

ANÁLISE DESCRITIVA DO USO [NÃO USO] DE UMA FERRAMENTA DE E-ADMINISTRAÇÃO [SGP-E] NA UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA NO CAMPUS DO ALTO VALE DO ITAJAÍ – CEAVI

DESCRIPTIVE ANALYSIS OF THE USE [NON-USE] OF AN E-ADMINISTRATION TOOL [SGP-e] AT THE SANTA CATARINA STATE UNIVERSITY IN THE ALTO VALE DO ITAJAÍ CAMPUS – CEAVI

Rubens Staloch¹, Renan Thiago Campestrini², Ivonete Ramos da Silva³, Isa de Oliveira Rocha⁴

Recebido em: 29/05/2018. Aprovado em: 10/10/2018.

Resumo

O trabalho tem como objetivo analisar o uso [e o não uso] de uma ferramenta de governo eletrônico (e-Gov) a partir do domínio da e-Administração na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) no campus de Ibirama (CEAVI), município do Alto Vale do Itajaí. O atual período técnico-científico-informacional (SANTOS, 1994) igualmente incorpora os processos de gestão pública e privada, pois nele, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são a base para a implementação de novas ferramentas, como é o caso do Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGP-e) da estrutura administrativa estadual de Santa Catarina. Mais especificamente, a presente pesquisa verificou se tal ferramenta é utilizada pelos servidores da UDESC no Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí (CEAVI). Os procedimentos metodológicos centraram-se na análise qualitativa dos dados coletados a partir de questionários (*on-line*) aplicados junto ao corpo de servidores da instituição. Como resultado constatou-se que o SGP-e é subutilizado, não em virtude da complexidade da ferramenta, mas sim, pela ausência de incentivo ao uso e à falta de capacitação dos servidores para sua utilização. Desta forma, se conclui que para práticas efetivas de e-Gov [e-Administração] é necessário promover sensibilização e treinamento ao uso e constante monitoramento, visando assim, maior eficiência nos processos de gestão.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação; e-Administração; SGP-e; UDESC Ibirama.

¹ Doutorando em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Socioambiental (PPGPLAN/UDESC), Mestre em Desenvolvimento Regional (FURB), Economista e Professor Universitário.

² Especialista em Gestão Pública Universitária (UDESC/ESAG), Bacharel em Direito (UNIDAVI), Servidor Público na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) no campus em Ibirama (CEAVI).

³ Mestre em Economia e Graduada em Ciências Econômicas (UFSC) e Professora Efetiva do Departamento de Administração Pública do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas (ESAG) da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

⁴ Doutora em Geografia Humana (USP), Geógrafa na Secretaria de Estado do Planejamento de Santa Catarina e Professora Associada da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).

Abstract

The purpose of this article is to analyze the use [and non-use] of an e-Government tool (e-Gov) from the e-Administration domain at the Santa Catarina State University (UDESC) on the Ibirama Campus (CEAVI), municipality of Alto Vale do Itajaí. The current technical-scientific-informational period (SANTOS, 1994) likewise incorporates the processes of public and private management, since in it, Information and Communication Technologies (ICTs) are the basis for the implementation of new tools, as is the case of the Electronic Protocol Management System (SGP-e) of the state administrative structure of Santa Catarina. More specifically, the present research verified how such a tool is being used by the UDESC servers in the Higher Education Center of the Alto Vale do Itajaí (CEAVI). The methodological procedures focused on the qualitative analysis of the data collected from questionnaires (*on-line*) applied to the institution's staff. As a result, it was found that the e-SGP is underutilized, not due to the complexity of the tool, but due to the lack of incentive to use and the lack of capacity of the servers for its use. Thus, it is concluded that for e-Gov [e-Administration] effective practices it is necessary to promote awareness and training to the use and constant monitoring, aiming at greater efficiency in the management processes.

Keywords: Information and Communication Technologies; e-Administration; SGP-e; UDESC Ibirama.

1 Notas Introdutórias

Pensar em administração, sobretudo, gestão pública é pensar em um conjunto complexo de fatores. Um destes é a gestão de processos, o que tem hoje papel fundamental nas organizações, públicas ou privadas. No caso das organizações públicas, com o advento da Nova Gestão Pública, o acompanhamento e a avaliação dos seus processos influencia diretamente no alcance dos objetivos estratégicos e das metas organizacionais. Sendo assim, o presente trabalho se pauta na seguinte pergunta problema: há o uso [ou não uso] de uma ferramenta de governo eletrônico a partir do domínio da e-Administração [SGPe] na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) no campus de Ibirama (CEAVI), município do Alto Vale do Itajaí?

Sendo assim, se busca analisar de forma empírica o uso [ou não uso] de uma ferramenta de governo eletrônico [e-Administração], contribuindo de forma holística com discussões históricas sobre burocracia e gestão pública, bem como, contribuir com publicações mais recentes que versam sobre o governo eletrônico, tais como:

- BERNARDES, MB; SANTOS, PM; ROVER, AJ. Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. in: **Revista de Administração Pública** 49 (3), 761-792, 2015.
- SANTOS, P. M. ; SELIG, P. M. Indicadores para o novo serviço público: uma análise bibliométrica e sistêmica. In: **Perspectivas em Ciência da Informação** (Impresso), v. 19, p. 82-97, 2014.

STALOCH, Rubens; CAMPESTRINI, Renan Thiago; DA SILVA, Ivonete Ramos; ROCHA, Isa de Oliveira. Análise descritiva do uso [não uso] de uma ferramenta de e-Administração [SGP-e] na Universidade do Estado de Santa Catarina no campus do Alto Vale do Itajaí – CEAVI. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 17, p. 171-187, out. 2018.

- SANTOS, P. M. ; BERNARDES, M.B. ; ROVER, A.J, ; MEZZARROBA, O. Ranking dos Tribunais de Contas Brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. In: **Revista de Administração Pública** (Impresso), v. 47, p. 721-744, 2013.
- DA SILVA, E.G. R. ; DE OLIVEIRA, T. P. S. ; BEDIN, S. P. M. ; ROVER, A. J. Processamento cognitivo da informação para tomada de decisão. In: **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**. v.1 n.1, 2011.

