



**INSTITUTO FEDERAL**  
Rondônia



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

**MARIA DE JESUS NEVES DOS SANTOS**

**CELERIDADE DO PROCESSO ELETRÔNICO NA GESTÃO PÚBLICA**

**PORTO VELHO/RO**  
**2024**

**MARIA DE JESUS NEVES DOS SANTOS**

**CELERIDADE DO PROCESSO ELETRÔNICO NA GESTÃO PÚBLICA**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública EaD do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública EaD.

Orientadora: M.a Tainá Trindade Pinheiro.

**PORTO VELHO/RO  
2024**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO,  
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Santos, Maria de Jesus Neves dos.  
CELERIDADE DO PROCESSO ELETRÔNICO NA GESTÃO  
PÚBLICA / Maria de Jesus Neves dos Santos, Porto Velho-RO, 2024.  
15 f.

Orientador(a): Profª. Ma. Tainá Trindade Pinheiro.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão  
Pública EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de  
Rondônia - IFRO, Porto Velho-RO, 2024.

1. Tecnologia de informação e comunicação (TIC). 2. Gestão documental.  
3. Documentação eletrônica. I. Pinheiro, Tainá Trindade (orient.). II. Instituto  
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. III. Título.

**Bibliotecário(a) Responsável:** Marlene Fouz da Silva, CRB-11/946 (Campus Porto Velho Zona Norte)

## **CELERIDADE DO PROCESSO ELETRÔNICO NA GESTÃO PÚBLICA**

### **SPEED OF ELECTRONIC PROCESSES IN PUBLIC MANAGEMENT**

Maria de Jesus Neves dos Santos<sup>1</sup>  
Tainá Trindade Pinheiro<sup>2</sup>

#### **RESUMO**

O setor público enfrenta uma ampla gama de documentos e processos acumulados, o que torna essencial a implementação de mudanças e inovações para aprimorar os serviços e aumentar a eficiência tanto da organização quanto dos profissionais envolvidos. Este artigo apresenta um estudo sobre a celeridade do processo eletrônico de informações na gestão pública, uma tecnologia que facilita a comunicação e a informação de forma dinâmica e flexível. A pesquisa tem como objetivo avaliar o desempenho do processo eletrônico de informações a partir da experiência de diferentes órgãos, bem como analisar os pontos críticos. A metodologia aplicada na pesquisa foi de natureza qualitativa através da interpretação de textos, teorias e conceitos existentes sobre o tema, por meio de revisão bibliográfica. Conclui-se que apesar de haver alguns casos de resistência por parte dos colaboradores durante o processo de implantação dos sistemas, os resultados são positivos na utilização dos processos eletrônicos de informações, demonstrando que a tecnologia traz benefícios e eficiência para o setor público.

**Palavras-chave:** Tecnologia de informação e comunicação (TIC). Gestão documental. Documentação eletrônica.

#### **ABSTRACT**

The public sector faces a wide range of accumulated documents and processes, which makes it essential to implement changes and innovations to improve services and increase the efficiency of both the organization and the professionals involved. This article presents a study on the speed of the electronic information process in public management, a technology that facilitates communication and information in a dynamic and flexible way. The research aims to evaluate the system's performance based on the experience of different bodies, as well as analyzing critical points. The methodology applied was qualitative in nature through the interpretation of existing texts, theories and concepts on the topic, through a bibliographic review. It is concluded that despite there being some cases of resistance on the part of employees during the system implementation process, the results are positive in the use of electronic information processes, demonstrating that the technology brings benefits and efficiency to the public sector.

**Keywords:** Information and communication technology (ICT). Document management. Electronic documentation.

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de curso superior de Tecnologia em Gestão Pública – EAD, do IFRO.

<sup>2</sup> Docente do curso de curso superior de Tecnologia em Gestão Pública – EAD, do IFRO

## 1. INTRODUÇÃO AO PROCESSO ELETRÔNICO NA GESTÃO PÚBLICA

Os processos eletrônicos de informação envolvem a aplicação de tecnologia digital para o gerenciamento, armazenamento e transmissão de dados e documentos em uma organização. Na administração pública, essa prática é essencial para aprimorar a eficiência, transparência e acessibilidade dos serviços. A digitalização diminui a burocracia, agiliza a tomada de decisões e facilita o acesso à informação pelos cidadãos, promovendo a responsabilidade e a participação social (BRASIL, 2011).

