

GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DE DADOS: O SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI! E A POSSIBILIDADE DE UMA ABORDAGEM COM FOCO NO USUÁRIO

Eliaquim Ferreira dos Santos

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas, Brasil
eliaquimferreira.adv@gmail.com

Laisa Thany Feitosa dos Santos Lima

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas, Brasil
E-mail: laisathany@gmail.com

Rossane Ramos de França

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas, Brasil
E-mail: rossaneramos00@gmail.com

Resumo

O trabalho apresenta uma pesquisa descritiva sobre a Gestão da Informação – GI e mais precisamente dos Sistemas de Gerenciamento de Dados enquanto ferramentas de GI tendo como análise uma abordagem sobre Usuários dentro do contexto do Sistema Eletrônico de Informações – SEI! no âmbito do Executivo do Estado de Alagoas. O objetivo da pesquisa é discutir como uma abordagem com foco no usuário pode promover um melhor aproveitamento da Gestão da Informação em Sistemas de Gerenciamento de Dados como o Sistema Eletrônico de Informações - SEI! do Executivo Estadual de Alagoas. Assim, verificou-se através de uma revisão bibliográfica alguns conceitos relacionados à Ciência da Informação, mormente sobre o Estudos de Usuário, e como ele pode promover um melhor aproveitamento da Gestão da Informação em Sistemas de Gerenciamento de Dados como o SEI!

Palavras-chave: Sistema Eletrônico de Informações. Inovação. Gestão da Informação. Usuários de Informação. Ambientes de Informação.

1. Introdução

O mundo globalizado pós revolução Industrial e mais ainda depois da Segunda Grande Guerra, apresentou e tem apresentado o crescente aparecimento das mais diversas tecnologias que fizeram com que a sociedade como a conhecemos 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, enquanto um 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, e dentro dela as questões abordando a Gestão da Informação - GI enquanto ferramenta da Ciência da Informação, e os Estudos de Usuário nas mais diversas discussões sobre a sua importância.

Destarte, sabendo também que a Gestão da Informação tem sido bastante explorada e evidenciada também pelo aparecimento dos mais diversos Sistemas de Gerenciamento de Informações/Dados, a exemplo do Sistema Eletrônico de Informações - SEI!, adotado como ferramenta de Gestão no âmbito do Poder Executivo do Estado de Alagoas entende-se como pertinente discutir como uma abordagem com foco no usuário pode promover um melhor aproveitamento da Gestão da Informação em Sistemas de Gerenciamento de Dados como o Sistema Eletrônico de Informações - Sei! do Executivo Estadual de Alagoas?

A presente pesquisa justifica-se pelo entendimento de que, o SEI enquanto ferramenta de Gestão de Dados do Estado de Alagoas pode ter resultado direto na vida da população no 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 ter base nelas.

Espera-se com ela discorrer sobre os temas relacionados à Ciência da Informação, mormente em relação à Gestão da Informação e Sistemas de Gerenciamento de Dados e como uma abordagem com foco no usuário pode favorecer à melhorias no âmbito da GI e mais precisamente no contexto do SEI! em Alagoas.

2. Metodologia

Em relação ao processo metodológico, esta pesquisa classifica-se quanto ao objetivo como descritiva, pois a intenção é descrever como uma abordagem com foco no usuário pode promover um melhor aproveitamento da Gestão da Informação em Sistemas de Gerenciamento de Dados como o Sistema Eletrônico de Informações - Sei! do Executivo Estadual de Alagoas.

Em relação aos procedimentos de coleta de dados, realizou-se primeiramente uma revisão da literatura sobretudo em períodos publicados no portal BRAPCI para aprofundar a discussão sobre as temáticas gestão da informação, sistema de informação e estudos de usuário, e na sequência desenvolveu-se uma pesquisa documental, analisando os dados referentes ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI! no âmbito do Poder Executivo do Estado de Alagoas, sobretudo aqueles fornecidos pela Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas que é a responsável pela implementação e gestão deste sistema no Estado de Alagoas, que compreendem o período de abril de 2018 até maio de 2022, além de também basear-se num relato de experiência do autor que faz parte dos quadros funcionais do Executivo do Estado de Alagoas desde o ano de 2017.

Para analisar os referidos dados, optou-se por uma pesquisa qualitativa, para investigar os elementos que foram documentados sobre o Sistema Eletrônico de Informações - SEI! no âmbito do Estado de Alagoas e por fim, propõe-se uma discussão acerca da temática delimitada, fundada também no já citado relato de experiência.