Desta forma, o presente trabalho se diferencia de demais outros já realizados no escopo do e-Gov, pois, analisa de forma empírica dados de uma instituição [até então não analisada] que faz o uso de uma ferramenta de e-Administração. Salienta-se que não se tem como objetivo perfazer uma densa e profunda discussão teórica sobre os conceitos. Porém, é necessário o entendimento de algumas questões iniciais, sobretudo, acerca do desenvolvimento da informática e da internet. O desenvolvimento da informática e internet [e da cibercultura, descrita por Lévy (1999)], pós anos de 1950 e com maior intensidade no Brasil pós anos 1990, com a conseqüente evolução das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), origina o contemporâneo período Técnico-Científico-Informacional (SANTOS, 1994).

Neste contexto surge o denominado governo eletrônico (e-Gov), o qual é definido como "uma infra-estrutura [sic] única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão" (ROVER, 2009, p. 95), ou seja,

[...] é uma forma puramente instrumental de administração das funções do Estado (Poder Executivo, Poder Legislativo e Poder Judiciário) e de realização dos fins estabelecidos ao Estado Democrático de Direito que utiliza as novas tecnologias da informação e comunicação como instrumento de interação com o cidadão e de prestação dos serviços públicos (ROVER, 2009, p. 95).

Para Martinuzzo (2007, p. 17) o governo eletrônico “é uma possibilidade histórica de mediação sociopolítica e ação governamental recém-construída”, amparada na organização em rede de internet, tendo em vista que estamos na “sociedade em rede” (CASTELLS, 1999). E mais, Leitner (2003) apresenta que um governo eletrônico pleno não somente dá forma à administração, mas também, fornece novas possibilidades para a sociedade civil e para a esfera pública (estes aspectos não serão abordados com profundidade no presente trabalho).

O e-Gov pode ser estruturado e entendido a partir de três tipologias / domínios:

- e-Administração: uso das TICs como apoio aos processos de trabalho e trâmites internos (intranet e extranet);
- e-Serviços: prestação de serviços por meio eletrônico e digital;

STALOCH, Rubens; CAMPESTRINI, Renan Thiago; DA SILVA, Ivonete Ramos; ROCHA, Isa de Oliveira. Análise descritiva do uso [não uso] de uma ferramenta de e-Administração [SGP-e] na Universidade do Estado de Santa Catarina no campus do Alto Vale do Itajaí – CEAVI. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 17, p. 171-187, out. 2018.

- e-Participação: uso das TICs como forma de ampliar espaços de comunicação e engajamentos da população em processos de gestão, elaboração ou monitoramento de políticas públicas.

Para tanto, o presente trabalho se pauta na e-Administração, pois visa a análise do uso (ou não uso) do SGP-e (Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico) pelos servidores da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) no campus do Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí (CEAVI), localizado no município de Ibirama. Os dados para a pesquisa foram coletados por meio de um questionário *on-line* (via *Google Forms*) aplicado junto aos servidores (técnicos e docentes). Após, realizou-se a tabulação descritiva dos dados, bem como, para posteriormente, se elencar algumas considerações finais.

2 Gestão Pública e e-Administração: breves notas

De acordo com Salm; Menegasso (2009, p. 97), “a administração pública, desde o seu início, fez o uso da organização burocrática como principal estratégia para alocar recursos e produzir o bem público”. Desta forma, vale retomar a teoria descrita por Weber (1982) em que a burocracia se organiza em torno de jurisdições, ordenadas por leis e com normas administrativas, estabelecendo relações de autoridades, delimitadas por normas e formalizada por meio de documentos, constituindo-se, muitas vezes, em ferramentas de poder e dominação, evidenciando “um caráter ‘racional’: regras, meios, fins e objetivos” (WEBER, 1982, p. 282).

Assim, Weber (1982), define a burocracia como uma técnica auxiliar administrativa capaz de conduzir uma organização, onde há uma hierarquia a ser seguida. A burocracia, quando analisada isoladamente perde totalmente seu sentido, pois é preciso considerar a realidade em que a organização se encontra para adaptar-se o melhor modelo de gestão (WEBER, 1982, p. 249). Para Cury (2009, p. 107), “quanto mais se aproximar uma organização do modelo weberiano, mais possibilidade terá de exercer uma ação racional tornando-se mais eficiente”.

Do ponto de vista sociológico [como forma de crítica] a burocracia se organiza com base na centralização, hierarquia e especialização, em que:

[...] pode ser considerada uma patologia administrativa em que o excesso de centralização, o excesso de hierarquia, o excesso de formalização dos procedimentos eliminam qualquer iniciativa, qualquer sentido de responsabilidade daqueles que não podem senão obedecer, enquanto excesso de especialização isola qualquer agente e seu compartimento e seu comportamento sem estimulá-lo a usar a inteligência” (MORIN, 2013, p. 160).

Uma organização burocratizada tende a desumanizar os serviços, em que “a administração burocratizada reage com excesso de rigidez e atraso aos problemas urgentes e aos desafios imediatos” (MORIN, 2013, p. 162). Para tanto, desburocratizar é preciso, e isto implica pensar em gestão de processos. O novo modelo de organização desburocratizado [baseado na Nova Gestão Pública], que pode ser considerado um modelo de transição entre a organização burocrática do passado para a organização do futuro, caracteriza-se pela

adoção de técnicas de desenvolvimento organizacional, gerencial, descentralização de produtos e sistemas. E, a isso se pode incluir o desenvolvimento de gerenciamento de informações com o apoio de um sistema que melhor gerencie a tecnologia da informação (CURY, 2009).

O problema na Gestão de Processo está na complexidade do tratamento do grande volume de dados e informações e também na quantidade de processos que tramitam nas organizações, sobretudo públicas. Este problema muitas vezes é agravado pela falta de um sistema de gerenciamento de processos que auxilie, não apenas no acompanhamento, mas também na avaliação dos processos de modo que possam ser gerenciados de forma mais eficiente, eficaz e efetiva.

No contexto da administração pública, a adoção contínua de TICs na prestação de serviços governamentais tornou-se uma tendência mundial na administração pública, sobretudo, pós movimento de reforma do setor público na década de 1990, conhecido como a Nova Gestão Pública (NGP)⁵ (BERNARDES, et al, 2014). E mais, a internet passa a exercer papel importante no processo de políticas públicas a partir do e-Infomação; e-Serviços; e e-Participação⁶ [em uma perspectiva de governo eletrônico e democracia digital], pós anos de 1990 para literatura internacional e pós anos 2000 no Brasil. As TICs estão contribuindo para um modelo de “democracia conversacional e aberto, onde as TICs oferecem possibilidades para que o cidadão vá além do exercício do voto ou da participação nas organizações sociais tradicionais” (BERNARDES, et al, 2014, p. 764-765).

