

**FACULDADE FASIPE CUIABÁ**

**WASCHINGTON PEREIRA DE SÁ CRUZ**

**ANÁLISE DE GESTÃO DE PROCESSOS INTERNOS DA EMPRESA BRASILEIRA  
DE CORREIOS E TELÉGRAFOS NO USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE  
INFORMAÇÕES NO ÂMBITO DA AGÊNCIA DE CORREIOS (AC CPA II)**

Cuiabá-MT

2021

**WASCHINGTON PEREIRA DE SÁ CRUZ**

**ANÁLISE DE GESTÃO DE PROCESSOS INTERNOS DA EMPRESA BRASILEIRA  
DE CORREIOS E TELÉGRAFOS NO USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE  
INFORMAÇÕES NO ÂMBITO DA AGÊNCIA DE CORREIOS (AC CPA II)**

Trabalho de Conclusão de Curso, monografia apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Faculdade FASIPE Cuiabá como requisito parcial à obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Me. Emilton Ramos Varanda Junior.

Cuiabá-MT

2021

## **WASCHINGTON PEREIRA DE SÁ CRUZ**

### **ANÁLISE DE GESTÃO DE PROCESSOS INTERNOS DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS NO USO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES NO ÂMBITO DA AGÊNCIA DE CORREIOS (AC CPA II)**

Este trabalho de Conclusão de Curso, Monografia foi julgado adequado para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração e aprovado em sua forma final pelo Administração da Faculdade FASIFE Cuiabá.

Cuiabá-MT, 04 de dezembro de 2021.

---

Esp. Priscila Rosa da Silva  
Coordenadora do Curso

#### **BANCA EXAMINADORA**

---

Me. Emilton Ramos Varanda Junior  
Orientador FASIFE-CPA

---

Esp. Rodrigo Yawata Chagas  
FASIFE-CPA

---

Esp. Priscila Rosa da Silva  
FASIFE-CPA

*Dedico este trabalho a memória de meu pai Antônio Pereira da Costa Cruz que foi meu maior incentivador aos estudos enquanto em vida, a minha família de uma forma geral e à Deus que nunca me deixou desistir.*

## **AGRADECIMENTOS**

A minha fé em Deus que me trouxe até aqui, aos meus esforços, aos meus incentivadores e à minha faculdade FASIPE Cuiabá.

## RESUMO

Gerenciamento de processos refere-se ao alinhamento de processos com os objetivos estratégicos de uma organização, projetando e implementando arquiteturas de processos, estabelecendo sistemas de medição de processos que se alinham com os objetivos organizacionais e educando e organizando os gerentes para que gerenciem os processos de maneira eficaz. Para a perspectiva dos processos internos de negócios, os gerentes identificam os processos mais críticos para atingir os objetivos dos clientes. As empresas normalmente desenvolvem seus objetivos e medidas para esta perspectiva após formular objetivos e medidas para as perspectivas financeiras e do cliente. A utilização do Sistema Eletrônico de Informações na agência de correios AC CPA II, acarretou reais benefícios tais como: celeridade no processo, mais segurança nos processos, economia de recursos, enfim uma melhora visível nos processos impactando positivamente no atendimento na agência. Esse estudo consiste em uma pesquisa aplicada de caráter descritiva, que visará uma análise sobre gestão de processos com o uso do Sistema Eletrônico de Informações no âmbito de uma agência de correios, localizada em Cuiabá-MT, usando-se o método de pesquisa: estudo exploratório.

**Palavras chave:** Gestão; Processos; Sistema de Informação.

## **ABSTRACT**

Process management refers to aligning processes with an organization's strategic objectives, designing and implementing process architectures, establishing process measurement systems that align with organizational objectives, and educating and organizing managers to manage the processes of effective way. From an internal business process perspective, managers identify the processes most critical to achieving customer goals. Companies typically develop their objectives and measures for this perspective after formulating objectives and measures for both the financial and customer perspectives. The use of the Electronic Information System at the AC CPA II post office brought real benefits such as: speed in the process, more safety in processes, saving of resources, in short, a visible improvement in the processes, positively impacting the service at the agency. This study consists of an applied descriptive research, which will aim at an analysis of process management using the Electronic Information System within a post office, located in Cuiabá-MT, using the research method: study exploratory.

**Keywords:** Management; Law Suit; Information system.

## LISTAS DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Gênero dos participantes.....  | 25 |
| Gráfico 2. Faixa Etária.....  | 26 |
| Gráfico 3. Grau de Escolaridade.....  | 26 |
| Gráfico 4. Quanto tempo trabalha na empresa?.....   | 27 |
| Gráfico 5. Quanto tempo está no setor?.....   | 27 |
| Gráfico 6. Recebeu alguma apresentação do sistema?.....   | 28 |
| Gráfico 7. Recebeu treinamento?.....  | 28 |
| Gráfico 8. Você se lembra de como era feito a gestão dos processos internos antes do uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)?.....   | 29 |
| Gráfico 9. Como você considera o uso do sistema SEI atualmente.....   | 29 |
| Gráfico 10. Você consegue perceber algum entrave em relação ao sistema?   | 30 |
| Gráfico 11. Na sua percepção cite os principais benefícios do uso do sistema SEI atualmente.....  | 31 |
| Gráfico 12. Que nota você daria para o sistema SEI hoje em relação de como era feita a gestão dos processos internos antes? Sendo zero uma nota péssima e dez a maior e melhor nota?..... | 32 |



## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| <b>1 - INTRODUÇÃO</b> .....                     | 09 |
| 1.1 - CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA.....             | 09 |
| 1.2 - CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....         | 09 |
| 1.3 - OBJETIVOS.....                            | 10 |
| <b>1.3.1 - Objetivo geral</b> .....             | 10 |
| <b>1.3.2 - Objetivos específicos</b> .....      | 10 |
| 1.4 – JUSTIFICATIVA.....                        | 10 |
| 1.5 – METODOLOGIA.....                          | 10 |
| 1.6- HIPOTHESES.....                            | 11 |
| <b>2 – REFERÊNCIAL TEÓRICO</b> .....            | 12 |
| 2.1 OS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA..... | 12 |
| 2.2 GESTÃO DA QUALIDADE.....                    | 16 |
| 2.3 CONTROLE INTERNO.....                       | 21 |
| <b>3 – METODOLOGIA</b> .....                    | 24 |
| <b>4 – RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....         | 25 |
| <b>CONCLUSÃO</b> .....                          | 35 |
| <b>REFERÊNCIAS</b> .....                        | 36 |

## 1 - INTRODUÇÃO

O presente projeto de pesquisa tem como foco principal abordar uma análise da gestão de processos internos da Empresa Brasileira de Correios no uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no âmbito da agência de Correios AC CPA II. Sendo assim uma questão bastante relevante dentro da Agência de Correios do CPA II (AC CPA II) é como está sendo feito a sua gestão de processos com o uso do SEI.

### 1.1 – CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

Segundo Camilo (2010), diante das intensas transformações sociais, políticas, científicas e tecnológicas e novos cenários vem se alterando atualmente. Multiplicam-se as informações, distribui-se o conhecimento nas sociedades atuais, nos ambientes de trabalho, nos indivíduos, nos negócios e nas organizações.

As organizações devem ter um mecanismo de resposta tão rápida quanto às mudanças que ocorrem nos ambientes organizacionais. Assim com a gestão de processos, se pode identificar as principais falhas bem como as repostas que estão sendo dados pela equipe de profissionais que estão atuando nestas áreas e o que estes podem fazer com a utilização da ferramenta em estudo visando otimizar suas habilidades, oportunizando satisfação aos seus clientes.

Uma empresa e sua equipe dependem acima de tudo, da qualidade do atendimento ao seu cliente para serem bem-sucedidos. E, para que se tenha uma análise do cenário que envolve a venda ou outro tipo de serviço, deve-se verificar que vários fatores devem ser levados em conta, e, não apenas o ato de vender, para que possa alcançar um resultado satisfatório.

### 1.2 - CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Quais reais benefícios do uso do sistema eletrônico de informações no âmbito da agência de correios AC CPA II, na gestão de seus processos internos? E de que forma seu uso pode ou não melhorar, agilizando o manuseio dos processos internos?

## 1.3 – OBJETIVOS

### 1.3.1 – Objetivo geral

Identificar os principais benefícios do uso do sistema eletrônico de informações no âmbito da agência de correios AC CPAII.

### 1.3.2 - Objetivos Específicos

- Conceituar Gestão de Processos;
- Apresentar o histórico do Sistema Eletrônico de Informações (SEI);
- Analisar qual a importância deste sistema na gestão de processos internos no âmbito da AC CPA II.

## 1.4 - JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Justifica-se o presente estudo, visto que, com a utilização desse sistema a empresa pode agilizar a gestão de seus processos internos. Assim é possível notar que o uso do sistema eletrônico de informações no âmbito desta agência, pode impactar direta ou indiretamente na uniformidade dos processos, do acesso aos envolvidos, e na gestão de pedidos de compra de suprimentos, na gestão de todos os requerimentos internos que precisam de abertura de processo, através da economia de tempo e recursos materiais, uniformidade e transparência. Para tanto atuar de maneira cada vez mais integrada e transparente se faz necessário, e essa importante ferramenta visa coordenar os esforços de suas diferentes áreas e setores.