De acordo com Santos et al. (2017), o sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos é um instrumento crucial para aumentar a produtividade, organizar documentos, recuperar espaço físico, otimizar o gerenciamento, manter arquivos e garantir a segurança das informações, com foco na agilidade na obtenção de dados para a tomada de decisões.

A implantação de sistemas eletrônicos na gestão pública começou na década de 1980, com os primeiros softwares voltados para a administração pública. Nos anos 1990, o Brasil iniciou um processo de informatização dos serviços públicos, destacando a criação do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI). A publicação da Lei de Acesso à Informação e a criação do e-SIC contribuíram para aumentar a transparência e o uso de tecnologias digitais. Atualmente, ferramentas como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) estão sendo adotadas em diversos órgãos públicos para aprimorar processos e aumentar a eficiência administrativa (BRASIL, 2011).

Gastos com a aquisição de materiais para tramitar processos em papel aumentam os custos e refletem na lentidão das conclusões, na dificuldade de localizar arquivos e frequentes casos de extravio. Um impacto notável também é percebido na área de impressão, com a diminuição no uso de impressoras, toners e cartuchos, além de materiais de expediente como canetas, carimbos, colas e grampeadores. Um Sistema de Informação não se restringe apenas ao fator tecnológico, devendo considerar também os operadores do sistema e os processos organizacionais, compreendendo três dimensões (LAUDON, LAUDON; 2010):

**Quadro 01: Dimensões dos Sistemas de Informação**

DIMENSÃO	PRINCIPAIS ASPECTOS
Organizacional	Estrutura, processos organizacionais, história, cultura, conflito, especializações funcionais, grupos internos de interesse.
Humana	Pessoas competentes, treinamento, atitudes profissionais e comportamento da administração.
Tecnológica	Hardware computacional, software, tecnologia de administração de dados, tecnologia de redes e telecomunicações.

**Fonte:** LAUDON, LAUDON (2010):

De acordo com Silva (2019), um dos maiores desafios na gestão pública é a organização das informações provenientes de documentos físicos, pois consome tempo e espaço e geram custos com estantes e armários, além de dificultar o acesso e a recuperação. A adoção de gestão eletrônica não apenas promove a economia de papel, mas também permite a recuperação gradual do espaço anteriormente ocupado por grandes volumes de documentos diversos. Essa mudança melhora a organização, otimiza o gerenciamento e a manutenção dos arquivos, além de protegê-los contra incêndios e insetos.

De acordo com Silva (2019), são inúmeros os benefícios que podem ser esperados com a implantação de um processo eletrônico de informações:

- Diminuição dos custos financeiros e ambientais relacionados à impressão (impressoras, toners, papel e contratos).
- Redução dos custos operacionais com entrega e armazenamento de documentos.
- Diminuição do tempo para abrir, manusear, localizar e tramitar documentos.
- Eliminação de perdas e extravios de documentos.
- Compartilhamento simultâneo de documentos para colaboração e consulta.
- Apoio aos servidores com modelos e orientações para situações específicas.
- Aumento da transparência nos processos, facilitando o acompanhamento por servidores e cidadãos, além do controle interno.
- Melhoria de processos e gestão do conhecimento com uma plataforma única que permite análise e comparação entre órgãos.
- Maior capacidade de definição, coleta e uso de dados e indicadores, por meio de bases de dados homogêneas.
- Eficiência e celeridade do serviço público.

## 2. ASPECTOS LEGAIS E REGULATÓRIOS

A Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, estabelece em seu artigo primeiro que é responsabilidade do Poder Público a gestão documental e a proteção especial de documentos, servindo como suporte à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação. A gestão documental é definida pela Lei como “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos, nas fases corrente e intermediária, independentemente do suporte, visando à sua eliminação ou ao recolhimento para guarda permanente.”