Contudo, por vezes órgãos ou instituições possuem ao seu dispor uma ferramenta [oriunda do processo de desenvolvimento das TICs] que pode auxiliar em todos os pontos mencionados, mas que é subutilizada, ou seja, seus servidores não a utilizam em toda sua potencialidade. É o que se acredita ser o caso do Sistema de Gestão Protocolo Eletrônico – SGP-e, desenvolvido pela Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina (SEA/SC) para os órgãos da estrutura administrativa pública estadual de Santa Catarina, incluindo a Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC. O governo de Santa Catarina, por meio da Secretaria de Estado da Administração (SEA/SC), incorporou a partir de 2009 um Sistema de Gestão de Processos conhecido como Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico – SGP-e. De acordo com *site* da Secretaria de Estado da Administração:

O SGP-e foi criado para otimizar o gerenciamento de documentos e processos administrativos, tornando a autuação e tramitação mais eficientes, céleres e seguras. Com o aplicativo, o Governo do Estado tem por objetivos reduzir a burocracia nos órgãos e

⁵ Objetivando a redução de gastos e o combate à corrupção, nota-se que o foco da NGP era o de tornar a administração pública eficiente tal como o setor privado, buscando assim modernizar as estruturas administrativas e, sobretudo, otimizar seus serviços *internamente* (BERNARDES, et al, 2014, p. 763).

⁶ E-Infomação: utilização da TIC para prestar e disseminar informações sobre temas da agenda pública, processos, regulamentos, etc. Ex.: mensagens de textos, boletins online, mensagens em redes sociais. E-Consultas: busca envolver a população no ciclo de políticas públicas, utilizando as TIC para abrir espaço seja para discutir e opinar sobre uma determinada agenda, ou propor alguma. Ex.: enquetes online, salas de bate-papo, redes sociais, consultas públicas. E-Tomada de Decisão (Participação): canais eletrônicos ou digitais que buscam o engajamento direto da população em processos de tomada de decisão, por exemplo: Orçamento Participativo, votação eletrônica, etc.

eliminar gradativamente a utilização de papel, com vistas à tramitação somente por meio digital (SEA, 2017).⁷

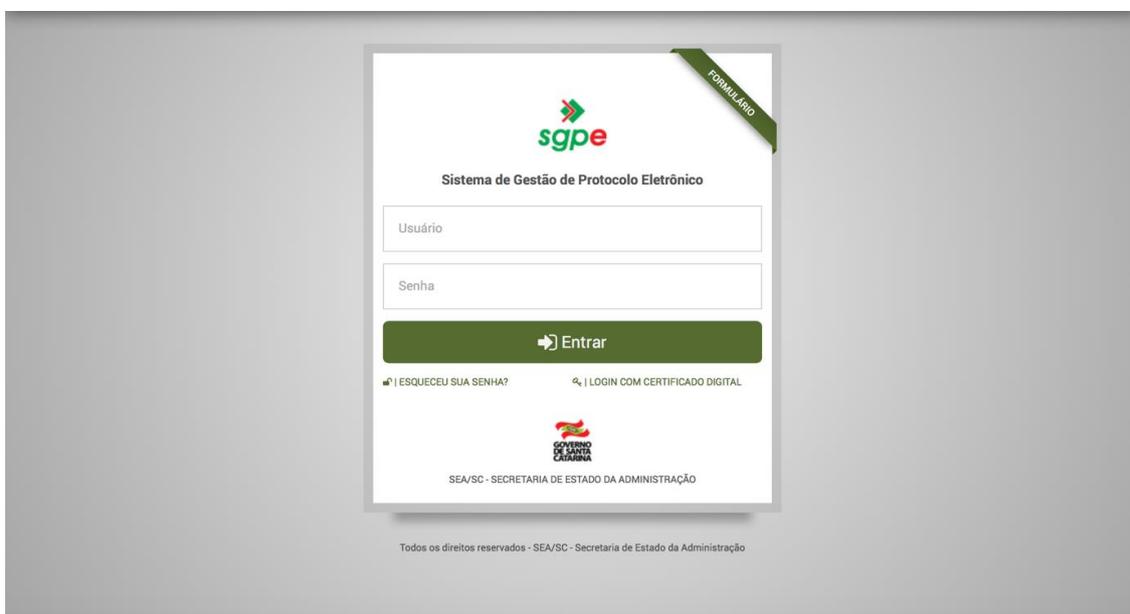
O SGP-e é considerado pela Secretaria de Estado da Administração como:

[...] uma solução para gerenciamento de processos administrativos em formato digital que permite a autuação e tramitação tanto de processos físicos (papel) quanto digitais bem como a inclusão de peças processuais e o gerenciamento de documentos (SEA, 2017).

Além disso, o Sistema SGP-e interliga os demais órgãos públicos estaduais de Santa Catarina [o que em uma perspectiva de e-Gov em nível de maturidade, pode ser caracterizado como integrado], ou seja, a gestão dos processos pode ser realizada tanto internamente quanto externamente à instituição para os casos de processos de demandem de tramitação por mais órgãos públicos do Estado. Tudo isso com o uso de um único sistema.

Segundo notícia veiculada no site da Secretaria de Estado da Administração, em 06 de março de 2017 o SGP-e passou por alterações e agora apresenta um novo design. Essa reformulação lhe proporcionou uma nova interface, mais convidativa e de fácil entendimento ao usuário. As mudanças na tecnologia de desenvolvimento do SGP-e facilitaram a implementação de novas funcionalidades e recursos. Ainda, a solução visou possibilitar a assinatura digital de documentos com certificados digitais ICP-Brasil (SEA, 2017).

Figura 1: “Print” Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico.



Fonte: *Print* Página de Entrada SGP-e (2018.)

⁷ Cabe mencionar que este processo de eliminar o uso de papéis físicos contribui no que tange à sustentabilidade, sobretudo, as dimensões econômica e ambiental, descritas por Sachs (1993).

Como o SGP-e possui a funcionalidade de tramitação dos processos digitais, diversos órgãos e entidades do Estado de Santa Catarina já estão fazendo uso de tais funcionalidades e deixaram de utilizar os processos físicos. É o caso, por exemplo: da Secretaria de Estado da Infraestrutura de Santa Catarina (SIE/SC), do Departamento de Transportes e Terminais (DETER) e do Departamento Estadual de Infraestrutura de Santa Catarina (DEINFRA/SC) (SEA, 2017).