3. Resultados e Discussão

3.1 Sistemas Eletrônicos de Gerenciamento de Dados Como Ferramentas Auxiliares na Gestão da Informação

A humanidade (e o ser humano no geral) é um “ser” inserido num constante processo de desenvolvimento nas mais diversas esferas, o que é resultado das experiências obtidas pelas gerações anteriores que vão impactando diretamente na disseminação de conhecimento. Nos últimos tempos, sobretudo nos pós Segunda Guerra Mundial a sociedade como um todo pôde presenciar um “boom” no desenvolvimento de novas tecnologias que são hoje comuns à grande maioria da população, e que moldaram e continuam moldando a forma como nos relacionamos com o meio e com os outros.

Nesse processo, 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 e que decorre também do surgimento/crescimento da internet que empurrou a humanidade para um novo patamar de desenvolvimento e também de outros desafios, inclusive no que diz respeito ao gerenciamento, compartilhamento e 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 a correta atenção ao seu processamento, armazenamento e segurança (OLIVEIRA; PANISSET; SILVA, 2019) tem sido norteadora das mais diversas discussões.

Diferente não seria que daí surgisse um campo de saber especializado no estudo pormenorizado desses fatos, chamado de Ciência da Informação, que na definição clássica de Griffith (1980), pode ser entendida como “aquela cujo objeto é a produção, seleção, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação”, mas que para além disso, e aí citando esse novel processo tecnológico é também a ciência responsável pelo estudo do impacto da computação nos processos de produção, coleta, organização, interpretação, armazenagem, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação, e em especial da informação científica registrada em documentos impressos (CAPURRO, 2018).

É importante frisar que o significado do termo “informação”, vai depender de teorias e conceitos que vão impactar frontalmente na compreensão, apropriação e construção de conhecimento, inclusive porque o seu uso não se restringe a uma única área específica (VALENTIM; ANÇANELLO, 2018). Aqui entretanto, mais precisamente no campo da Ciência da Informação podemos citar aquele trazido por Buckland (1991), segundo o qual ela é baseada em três processos, quais sejam: I - Informação como processo, estando relacionada ao ato/fato de informar sobre uma novidade; II - Informação como conhecimento, aquela ligada à definição da informação como processo, cuja finalidade é reduzir as incertezas sobre fatos e assuntos de interesse de seu usuário e III - informação como coisa onde ela poderá ser vista como um objeto ou sobre qualquer coisa, desde que a partir dela seja possível extrair uma informação que reduza incertezas ou gere novos conhecimentos ao sujeito.

Essa atual era das comunicações com o advento da internet e dos sistemas de informação cada vez mais automatizados e baseados em modelos de gestão transformadoras tem sido o cenário dominante nos últimos tempos. Podemos então dizer que esse que pode ser visto como um movimento natural, faz parte da necessidade cada vez maior de se buscar modelos e métodos que possam da melhor forma cuidar dessas informações de forma a atender de maneira satisfatória a necessidade de seu usuário, pois, entende-se que a informação é em verdade imprescindível para qualquer organização pois segundo Santos (2021), elas dependem dos mais

diversos tipos de recursos informacionais, além de recursos materiais e humanos, que por sua vez necessitam que tais recursos sejam geridos eficientemente para auxiliar as organizações na melhoria da qualidade e da produtividade.

Nesta senda, a Gestão da Informação surge dentro da Ciência da Informação como uma ferramenta de extrema valia, pois, partindo da ideia de que a informação é hoje um dos ativos mais importantes dentro de uma organização, ela enquanto um bem, pode e deve ser gerenciada, pois é a base da administração dos recursos de informação, que consiste na visão integrada de todos os recursos envolvidos no ciclo de informação, estando neste processo inclusos a informação propriamente dita (conteúdo), os recursos tecnológicos e também os recursos humanos (TARAPANOFF, 2001).

Conceitualmente, a Gestão da Informação pode ser entendida, nas palavras de Duarte (2011) como o estudo dos processos informacionais, do modo como a informação pode ser organizada, armazenada, recuperada e utilizada para a tomada de decisões e para a construção do conhecimento. Não obstante a isso, para além das diversas acepções do termo em si, a doutrina é quase uníssona em relação à ela enquanto processo, pois, é através dele que, se obtêm, desdobram ou utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos ou materiais) para administrar a informação dentro da sociedade a que serve e para ela (PONJUAN DANTE, 2003).