As principais normas e legislações que regem a implementação e o uso de processos eletrônicos de informação na gestão pública no Brasil são as listadas a seguir:

Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação): conhecida como Lei de Acesso à Informação, estabelece normas para o acesso a informações públicas, promovendo a transparência e a participação social, conforme previsto na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. A lei descreve informação como dados, sejam eles processados ou não, que podem ser usados para gerar e transmitir conhecimento, independentemente do meio, suporte ou formato. Com a promulgação da lei o Governo Brasileiro começou a direcionar recursos para criar mecanismos que garantissem o acesso a informações, produtos e serviços da administração pública disponíveis para a sociedade. Além de facilitar o acesso à informação, o governo eletrônico possibilita o monitoramento e controle da gestão pública, aumenta a transparência das ações governamentais e contribui para a formulação de políticas públicas de interesse comum. Com base nesses princípios, foram desenvolvidos, por meio da administração pública, portais do governo que promovem a visibilidade das atividades governamentais e agilizam a interação entre o governo e os cidadãos.

---

- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD): Regula o tratamento de dados pessoais, estabelecendo que o acesso público deve levar em consideração a finalidade, a boa-fé e o interesse que justificam sua disponibilização, assegurando a privacidade e a proteção das informações dos cidadãos. A lei garante direitos aos titulares, como acesso, correção e eliminação de dados, promovendo maior transparência no tratamento das informações. Introduce a exigência de consentimento explícito para o tratamento de dados, fortalecendo o controle do titular sobre suas informações. Além disso, cria a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, responsável por supervisionar a aplicação da lei e orientar sobre melhores práticas.
  - Decreto nº 8.539/2015: Regulamenta a Lei de Acesso à Informação, detalhando os procedimentos para solicitação e disponibilização de informações. Estabelece que a guarda de documentos digitais e processos administrativos eletrônicos, considerados de valor permanente, deve seguir as normas da instituição arquivística pública responsável. Isso inclui garantir a compatibilidade de suporte e formato, a documentação técnica necessária para a interpretação dos documentos, bem como os instrumentos que assegurem sua identificação e controle durante o processo de recolhimento.
  - Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital): Estabelece diretrizes para a transformação digital da administração pública, visando a criação de serviços públicos mais eficientes e acessíveis. Determina que os serviços devem ser oferecidos preferencialmente em formato digital, incentivando a integração entre diferentes sistemas e plataformas governamentais, facilitando o compartilhamento de dados e a comunicação entre órgãos públicos. Além disso, define normas para a identificação e autenticação de usuários, assegurando a segurança e a proteção de dados pessoais.
  - Lei nº 8.666/1993 (Lei de Licitações): Embora não trate exclusivamente em processos eletrônicos, a lei estabelece normas aplicáveis a compras e contratações de sistemas e serviços digitais. A publicidade dos atos licitatórios promove a transparência, permitindo que a sociedade acompanhe a utilização dos recursos públicos. Assim, cria um ambiente competitivo para a contratação de serviços.
-

A iniciativa de regulamentação do acesso à informação no Governo do Estado de Rondônia ocorreu com a edição do Decreto nº 17.145, de 1 de outubro de 2012. A norma subordinou as entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, incluindo também as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos ao cumprimento do Decreto, assegurando às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação. Dispôs que os órgãos/entidades vinculados à administração pública devem considerar a transparência ativa e a transparência passiva na prestação de informações sob sua custódia ou produção.

Cabe ressaltar que as disposições contidas no Decreto nº 17.145 (RONDÔNIA, 2012) visam propiciar o acesso à informação e a interação entre o governo e a sociedade, contudo deve-se considerar que o acesso somente será possível com o desenvolvimento de práticas de transparência na construção do ciclo informacional.

À medida que os cidadãos têm acesso à informação e ao conhecimento, e atingem um certo nível de maturidade cívica, eles tendem a se interessar mais pelas questões públicas e a se engajar ativamente. Esse envolvimento os transforma em protagonistas e formadores de opinião, capacitando-os a colaborar e participar plenamente nos processos democráticos que lhes são garantidos. Essa participação é essencial para fortalecer a democracia e promover uma gestão pública mais responsiva e transparente (SANTOS, 2016).

### **3. EXEMPLOS DE SUCESSO COM A IMPLANTAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO ELETRÔNICA DE INFORMAÇÃO**

A seguir, apresentamos casos de sucesso na adoção de processos eletrônicos em órgãos públicos, que destacam as vantagens na tomada de decisões, na gestão de recursos e transparência. Essas melhorias têm um impacto significativo na eficiência, agilidade e governança da administração pública.