## 1.5 - METODOLOGIA

Esse estudo consiste em uma pesquisa aplicada de caráter descritiva, que visará uma análise sobre gestão de processos com o uso do Sistema Eletrônico de Informações no âmbito de uma agência de correios, localizada em Cuiabá-MT, usando-se o método de pesquisa: estudo exploratório.

Nesse sentido, os resultados serão apresentados de forma qualitativos a partir da coleta de dados de fontes primárias e secundárias, incluindo artigos, livros, plataformas de pesquisas, materiais e autores significativos para o trabalho.

#### 1.6 – HIPÓTESE/SUPOSIÇÃO

O uso do Sistema Eletrônico de Informações traz benefícios reais para esta agência de correios. De que forma era feito antes do uso do sistema e se realmente melhorou alguma coisa, ou até mesmo piorou, e o que pode ser melhorando no referido sistema.

## 2 - REFERENCIAL TEÓRICO

O ambiente econômico atual é caracterizado pela alta competitividade, pelo refinamento do consumidor e pela velocidade com que as mudanças ocorrem. A eficácia operacional, baseada na diminuição de custos, incremento da produtividade e melhoria dos produtos, é atualmente um imperativo para que as organizações possam competir em um mercado cada vez mais acirrado.

O aumento da eficiência das empresas e, portanto, da economia como um todo, envolve a estruturação do capital (investimentos iniciais e marginais), a absorção tecnológica (máquinas, ferramentas e métodos) e a organização das responsabilidades e autoridades distribuídas na força de trabalho. Os dois primeiros fatores são conhecidos como capital financeiro e patrimonial, e o último como (uma síntese) capital intelectual (BRUNI, GOMES, 2010).

A relação entre qualidade, produtividade e manutenção já muito foi descrito na literatura. O gerenciamento da qualidade pode ser tratado como uma abordagem integrada para alcançar e sustentar resultados de alta qualidade. Vários estudos também investigaram a ligação entre desempenho de qualidade e redução de custos, (SOUZA; COLLAZIOL; DAMACENA, 2010).

Em um ambiente de intensa globalização e digitalização, as organizações empresariais enfrentam cada vez mais vários desafios, como custos crescentes, forte concorrência, tecnologias em rápida evolução, consumidores cada vez mais exigentes e caprichosos e, em termos sociais, mudanças nas demandas sociais (SLACK, 2011).

A gestão de processos de negócios é uma das práticas de negócios mais populares da atualidade, que vem sendo explorada tanto no mundo dos negócios quanto pela sociedade científica. Para gerenciar os processos de negócios, é necessário primeiro compreender o conceito de “processo”.

### 2.1 OS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Na gestão pública as atividades são feitas normalmente como outras gestões, entrada, processamento e saída, a diferença é que na pública os atos são obrigados a ter a questão da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, pois atinge o interesse coletivo (OLIVEIRA, 2013).

Em relação à legalidade, o poder discricionário, conferido ao administrador público pode ser exercido apenas dentro da demarcação legal, isto é, a escolha do como e quando, fica restrita ao leque estabelecido pelo permissivo legal, subordinado ainda à conveniência e à oportunidade de sua prática (FURTADO, 2012).

Ao ultrapassar essa delimitação, a discricionariedade passa para o campo da arbitrariedade e, portanto, torna o ato ilegal. O direito privado se assenta na regra de que tudo o que a lei não proíbe é permitido, ao passo que no direito público, a regra é de que ao administrador público somente lícito é realizar o que a lei expressamente lhe permitir. No momento em que o agente público acrescenta ao instrumento convocatório exigência imprevista em lei, se comportará como legislador, embora despido dessa competência, o que torna o ato viciado por ilegalidade (GALVÃO; GIL; OLIVEIRA JÚNIOR, 2016).

Se o princípio da legalidade descreve, por um lado, a área de atuação do indivíduo livre de intervenção estatal, por outro, já no que se refere à atuação estatal definida em linhas gerais e programáticas pela Constituição, vincula inteiramente o poder político. Dessa forma, não será incorreto postular-se a vinculação do Estado – da administração pública – à Lei (GALVÃO; GIL; OLIVEIRA JÚNIOR, 2016).

O funcionamento das engrenagens administrativas não decorre, no entanto, apenas por meio dos comandos legais e dos limites e vetores materiais dos princípios fundamentais: obedece a princípios próprios. A Constituição, no caput do art. 37, dispõe que a atuação da administração pública, em seu amplo sentido, deve reger-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência, reforçando, pois, o que já se depreende de outros enunciados principiológicos nela contidos (GUIMARÃES; BERTOLDI, 2021).

O princípio da impessoalidade está diretamente ligado ao modelo de Estado Democrático de Direito. Isto porque seu conteúdo ideológico parece vincar-se no axioma da impraticabilidade de atos que, por um lado, firam o interesse comum, ou de uma grande maioria, ou de um segmento social (lembramos, a propósito, que a administração é pública e, pois, sua atividade prestacional deve ser direcionada ao bem comum difuso ou de uma coletividade, segundo os parâmetros previamente estabelecidos em Lei).

Por tal princípio entende-se que todo servidor público deverá ter seus atos voltados a servir o interesse público e não o particular, ou seja, deve-se dar aos cidadãos, de modo geral tratamento isonômico, sem distinções de classe social,

condição socioeconômica ou cultural, etnia, orientação religiosa ou sexual. Também se deve considerar que os atos que pratica não serão imputados à pessoa que o pratica, mas sim à entidade a qual está vinculado. Assim, qualquer agente público, no exercício de suas funções, está representando um ente público.

Há uma certa dificuldade em reconhecer-se a moralidade como uma categoria de política jurídica, especialmente como critério jus normativo para reger as atividades da administração pública. Fala-se, então, de sua vagueza conceitual e normativa, bem como de sua imbricação com a ideia de legalidade, uma vez que, como já referido, a moral pode constituir-se em móvel da atividade legislativa e do próprio étimo do princípio da legalidade.

Essa resistência em admitir-se a moral como elemento condicionante do agir administrativo, no entanto, pode estar relacionada a uma matriz de cultura político-jurídica que encontra alicerces, por um lado, na forma de conceber-se a vida política, por outro, no positivismo e na pretensão de cientismo do Direito, visto como instituição escoimada de aspectos jurídicos e morais visando o melhor para a instituição (GALVÃO; GIL; OLIVEIRA JÚNIOR, 2016).

A moralidade é um dos atributos mais nobres do administrador público, pois está ligada essencialmente ao seu caráter. O Princípio só pode ser aplicado ao gestor que possui em sua formação um bom caráter e, portanto, aplica na sua gestão os mesmos princípios que o faz uma pessoa com valores morais inquestionáveis. Dificilmente o administrador mal-intencionado conseguirá aplicar este princípio ao seu dia a dia de gestor público (GUIMARÃES; BERTOLDI, 2021).

O complicador é que é plenamente possível que o gestor público seja eficiente e eficaz em suas ações e ao mesmo tempo ter amparo na legislação, mas ainda assim ter faltado com a moral em algumas decisões e ações em um governo municipal, como, por exemplo, o caso de um gestor que executa determinado gasto, sem que este esteja vinculado ao interesse público, como no caso dos famigerados gastos com viagens, onde o gestor se hospeda no melhor e mais caro hotel da cidade, ou faz suas refeições nos restaurantes mais caros, gastos que podem ter amparo legal, mas que do ponto de vista moral são totalmente incompatíveis (GALVÃO; GIL; OLIVEIRA JÚNIOR, 2016).

A falta de moralidade pode ser vista também como aquilo que o gestor faz e que, supostamente, deveria ser de interesse público, mas de fato nada tem a ver com a comunidade, mas tão somente com os benefícios próprios ou de outros de seu

interesse. Outros exemplos de falta de moralidade podem ser vistos em municípios que, doam áreas às empresas, ainda que amparados pela legislação municipal e estejam alinhados com o plano de governo do prefeito, mas podem ter faltado com a moralidade a partir do momento que seus familiares ou pessoas de seu interesse, passem a prestar serviços à empresa beneficiada, ou mesmo se empreguem na mesma logo após sua instalação no município (DANTAS, 2018).

A moralidade na gestão pública deve ser observada a todo momento, evitando-se que muitas vezes uma boa gestão seja, por um deslize moral, atacada por adversários políticos, sociedade e órgãos fiscalizadores, levando ao chão tudo que foi ou está sendo construído pelo gestor bem-intencionado. Não é raro o caso de gestores que, apesar do bom governo, faltaram em algum momento com a moral e, por isto, são colocadas em dúvida sua honestidade e a lisura de todas as suas ações.

A preocupação com o asseguramento da publicidade, inclusive por meio de ações constitucionais exercíveis pelo cidadão, vai ao encontro da dimensão republicana da forma de governo preconizada pela Constituição, em conformidade com o que os atos do Estado são, em última análise, de interesse de todos. A publicidade permite que a *res publica* seja zelada pelos agentes públicos e fiscalizada pela sociedade (GUIMARÃES; BERTOLDI, 2021).

O que está em jogo são os fins dessa atuação, que visa ao bem ou ao interesse comum, não se permitindo o secretismo ou a prática de atos sub-reptícios que possam causar danos aos administrados, especialmente no que se refere à eficiência da atuação e aos recursos públicos despendidos. Por outro lado, o princípio da publicidade torna efetiva não só o autocontrole dos agentes públicos, que se verão na contingência de não cometerem excessos prejudiciais à atividade estatal e aos interesses comuns, nem atuarem de forma abusiva ou ilegal, como, também, o controle dos atos pelos administrados (GALVÃO; GIL; OLIVEIRA JÚNIOR, 2016).