Ademais, a Secretaria de Estado da Administração, através da Gerência de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica, publicou em 15 de junho de 2011 a Instrução Normativa n. 2, que visa o estabelecimento de regras e procedimentos relativos à utilização do Sistema de Gestão do Protocolo Eletrônico (SGP-e), orientando a administração pública estadual quanto ao gerenciamento de documentos e processos físicos e eletrônicos. Conforme o documento, é obrigatório o uso do SGP-e em todos os órgãos e entidades da administração pública direta, autarquias e fundações (SEA, 2017).

3 Análise de caso: o uso [não uso] de uma ferramenta de e-Administração pelos servidores da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) em Ibirama

A histórica da UDESC começa em 1965, quando o Decreto Estadual n. 2.802, de 20 de maio, cria a UDESC, na época chamada Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina. Os marcos iniciais são considerados a então Faculdade de Educação (FAED), criada em 1963, e a então Escola Superior da Administração e Gerência (ESAG), fundada em 1964, ambas em Florianópolis (UDESC, 2017).

A partir de outubro de 1990, com a Lei nº 8.092 de 01.10.90, a Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina é transformada em Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Assim, constituindo-se em fundação pública mantida pelo Estado, vinculada à Secretaria de Estado da Educação, com patrimônio e receita próprios, autonomia didático-científica, administrativa, financeira, pedagógica e disciplinar, observada, no que for aplicável, a organização sistêmica estadual. Como ente jurídico próprio, goza do princípio constitucional da autonomia universitária. (UDESC, 2005)

Em 2000 a UDESC passa a oferecer o curso de Pedagogia na modalidade a distância, implantado um ano antes. Em 2002, são criados o Centro de Educação a Distância (CEAD) e Centro Educacional do Oeste (CEO). Em 2006, são criados os centros de ensino em São Bento do Sul (CEPLAN) e do Alto Vale do Itajaí (CEAVI), em Ibirama. No mesmo ano, a UDESC implantou o centro de ensino de Laguna (CERES). Em 2013, a UDESC é avaliada pelo MEC como a quarta melhor universidade estadual do país e a melhor de Santa Catarina em relação aos cursos de graduação.

A UDESC iniciou suas atividades na cidade de Ibirama de forma permanente no dia 01 de janeiro de 2007 (CEAVI, 2017). A partir do Decreto n. 4.832, de 06 de dezembro de 2006, expedido pelo então Governador do Estado de Santa Catarina, foi criado o Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí (CEAVI), também conhecido por Campus V,

mas hoje, de acordo com a nova política institucional, é chamado apenas de UDESC Ibirama (CEAVI, 2017).

Como forma de instalar o seu novo Centro, a UDESC firmou convênio com a Fundação Educacional Hansa Hammonia (FEHH), uma instituição particular de ensino superior localizada em Ibirama, na estrutura hoje ocupada pelo Campus da UDESC Ibirama, e também com a Prefeitura Municipal de Ibirama, objetivando estabelecer e viabilizar a transição e transferência dos cursos da FEHH para a UDESC (CEAVI, 2017).

Atualmente a UDESC Ibirama oferece três cursos de bacharelado: Ciências Contábeis, Engenharia de Software e Engenharia Sanitária⁸ (CEAVI, 2017). Iniciou a sua atuação na Pós-graduação em 2012 com o curso *Lato Sensu* em Engenharia de Software e em 2013 com o curso *Lato Sensu* em Controladoria e Finanças (CEAVI, 2017).

A unidade de Ibirama apresentou em 2017 650 alunos, 65 professores e 22 técnicos universitários. Já inseriu no mercado 350 profissionais formados nos mencionados cursos (CEAVI, 2017). A UDESC Ibirama desenvolve também vários projetos de pesquisa e extensão junto à comunidade interna e externa, trazendo grande visibilidade para a UDESC na região do Alto Vale do Itajaí (CEAVI, 2017).

No que tange à gestão de processos, a UDESC Ibirama utiliza o SGP-e. Segundo Araújo (2009, p. 26), o conceito de processo pode ser entendido quanto à sua existência:

Processo é a introdução de insumos (entradas ou *inputs*) num ambiente, formado por procedimentos, normas e regras que, ao processarem os insumos, transformaram-nos em resultados que serão enviados (saídas ou *outputs*) aos clientes do processo.

Para Davenport (1994), um processo é um conjunto de atividades estruturadas e medidas, destinadas a resultar num produto específico para um determinado cliente ou mercado. Assim, é possível entender que processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas de forma lógica, que envolve pessoas, equipamentos, procedimentos e informações e, quando executadas, transformam entradas em saídas, agregam valor e produzem resultados (PRADO JÚNIOR, 2013).

Compreendido o conceito de processo, torna-se fundamental diferenciar a Gestão de Processos da Gestão por Processos. Prado Junior (2013), de forma simples e objetiva explica que:

A Gestão de Processos como sendo a prática da melhoria contínua dos processos e a Gestão por Processos como sendo a prática da análise, modelagem e a implementação dos processos de negócios mudando a estrutura da organização” (PRADO JÚNIOR, 2013, p. 18).

A presente discussão poderia simplesmente se ater na Gestão de Processos, entendendo o Sistema SGP-e como uma ferramenta de tramitação e acompanhamento dos processos, porém, em tempos que se exige da gestão pública desburocratização da sua estrutura e dos

⁸ Em processo de substituição pelo Curso Superior de Engenharia Civil, aprovado pela Resolução No. 069/2017-CONSUNI.

seus processos, maior transparência, inovação e agilidade nos processos decisórios, entende-se ser necessário o aprofundamento do ponto de vista da Gestão por Processos.

Significa dizer que a Universidade necessita entender a importância de um sistema eletrônico de gestão de processos como uma ferramenta que auxilie na tomada de decisões, no controle interno, na inter-relação entre setores, conduzindo para a descentralização e alinhamento das ações com os objetivos e metas da instituição. Ou seja, a reestruturação na Administração Pública deve contemplar simultaneamente ações em duas frentes: uma é a criação de um ambiente com maiores incentivos à eficiência, e a segunda parte da incorporação de tecnologias (principalmente Tecnologia da Informação) aos processos de governo (FERRER, 2007. p. 27).