Um exemplo global de digitalização é a Estônia, que com a implantação do sistema E-Government, permitiu que 99% dos serviços públicos fossem acessados de forma online, onde os cidadãos podem votar, registrar empresas e acessar serviços de saúde eletronicamente, resultando em maior eficiência e satisfação.

---

Outro exemplo é no Governo de São Paulo (SP), onde foi implantado o Sistema SP156, uma plataforma permite que cidadãos solicitem serviços e informações pela internet. A digitalização melhorou a resposta a demandas e a transparência, reduzindo o tempo de espera para atendimento.

Sarubbi (2020), constatou em sua pesquisa de estudo de caso sobre a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que houve uma melhoria significativa na rotina de trabalho após a implementação do sistema, especialmente no que diz respeito à racionalização e organização dos processos na Administração Pública.

Nogueira e Costa (2017), ao analisarem a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Universidade de Brasília (UnB), concluíram como resultados da implementação a promoção da mudança cultural em relação à utilização de processos eletrônicos, resultando em maior transparência e eficiência na tramitação de documentos na instituição.

Assis (2021) analisando os Fatores Críticos de Sucesso (FCS) na implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e na Universidade Federal de Viçosa (UFV), destacou a percepção positiva dos gestores e membros das equipes de implantação, que consideraram os projetos bem-sucedidos, apesar das dificuldades enfrentadas. Ele enfatiza que, em organizações públicas, especialmente em instituições federais de ensino superior, as chances de sucesso em implementações futuras do SEI ou de outros sistemas de processo eletrônico podem ser significativamente aumentadas.

Farias et al. (2020), discutiram a questão da segurança ao afirmar que o sistema possibilita a tramitação digital dos processos e o acompanhamento em tempo real, o que proporciona maior controle. O autor ressalta que essa abordagem não apenas aumenta a segurança na execução do trabalho, mas também melhora a rastreabilidade do processo.

Teixeira (2023), investigou em sua pesquisa os principais desafios na implementação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas. A adoção do sistema foi determinada por uma exigência legal do governo Alagoano, visando criar uma política administrativa que promovesse a agilidade e a economia nos processos. A autora constatou a partir dos resultados encontrados que a implementação tem se mostrado como uma solução inovadora para a Fapeal, permitindo conectividade acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

---

Iniciativas de processos eletrônicos na gestão pública no Estado de Rondônia corroboram com os resultados de implantação bem sucedidos:

**Quadro 02:** Processos Eletrônicos na Gestão Pública no Estado de Rondônia

Iniciativa	Descrição	Órgão Responsável
Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	Permite a tramitação de processos administrativos de forma eletrônica, aumentando a eficiência e a transparência.	Governadoria do Estado de Rondônia
Portal da Transparência de Rondônia	Disponibiliza informações sobre gastos públicos, receitas e contratos, permitindo acompanhamento pela população.	Diversos órgãos e entidades do governo estadual
e-Processo Judicial	Adotado pelo TJRO, melhora a agilidade e o acesso à justiça através de processos eletrônicos.	Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO)
Vigilância Sanitária Digital	Sistema para gestão de licenças e alvarás sanitários, facilitando solicitações e acompanhamento por cidadãos.	Secretaria de Saúde
Sistema de Informações ao Cidadão (SIC)	Facilita o acesso à informação pública, permitindo que cidadãos solicitem dados de forma eletrônica.	Controladoria Geral do Estado
Sistema de Gestão de Licenciamento	Utilizado para a gestão de licenças ambientais, agilizando processos e aumentando a transparência.	Secretaria de Estado do Desenvolvimento Ambiental (SEDAM)

Fonte: Levantamento realizado pelo autor.

Pereira (2017) realizou um estudo com o objetivo de verificar o impacto da adoção do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), focando especificamente na influência desse sistema sobre o consumo e gastos com material de expediente no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – IFRO, Campus Vilhena. Os resultados revelaram que a maioria dos setores registrou uma economia significativa em materiais de expediente, o que impactou positivamente na eficiência do uso dos recursos públicos. Além disso, o nível de satisfação com os recursos disponibilizados pelo sistema indicou uma aceitação positiva entre os setores da organização.