Já a eficiência, de uma forma geral, a Constituição e os princípios fundamentais da administração pública pretendem que sua atuação logre, da melhor forma possível, os fins de interesse comum. A eficiência, como se dá a entender a transcrição de parte do inc. XXI, do art. 37, está relacionada à qualificação da atividade da administração pública. Deve ser tecnicamente adequada, de maneira a satisfazer os interesses públicos. Mas, também, a um custo financeiro que não importe em perdas injustificadas e desproporcionais. Ou seja, o Estado não pode ser perdulário.



Daí a existência de instâncias de controle de sua atividade e canalização de recursos (GUIMARÃES; BERTOLDI, 2021).

Há de se salientar, no entanto, que a caracterização do que é ou não eficiente ultrapassa os lindes do âmbito jurídico, ingressando em aspectos técnicos que devem ser considerados pelo agente político. Em um modelo de Gestão Pública Municipal de Alto Desempenho, a busca pela Eficiência necessita de uma definição de processos em que as habilidades e competências dos servidores devem ser cuidadosamente avaliadas e alocadas de acordo com as funções e os objetivos estratégicos da administração pública (FREITAS JUNIOR, 2017).

Legalidade é aquilo que atende à norma em toda a sua inteireza. E os princípios apresentam-se como a própria razão fundamental de ser das coisas jurídicas; indicam o alicerce do direito (DANTAS, 2018).

A honestidade significa agir com ética, decência e falar a verdade, sem enganar, fraudar ou mentir; é fazer sem malícia. Por sua vez, o predicado da imparcialidade consiste no julgamento ou na escolha a ser feita sem qualquer influência por quaisquer fatores que o direito recomenda e autoriza. É aquela decisão desapassionada, reta e justa (BEZERRA FILHO, 2018).

O conhecimento por todos os agentes públicos das normas éticas e disciplinares que regulam a sua conduta profissional, bem como das normas que tratam do exercício de suas atribuições públicas, em especial na execução das operações, dos processos e procedimentos relativos ao seu trabalho diário, é fator que desestimula a prática de erros e irregularidades de toda ordem, e demonstra a existência de bons níveis de governança das organizações (OLIVEIRA, 2013)

Instituições que possuem grau elevado de desenvolvimento da gestão de sua governança tendem a possuir, em seus quadros, profissionais confiantes em sua própria capacidade e na de sua Instituição, possuidores de elevada competência e com conhecimento técnico das normas que regulam seu comportamento profissional e sua atividade, cenário este incentivado pelo próprio ambiente institucional existente.

## 2.2 GESTÃO DA QUALIDADE

No mundo dos negócios, na vida empresarial a qualidade determina a excelência de um produto ou serviço. É de acordo com Reis (2015), que a “conformidade com as exigências dos clientes”, “relação custo/benefício”, “adequação

ao uso”, “valor agregado, que produtos similares não possuem”; “fazer certo à primeira vez”; “produtos e/ou serviços com efetividade” que se determina o grau de qualidade.

Estabelecer os parâmetros a serem qualificados é de suma importância e não podem ser deixados de lados, pois se quer oferecer produtos/serviços de qualidade, ele tem que ser claro e objetivo dentro de uma empresa ou organização pública. Os requisitos para se ter qualidade são diversos e enquadra desde a estrutura física do produto (largura, altura, peso, cor e comprimento), seu desempenho (resistência e durabilidade), como também em todo o valor agregado ao produto (tempo de entrega, simpatia de quem atende ao cliente, rapidez do atendimento, eficácia do serviço, etc.). E cabe ao cliente mensurar o nível de qualidade que é repassado para todos da organização (colaboradores, gestores e clientes) a fim de serem estudados e analisados para aplicar como seus clientes desejam (ASSIS; SILVA, 2017).

A Gestão da Qualidade baseia-se nesta definição desde o início do século XX. Por várias décadas, as organizações empresariais têm identificado, descrito e, em alguns casos, padronizado (por exemplo, a ISO 9001) seus processos de negócios, introduzindo sistemas de gestão da qualidade e aplicando e/ou construindo modelos de gestão da qualidade (BRUNI, GOMES, 2010).

Assim, as concepções de gestão da qualidade como Gestão da Qualidade Total, Lean, Seis Sigma e outras não consideram os processos uma área periférica. O que implica que os profissionais de processo podem olhar para gestão de processos de negócios com suspeita, considerando que pode ser simplesmente "o vinho velho em novas garrafas", ou seja, a mesma gestão de qualidade. A verdade da maioria das ideias de gerenciamento é que muitas vezes são construídas “umas em cima das outras”, compartilhando temas-chave que não mudaram ao longo dos anos (REIS, 2015).

A preocupação com a qualidade surgiu após a Segunda Guerra Mundial, para corrigir os erros dos produtos de guerra, e ficou conhecida como “Controle de Processo”. Com sua evolução, passou a se chamar Garantia da Qualidade, utilizando padrões específicos para cada etapa. Depois veio o Controle de Qualidade, no início do século XX por Frederick Taylor e Ford (OLIVEIRA, 2013).

Dispor de qualidade nos processos, produtos e serviços é pré-requisito básico para as organizações que pretendam se manter vivas e competitivas no cenário mercadológico em que estão inseridas. Atualmente, os consumidores (clientes) só se tornam fiéis a determinados produtos e/ou serviços quando seus fornecedores os

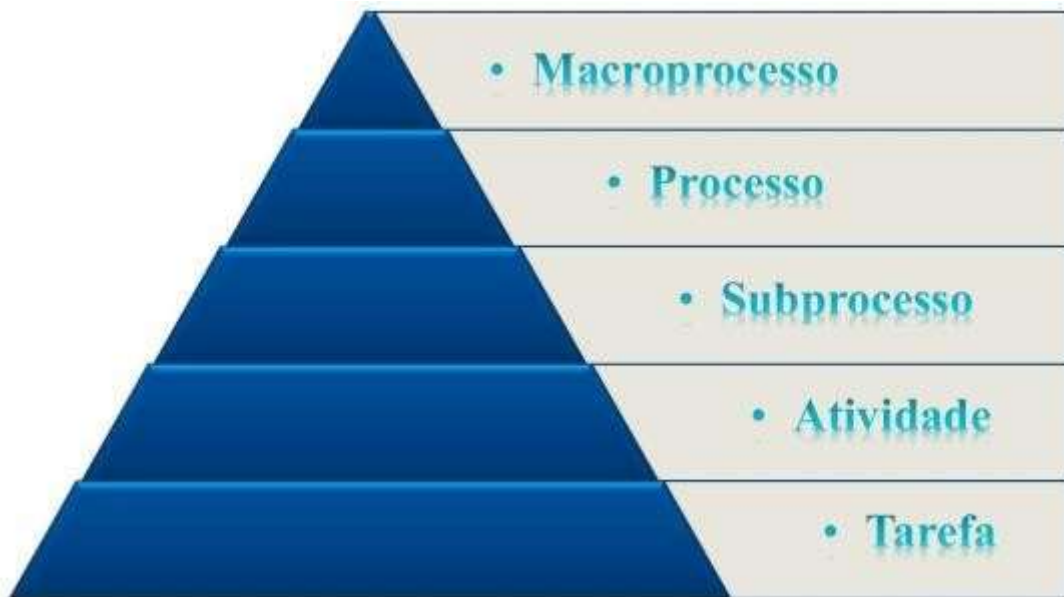
satisfazem plenamente, ou seja, quando suas necessidades e anseios são plenamente atendidos (REIS, 2015).

Dessa forma aponta-se a relevância da gestão de processos, pois, o gerenciamento de processos está relacionado com alinhamento dos objetivos estratégicos de uma organização, visando arquitetar e implementar arquiteturas de processos, definindo sistemas que visem medir esses processos para analisar se estão alinhados com os objetivos organizacionais (ASSIS; SILVA, 2017).

Quando a organização busca adotar uma gestão de processos, quer dizer que a mesma visa garantir sua gestão por meio de processos, isto é, a Gestão de Processos é empregada a todos os seus sistemas e procedimentos. Ela compreende a organização como uma junção de processos, sendo ordenada, coordenada, avaliada, entendida e vivenciada em torno dos seus processos (REIS, 2015).

Os processos possuem uma hierarquia funcional, com associação superior aos macroprocessos da organização, isto é, aqueles onde a empresa busca cumprir sua finalidade. A figura 1 evidencia a hierarquia mencionada (REIS, 2015).

Figura 1. Hierarquia de processos.



Fonte: Reis (2015).

O fator crítico para o êxito organizacional passa ser a capacidade das organizações dominarem um conjunto de habilidades e determinadas áreas de

conhecimentos que são primordiais aos seus clientes. Neste âmbito, a visão de concorrência muda, pois os concorrentes tornam-se àquelas organizações que possuem bases de conhecimentos semelhantes e não mais, aquelas organizações que possuem produtos similares. Neste contexto, a liderança, organização e o gerenciamento dos colaboradores da organização são essenciais para a estratégia competitiva, uma vez que vantagens competitivas dificilmente são imitadas (CARLIN, 2017).

Na Era do Conhecimento a concorrência transcende o produto e passa a ser analisado o conjunto de competências que a organização possui, pois um produto nasce da interação das diversas áreas que a compõe e da interação destes conhecimentos. Organizações voltadas à Inovação de Valor conforme Carvalho (2010), também agem desta forma, pois as mesmas visam ir além da demanda que existe para gerar inovação.

Embora muitos acreditem que as ferramentas da qualidade só possam ser usadas no sistema de gestão da qualidade, é muito importante que fique suficientemente claro que isso não é verdade, pois elas nos auxiliam na descoberta de problemas para que sejam solucionados em diferentes situações e sistemas. As sete ferramentas da qualidade são: 1) Diagrama de Ishikawa; 2) Checklist; 3) Gráfico de Pareto; 4) Gráfico de Dispersão; 5) Gráfico de Estratificação; 6) Histograma; 7) Cartas de Controle (ASSIS; SILVA, 2017).

O conceito de qualidade evoluiu e foi ampliado para o mercado e para o cliente que passaram a influir na qualidade ou na especificação do produto e no atendimento. O programa de gestão de qualidade passou a ser direcionado prioritariamente para o atendimento da satisfação dos clientes em relação aos serviços, produtos, preços, prazos, embalagem, prazos de entrega e pós-entrega (LEAL FILHO, 2011).

Os requisitos de atendimento do cliente devem ser absorvidos ou adotados em todas as unidades com o acompanhamento e participação direta da administração. É fundamental a realização de estudos e pesquisas de mercado em relação ao nível de satisfação e exigência do cliente com base em indicadores ou índices de desempenho (CARVALHO, 2010).

É importante observar que, embora os produtos ou serviços sejam semelhantes aos dos concorrentes, o diferencial poderá ser o tratamento personalizado que proporcionará melhor satisfação ao cliente. Reverter o quadro negativo de um mau atendimento em geral é oneroso e difícil (REIS, 2015).

A ótica principal do programa de qualidade é a visão do cliente, de seus desejos, necessidades, expectativas e, satisfações. A qualidade deverá influir na percepção do cliente no produto e nos elementos intangíveis como o atendimento, confiabilidade, comunicação e relacionamento (CARVALHO, 2010).

O desenvolvimento do processo de qualidade e o atendimento dos objetivos exigem a observância dos seguintes aspectos básicos:

- Analisar o desempenho das unidades de produção em cada etapa dos processos para verificar a eventual necessidade de ajustes e treinamento do pessoal;
- Destacar os pontos de maior importância do fluxo de serviços, onde poderão ocorrer falhas e defeitos;
- Verificar e avaliar o cumprimento do cronograma de atividades;
- Acompanhar e analisar as mudanças e alterações de produtos e serviços;
- Analisar os relatórios de ocorrências e desempenho;
- Realizar pesquisas junto aos clientes objetivando identificar o nível de satisfação e as exigências em relação aos produtos e serviços;
- Analisar os documentos, registros e controles dos processos;
- Selecionar e estabelecer indicadores e padrões de desempenho para utilização como parâmetro de atuação;
- Implantar programas de sugestões com prêmios e incentivos individuais, por grupos ou coletivos (LEAL FILHO, 2011).

Na definição dos objetivos e formulação do programa de qualidade devem ser observados os aspectos de maior relevância nas decisões de mudanças e melhorias tais como: melhoria nos processos de transporte, embalagem e estocagem de materiais e produtos; maior agilidade na distribuição, entrega dos produtos e execução dos serviços; maior agilidade nas ações e decisões.

## 2.3 CONTROLE INTERNO

O controle interno assume maior importância quando se incorpora o conceito de que o caminho para a qualidade do produto passa por difundir a qualidade por todo o sistema produtivo.

Em um levantamento com enfoque meramente operacional, ao levantar os procedimentos exercidos, a ideia é identificar possíveis pontos de controle no processo e a melhor forma de avaliar a sua conformidade, através da confirmação de se o que foi informado pela área representa efetivamente o que é feito no processo (CARVALHO, 2010).

Logicamente, esse procedimento visa identificar quais as possíveis sugestões para sua melhoria. Sob esse enfoque, essa avaliação concentra seus esforços na identificação de problemas e no apontamento das sugestões para a sua correção (CARLIN, 2017).

Levando-se em conta o enfoque de uma avaliação dos controles internos tendo em consideração a relevância dos Processos Organizacionais, é imprescindível, para mensuração da abrangência e extensão do trabalho, a identificação de alguns parâmetros, tais como:

- Dimensionamento dos indicadores, dados e números envolvidos no processo (valores, quantidades, pessoas envolvidas etc.). Interligação do processo avaliado com os demais processos da empresa.
- Riscos inerentes ao processo, independentemente da eficácia dos controles adotados. • Importância do processo em relação ao negócio exercido pela empresa, considerando a sua continuidade, a ocorrência de perdas financeiras, o prejuízo à sua imagem e a manutenção da qualidade de seu produto final (DIAS, 2018).

Após a identificação desses parâmetros, para a execução de um trabalho em parceria com a área responsável pela execução do processo, é primordial a obtenção das impressões que a alta gestão tem em relação segundo Dias (2018):

- Aos objetivos do processo.
- Aos processos e sistemas correlacionados à sua execução.
- Às suas prioridades em relação à qualidade do serviço prestado e à eficácia do processo.

- Às políticas, às normas, aos procedimentos e à legislação vigentes. Às pessoas chave envolvidas.

Municiado dessas informações, o avaliador estará apto a constatar se o objetivo de seu projeto se apresenta pertinente ao processo a ser avaliado, identificando, junto à alta gestão responsável segundo Dias (2018):

- As necessidades e as expectativas dos controles empregados. O entendimento e o acordo do objetivo considerado ideal para o processo avaliado.
- A melhor forma para a execução do projeto, considerando o staff da área responsável pela execução do processo, os documentos e as informações envolvidas, o prazo estabelecido para sua análise e a forma de acompanhamento e divulgação dos resultados alcançados.

Essas etapas são primordiais para o sucesso do trabalho, uma vez que possibilitam que a área efetivamente exerça uma parceria, auxiliando com a informação e divulgação de todos os dados importantes ao entendimento do processo gerenciais (CARLIN, 2017).

A existência de uma metodologia-padrão, com forma e cronologia definidas, facilita a vida do avaliador do processo, proporcionando maior segurança quanto aos resultados obtidos e credibilidade e participação deste na adoção das possíveis melhorias identificadas no processo avaliado (ASSIS; SILVA, 2017).

Essa forma de avaliar os processos organizacionais permite que o profissional avaliador transmita à área envolvida os verdadeiros ganhos agregados com suas possíveis sugestões de melhoria, principalmente por demonstrar que sua participação na conclusão e definição destas sugestões foi essencial ao sucesso do trabalho. O conhecimento mútuo do processo, considerando o seu executor e uma pessoa independente à sua execução, possibilita que vícios e acomodações que estejam tornando as rotinas morosas ou desqualificadas sejam eliminados, assim como soluções não factíveis, ou que influenciem outros processos correlatos de forma negativa não sejam propostas (DIAS, 2018).

A necessidade de conhecer em detalhe determinado procedimento, de entender esse procedimento dentro do contexto geral do processo e sua influência sobre todos os demais processos adotados pela empresa vai depender das

conclusões obtidas pelo profissional que detenha este enfoque operacional, após sua avaliação dos controles internos.

O SEI trata-se de um dos produtos do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN), empreendido por órgãos e entidades dos vários âmbitos da Administração Pública, com o objetivo de arquitetar uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos. A finalidade do projeto é providenciar uma solução ajustável o suficiente para ser compatível com a realidade de órgãos e entidades da Administração Pública dos distintos setores de negócio.

A princípio os objetivos da implantação do sistema foram o de conceder acesso mais célere à informação, fazer a tramitação dessa informação, e prestar essa informação para os clientes. Com atualização da informatização dos processos, buscou-se segurança e transparência nos processos ocorridos nas agências, existem processos que demandam mais tempo e que a utilização do sistema otimiza os processos.



### 3 - METODOLOGIA

Esse estudo consiste em uma pesquisa aplicada de caráter descritiva, que visou uma análise sobre gestão de processos com o uso do Sistema Eletrônico de Informações no âmbito de uma agência de correios, localizada em Cuiabá-MT, usando-se o método de pesquisa: estudo exploratório.

Nesse sentido, os resultados foram apresentados de forma qualitativos a partir da coleta de dados de fontes primárias e secundárias, incluindo artigos, livros, plataformas de pesquisas, materiais e autores significativos para o trabalho.

A planificação da pesquisa inclui, em primeiro lugar, o levantamento dos dados secundários, para posterior contato com as fontes primárias, a fim de promover a coleta de dados em campo. Foram aplicados os seguintes instrumentos de pesquisa: entrevista estruturada e observação em campo.

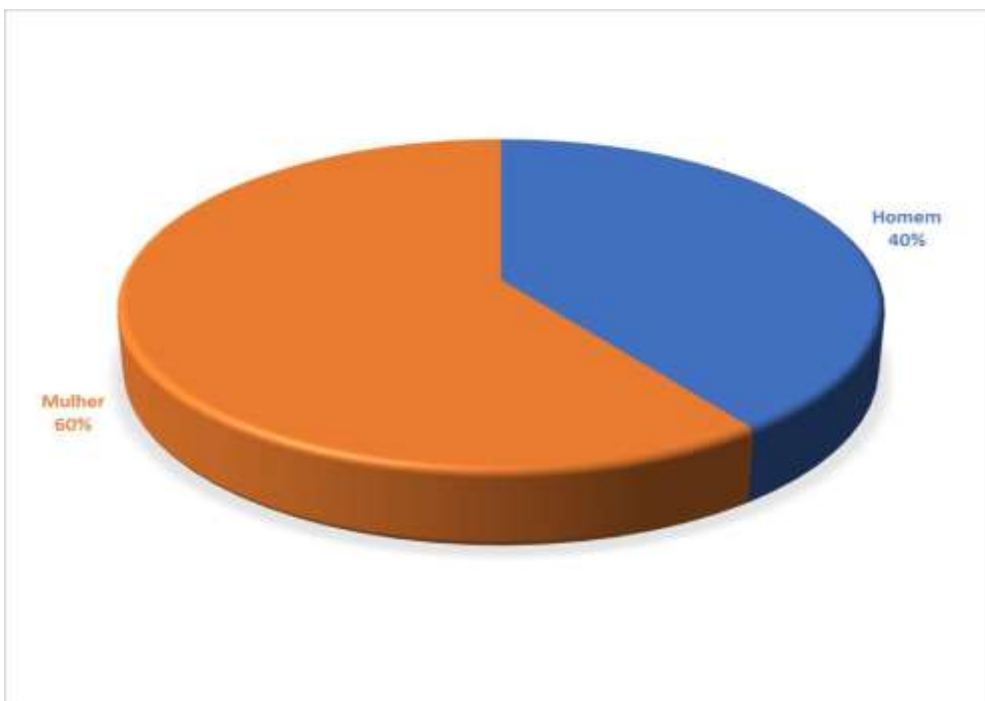
Os instrumentos de pesquisa foram aplicados de maneira planejada, com questionários e entrevistas aplicados aos cinco funcionários da agência de Correio AC CPA II, priorizando a gerente Selma que é a principal usuária deste sistema no âmbito desta agência.

A pesquisa foi aplicada em todos os departamentos desta agência: gerência, tesouraria, vendas e serviços internos, por amostragem não probabilística por conveniência, devido ao fato de que alguns funcionários se negaram a dar em entrevista e preencher o questionário.

#### 4 – RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa cinco funcionários. O questionário foi enviado por e-mail no dia 10 de novembro de 2021. O critério de inclusão dos participantes se deu na escolha dos colaboradores do setor de processos internos que fazem uso do sistema eletrônico de informações no âmbito da agência de correios (AC CPA II).

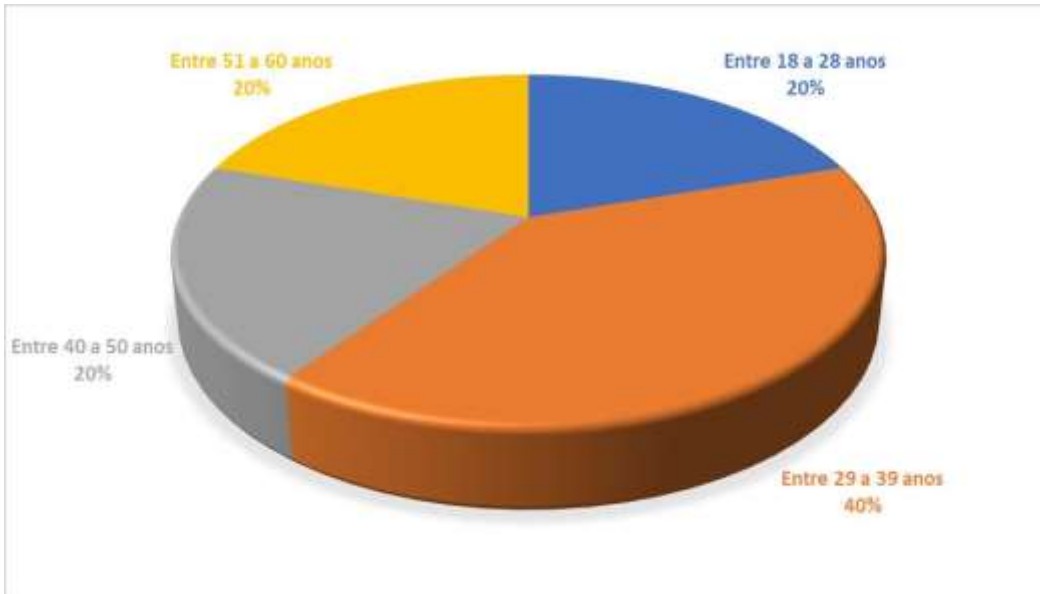
Gráfico 1. Gênero dos participantes.



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Conforme o gráfico 1, pode-se perceber que 60% dos entrevistados são mulheres, 40% homens.

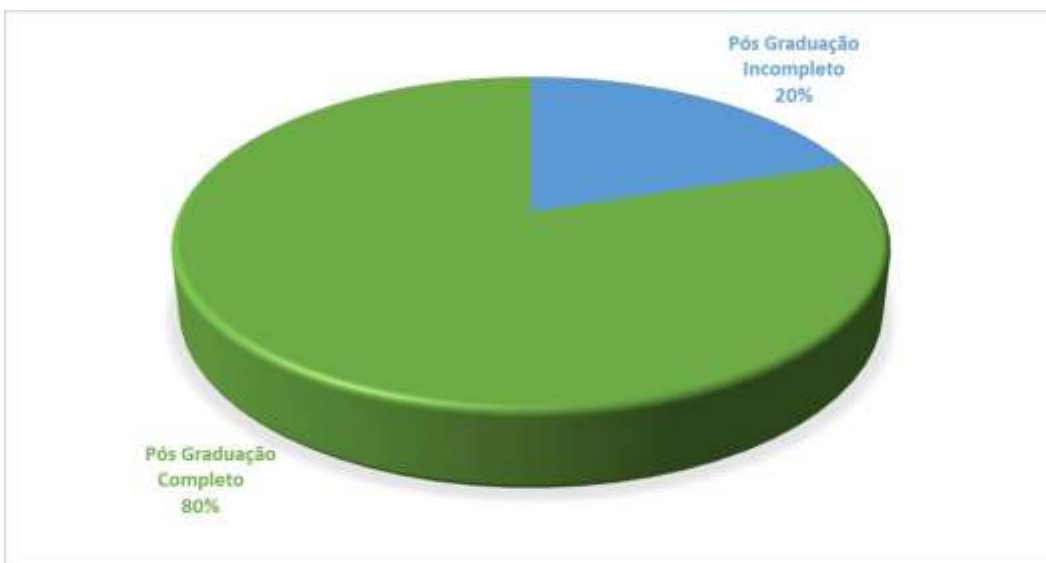
Gráfico 2. Faixa Etária.



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Conforme o gráfico 2, pode-se perceber em relação a faixa etária que 40% dos participantes tem entre 29 a 39 anos de idade, enquanto que os demais participantes com 20% para as faixas entre 18 a 28 anos, entre 40 a 50 anos e 51 a 60 anos.

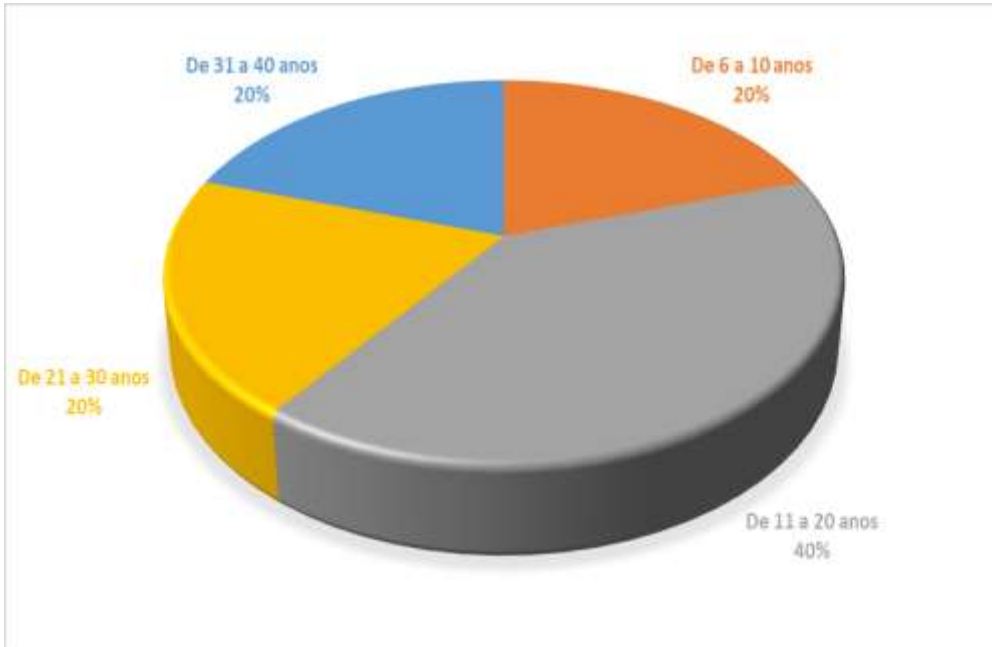
Gráfico 3. Grau de Escolaridade.



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Em relação ao grau de escolaridade 80% dos entrevistados disseram que tem curso de pós-graduação completo, já 20% ainda não concluíram a pós-graduação.

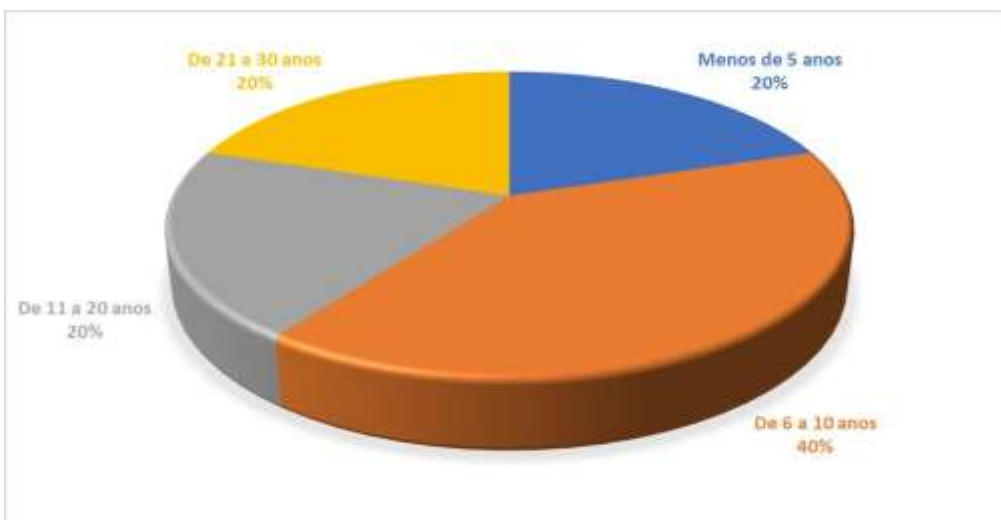
Gráfico 4. Quanto tempo trabalha na empresa?



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Em relação ao tempo em que trabalha na empresa, 40% dos entrevistados atuam na empresa entre 11 a 20 anos, enquanto que os demais com 20% para cada intervalo: de 6 a 10 anos, de 21 a 30 anos, de 31 a 40 anos.

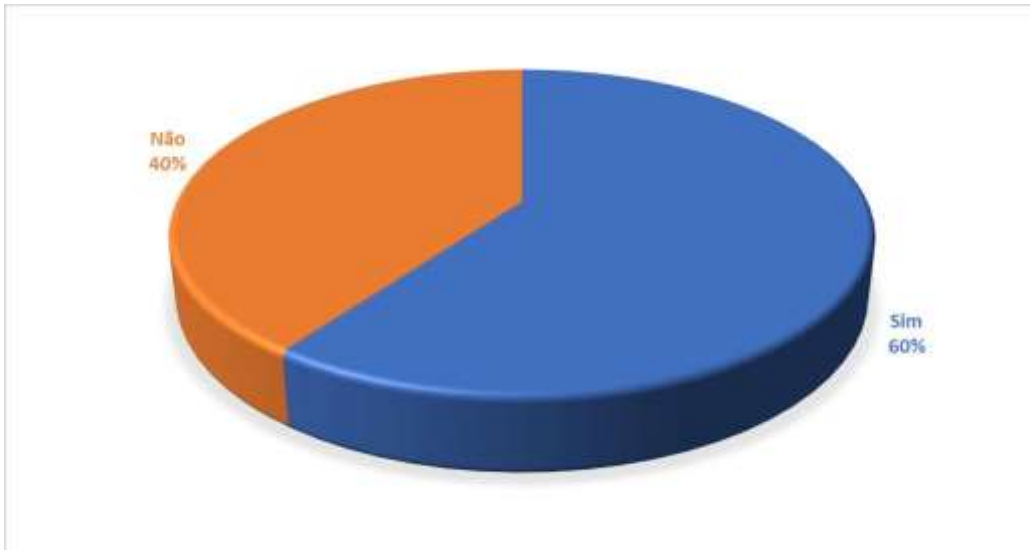
Gráfico 5. Quanto tempo está no setor?



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

No gráfico 5, pode-se observar o tempo que cada participante atua no setor onde foi realizado a pesquisa é 40% destes atuam entre 6 a 10 anos, enquanto que os demais 20% atuam entre: menos de 5 anos, entre 11 a 20 anos de 21 a 30 anos.

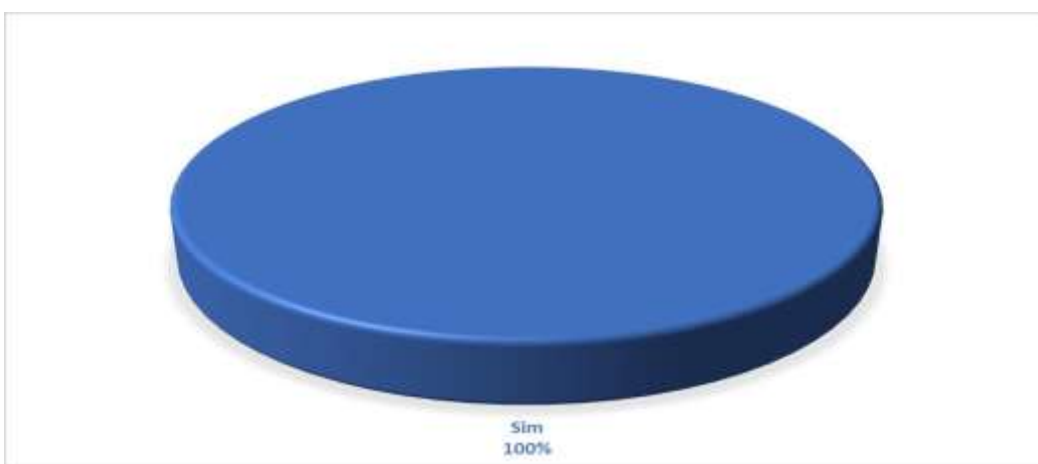
Gráfico 6. Recebeu alguma apresentação do sistema?



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Questionados se receberam alguma apresentação do sistema 60% dos entrevistados apontaram que sim, enquanto que 40% relataram que não.

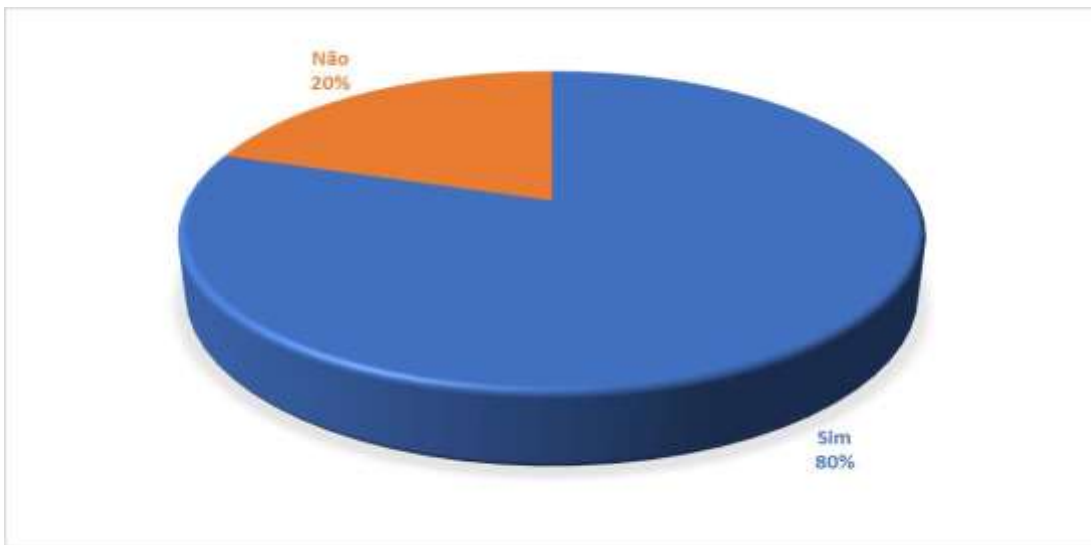
Gráfico 7. Recebeu treinamento?



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Em relação ao treinamento no sistema, 100% dos entrevistados apontaram ter recebido treinamento no sistema.

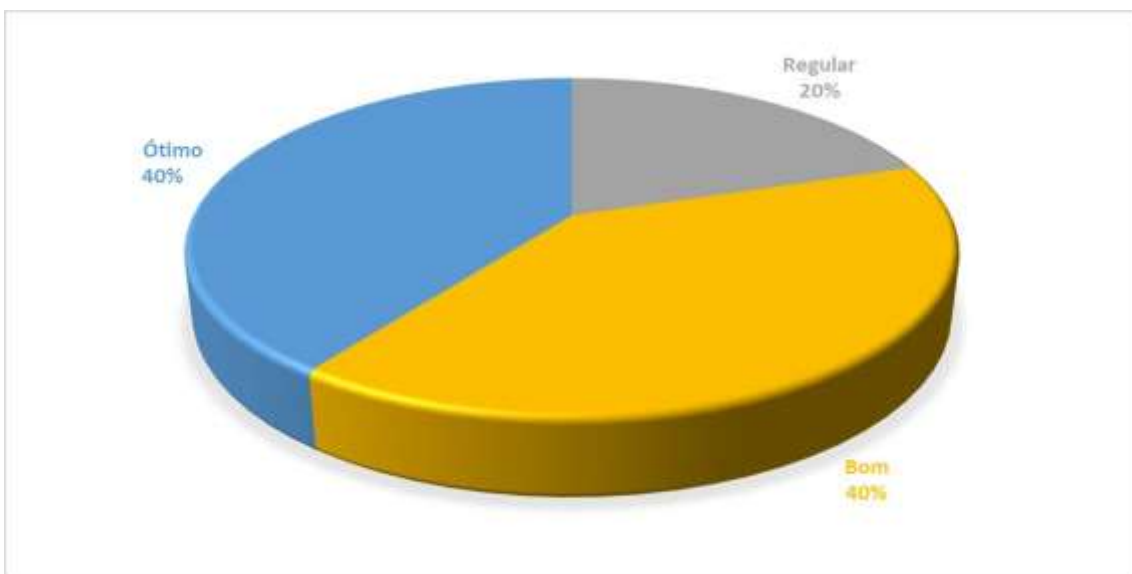
Gráfico 8. Você se lembra de como era feito a gestão dos processos internos antes do uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)?



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Os entrevistados foram questionados lembra de como era feito a gestão dos processos internos antes do uso do Sistema Eletrônico de Informações e 80% relataram que sim, enquanto que 20% apontaram não se lembrar.

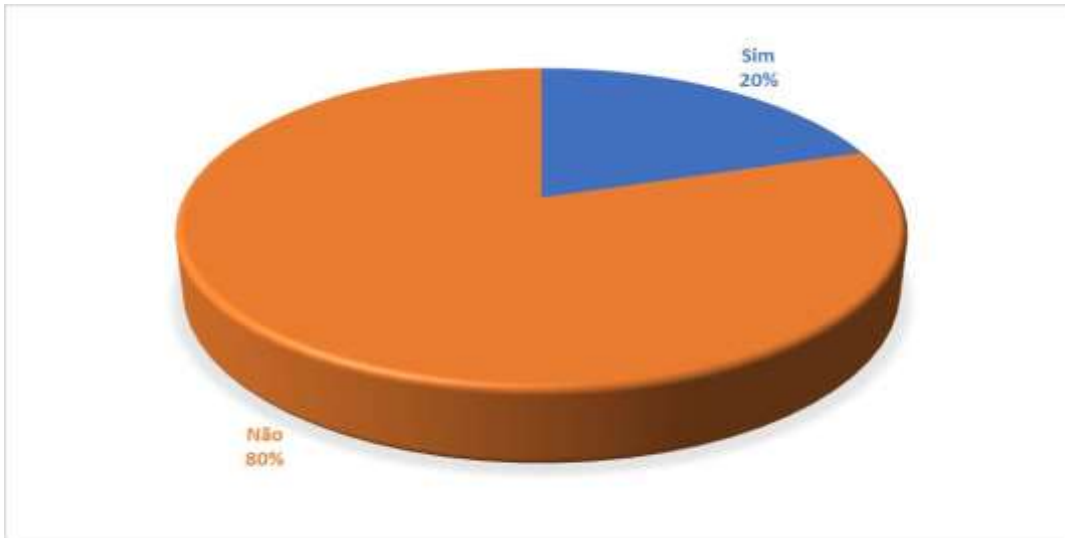
Gráfico 9. Como você considera o uso do sistema SEI atualmente.



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Questionados acerca de como avaliam o uso do sistema SEI atualmente 40% dos entrevistados apontaram bom e ótimo, enquanto que 20% relataram que é regular.

Gráfico 10. Você consegue perceber algum entrave em relação ao sistema?

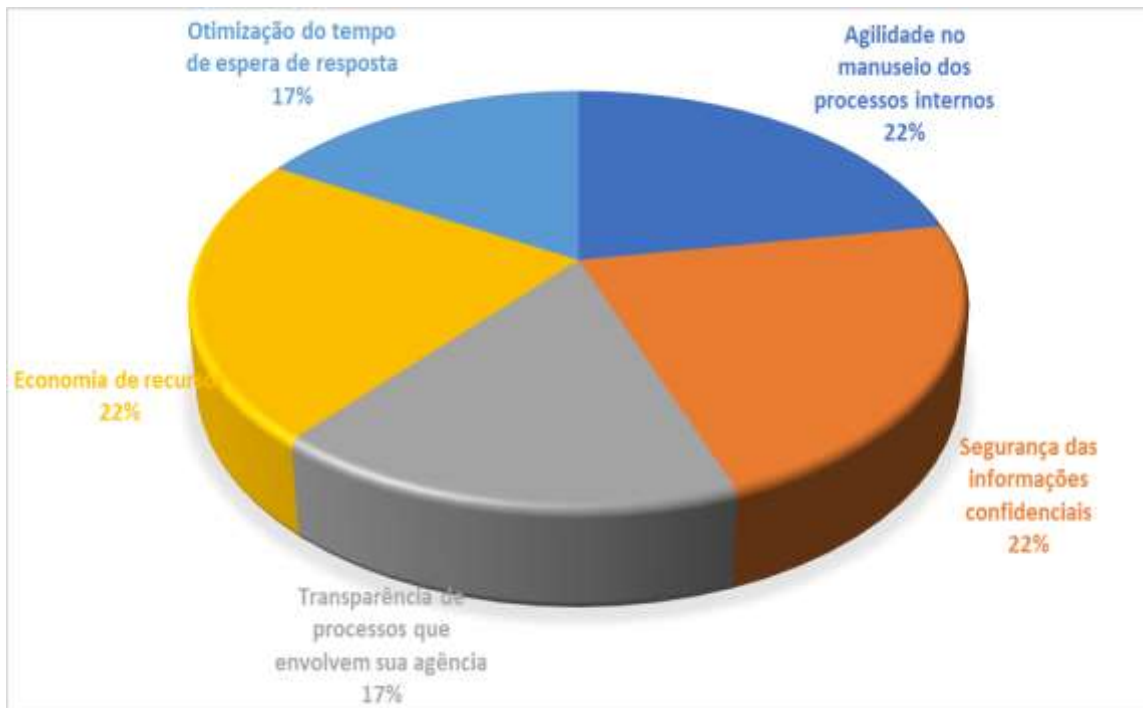


Fonte: Autor da pesquisa (2021).

No gráfico 10, os entrevistados foram questionados se percebem algum entrave em relação ao sistema, 80% relataram que não, enquanto que 20% relataram que sim, percebem algum tipo de entrave.

Foi solicitado aos entrevistados para citar uma ou mais das mudanças que eles consideram mais importantes com a implantação do sistema SEI e as respostas que mais apareceram foram: agilidade no andamento dos processos, tornou o processo mais rápido, bem como a tramitação do processo entre as áreas, pois antigamente era enviado documentação física para comprovação da nota fiscal e isso acarretava em demora de pagamento aos fornecedores, com o envio eletrônico esse processo se tornou mais rápido.

Gráfico 11. Na sua percepção cite os principais benefícios do uso do sistema SEI atualmente.

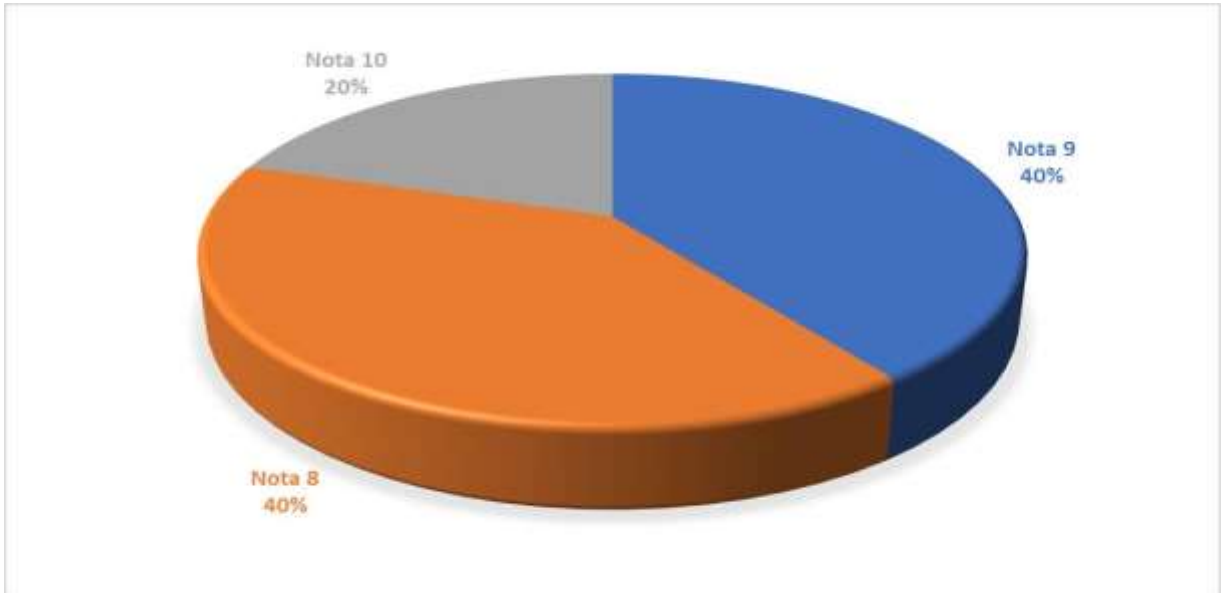


Fonte: Autor da pesquisa (2021).

Foi solicitado junto aos entrevistados que apontassem os principais benefícios do uso do sistema SEI atualmente e 22% das respostas apontaram para segurança das informações confidenciais, a economia de recursos e agilidade no manuseio dos processos internos, enquanto 17% relataram igualmente transparência de processos que envolvem a agência e otimização do tempo de espera de resposta.



Gráfico 12. Que nota você daria para o sistema SEI hoje em relação a como era feita a gestão dos processos internos de antes? Sendo zero uma nota péssima e dez a maior e melhor nota?



Fonte: Autor da pesquisa (2021).

No final, foi solicitado aos entrevistados que dessem uma nota para o sistema SEI hoje em relação de como era feita a gestão dos processos internos de antes, e 40% dos entrevistados deram nota 8 e 9, enquanto que 20% apontaram nota 10.

Os avanços da informática e das telecomunicações causaram verdadeira revolução social, modificando substancialmente os padrões e comportamentos da sociedade. As novas tecnologias descobertas abriram espaço para situações jamais vistas, como reuniões por teleconferência e transmissão de documentos por meios eletrônicos, em tempo real (DIAS, 2018).

Atualmente, o aperfeiçoamento e a atualização constante são indispensáveis em todas as áreas, conforme a velocidade com que as mudanças se processam. E, com essas mudanças e a rapidez das transformações hoje em dia, o profissional contábil tende a sair do nível operacional e se aproximar de um nível mais estratégico nas organizações (CORAZZIM, 2017).

Com o avanço da tecnologia da informação, as empresas passaram a utilizar sistemas de informática para apoiar suas atividades. De modo geral, cada empresa desenvolveu vários sistemas para atender aos requisitos específicos de diferentes unidades de negócios, fábricas, departamentos e escritórios.

O movimento de reengenharia de processos de negócios (BPR) da década de 1990 enfatizou a tecnologia como um capacitador-chave de gerenciamento de processos e mudança de processos. Como resultado, a tecnologia da informação vem ganhando cada vez mais destaque nas suítes de gerenciamento de grandes empresas.

Uma das inovações nos últimos anos, no âmbito da agência de Correio AC Cpa II está no que tange o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é segundo Nogueira; Costa e Saraiva (2017, p. 18):

É oriundo de uma iniciativa conjunta entre órgãos e entidades diversas da administração pública, os quais buscaram uma ferramenta de infraestrutura pública para tramitação eletrônica de processos e documentos administrativos. Sob a coordenação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG, 2015), o projeto visa a melhoria no desempenho de atividade na administração pública, mediante ganhos com agilidade, produtividade, transparência, satisfação dos usuários e redução de custos. Para atendimento a essa demanda, foi desenvolvido o Sistema Eletrônico de Informações, cuja autoria é de responsabilidade do Tribunal Regional Federal da 4ª região (TRF4). Se trata de um sistema eletrônico, que proporciona a tramitação de processos e demais documentos eletrônicos sem a utilização de papel, dissipando o envio de dados em tempo real.

Sistema de informação eletrônico – SEI, é um sistema que é dedicado a um processo de negócio específico e é adaptado para gerenciar informações relacionadas a esse processo. Esse sistema pode não ter funcionalidade de gerenciamento de registros.

Por meio do Sistema Eletrônico de Informações faz-se várias coisas relacionadas aos trâmites de documentos internos, permitindo maior flexibilidade e agilidade entre as unidades, permitindo assinatura eletrônica que facilita na questão de segurança e confiabilidade de todo o processo, encurtando indiretamente a distância física entre elas.

Dessa forma o SEI é um sistema que compreende um agrupamento de módulos e funcionalidades que proporcionam uma melhora na competência administrativa, sendo designado à gestão de processos e documentos eletrônicos.

O módulo de Protocolo Eletrônico possibilita que uma pessoa física habilitada independente de ser representante ou não de pessoa jurídica, protocolar processos e documentos nos Correios utilizando-se da internet, não sendo necessário o envio dos documentos fisicamente ou ainda se deslocar até uma unidade dos Correios.

Lembrando que para uma perfeita sintonia entre usuário e sistema é extremamente importante que tenha uma apresentação das interfaces do mesmo bem como de sua funcionalidade, bem como todo usuário deve ter treinamento do sistema em que trabalha.

## CONCLUSÃO

Quando um processo organizacional é considerado sob a perspectiva da gestão do conhecimento e da aprendizagem organizacional, a participação dos funcionários nas práticas de trabalho e nos processos decisórios alcança destaque. Isto porque aumentam as condições das pessoas obterem mais envolvimento nos assuntos e nas questões fundamentais ou estratégicas.

As organizações são sistemas dinâmicos, complexos, não lineares. De fato, as organizações possuem interações e conectividades entre as pessoas; possuem fontes de aprendizado, criatividade e inovação; podem produzir autonomamente alternativas e caminhos inovadores; enfim, podem redefinir suas estruturas internas a partir de eventos externos. A teoria da complexidade valoriza a interdependência desses fenômenos.

A partir da definição das ações necessárias ou de possíveis adaptações aos processos atuais, visando à implementação dos processos considerados ideais, conforme descrito no manual elaborado, o avaliador do processo estabelece um plano de ação com os prazos, responsáveis, visando interagir com o gestor do processo objetivando sua solução no prazo mais rápido possível. Isso tem como principal meta garantir a realização dessas ações, que representam a forma para que o manual possa alcançar seus objetivos e determinar uma melhoria no processo.

A tramitação de um documento dentro de uma instituição depende diretamente do atendimento uma vez que este informa a existência de um determinado documento e sua localização atual, bem como do protocolo e de toda gestão de documentos.

No presente estudo ficou constatado junto aos entrevistados que o sistema SEI, trouxe agilidade, segurança nas informações, economia de recursos, tornando os processos mais céleres.

## REFERÊNCIAS

ASSIS, Luana de; SILVA, Christian Luiz da. **Planejamento Estratégico em Hospitais Universitários Federais**. Curitiba: Juruá, 2017.

BEZERRA FILHO, Aluizio. **Processo de improbidade administrativa**. Salvador: JusPodivm, 2018.

CARLIN, Everson Luiz Breda. **Criando Valor nas Organizações - Do Compliance à Proteção Patrimonial - Como Tornar uma Empresa um Alvo Atrativo**. Curitiba: Juruá, 2017.

CARVALHO, Ricardo Monteiro de. **Ações de gestão do conhecimento para sustentar a implementação da inovação de valor**. 237 f. Dissertação de Mestrado. Ponta Grossa: Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2010.

CORAZZIM, Giovanni. A tecnologia da informação na contabilidade. **Revista Gestão em Foco** – Edição n° 9, 2017.

DANTAS, Paulo Roberto de Figueiredo. **Manual de Direito Constitucional - Especial para Concursos**. Curitiba: Juruá, 2018.

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. **Manuais de Controle nas Empresas**. Curitiba: Juruá, 2018.

FREITAS JUNIOR, Dorival de. **Lei Anticorrupção**. Curitiba: Juruá, 2017.

FURTADO, Lucas Rocha. **Curso de direito administrativo**. 3 ed. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

GALVÃO, Paulo Roberto; GIL, Antônio de Loureiro; OLIVEIRA JÚNIOR, Roberto de. **Gestão Pública Municipal de Alto Desempenho**. Curitiba: Juruá, 2016.

GUIMARÃES, Isaac Sabbá; BERTOLDI, Flavio. **Comentários à Lei de Improbidade Administrativa**. Curitiba: Juruá, 2021.

LEAL FILHO, José Garcia. **Gestão Estratégica Participativa - Teoria e Prática para Criação de Organizações que aprendem**. Curitiba: Juruá, 2011.

NOGUEIRA, Rodrigo de Freitas; COSTA, Thiara de Almeida Costa; SARAIVA, Natália de Lima. **Desafios da gestão de documentos: a aplicação do e-ARQ no âmbito do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).** *Informação Arquivística*; v. 6, n. 1 (2017), v. 24, n. 2, 2017.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração estratégica na prática.** São Paulo: Atlas, 2013.

REIS, Taciana Mara Corrêa Maia. **Administração Pública, Gerencialismo e Legitimação.** Curitiba: Juruá, 2015.

## ANEXO

### QUESTIONÁRIO

1. Gênero:

Masculino

Feminino

2. Idade:

Entre 18 a 28 anos

Entre 29 a 39 anos

Entre 40 a 50 anos

Entre 51 a 60 anos

Acima de 60 anos

3. Grau de Escolaridade:

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

Ensino Superior Incompleto

Ensino Superior Completo

Pós Graduação Incompleto

Pós Graduação Completo

4. Quanto tempo trabalha na empresa:

Menos de 5 anos

De 6 a 10 anos

De 11 a 20 anos

De 21 a 30 anos

De 31 a 40 anos

Mais de 40 anos

5. Quanto tempo está no setor:

- Menos de 5 anos
- De 6 a 10 anos
- De 11 a 20 anos
- De 21 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- Mais de 40 anos

6. Recebeu alguma apresentação do sistema?

- Sim
- Não

7. Recebeu treinamento?

- Sim
- Não

8. Você se lembra de como era feito a gestão dos processos internos antes do uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)?

- Sim
- Não

9. Cite uma ou mais das mudanças que você considera mais importantes.

---

---

---

---

10. Como você considera o uso do sistema SEI atualmente

- Péssimo
- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo



11. Você consegue perceber algum entrave em relação ao sistema?

Não

Sim

Cite e explique:

---

---

---

---

12. Na sua percepção cite os principais benefícios do uso do sistema SEI atualmente:

Agilidade no manuseio dos processos internos

Segurança das informações confidenciais

Transparência de processos que envolvem sua agência

Economia de recursos

Otimização do tempo de espera de resposta

Outros:

---

---

---

13. Que nota você daria para o sistema SEI hoje em relação à como era feita as gestão dos processos internos de antes? Sendo zero uma nota péssima e dez a maior e melhor nota?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|