil torna os direitos e deveres perante a Administração Pública mais palpáveis aos cidadãos, enquanto um caminho mais difícil e burocrático afasta a população em geral, que pode até mesmo desistir de buscar o seu direito pela dificuldade apresentada até mesmo de meramente reclamá-lo.

REFERÊNCIAS

CRISTÓVAM, José S. da S.; SAIKALI, Lucas B.; SOUSA, Thanderson P. de. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Revista Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, n.84, p.209-242, abr. 2020.

LOURENÇO, Elrick de Oliveira. **A avaliação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em uma instituição de ensino superior**. 2019. 65 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2019. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/9656>

BATISTA, Luís Henrique *et al.* A importância de uma administração pública, eficaz e transparente com o uso da tecnologia. **Gestão em Foco**, Curitiba, v. 14, p. 158-166, 2022. Disponível em: <file:///C:/Users/rodri/Downloads/A-IMPORT%C3%82NCIA-DE-UMA-ADMINISTRA%C3%87%C3%83O-158-a166.pdf>.

DIAS, Thiago Ferreira; SANO, Hironobu; MEDEIROS, Marcos Fernando Machado de. **Inovação e tecnologias da comunicação e informação na administração pública**. Brasília: Enap, 2019. 103 p. Disponível em: <file:///C:/Users/rodri/Download>.

BARROS, I. E. D; BARROS, L. M; FONSECA, P. H. A prestação de serviços públicos remotos: a concretização do princípio da eficiência no caso da plataforma consumidor.gov.br1. p. 316-321. Anais do I **ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO (ENGECE)**. 2021, São Caetano do Sul: USCS; Campina Grande: UFCG. Disponível em: [file:///C:/Users/rodri/Downloads/Anais_I_Engcec%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/rodri/Downloads/Anais_I_Engcec%20(1).pdf)

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SARUBBI, Amanda Lopes. **Fatores de influência de uma inovação na administração pública: um estudo de caso sobre o sistema eletrônico de informações (sei)**. 2020. 99 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração Pública, Fundação Getúlio Vargas, Escola Brasileira de Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/29515>.