Andrade e Aguiar (2022), analisaram a eficiência do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Estado de Rondônia (e-SIC RO), com ênfase na Secretaria de Estado da Justiça, em relação ao acesso à informação. Os resultados indicaram

que o governo eletrônico se revelou uma ferramenta eficaz para facilitar o acesso à informação, promovendo a geração de conhecimento e a participação na gestão pública nessa secretaria. A análise mostrou que o Governo do Estado demonstrou eficiência na prestação de informações utilizando o e-SIC, o que reforça a importância das tecnologias de informação e comunicação nos processos administrativos e na viabilização do acesso à informação.

A implantação de ferramentas de gestão eletrônica de informação tem demonstrado exemplos de sucesso em diversas organizações, proporcionando maior eficiência, agilidade e transparência nos processos. No entanto, esse avanço não vem sem desafios e obstáculos, como a resistência à mudança cultural entre os colaboradores, a necessidade de treinamento adequado e a adaptação às novas tecnologias.

#### **4. DESAFIOS E OBSTÁCULOS NO PROCESSO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES**

A implementação efetiva de processos eletrônicos na gestão pública exige uma infraestrutura tecnológica sólida, com equipamentos apropriados e uma conexão estável, além de capacitar os recursos humanos por meio de formação e treinamento dos funcionários para operar esses sistemas. É essencial garantir a segurança da informação, protegendo dados sensíveis contra vazamentos e ataques cibernéticos. A análise de dados deve ser utilizada para fundamentar decisões mais informadas, enquanto o gerenciamento de documentos deve ser aprimorado para facilitar a organização e a recuperação das informações. Além disso, avanços tecnológicos, como a inteligência artificial, têm o potencial de acelerar consideravelmente a celeridade dos processos eletrônicos, promovendo uma administração pública mais eficiente e transparente (DUNLEAVY, CARR, 2013; MIKROYANNIDIS, 2017).

A administração pública tem incorporado novas tecnologias em sua rotina, mas essa transição enfrenta diversos desafios, incluindo a necessidade de investimentos em infraestrutura, aquisição de equipamentos adequados, mudança de paradigmas, adaptação de ambientes e capacitação dos servidores para utilizar essas tecnologias. Dentre as soluções proporcionadas pelos Sistemas de Informação, a eliminação do uso de papel se destaca como uma das mais significativas. Um desafio importante é garantir investimentos em capacitação contínua dos servidores públicos, assim como o tempo necessário para a adaptação às novas tecnologias e metodologias de trabalho.

Fatores relacionados aos recursos humanos, como necessidade de treinamento, ausência de suporte técnico e de políticas motivacionais, e a resistência cultural à mudança são questões a serem trabalhadas para uma melhor utilização das Tecnologias da Informação disponíveis (SANTOS; FREITAS; LUCIANO, 2005).

O ser humano desempenha um papel crucial, pois é o único capaz de tomar decisões e converter a tecnologia da informação em soluções práticas para alcançar os objetivos organizacionais. A burocracia nos processos do setor público representa um dos principais obstáculos à eficiência, em grande parte devido aos métodos manuais e rígidos ainda utilizados. A falta de integração entre sistemas, o uso de documentação em papel e a ambiguidade e inconsistência dos dados complicam a vida dos cidadãos, além de gerar custos adicionais para os governos (MACEDO, 2021).

A governança corporativa deve assegurar que todos os aspectos estejam integrados de maneira holística dentro da organização, sendo bem compreendidos e aplicados pelos funcionários nas entidades. Quando implementada corretamente, a governança corporativa pode facilitar a integração do quadro de gestão estratégica, essencial para alcançar os padrões de desempenho necessários para atingir as metas e objetivos estabelecidos (FREITAS et al., 2015).

Teixeira (2023), relata em seu trabalho que as principais dificuldades enfrentadas na implantação do software estiveram relacionadas em maior parte de natureza cultural e de adaptação dos usuários à nova ferramenta. Alguns colaboradores da fundação relataram que a plataforma apresenta uma interface pouco intuitiva e apresenta formatações pré-estabelecidas com pouca usabilidade. Dificuldades em compreender a linguagem da ferramenta e encontrar comandos correspondentes à ação pretendida também foram citados. Atualizações frequentes do sistema, bem como situações de instabilidade do software e falta de integração com outros sistemas foram outros pontos citados pelos entrevistados como pontos de melhoria.