Uma das maiores dificuldades na implantação de Sistemas de Informação está no fato de que as organizações na esfera pública com cultura organizacional considerada estável e madura tendem a estar estruturadas por padrões não escritos, organizados por um elenco de regras de caráter impessoal que contribui para delimitar formalmente o espaço organizacional (MATIAS-PEREIRA, 2007, p. 17).

A cultura organizacional ocupa um lugar de destaque no âmbito das organizações, sendo ela formada por pressupostos, crenças e valores compartilhados pelos membros de uma organização, sendo derivada de um ambiente social específico (MATIAS-PEREIRA, 2007). Cada organização tem uma cultura organizacional, específica, apoiada, transmitida e transformada através do processo de interação social dos inúmeros e diferentes atores que nela atuam (MATIAS-PEREIRA, 2007, p. 17). Sendo assim, ocorre o uso do SGP-e? Como ocorre hoje o uso do SGP-e pelos servidores da UDESC em Ibirama? Quais as fragilidades visualizadas? Quais as potencialidades? Para responder, a presente pesquisa se apresenta.

4 Metodologia utilizada para coleta e tratamento dos dados

Cujo intuito do presente trabalho está na verificação do uso [ou não uso] de uma ferramenta de e-Administração no contexto do governo eletrônico, o SGP-e, em uma Instituição específica, na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), no Centro de Educação Superior do Alto Vale (CEAVI), se realizou pesquisa por meio da técnica de coleta de dados questionário (via *Google Forms*)⁹ a fim de entender com maior profundidade algumas questões, tais como: ocorre uso do SGP-e? Quais os principais usos? Frequência de uso?

Foram obtidas 46 respostas, estratificadas da seguinte forma:

⁹ Ressalta-se que o presente trabalho não teve tem como objetivo perfazer uma densa e profunda discussão teórica sobre os conceitos, mas sim, uma análise mais detalhada sobre os dados coletados na referida instituição, entendendo que diversos outros trabalhos já trataram deste assunto.

Quadro 1: Total de servidores do CEAVI e quantidade de respondentes.

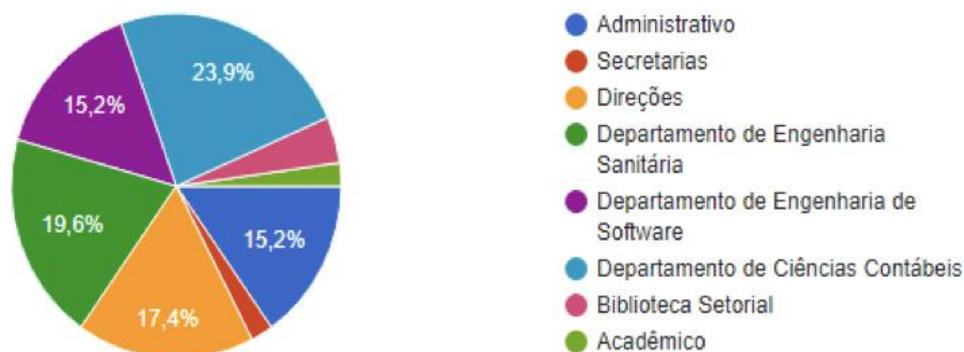
Grupo	Total de servidores	N Respondentes	% Respondentes
Técnicos	21	18	85,72
Professores Efetivos	28	22	78,56
Professores Colaboradores	28	06	21,43

Fonte: dados da pesquisa.

Para análise das respostas se utilizou da estatística descritiva facilitando assim a compreensão dos dados e das análises, conforme segue na próxima seção.

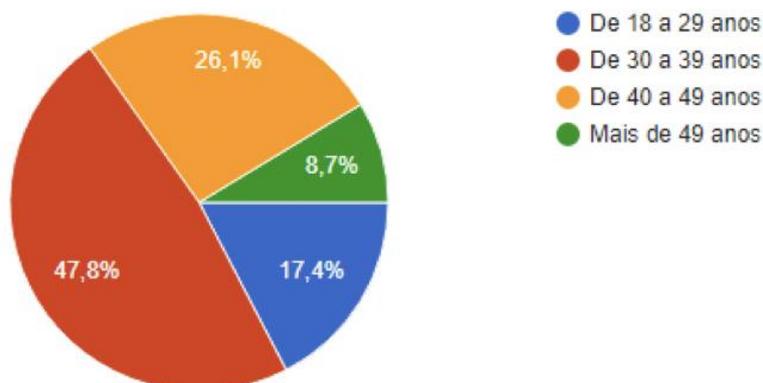
5 Resultados Obtidos

Quanto aos cargos ocupados no Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí (CEAVI), se tem que, dos respondentes, 47,8% são professores efetivos, 13% professores colaboradores e 39,1% técnicos universitários. Ainda, os respondentes estão assim distribuídos nos setores/departamentos (Gráfico 1):

Gráfico 1: Setor/Departamento dos respondentes.

Fonte: dados da pesquisa - *Google Forms* (2017).

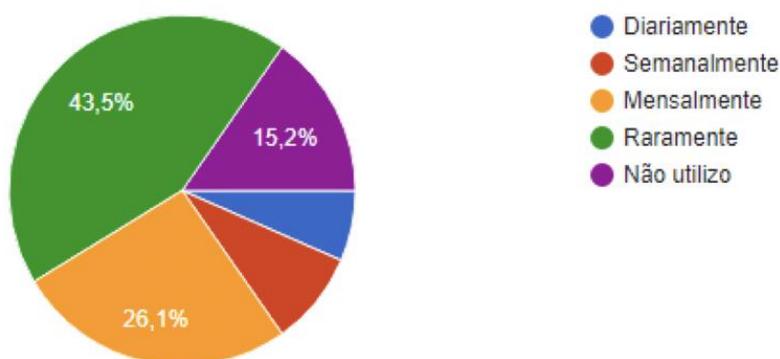
Destarte, comparativamente em relação aos três departamentos do centro (Engenharia de Software, Engenharia Sanitária e Ciências Contábeis) se verifica uma maior participação no que tange a aplicação do questionário, do departamento de Ciências Contábeis. Considerando a faixa etária dos respondentes se tem que, a maior parte deles estão compreendidos na faixa etária de 30 a 39 anos (Gráfico 2):

Gráfico 2: Faixa etária dos respondentes.

Fonte: dados da pesquisa - *Google Forms* (2017).