Dentro do contexto das organizações por exemplo, a tomada de decisões enquanto atividade máxima de qualquer executivo (MORESI, 2020) está fortemente ligada e dependente de no mínimo um bom gerenciamento das informações que ele tem acesso, e que para tanto ela deve estar bem organizada e armazenada, podendo inclusive ser facilmente recuperada quando necessário. Assim, retomando o que foi dito acima, buscar modelos e métodos que possam da melhor forma cuidar dessas informações de modo a atender de maneira satisfatória a necessidade de seu usuário, é parte também da tomada de decisões, e dentro delas, o tomador de decisões pode inclusive fazer uso de sistemas eletrônicos de gerenciamento de dados se assim desejar e entender como satisfatório.

Em que pese grande parte das discussões sejam direcionadas ao âmbito das 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 ou a implementação desses sistemas que são inegavelmente de grande valia na busca e na construção de procedimentos cada vez mais automatizados, na redução do tempo do trabalho se inserindo inclusive na atual visão sobre a produção pautada no equilíbrio ecológico, o que se coaduna com a ideia de que as tecnologias devem ser usadas pelo homem na busca pelo desenvolvimento do próprio e da sociedade objetivando não só a emancipação humana como também o desenvolvimento econômico (cada vez mais sustentável) em prol do bem da coletividade (ARAÚJO, 2018).

Dessarte, esse que pode ser visto como um movimento natural, faz parte também do cenário de inovações que vem sendo criado e desenvolvido no contexto do desenvolvimento e aparecimento dessas novas tecnologias. É possível afirmar inclusive que a própria inovação, pode decorrer do processo de gerenciamento de informações, pois, considerando a hipótese de que dentro do processo informacional, o conhecimento viria como consequência, é a partir dele, 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, que podem ser entendidos como parte das chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC, tem sido cada vez mais comuns nos mais diversos ambientes, principalmente em razão da maior valorização da informação nas suas mais diversas acepções e na disseminação do conhecimento, o que tem sido feito também de forma cada vez mais dinâmica. Por conseguinte, não seria diferente que as organizações públicas ou privadas nesse ambiente globalizado que aqui discutimos, marcado pela exigência de competitividade, agilidade, flexibilidade e qualidade de informação em que as organizações têm buscado apoio no uso de sistemas de informações executivas, para tomada de decisões estratégicas (BERNARDES; ABREU, 2004) encontrassem nos sistemas de gerenciamentos, um apoio ou uma ferramenta de suma importância.

Tais ferramentas, vistas como fontes desburocratizadoras, têm sido cada vez mais 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 dele, o que é também uma preocupação na maiorias das gestões e assim, a sua adoção tende a resultar em uma melhor prestação de serviços, podendo até auxiliar na construção de governos mais eficientes e prontos para dar mais rapidamente respostas que sejam necessárias à população, fazendo-se necessária uma mudança de paradigmas e adequação aos novos meios de armazenamento e disseminação da informação (AMORIM; TOMÁEL, 2011).

Isso ocorre inclusive porque, diante do grande volume de informações que entram e saem das organizações, automações no processo de organização delas através do uso da tecnologia da informação (que anda muito próximo a ciência da informação) não só são bem vindas como também necessárias, pois, como bem dito por Amorim e Tomáel (2011, apud DAVENPORT, 1994): “a informação pode ser usada para integrar melhor as atividades de processos, tanto dentro de um processo como através de uma série deles”.

3.2 A Possibilidade de uma Abordagem Focada nos Usuários no Contexto dos Sistemas Eletrônicos de Gerenciamento de Informações

Como já exposto anteriormente, os sistemas eletrônicos de gerenciamento de informações, enquanto ferramentas decorrentes das chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC, impactam também na mudança de paradigmas há muito tempo estabelecidos e na adequação aos novos meios de armazenamento e 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.

A Tecnologia por si só, ainda que presente nas mais diversas esferas da sociedade, e mais ainda numa sociedade de informação como a que vivemos, que pode ser entendida como uma organização geopolítica advinda partir da terceira revolução industrial e que tem impacto direto no uso da informação e das tecnologias da informação e comunicação – TICs (SANTOS; GROSSI, 2009), ainda possui alguns “gaps” seja pela falta de acesso à elas, seja também pelo seu uso incorreto e/ou sem o auxílio ou oferecimento de um aprendizado prévio, ou até mesmo pelo chamado “analfabetismo digital”.

É inegável inclusive, que, para além das estatísticas sobre o acesso à tecnologia e a

internet que mostram um crescimento cada vez maior na quantidade de usuários, existe uma desigualdade causada pela exclusão, que ao contrário do que se tem no que chamamos de “Inclusão Digital”, ou seja, o processo em que o indivíduo ou grupo de pessoas passa a compartilhar dos métodos de processamento, transferência e armazenamento de informações que já são do uso e do costume de outro grupo (SANTOS; GROSSI, 2009), mais afasta do que acolhe, pois, não basta estar conectado, é necessário também a apreensão, assimilação e utilização das técnicas e procedimentos necessários para o bom uso das informações disponíveis na rede (id, 2009).

Ainda nas palavras de Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa Santos e Ângela Maria Grossi de Carvalho:

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; GROSSI, 2009)

Por essas particularidades então, é que o autor entende como pertinente que, no que se refere ao contexto dos sistemas eletrônicos de gerenciamento de informações, seja oferecida a possibilidade de uma abordagem focada nos usuários, sejam eles internos ou externos, e que já desde o início leve em conta suas particularidades, partindo do pressuposto de que, nem todo mundo está no mesmo patamar de conhecimento ou de pleno domínio do uso dessas ferramentas.

Mais precisamente sobre a figura do Usuário (de Informação) aqui discutida, temos como definição de que, ele é o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades (SANZ CASADO, 1994), ou até mesmo aquele que busca em documentos, arquivos ou nos próprios sistemas informacionais, uma informação que satisfaça sua necessidade informacional (FELIX; GARCIA, 2017).

Na literatura da Ciência da Informação, os chamados estudos de usuário, tiveram sua gênese nas décadas de 1940 a 1980, conhecidos até então como estudo da abordagem tradicional, estando fortemente orientados por uma metodologia positivista que envolvia a princípio aplicação dos métodos comuns às ciências naturais aos fenômenos humanos ou sociais (ARAÚJO, 2007), e que, dentro dessa perspectiva tradicional, seu propósito era a previsão do uso que os indivíduos fariam dos serviços de informação, visando a melhoria dos próprios sistemas, associada ao seu valor pragmático no planejamento dos serviços de informação e melhoria/criação de bases de dados, o que pode ser entendido como “feticismo informacional”.

Segundo Rocha (2019, apud GONZÁLEZ TERUEL, 2005), em meados da década de 1980, novas perspectivas envolvendo os estudos de usuário surgiram, focando não mais no sistema, mas no entendimento dos próprios usuários. Segundo ele, esses estudos seriam “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).

Como já discutido, de lá pra cá existiu um longo caminho com o aparecimento das mais diversas discussões e mais ainda, de novos sistemas, principalmente digitais e/ou eletrônicos e

essa mudanças tecnológicas trouxeram outras tantas variáveis para essa preocupação sobre os usuários, que no geral acabam convergindo no sentido de que, os estudos de usabilidade, acessibilidade e de comportamento informacional em contextos digitais, compartilham da necessidade de uma abordagem também (inter) (trans) (multi) disciplinares com outros campos do conhecimento, em especial com os estudos de caráter multidisciplinar da área de interação humano-computador, o qual apresenta desenvolvimento próprio (ROCHA, 2019) e que, devem então, investigar os desejos de informação, ou seja, aquela que irá, de fato, alterar o estado de conhecimento do usuário sobre ele próprio e também sobre o sistema que está sendo utilizado.

É importante dizer ainda que, a superação do fisicismo informacional, um dos paradigmas da Ciência da Informação, só aconteceu com a emergência de um novo paradigma (o que é um movimento natural, tal como já exposto por Thomas Kuhn (1998) na sua obra *A estrutura das revoluções científicas*) chamado cognitivista, que por sua vez concentrou-se diretamente nas transformações que a informação pode produzir no usuário, decorrentes da resposta às suas necessidades e também do social, já que entende-se que é impossível separar o usuário da informação (NHACUONGUE, 2020). Neste cenário, Januário Albino Nhacuongue, citando Capurro e Silva (2003) e Ribeiro (2011) traz ainda que:

Dessa forma, o paradigma social ou paradigma pós-custodial reflete-se nos estudos sobre comportamento informacional, reações, emoções e cognições; democratização de acesso à informação; e na intensificação dos serviços de avaliação e de seleção da informação, para uso proveitoso. (NHACUONGUE, 2020 apud CAPURRO, 2003; SILVA; RIBEIRO, 2011)

Por assim ser, reafirmando a indissociabilidade entre usuário e informação, é que de fato propõe-se como possível lidar com os sistemas de informação numa abordagem focada no usuário, que dentro deste contexto são atores numa cadeia que em tese tem a mesma finalidade, qual seja, a de suprir uma necessidade informacional.

Essa relação quase que de simbiose entre atores humanos e não-humanos, muito embora seja uma via de mão dupla, depende muito da percepção que o usuário tem sobre o sistema. São vários os exemplos na literatura sobre sistemas que acabaram não dando certo, resultando em não-uso, subuso, ou até em sabotagem do sistema, pois este não atinge os objetivos para os quais foi projetado, ou os faz de uma forma diferente da prevista (FURNIVAL, 1996) e isso tende a acontecer muitas vezes quando o indivíduo responsável pela tomada da decisão sobre qual sistema utilizar não inclui na sua pesquisa prévia entender o contexto da organização em relação às pessoas que farão uso dele e fatores internos e intrínsecos ao comportamento anteriormente adotado.

Isso é importante inclusive porque, entende-se também que dentro desse ambiente onde vários atores estão intrinsecamente ligados um ao outro como numa rede, que tomando por base as ideias de Latour (2002) sobre a Teoria do Ator-Rede (ou ANT), diz respeito à circulação e alianças entre os actantes, sendo entendida como um rizoma, ou um conjunto de todas as partes, ascendendo para todas as direções, e é marcada pela transformação é possível examinar as diversas maneiras pelas quais diferentes configurações funcionam para produzir possibilidades de produção de conhecimento, mobilizando e estabilizando de modo particular humanos e não humanos (SILVA, 2017).

Então, ainda que a princípio não exista uma hierarquia, focar no usuário enquanto ator

importante nessa rede é permitir a possibilidade de pensar nos sistemas também como uma continuidade deles, que dentro desse “ecossistema” poderá conduzir os meios e os métodos necessário não só à produção de conhecimento em si, mas num tratamento satisfatório das informações armazenadas e tratadas pelo sistema e da maneira mais eficiente possível.

3.3 Os Usuários no Sistema Eletrônico De Informações - Sei! no Âmbito do Executivo Estadual de Alagoas

Feitas as devidas apresentações acima, no que concerne ao objeto de estudo deste artigo, trazemos que, o Poder Executivo do Estado de Alagoas por meio da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas - SEPLAG/AL, vêm promovendo no âmbito do Estado aquilo 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).

Neste contexto, o Estado de Alagoas vem há anos tentando criar meios e mecanismos de atualizar a forma com que os Processos Administrativos são gerados e gerenciados dentro de sua estrutura sob a justificativa de otimizar o tempo de tramitação das demandas a fim de entregar à sociedade resultados mais rápidos, menos burocráticos e eficientes, além também de se adequar aos novos tempos, sobretudo no que diz respeito à transformação digital. Sobre isso, podemos citar o exemplo do Sistema Integrado de Gestão Pública – INTEGRA, utilizado até meados de 2017 com objetivo de “digitalizar” o andamento processual, mas que infelizmente foi encerrado sem que tivesse sido aproveitado em sua totalidade, ou o mais recente Sistema Eletrônico de Informações – SEI, vigente desde meados de 2018, que veio em substituição ao INTEGRA.

Em relação ao Sistema Integrado de Gestão Pública – INTEGRA, ainda que para uma melhor análise e discussão (até pela falta de melhores registros sobre sua implantação) entendemos como necessário um maior levantamento de dados sobre a forma de como foi implantado no Estado de Alagoas, é possível dizer que é nele que temos o ponto de partida para as discussões a serem feitas em relação ao contexto da necessidade de uma atenção maior no foco usuário nesses sistemas. Sabe-se que, não obstante ao fato de que a ferramenta se apresente como uma solução para gerenciamento de processos administrativos em formato digital que permite além da autuação e tramitação tanto de processos físicos (papel) e digitais bem como a inclusão de peças processuais e o gerenciamento de documentos, dispõe de recursos de fluxos de trabalho automatizados e visualização eletrônica de documentos (ALAGOAS) e que não possamos negar que de fato todas essas funcionalidades existissem, no geral e principalmente no fim da sua “vida”, o sistema serviu apenas como uma ferramenta de gestão de protocolo.

Num parêntese oportuno, sendo necessário trazer que o autor é funcionário do Executivo de Alagoas desde o ano de 2017, período no qual o INTEGRA ainda era em tese o sistema oficial de gerenciamento de processos no Estado de Alagoas, o que se via era, um sistema subutilizado, que quase nenhum servidor tinha acesso (era comum que um único servidor dentro do setor possuísse login) e que mesmo aqueles que tinham não faziam uso dele e/ou quando fazia era única e exclusivamente para registro de tramitação de processos entre setores e/ou órgãos,

sendo comum inclusive que nem sempre esse registro condissesse com a realidade dos fatos, pois não obstante as vezes em que um processo físico se perdeu, às vezes também, o processo administrativo físico já tinha sido tramitado por vários órgãos e até mesmo sido finalizado sem que houvesse o registro de fato no sistema.

Daí vê-se então uma das possíveis justificativas sobre a possibilidade/necessidade de buscar dentro do possível inserir a figura do usuário dentro do planejamento e execução de uma ferramenta como essa, pois, no caso em questão, 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 que seja algo duradouro, efetivo e eficaz. Assim, imagine-se que se num primeiro momento, quando da implementação desse sistema, tivesse havido uma política de ensino sobre o uso da plataforma, inclusive demonstrado todas as suas funcionalidades, muito provavelmente elas teriam sido utilizadas. No que concerne ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI!, é sabido que, é um sistema desenvolvido pelo TRF4, como 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 custos (MEDEIROS, 2015).

No Estado de Alagoas, o SEI! foi instituído pelo Decreto 58.688, de 25 de abril de 2018 como sistema oficial de gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos e digitais no âmbito do Poder Executivo do Estado de Alagoas, como já dito, em substituição ao Sistema Integrado de Gestão Pública – INTEGRA. No referido Decreto foi disposto que, a implantação do SEI 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 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:

I - Órgão Gestor: Secretaria de Estado de Planejamento, Gestão e Patrimônio - SEPLAG, por meio do Núcleo Técnico Gestor do SEI/ AL, composto por servidores de áreas estratégicas em relação ao tema, indicados por seu titular, cuja competência é a de implantação e manutenção do SEI; II - Órgão Técnico: Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas - ITEC, estrutura orgânica responsável pela tecnologia da informação no âmbito do Poder Executivo do Estado de Alagoas; e III - Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, por meio de:

- a) Núcleos Técnicos Setoriais de Gestão do SEI/AL nos órgãos e entidades onde se realizem a implantação e manutenção do SEI, constituídos por servidores de áreas estratégicas ao tema, com competência para tal, indicados pelos seus titulares;
- b) Unidades de Tecnologia da Informação do SEI/AL, estruturas orgânicas responsáveis pela tecnologia da informação no âmbito de cada Órgão e Entidade do Poder Executivo do Estado de Alagoas; e
- c) Usuários do SEI/AL, servidores lotados nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estadual e público externo.

§ 1º As atribuições dos segmentos integrantes da estrutura de gestão do SEI/AL estarão

dispostas em ato normativo emitido pelo Órgão Gestor. (ALAGOAS, 2018)

Vê-se então que o SEI! enquanto sistema de Gestão no Estado de Alagoas em tese já tem sua estrutura melhor definida do que foi o INTEGRA, inclusive quanto à sua organização, objetivos e principalmente no registro de quem são os seus usuários e neste sentido, entende-se como muito importante o fato de a regulamentação ter envolvido os internos (servidores) e externos (partes interessadas e população geral) sem distinção.

Segundo informações da Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio do Estado de Alagoas, órgão responsável pela implementação e gerenciamento do SEI, em pouco mais de quatro anos de funcionamento, o sistema trouxe de fato algumas das transformações pretendidas, sobretudo quanto às entregas dos resultados dos processos administrativos (sejam eles de férias, aposentadoria, progressão de servidor e Etc.).

Dados fornecidos pela Superintendência de Modernização da Gestão - SUMOGE, daquela Secretaria dão conta de 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, mais de 21 mil servidores seguem ativos, o que representa aproximadamente 64% do total de servidores ativos da Folha Estadual; mais de 15 mil cidadãos cadastrados para o uso externo do sistema, dos quais aproximadamente 4 mil estavam ativos utilizando o módulo de usuário externo, podendo estes últimos serem visualizados no gráfico abaixo:

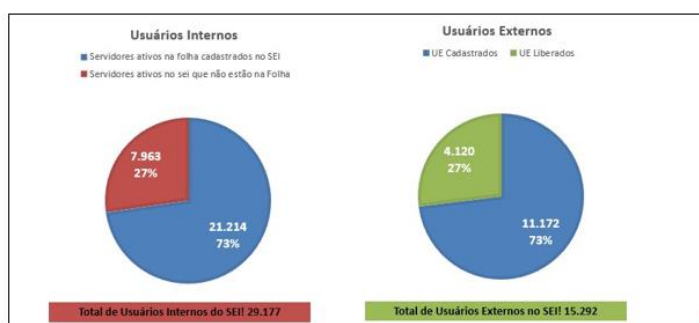


Gráfico 1 - Usuários do SEI! em Alagoas.

Fonte: Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão de Patrimônio de Alagoas, 2022

Com essas informações, diante do fato de que a totalidade das secretarias de Estado fazem uso desse sistema e mais ainda que, mais da metade dos servidores ativos na folha de pagamento do Estado estão cadastrados e em tese são ativos no sistema, reafirma-se a importância destes enquanto atores dessa relação, e aí a necessidade/possibilidade de que se faça uma gestão não só das informações mas também do próprio sistema 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.

Cumprido dizer que, **a própria normativa prevê que a SEPLAG** enquanto órgão gestor e operacionalizadora 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 e que, **constitua comissões de negócio e técnica para estudos de melhorias** e apresentá-los ao então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (ALAGOAS, 2018), senão vejamos:

Art. 4º Compete à SEPLAG, como órgão gestor, operacionalizadora do Núcleo Técnico Gestor:

[...]

V - promover políticas de capacitação, assistência técnica, monitoramento e avaliação das atividades;

[...]

VI - garantir equipe técnica especializada, recursos materiais e estrutura de gestão para manutenção e sustentação;

VII - constituir comissões de negócio e técnica para estudos de melhorias e apresentá-los ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. (ALAGOAS, 2018)

Essas noções são de suma importância, vê-se nessas tratativas o interesse do próprio órgão Gestor e por consequência o Estado em fazer com que esse sistema que ao que parece vem apresentando resultados positivos esteja envolvido num contexto de continuidade, e melhoria constante além de também dar retornos ao órgão criador para que esse sistema de melhorias esteja sempre sendo retroalimentado como na concepção de Deleuze e Guatarri (1996) sobre o rizoma, ou seja, como uma raiz com múltiplos ramos e que qualquer elemento pode afetar em qualquer outro, sendo que na concepção do autor, são os usuários as partes mais importantes deste processo, pois, são eles quem estão em contato diário com a ferramenta e pode a partir das suas percepções e experiências sugerir e apresentar ideias e formas de melhorá-lo.

Essa abordagem inclusive pode ser feita como no contexto das comunidades de prática, que são, aquelas formadas por pessoas que voluntariamente compartilham de um mesmo interesse ou paixão, interagem, trocam informações e conhecimento, buscam sustentar a comunidade e compartilham do aprendizado de forma regular e, de maneira que podem ser caracterizadas por apresentarem algumas dimensões a exemplo do empreendimento conjunto, envolvimento mútuo e repertório compartilhado (FERNANDES; CAPAVERDE e SILVA, 2016) através do compartilhamento do conhecimento tácito adquirido.

Entretanto, em que pese o fato de não possuímos dados mais específicos sobre os usuários, o que justificaria a aplicação de questionários e/ou entrevistas com perguntas relacionadas a eles, a serem feitas no ambiente de trabalho por exemplo, entendemos que a discussão fica limitada a estes aqui apresentados, e assim, ciente dessas limitações, registramos que de forma alguma deve-se encerrá-la, muito pelo contrário.

4. Considerações Finais

Ante todo o exposto, resta-se nítido e hialino que dentro da sociedade informacional em que vivemos, na qual a informação está cada vez mais sedimentada como sendo algo de suma importância e um ativo a ser considerado, tratado e processado dentro de toda e qualquer organização seja ela pública ou privada.

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. A Ciência da Informação enquanto domínio científico é sem sombra de dúvidas um pilar e um marco na construção e na discussão sobre esses fatos, através dela é possível se inteirar do real valor que a informação tem e através disso, encontrar métodos e maneiras de lidar com as melhores estratégias para fazer seu correto manuseio. É a partir disso que temos por exemplo a ideia da gestão da informação enquanto método para tratar, armazenar e distribuir informações, inclusive por meio de sistemas automatizados de informação, que são inclusive uma resposta ou resultado da inovação e da modernidade aqui tão falada.

Assim, necessário é não só buscarmos entender sobre todas as possibilidades de oferecer as melhores ferramentas para esse gerenciamento e em se tratando dos sistemas automatizados, estar aberto as mais diversas abordagens possíveis, inclusive na com foco no usuário como é o caso aqui discutido, partindo do pressuposto de que é a partir dos usuários enquanto atores imediatos no processo homem x computador e/ou usuário x sistema, e de suas percepções e experiências que será possível sugerir e apresentar novas e até mesmo antigas ideias e formas de melhorar não só o sistema mas toda a relação envolvida. No que se refere ao Sistema Eletrônico de Informações - SEI, por exemplo, como relatado e discutido, entende-se como um bom exemplo de sistema informacional, seja pelos resultados apresentados como no caso de Alagoas, seja pela sua estrutura geral e objetivos quando da sua criação.

Em se tratando do caso específico do Executivo Alagoano, os resultados apresentados até aqui, tendo como recorte os dados apresentados pela SEPLAG/AL dentro do período de 2018/2022 são promissores, e dentro do que foi discutido, principalmente quanto à sua estruturação que já prevê a participação direta dos usuários, entende-se tais proposições acertadas, que devem ser encorajadas, inclusive com maior profundidade, pois, como já dito, a sua participação é de suma importância e, essa participação pode sim promover um melhor aproveitamento da Gestão da Informação em Sistemas de Gerenciamento de Dados como o Sistema Eletrônico de Informações - Sei! do Executivo Estadual de Alagoas. Por fim, reafirmamos o fechamento do tópico anterior, reconhecendo novamente a necessidade da reunião de mais dados específicos que poderão/deverão ser futuramente coletados para uma discussão mais forte e precisa, o que também se entende como algo a ser encorajado, não devendo de forma alguma essa pauta ser encerrada aqui.

Referências

LEON, L. P. Brasil tem 152 milhões de pessoas com acesso à internet: Dia do Internauta mostra que, apesar de amplo, acesso ainda é desigual. Agência Brasil, Brasil. 2021. Disponível em: <encurtador.com.br/cgsvM>. Acesso em: 15 jul. 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>. Acesso em: 15 jul. 2022.

ARAUJO, R. F. Do pensamento tecnológico à tecnologia como ciência da técnica: por uma epistemologia das tecnologias. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 26, p. 67-80, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/30809/16995>. Acesso em: 15 jul. 2022.

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.

ARAUJO, R. F. Do pensamento tecnológico à tecnologia como ciência da técnica: por uma epistemologia das tecnologias. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 26, p. 67-80, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/30809/16995>. Acesso em: 15 jul. 2022.

BERNARDES, J. F.; ABREU, Aline França de. A Contribuição dos Sistemas de Informação. In: **IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**, 2004, Florianópolis. Anais do IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul, 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.

DAVENPORT, T; 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. V. 3.

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: <<http://bit.ly/1hdyjsR>>. 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**, v. 5, n. 1, p. 54-76, 2017. DOI: 10.22478/ufpb.2318-6186.2017v5n1.35865 Acesso em: 14 jul. 2022.

FERNANDES, FLÁVIA ROBERTA; CAPAVERDE, LISIANE ZYNGER ; SILVA,

HELENA DE FÁTIMA NUNES . Comunidades de prática: uma revisão bibliográfica sistemática sobre casos de aplicação organizacional. **Atoz: Novas Práticas em Informação e Conhecimento**, v. 5, p. 44, 2016.

GRIFFITH, B. C. Key papers in information science. **American Society for Information Science**. 1980.

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, v. 6, n. 1, 2017. Disponível em:

<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/42397>. Acesso em: 15 jul. 2022.

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. Disponível em: <<http://bit.ly/1Bw0iAX>>. Acesso em: 12 jul. 2022.

ROCHA, E. C. F. Abordagens dos usuários da informação por profissionais da informação e da informática. **Informação em Pauta**, v. 4, n. Especial, p. 44-61, 2019. DOI: 10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41036.44-61. Acesso em: 14 jul. 2022.

SANTOS, P. L. V. A. da Costa; CARVALHO, A. M. Grossi de. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade: estudos**. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba (UFPB), v. 19, n. 1, p. 45-55, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/10554>>. Acesso em: 14 jul. 2022.

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

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**, v. 1, n. 1, p. 26-46, 23 jul. 2018.

SANTOS, P. L. V. A. C.; GROSSI, A. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade** (UFPB. Impresso), v. 19, p. 45-55, 2009.

SANTOS, J. C. D. Gestão documental e gestão da informação abordagens, modelos e etapas. **Informação & Profissões**, v. 10, n. 1, p. 99-120, 2021. DOI: 10.5433/2317-4390.2021v10n1p99
Acesso em: 11 jul. 2022.

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

SILVA, P. Primeiras Aproximações Teóricas do Ator-Rede na Arquivologia. **Archeion Online**, [S. l.], v. 5, n. 1, p. 07–21, 2017. DOI: 10.22478/ufpb.23186186.2017v5n1.35861. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/35861>. Acesso em: 14 jul. 2022.