Freitas et al. (2015) constatou em seu estudo os princípios da governança eletrônica nas práticas de tecnologia da informação implementadas na Universidade Federal de Rondônia (UNIR) que apesar dos avanços significativos que beneficiaram a comunidade acadêmica, especialmente na disponibilização de serviços e no acesso a informações antes restritas aos servidores, a instituição ainda carece de uma gestão mais madura para atender

---

plenamente os princípios da governança eletrônica. É necessário ampliar as possibilidades de controle por meio da transparência e do fornecimento de informações aos usuários, promovendo o empoderamento da sociedade acadêmica. Isso permitirá uma melhor aplicação dos recursos públicos e resultará em melhorias nas atividades acadêmicas e burocráticas da instituição.

Andrade e Aguiar (2022), analisaram a eficiência do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Estado de Rondônia (e-SIC RO), com foco na Secretaria de Estado da Justiça, quanto ao acesso à informação. Os resultados apontaram que o governo eletrônico demonstrou ser uma ferramenta eficiente no acesso à informação para a geração de conhecimento e participação na gestão pública no âmbito da Secretaria de Estado de Justiça do Estado de Rondônia. O Governo do Estado de Rondônia, por meio da Secretaria de Estado de Justiça demonstrou, com base na literatura, eficiência na prestação de informações com o uso do e-SIC, o que fortalece o uso das tecnologias de informação e comunicação nos processos administrativos e viabilização do acesso à informação.

Outro entrave na implantação do processo eletrônico de informações é a necessidade de se manter um espaço físico na estrutura da administração pública para atendimento presencial, uma vez que o acesso à Internet ainda não é universal para certas comunidades marginalizadas.

## **5. PROJEÇÕES FUTURAS PARA O PROCESSO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES NA GESTÃO PÚBLICA**

Com o avanço acelerado da tecnologia espera-se uma maior integração entre diferentes plataformas e órgãos, permitindo um fluxo de informações mais ágil e reduzindo a redundância de dados. Ferramentas de visualização de dados como os dashboards podem permitir o acompanhamento mais claro, transparente e em tempo real das ações governamentais, promovendo a responsabilidade governamental.

A ampliação de acessibilidade digital garantirá que todos os cidadãos, independentemente de suas habilidades, possam acessar e interagir com os serviços públicos online, permitindo que ferramentas digitais fomentem uma participação mais ativa da população nas decisões governamentais, através de consultas públicas e plataformas de

---

sugestões. Com o aumento da digitalização, protocolos de segurança e proteção de dados devem ser prioridade para garantir a integridade das informações e a privacidade dos cidadãos.

Outro ponto positivo a ser citado são os benefícios ambientais devido à economia de recursos naturais e redução na geração de resíduos sólidos, colaborando para práticas mais sustentáveis na administração pública. O avanço da tecnologia possibilitará futuramente automatizar a análise de documentos, aperfeiçoar a triagem de processos, prever necessidades, oferecer suporte na tomada de decisões, tornando a gestão pública mais eficiente, permitindo avaliar a eficácia das políticas públicas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A adoção de processos eletrônicos na gestão pública traz à tona pontos críticos que precisam ser abordados, especialmente em relação à segurança da informação e à confiabilidade dos sistemas. Constatou-se que a proteção de dados sensíveis e a garantia de um funcionamento robusto são fundamentais para manter a confiança da população nas iniciativas governamentais. Contudo, os avanços nas tecnologias de informação têm o potencial de criar um ambiente mais eficiente, transparente e responsivo, beneficiando tanto a administração pública quanto os cidadãos. A acessibilidade, com facilidades de acesso remoto e melhorias na comunicação entre as partes envolvidas, é um aspecto crucial para essa transformação. Portanto, ao enfrentar os desafios de segurança e confiabilidade, é possível construir uma gestão pública mais eficaz, que promova a participação cidadã e otimize os serviços prestados à sociedade.