Quanto aos estratos analisados, se tem que 50% do corpo técnico apresenta faixa etária de 30 a 39 anos e 27,78% de 18 a 29 anos. Já, no grupo dos professores colaboradores 50% apresentam faixa etária de 18 a 29 anos, 33,33% de 40 a 49 anos e 16,67% deles mais de 49 anos. Em relação aos professores efetivos, 59,09% apresentam faixa etária de 30 a 39 anos, 36,36% compreendida entre 40 a 49 anos e 4,55% mais de 49 anos. Do total respondente, 73,9% possui Pós-Graduação Completa, 10,9% superior incompleto e 10,9% superior completo.

Ao perguntar sobre o conhecimento dos técnicos, professores efetivos e colaboradores acerca do SGP-e, se nota que 10,9% do total de respondentes disse não conhecer e outros 30,4% disseram conhecer em parte. Já, outros 58,7% informaram conhecer sistema. Complementando a análise, 43,5% dos respondentes informaram que raramente usam o sistema e 15,2% disseram não utilizar. Outros, 26,1% usam mensalmente (Gráfico 03):

Gráfico 3: Frequência de uso do SGP-e.

Fonte: dados da pesquisa - *Google Forms* (2017).

Daqueles que informaram que conhecem o SGP-e, 51,85% disseram que não utilizam o sistema ou que utilizam raramente. Já, aqueles que disseram conhecer o sistema e que o utilizam de fato (diariamente, semanalmente ou mensalmente) representam 48,15%. Destes que utilizam de fato (diariamente, semanalmente ou mensalmente) se verifica que o maior percentual de usuários está alocado no setor administrativo e no departamento de Ciências Contábeis. Sendo que na periodicidade diariamente, apenas o setor administrativo respondeu utilizá-lo¹⁰. Isso demonstra a pouca utilização do sistema por parte dos servidores do CEAVI, haja vista que mais da metade informa que utiliza ou raramente utilizado o SGP-e. Quando perguntados sobre o motivo pela utilização do SGP-e, se tem as seguintes respostas (Quadro 2):

Quadro 2: Principais usos do SGP-e.

Motivo	% do total
progressão/promoção	15,2
movimentação interna	15,2
participação em evento	15,2
providências administrativas	13
consultas	6,5
afastamento	4,3
diárias	4,3

Fonte: dados da pesquisa.

Se pode inferir que os principais usos do SGP-e ocorrem mediante necessidades específicas, e não para uma maximização de gestão, verificado isto pelo Quadro 2 apresentado. Se constata que o sistema está sendo subutilizado, o que talvez, possa ser explicado pelo fato de que 97,8% do total de respondentes disse que não fez qualquer curso sobre o SGP-e¹¹ e mais, 80,4% informaram que não conhecem todas as funcionalidades/recursos disponibilizados pelo SGP-e. Apenas um único respondente disse que conhece todas as funcionalidades do sistema e 17,4% disse conhecer em parte.

Isso demonstra que, além da pouca utilização, a maioria dos servidores (mais de 80%) afirma desconhecer todas as funcionalidades dele. Com base nisso é possível afirmar que, por desconhecimento, diversas funcionalidades que poderiam ajudar na gestão dos processos não estão sendo utilizadas, ou seja, a eficiência de gestão não está sendo alcançada como se espera com a proposta do SGP-e, lembrando que o seu objetivo é “otimizar o gerenciamento de documentos e processos administrativos, tornando a autuação e tramitação mais eficientes, céleres e seguras” (SEA, 2017). Denota-se também que o desconhecimento é decorrente da falta de cursos que poderiam capacitar os servidores para operarem o referido sistema, haja vista que a maioria dos servidores não fez qualquer curso sobre o SGP-e.

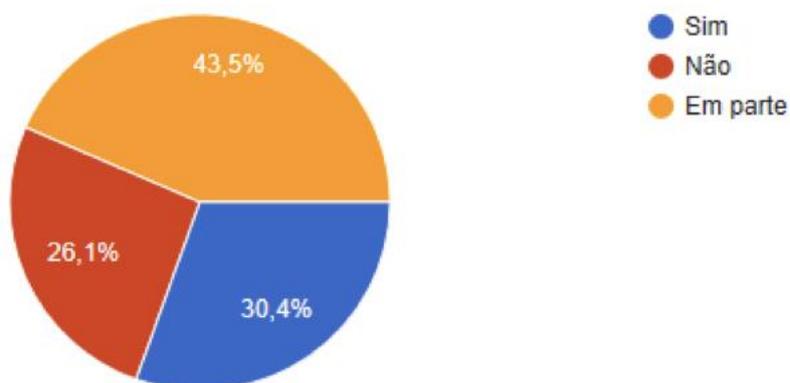
Apesar de ter sido desenvolvido um sistema que visa melhorar a gestão de processo nos órgãos públicos do Estado, pouco foi investido em treinamento dos servidores para que estes pudessem aproveitar ao máximo dos benefícios do sistema implantado. Quando

¹⁰ Professores colaboradores responderam, em sua maioria, que não utilizam o SGP-e.

¹¹ Um único respondente disse ter realizado curso sobre o sistema, e este servidor está alocado nas direções.

questionados sobre o conhecimento da expressão “Transformação Digital”, que está na base do processo do SGP-e, 30,4% respondeu que sabe seu significado (Gráfico 4):

Gráfico 4: Conhecimento sobre expressão “Transformação Digital”.

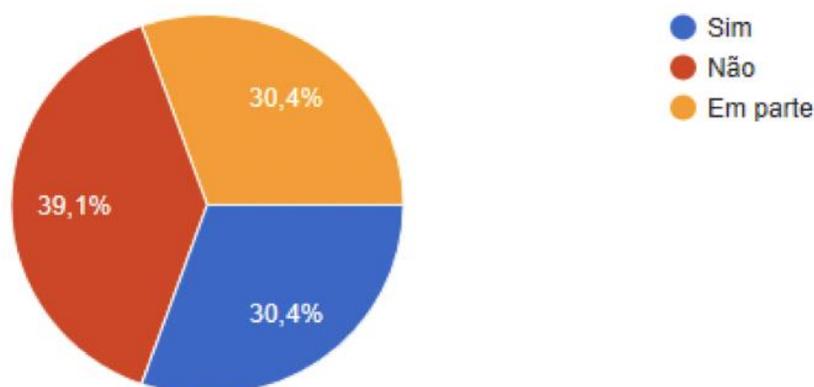


Fonte: dados da pesquisa - *Google Forms* (2017).

Entretanto, 26,1% não sabe o que significa a expressão “Transformação Digital”. Daqueles que disseram que sabem, a maior proporção é de professores efetivos. Fato a ser observado é que dos respondentes que estão alocados no Departamento de Engenharia de Software, que em tese possuem maior facilidade e afinidade com o tema, 57,14% disseram que sabem sobre a expressão. Do estrato de respondentes de técnicos, direções e secretarias (dezesseis no total), apenas 25% deles disseram que sabem o que significa a expressão.

Quando questionado sobre o conhecimento de que o SGP-e oferece a possibilidade de tramitação com processo 100% digitais, inclusive com a possibilidade de assinatura digital de documentos, a maior parte deles demonstra desconhecer ou conhecer em parte. Novamente aqui, depreende-se que existe o desconhecimento por uma parte considerável dos servidores do CEAVI quanto a aspectos tão importantes da Gestão de Processo e da Nova Gestão Pública, que consiste na “Transformação Digital” e consequente tramitação de processos eletrônicos pelo SGP-e. Tal desconhecimento, em parte, também decorre da pouca informação e capacitação oferecida aos servidores (Gráfico 5):

Gráfico 5: Conhecimento sobre o recurso que possibilita a tramitação de processos de forma 100% digital e assinatura eletrônica.



Fonte: dados da pesquisa - *Google Forms* (2017).

Tendo em vista que o SGP-e está conceituado dentro da perspectiva de Governo Eletrônico, é preciso elencar ainda a maturidade (E-Gov, 2017) deste sistema, ou seja, o desempenho alcançado por um processo ou organização. Se verifica que a plataforma está muito próximo da última e mais avançada fase da maturidade de um sistema de governo eletrônico, o integrado, em que oferta serviços eletrônicos em um único portal ou plataforma, integrando setores e demais órgãos, mas para isso, é preciso que seja utilizado.

Perguntados aos respondentes sobre a integração do SGP-e com demais órgãos estaduais, menos da metade disse saber que há integração (41,3%). Do total, 37% não sabem da integração e 21,7% em parte. Se evidencia assim que, se não há uma cultura organizacional que demonstre a importância e abrangência do sistema, os seus usuários (ou possíveis usuários) não farão o uso. Muito deste não uso se dá pelo fato de que falta incentivo, falta de cursos ou treinamentos e pelo desconhecimento sobre as funcionalidades do SGP-e, como demonstram os dados da pesquisa (Quadro 3).

Quadro 3: Principais Motivos para o “Não Uso” do SGP-e.

Motivo pelo não uso do SGP-e	% do total de respondentes
Falta de Incentivo ao Uso	45,7
Falta de Curso/Treinamento	41,3
Desconhecimento sobre as Funcionalidades e Recursos	39,1
Interface Pouco Atrativa	13,0
Complexidade do Sistema	10,9

Fonte: dados da pesquisa.

Desta forma, é preciso pensar em recursos e caminhos que visem o estímulo ao uso do sistema e suas ferramentas, que por sua vez, contribui para a gestão institucional de

monitoramento, transparência, agilidade e assertividade na tomada de decisões nos processos, melhorando a gestão e reduzindo o excesso de burocracias.

A maior parte dos respondentes, 82,60% deles, disse que o uso das TIC na gestão pública é muito importante e essencial e que estão dispostos a realizar curso sobre o uso do SGP-e – 78,3% dos respondentes disse que o faria. O que se constata é que o SGP-e é subutilizado pelos servidores [técnicos e professores] do CEAVI devido à falta de conhecimento e importância do sistema¹². Desta forma, a criação de uma ferramenta, que visa “desburocratizar” processos e dar mais agilidade nos mesmos, acaba, quando não utilizado, refletindo em uma situação contrária.

6 Notas finais

No contemporâneo período técnico-científico-informacional (SANTOS, 1994) está a perspectiva do e-Gov, como uma tendência na Gestão Pública em transformar os processos físicos em digitais [a partir da chamada e-Administração], pois os benefícios da tramitação eletrônica são muitos: desburocratização, maior celeridade, transparência e economicidade, e também sustentável sob o ponto de vista da dimensão ambiental e econômica. Contudo, para que a transição ocorra é necessária uma mudança na cultura organizacional dos servidores que ainda resistem à utilização de processos digitais, talvez pela necessidade de ter algo físico/palpável em suas mãos para trabalhar.

Verificou-se que o sistema de protocolo eletrônico SGP-e é uma ferramenta facilitadora ao realizar a padronização da gestão de processos nos órgãos públicos da estrutura administrativa estadual de Santa Catarina. Também é inovador ao passo que permite o acompanhamento da tramitação dos processos proporcionando maior transparência, e também por viabilizar a implementação e gestão de processos de forma inteiramente digital, ou seja, eliminando o uso dos processos físicos. Tudo isso conduz à melhoria da gestão de processos, pois facilita a tomada de decisões com foco nos resultados e estes, por sua vez, alinham-se com os planos estratégicos das organizações. Tais características vão ao encontro da desburocratização e da Nova Gestão Pública.

A partir do estudo de caso com base nos servidores da UDESC em Ibirama, foi identificado que o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são fundamentais para que ocorra a melhoria da gestão dos processos, embora existir grau elevado de resistência por parte dos servidores públicos quanto à sua utilização. Com base nos dados coletados, constatou-se que os pontos que mais impactam na pouca adesão ao SGP-e são justamente a ausência de incentivo ao uso e a falta de capacitação dos servidores para utilização do sistema. A pesquisa conseguiu mostrar a percepção dos servidores da UDESC Ibirama em relação ao uso do SGP-e, evidenciando também que os usuários pesquisados desconhecem boa parte das ferramentas oferecidas pelo sistema, o que ajuda a justificar o fato da baixa adesão ao SGP-e.

¹² Como forma de mitigar este problema, a Universidade passa a oferecer, a partir de maio, aos seus servidores curso on-line (gratuito) sobre o SGP-e por meio da Escola Virtual de Administração Pública. Disponível em: <<http://ead2.sc.gov.br>>.

Diante disso, comprovou-se a falta de incentivo e desconhecimento sobre o funcionamento e recursos oferecidos pelo SGP-e, demonstrando que o sistema está realmente sendo subutilizado na UDESC Ibirama, pois quase a metade (43,5%) dos informantes afirmam que raramente utilizam o SGP-e. Ainda, 45,7% dos usuários informaram que o principal motivo da não utilização do sistema decorre da falta de incentivo ao uso, 41,3% alegaram falta de curso ou treinamento e 39,1% informaram que a baixa adesão se dá pelo desconhecimento das funcionalidades e recursos do SGP-e.

Logo, denota-se que o desconhecimento das funcionalidades e recursos é decorrente da falta de cursos ou treinamentos que poderiam ser oferecidos aos usuários. E assim, não se constata resistência por parte dos servidores em aderir ao uso do sistema informatizado por pensar ser demasiadamente complexa a sua utilização, pois apenas 10,9% dos usuários consideram o sistema complexo. Com relação a atratividade do sistema, apenas 13% consideram a interface do sistema pouco atrativa. Ou seja, a baixa adesão ao SGP-e se deve pela ausência de incentivo ao uso, falta de curso ou treinamento aos usuários, o que, conseqüentemente, ocasiona o desconhecimento das funcionalidades e recursos do SGP-e apontado pelos servidores. Todavia, os mesmos usuários sentem a necessidade de capacitação para melhor utilização do sistema bem como maior incentivo ao uso.

Como resultado deste estudo, se pode inferir que não basta criar novas ferramentas de gestão [amparadas na organização em rede de internet, por exemplo, e-Gov / e-Administração], é preciso, além de criar as ferramentas [de certa forma integradas], promover sensibilização e treinamento ao uso, constante monitoramento, visando assim, maior eficiência nos processos de gestão, sendo esta, uma das premissas de tais ferramentas. Ainda, novas pesquisas necessitam ser realizadas com o intuito de compreender tais perspectivas de governo eletrônico e correlação com a gestão / administração pública.

7 Referências

- BERNARDES, MB; SANTOS, PM; ROVER, AJ. Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. In: **Revista de Administração Pública** 49 (3), 761-792, 2015.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CURY, A. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2009.
- DA SILVA, E.G. R. ; DE OLIVEIRA, T. P. S. ; BEDIN, S. P. M. ; ROVER, A. J. Processamento cognitivo da informação para tomada de decisão. In: **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**. v.1 n.1, 2011.
- DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- DENHARDT, R. B. **Teorias da administração pública**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- E-GOV – **Governo Eletrônico**. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/>> Acesso em ago. de 2017.
- FERRER, F. **Gestão pública eficiente: impactos econômicos de governos inovadores**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007;
- LEITNER, C. **E-Government in Europe: The State of Affairs**, Euro- pean Institute of Public administration, 2003. www.eipa.nl.
- LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

STALOCH, Rubens; CAMPESTRINI, Renan Thiago; DA SILVA, Ivonete Ramos; ROCHA, Isa de Oliveira. Análise descritiva do uso [não uso] de uma ferramenta de e-Administração [SGP-e] na Universidade do Estado de Santa Catarina no campus do Alto Vale do Itajaí – CEAVI. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 17, p. 171-187, out. 2018.

- MARTINUZZO, J. A. Governo eletrônico no Brasil: paradigmas políticos da gênese. In: Revista IP numero 02 - sofrendo 15 - **Informática Pública** vol. 9 (2): 15-28, 2007.
- MATIAS-PEREIRA, J. **Manual gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MORIN, E. **A Via para o futuro da humanidade**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2013.
- PRADO JÚNIOR, T. X. **Gestão Por Processos: Instrumento de Governança na Administração Pública**. Monografia, 2013. Disponível em: <<http://www.esg.br/images/Monografias/2013/PRADOJUNIOR.pdf>>. Acesso em: 25 set 2017.
- ROVER, A. J. Introdução ao governo eletrônico. In: **Democracia digital e governo eletrônico**, v.1, n.1, 2009.
- SACHS, I. **Estratégias de Transição para o Século XXI, desenvolvimento e meio ambiente**. São Paulo: Studio Nobel, 1993.
- SALM, J. F.; MENEGASSO, M. E. **Revista de Ciências da Administração; Florianópolis** Vol. 11, Ed. 25, (Sep/Dec 2009): 83.
- SANTOS, M. **Técnica, espaço, tempo** – globalização e meio técnico-científico informacional. São Paulo: Hucitec, 1994.
- SANTOS, P. M. ; SELIG, P. M. Indicadores para o novo serviço público: uma análise bibliométrica e sistêmica. In: **Perspectivas em Ciência da Informação (Impresso)**, v. 19, p. 82-97, 2014.
- SANTOS, P. M. ; BERNARDES, M.B. ; ROVER, A.J. ; MEZZARROBA, O. Ranking dos Tribunais de Contas Brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. In: **Revista de Administração Pública (Impresso)**, v. 47, p. 721-744, 2013.
- SEA, Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina. **Implantação do processo digital nos órgãos SIE, DETER e DEINFRA**. Disponível em: <http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=1356&Itemid=519&lang>. Acesso em: 14 set 2017.
- SEA - Secretaria de Estado da Administração. **Informativo SGPE**. Disponível em: <<http://informativo.sgpe.sea.sc.gov.br/>>. Acesso em: 14 set. 2017.
- SEA - Secretaria de Estado da Administração Santa Catarina. **SEA divulga nova instrução normativa sobre o Sistema de Gestão do Protocolo Eletrônico**. Disponível em: <http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=1356&Itemid=519&lang>. Acesso em: 14. set 2017.
- SEA - Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina. **SGP-e: Consulta de processos**. Disponível em: <<https://sgpe.sea.sc.gov.br/atendimento/consProcessoSEASC.do>>. Acesso em: 14 set. 2017.
- SEA - Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina. **SGP-e: Notícias**. Disponível em: <http://www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=1356&Itemid=519&lang>. Acesso em: 14. set 2017.
- UDESC, Universidade do Estado de Santa Catarina. **Apresentação**. Disponível em: <<http://www.udesc.br/historico>>. Acesso em: 14. set 2017.
- UDESC, Universidade do Estado de Santa Catarina. **Sobre**. Disponível em: <<http://www.udesc.br/sobre>>. Acesso em: 14. set 2017.
- UDESC, Universidade do Estado de Santa Catarina; Comissão de Planejamento da Expansão da UDESC. **Planejamento estratégico: missão, princípios, valores, visão, estratégias: plano 20 - 2005/2025**. Florianópolis, 2005.
- WEBER, M. **Essays in Sociology**. Tradução por LTC-Livros Técnicos e Científicos Editora S.A. Rio do Janeiro. 1982.