A implementação de processos eletrônicos no setor público deve ser acompanhada por treinamentos adequados para os servidores, assegurando que todos estejam preparados para utilizar as novas ferramentas de maneira eficiente. A integração de sistemas e a análise de dados em tempo real não apenas facilitam uma tomada de decisão mais informada, mas também aceleram os processos administrativos. Fomentar uma cultura digital no setor público, com o engajamento ativo dos cidadãos, é essencial para fortalecer a transparência. Além disso, é fundamental revisar constantemente as políticas e práticas de segurança da informação, identificando falhas ou vulnerabilidades e propondo soluções que garantam a

---

proteção dos dados, criando uma base sólida de confiança nas iniciativas governamentais. Ao priorizar tanto a segurança quanto a capacitação, a gestão pública pode otimizar seus processos e responder de forma mais ágil e eficaz às demandas da sociedade. Portanto, é imprescindível que as organizações adotem um planejamento estratégico que minimize os desafios, assegurando que todos os envolvidos se sintam apoiados na transição. Dessa forma, é possível transformar obstáculos em oportunidades de melhoria contínua, potencializando os resultados da gestão eletrônica de informações.

---

## REFERÊNCIAS

ASSIS, L. D. **Fatores críticos de sucesso na implantação do sistema eletrônico de informações em Universidades Federais**. Florestal – MG. 2021. 100 f.

ANDRADE, D.; AGUIAR, S.C. G. E. S. Sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão: uma análise do e-SIC do governo do Estado de Rondônia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 01-20, 2022 n. esp. IV Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (EPIM). p. 01-20.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <[https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988\\_06.06.2017/ind.asp](https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_06.06.2017/ind.asp)>. Acesso em: 24 ago. 2024.

BRASIL. Lei de Acesso à Informação. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/banco-de-precos/legislacao/lei-no-12-527-de-18-de-novembro-de-2011.pdf/view>>. Acesso em: 21 set. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <<https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=8159&ano=1991&ato=2a0UTW65UMFpWTf81>>. Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm)>. Acesso em: 21 set 2024.

BRASIL. Decreto nº 8.539, de 23 de setembro de 2015. Regulamenta a Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm#:~:text=Decreto%20n%C2%BA%208539&text=Disp%C3%B](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm#:~:text=Decreto%20n%C2%BA%208539&text=Disp%C3%B)

5e%20sobre%20o%20uso%20do,que%20lhe%20confere%20o%20art> Acesso em: 02 set. 2024.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Lei de Governo Digital. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm)> Acesso em: 26 ago. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Lei de Licitações. Disponível em: <[DUNLEAVY, P., CARR, P. \*\*Meta-Government: The Future of Public Administration\*\*. \*Public Administration Review\*, 73, 38-47. \(2013\).](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.666%2C%20DE%2021%20DE%20JUNHO%20DE%201993&text=Regulamenta%20o%20art.%2037%2C%20inciso,P%C3%ABblica%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.> Acesso em 29 set. 2024.</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

FARIAS, L. A. et al. Implantação do sistema eletrônico de informações em uma universidade pública federal: percepção dos servidores da área de gestão de pessoas. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 11, n. 4, p. 189-199, 2020. Disponível em: <<https://sustenere.inf.br/index.php/rbadm/article/view/CBPC2179-684X.2020.004.0015>>. so em: 30 ago. 2024.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MACEDO, A. S. R. P. **As vantagens e os desafios da informatização no serviço público: estudo de caso na Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza**. 2021. 36 f.

MIKROYANNIDIS, A. **e-Government and the Role of Information and Communication Technology**. *Journal of Information Technology & Politics*, 14, 1-13. (2017).

NOGUEIRA, R. F.; COSTA, T. A. **O processo eletrônico nacional e a implementação do sistema eletrônico de informações na Universidade de Brasília**. *Informação Arquivística*, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 304-317, jan./jun. 2017.

PEREIRA, S. B. **O impacto da implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia**. Porto, 2019.

RONDÔNIA. **Decreto nº 17.145 de 1 de outubro de 2012**. Regulamenta o Acesso à Informações previsto nos artigos 5º, XXXIII e 216, § 2º, da Constituição Federal e na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Porto Velho, RO: Governadoria, [2012]. Disponível em: <http://esic.cge.ro.gov.br/files/DECRETO%2017145-2012.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2024.

SARUBBI, A. L. **Fatores de influência de uma inovação na administração pública: um estudo de caso sobre o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**. 2020. 97 f.

SILVA, L. P. **Análise da aceitação e do uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Justiça Federal no Rio Grande do Norte**. - 2019. 81f.: il.

TEIXEIRA, E. P. **Desafios para a governança eletrônica no Brasil: uma análise do sistema eletrônico de informação na Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas**. 2023. 103 f.: