



BOLETIM INFORMATIVO
SEI-UFCG

2018



Ministério da Educação
Universidade Federal de Campina Grande
Pró-Reitoria de Gestão Administrativo-Financeira
Sistema Eletrônico de Informações – SEI/UFCG

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFCG

B688 Boletim informativo SEI-UFCG / Pró-Reitoria de Gestão Administrativa-Financeira; Sistema Eletrônico de Informações. – Campina Grande: Universidade Federal de Campina Grande, 2018.
13 p. il.

Redação e diagramação Franklin Damasceno da Silva.

1. Sistema Eletrônico de Informações. 2. Processo Eletrônico. 3. Boletim de Serviço SEI - UFCG. I. Silva, Franklin Damasceno da Silva. II. Universidade Federal de Campina Grande.

CDU 005.94(055)

Boletim Informativo SEI-UFCG 2018

Supervisão Geral:

Vânia Sueli Guimarães Rocha – Pró-Reitora de Gestão Administrativo-Financeira
Fabiana Cavalcante de Matos Brito – Coordenadora Geral de Administração

Redação:

Franklin Damasceno Silva – Assistente em Administração

Diagramação:

Franklin Damasceno Silva – Assistente em Administração

Levantamento e compilação dos dados:

Franklin Damasceno Silva – Assistente em Administração
Isaac George de Almeida – Analista de Tecnologia da Informação
Tarikly Távora Araújo Lira – Técnico em Tecnologia da Informação

Revisão:

Fabiana Cavalcante de Matos Brito – Coordenadora Geral de Administração
Isaac George de Almeida – Analista de Tecnologia da Informação
Maria do Socorro Pereira – Coordenadora da Secretaria de Órgãos Deliberativos Superiores

Equipe Suporte SEI:

Carliana Porfíria Gonçalves Dias Agra Almeida – Assistente em Administração
Carlos Freire – Atendente
Franklin Damasceno Silva – Assistente em Administração
Isaac George de Almeida – Analista de Tecnologia da Informação
Kissia Porto de Queiroz Sabino - Assistente em Administração

Colaboradores:

Airton Dantas Monteiro Filho
Alana Carla Cavalcanti de Oliveira Guimarães
Antonio Damião Zacarias Bezerra
Décio Carvalho Lima
Dyego Miguel Vicente de Aguiar
Eduardo Denis Paiva Whitehurst
Euliene Rocha
Everton Francisco Carvalho Silva
Selma Ferreira Torquato
Sergivaldo de Souza Lima
Tarikly Távora Araújo Lira
Thais Fernanda Clemente de Sousa Nascimento



Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.

Nada mais autêntico do que os Princípios Constitucionais da Administração Pública Brasileira para introduzir o primeiro Boletim Informativo do Sistema Eletrônico de Informações da Universidade Federal de Campina Grande, doravante chamado de SEI-UFMG.

SUMÁRIO

1.	O SEI NA UFCG	3
2.	DESAFIOS DE IMPLANTAÇÃO	3
3.	PROCESSOS DISPONIBILIZADOS NO SEI	4
4.	MÓDULOS INSTALADOS NO SEI-UFCG	4
4.1	Módulo de Peticionamento Eletrônico.....	5
4.2	Módulo de Ouvidoria E-Ouv	5
5.	UNIDADES E USUÁRIOS	5
6.	USUÁRIOS EXTERNOS HABILITADOS NO SEI	6
7.	VOLUME DE PROCESSOS ELETRÔNICOS GERADOS	6
8.	QUANTIDADE DE DOCUMENTOS GERADOS	8
9.	ATUAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE	8
10.	BACKUP, MONITORAMENTO E POLÍTICAS DE INFRAESTRUTURA DE T.I.	10
11.	DESEMPENHO DE PROCESSOS (DA ABERTURA À CONCLUSÃO)	11
12.	CONSIDERAÇÕES FINAIS E EXPECTATIVAS PARA 2019.....	12

1. O SEI NA UFCG

A Universidade Federal de Campina Grande iniciou, no dia 03/09/2015, o projeto voltado à implementação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, software que visa gerenciar toda a documentação administrativa em ambiente virtual.

A implantação do SEI na UFCG foi uma decisão institucional, com apoio da administração superior, alinhada aos instrumentos estratégicos do órgão. Possui, como arcabouço normativo interno, a [Resolução nº 02/2016 da Câmara Superior de Gestão Administrativo-Financeira](#) e [Portaria SEI nº 001/2018/CGS](#).

2. DESAFIOS DE IMPLANTAÇÃO

A implantação (entenda-se instalação e configuração do software, para plena utilização) efetivamente se deu no ano de 2015. Todavia, dentro do panorama de migração dos processos físicos para os processos eletrônicos, existe uma grande jornada a ser percorrida. Embora já tenhamos percorrido uma longa e vitoriosa distância desta jornada, ainda não chegamos ao fim dela.

Não há qualquer impeditivo técnico no tocante ao SEI. A questão residual está exatamente na quebra de paradigmas e assimilação da nova cultura intrínseca ao “mundo digital”. Neste sentido, faz-se necessário invocar competências, mapear situações, definir estratégias e trabalhar com as especificidades da gestão processual, para alinhar o software com a realidade da instituição e seu perfil de uso extremamente heterogêneo.

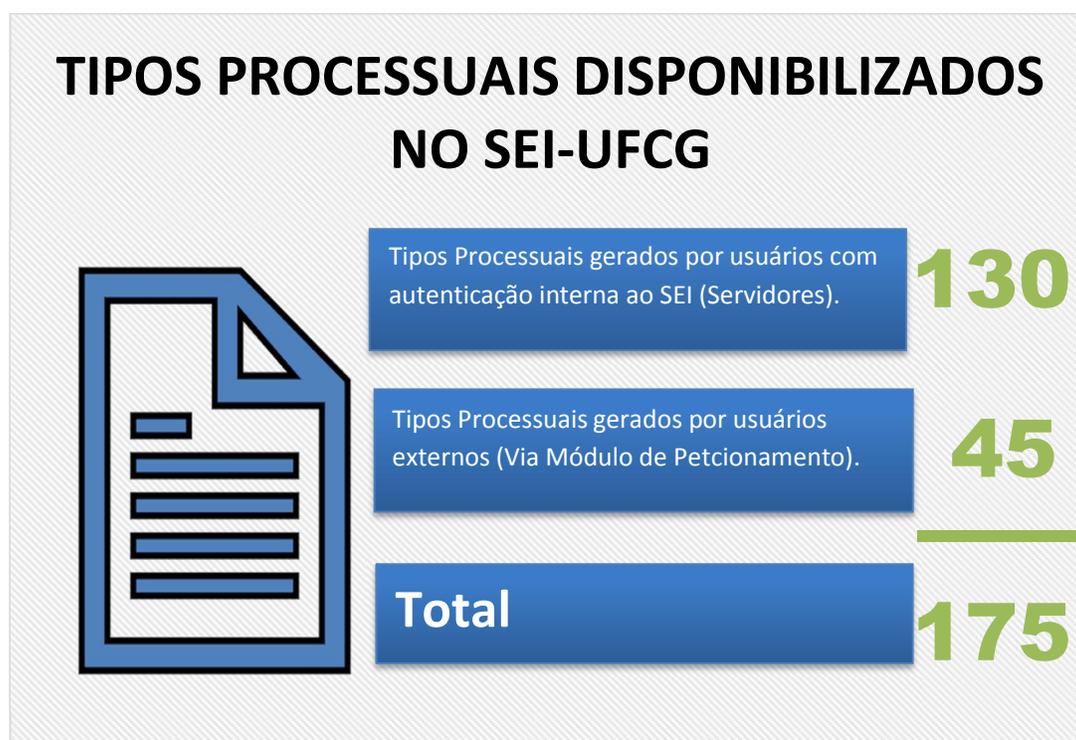
Partindo do cenário supracitado, foi decidido pelo Comitê Gestor do SEI que os processos físicos deveriam ser migrados para o meio eletrônico paulatinamente. Este método de trabalho, embora mais laborioso, possibilitou construir uma base de processos, documentos e modelos personalíssima, baseada efetivamente na demanda de uso da Instituição e, sobretudo, consubstanciada na própria manualização da rotina associada ao processo, aspecto de extrema relevância para o Serviço Público.

A semente foi lançada em 2016, com a implantação. Ao longo do ano de 2017, já com o sistema funcionando e com um “processo eletrônico piloto” em modo

de produção, foram desenvolvidas ações importantes de planejamento e estruturação do SEI dentro da Instituição. Campanhas de conscientização, treinamento e capacitação foram os principais focos da equipe de gestão do sistema na UFCG. Este trabalho de preparação e planejamento são as raízes para os números obtidos no ano de 2018 e apresentados ao longo das seções deste boletim informativo.

3. PROCESSOS DISPONIBILIZADOS NO SEI.

Ao longo do ano de 2018, foi implantado um número substancial de tipos processuais da UFCG no SEI, chegando ao número absoluto de 175 (cento e setenta e cinco) tipos. Deste número, 45 (quarenta e cinco) tipos processuais são demandados por usuários externos, via Módulo de Peticionamento Eletrônico do SEI-UFCG. Sobre os módulos instalados, detalharemos em seção específica deste Boletim.



4. MÓDULOS INSTALADOS NO SEI-UFCG.

Visando dar maior suporte às demandas internas da Instituição e com o objetivo de pautar as atividades laborais nos processos de inovação, foram instalados no SEI-UFCG, no ano de 2018, os seguintes módulos:

4.1 Módulo de Peticionamento Eletrônico

O Módulo de Peticionamento Eletrônico foi desenvolvido pela ANATEL e distribuído gratuitamente para as Instituições interessadas em utilizá-lo. De modo rasteiro, com a adoção deste módulo, foi possível montar e gerenciar uma plataforma de interação com usuários externos que não possuem acesso interno ao SEI (alunos, empresas, qualquer cidadão que deseje peticionar e que não seja servidor). Para a nossa realidade – Instituição de Ensino Superior – era imprescindível viabilizar um modo de operação que conferisse autonomia e flexibilidade para o próprio interessado realizar suas demandas, sendo a geração do processo de sua responsabilidade.

4.2 Módulo de Ouvidoria E-Ouv

Desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, o Módulo de Ouvidoria do SEI cria, automaticamente, processos eletrônicos no sistema em comento, inserindo arquivos com os dados e anexos da manifestação. Um detalhe importante é que o processo criado no SEI recebe o mesmo número único de protocolo do e-Ouv.

O módulo otimiza o trabalho da ouvidoria, conferindo extrema celeridade para o tratamento e resposta à demanda do cidadão. Outro ponto interessante reside na possibilidade de se poder consultar processos no SEI, utilizando termos presentes no próprio corpo do texto da manifestação.

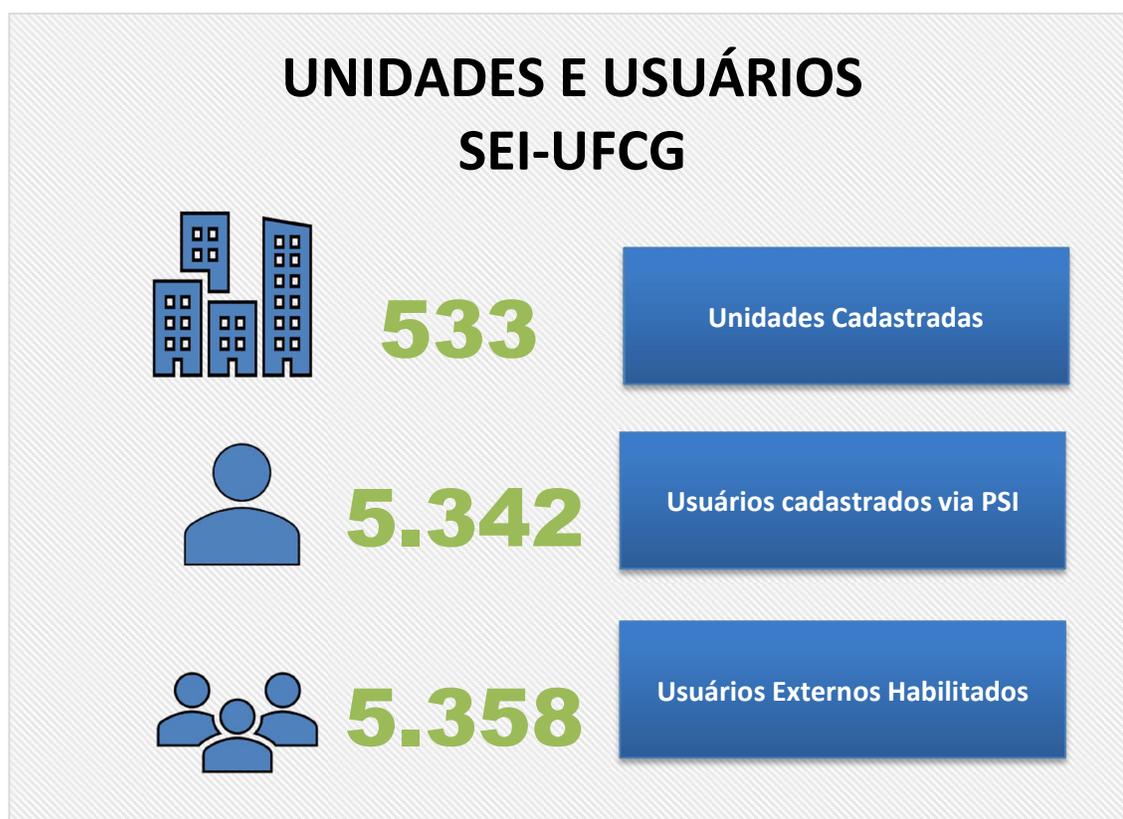
5. UNIDADES E USUÁRIOS

Ao longo do ano de 2018, houve grande reestruturação das unidades dentro do SEI, visando otimizar a logística de trabalho e eficiência nas ações. Em 2018, somados os números preexistentes dos anos anteriores de estruturação, o SEI-

UFCG chegou ao número de 533 (quinhentas e trinta e três) unidades cadastradas e cerca de 10.700 (dez mil e setecentos) usuários habilitados. Do total de usuários, 5.342 (cinco mil trezentos e quarenta e dois) possuem perfil de acesso interno ao sistema via PSI – (Servidor de Autenticação do SEI-UFCG). O restante, são usuários externos que serão detalhados na próxima seção.

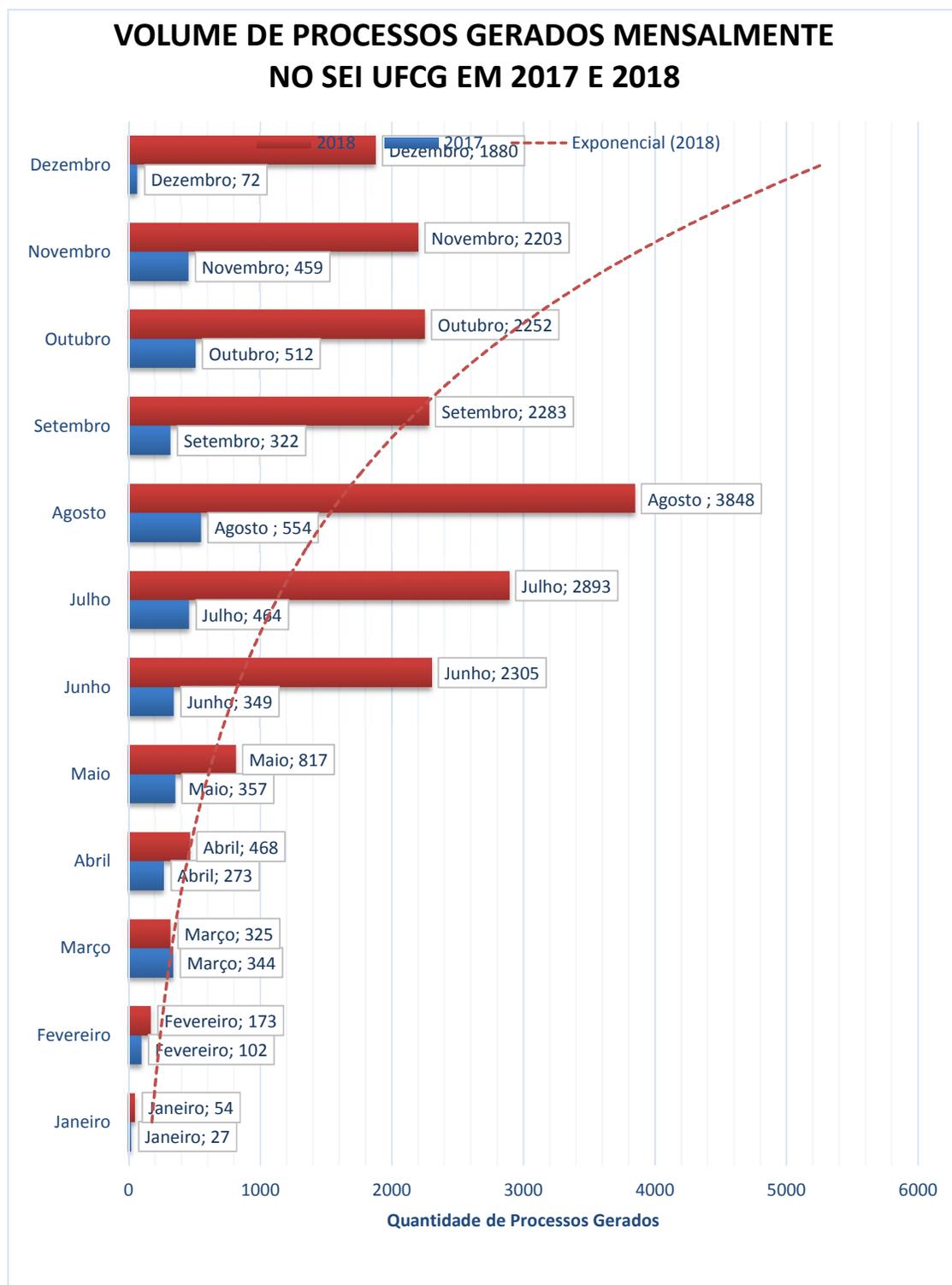
6. USUÁRIOS EXTERNOS HABILITADOS NO SEI

Com efeito, para que o usuário externo possa ter acesso aos processos eletrônicos disponíveis via módulo de peticionamento, faz-se necessária sua habilitação prévia. Neste sentido, a equipe de Suporte do SEI-UFCG habilitou, no ano de 2018, **mais de 5.358 (cinco mil trezentos e cinquenta e oito) usuários externos**.



7. VOLUME DE PROCESSOS ELETRÔNICOS GERADOS

O número de processos eletrônicos gerados no SEI, no ano de 2018, foi bastante considerável, chegando a 19.501 (dezenove mil quinhentos e um). Comparando com o ano de 2017, houve um aumento na geração de processos no SEI-UFCG superior a 500%. Os números são detalhados no gráfico abaixo:



8. QUANTIDADE DE DOCUMENTOS GERADOS

Podemos seguramente afirmar que um dos benefícios do Sistema Eletrônico de Informações é a economia de insumos básicos, especialmente os materiais de escritório (papel A4, caneta, grampos, impressões, dentre outros). Os números do SEI-UFCG, para o ano de 2018, corroboram com esta tese, já que foram gerados mais de 101.000 (cento e um mil) documentos eletrônicos totalmente nato digitais. Documentos não produzidos internamente no sistema (aqui incluem-se os documentos digitalizados), chegaram a casa dos 65.537 (sessenta e cinco mil quinhentos e trinta e sete) documentos. O total de documentos que foram gerados ou inseridos no SEI, no ano de 2018, chegou, portanto, a mais de 166.000 (cento e sessenta e seis mil). Muitas árvores, papel e caneta foram economizados, sem sombra de dúvidas! O meio ambiente agradece!



9. ATUAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE

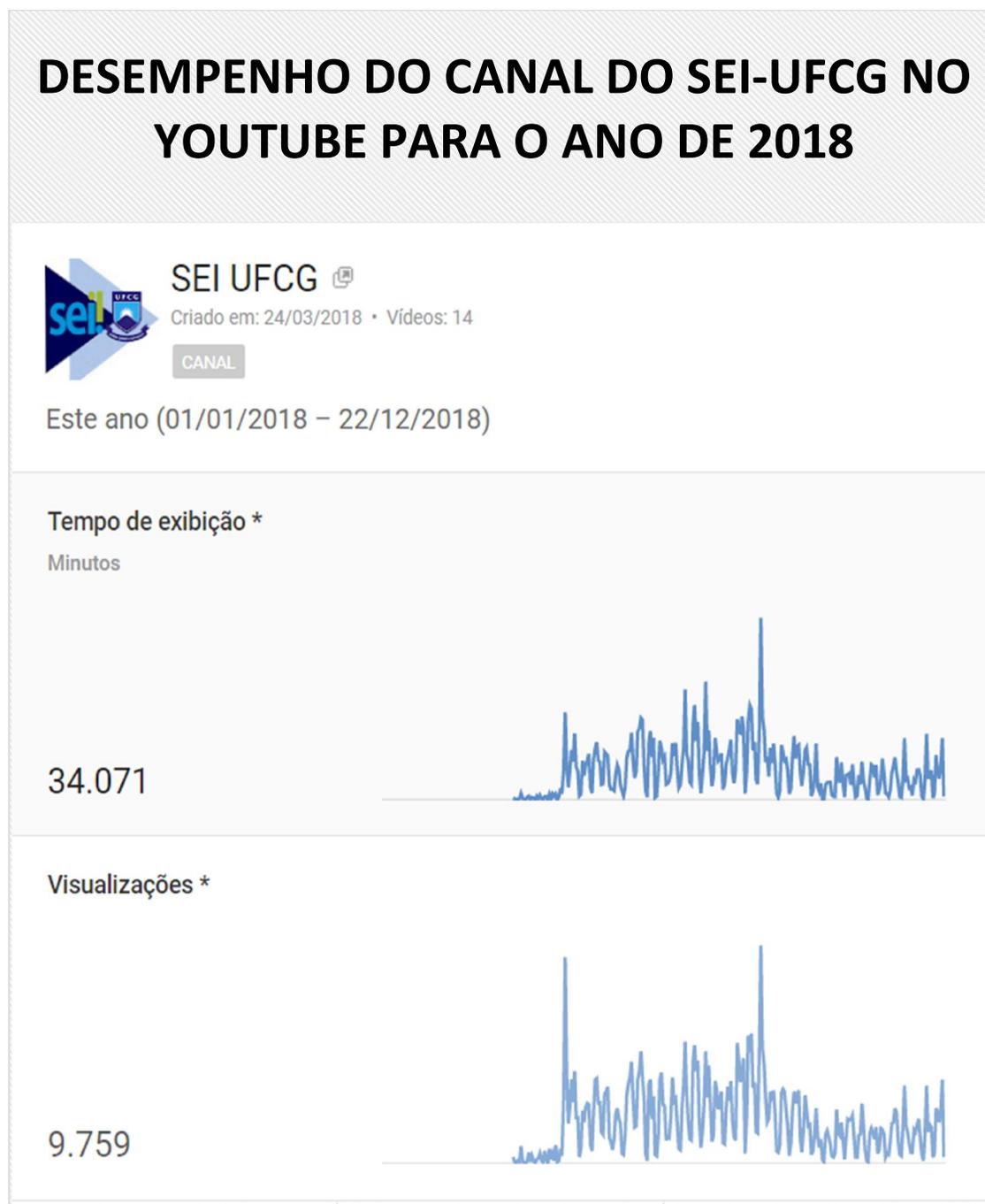
Possuindo vínculo direto com a Pró-Reitoria de Gestão Administrativo-Financeira – PRGAF, o suporte SEI-UFCG, por meio de sua equipe, atuou intensamente no ano de 2018, objetivando o entendimento e a aceitação do uso do sistema pela Comunidade Acadêmica. Sempre imersos em uma perspectiva de aprimoramento das formas de trabalho, pautada sobretudo no uso maciço de TIC's –

Tecnologias da Informação e Comunicação, o Suporte SEI utilizou-se de atendimento diurno via chat online, atendimento personalizado via e-mail e produção de conteúdo em redes sociais, para maximizar a experiência de uso do sistema e reduzir completamente o tempo de resposta às demandas da comunidade acadêmica.



O desempenho do canal do SEI-UFCG no YouTube, no ano de 2018, foi extremamente satisfatório. Com 14 (quatorze) vídeos produzidos, o canal chegou a incríveis 34.071 (trinta e quatro mil e setenta e um) minutos de exibição e mais de 9.579 (nove mil quinhentos e setenta e nove) visualizações. Os vídeos direcionados aos usuários externos foram seguramente os que tiveram maior volume de

visualizações. O gráfico abaixo extraído do Google Analytics ilustra os números apresentados nesta seção.



10. BACKUP, MONITORAMENTO E POLÍTICAS DE INFRAESTRUTURA DE T.I.

Os números apresentados, por si só, já deixam clara a necessidade crescente de aprimoramento das rotinas de backup e monitoramento dos serviços de

infraestrutura de software. Tal preocupação foi bastante analisada em diversas ocasiões pelo Serviço de Tecnologia da Informação – STI e alguns serviços foram aprimorados dentro das possibilidades humanas e materiais que dispomos na Instituição, todavia, sempre mantendo o limiar aceitável de segurança para os dados.

Atualmente o SEI-UFCG conta com servidor de monitoramento em tempo real, que avalia tanto o uso quanto o desempenho do software e dos componentes de hardware do servidor. Além disso, a política de segurança de dados está sendo reavaliada constantemente pelos especialistas da área de T.I., em conjunto com a equipe do Suporte SEI, para que possamos ter um Sistema cada vez mais seguro e a prova de falhas. Já contamos, hoje, com indicativos de necessidade de um maior aporte de investimentos para o ano de 2019, diante do exponencial aumento no volume de uso pelos milhares de usuários que utilizam o sistema diuturnamente.

11. DESEMPENHO DE PROCESSOS (DA ABERTURA A CONCLUSÃO)

Infelizmente este parâmetro é extremamente heterogêneo dentro do SEI e permeado por questões de ordem técnica que deturpam o objeto da avaliação. Todavia, para ilustrar este tópico, faremos uso do tipo de processo mais gerado para o ano de 2018. O tipo processual em tela é o SEI: Ativação de Usuário Externo que no ano de 2018 foi gerado mais de 5.695 (cinco mil seiscentos e noventa e cinco) vezes. O desempenho, segundo dados extraídos do SEI, para este tipo processual é de 9 (nove) dias, 10 (dez) horas.



12. CONSIDERAÇÕES FINAIS E EXPECTATIVAS PARA 2019

O SEI-UFCG representou – e continua representando – uma forte quebra de paradigma dentro da Instituição. O modelo de trabalho como um todo foi impactado com a adoção do sistema, e o melhor é que este impacto deu-se de forma altamente positiva para todos, especialmente para quem está na ponta do serviço público prestado.

Desta forma, nossa maior missão para 2019 é melhorar nossa capacidade de atendimento e aprimorar nossa infraestrutura, a ponto de garantir a máxima segurança e a preservação do nosso legado, que, agora, é digital. Além disso, é mister continuar prestando um serviço ágil e efetivo, que atenda os anseios da comunidade com este novo horizonte, pautado na tecnologia e inovação.

Listamos aqui alguns dos nossos objetivos para o ano de 2019:

1. Aprimorar a infraestrutura de T.I. para garantir a máxima segurança e manutenção do legado digital da UFCG;
2. Aumentar o volume de processos que estão tramitando no SEI-UFCG;
3. Criar campanhas internas que objetivem a diminuição do tempo de avaliação, tramitação e conclusão dos processos;
4. Avalizar, para os alunos da graduação, a possibilidade de inclusão de documentos digitalizados, sem necessidade de comparecimento ao setor de protocolo, como ainda ocorre em alguns casos;
5. Criar perfis específicos para as centenas de colaboradores contratados e que prestam serviço à UFCG, mediante arcabouço jurídico prévio para esta finalidade;
6. Ofertar novas sequências de treinamentos aos Servidores em todos os *campi* da UFCG;
7. Automatizar o cadastro de usuário externo para os alunos da graduação, integrando a base oriunda do controle acadêmico com o SEI;
8. Integrar a UFCG ao Sistema de Barramento de Serviços;

REFERÊNCIAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Câmara Superior de Gestão Administrativo-Financeira. Resolução 02/2016, de 09 de maio de 2016. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br/~costa/resolucoes/res_17022016.pdf> Acesso em: 24 dez 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Comitê Gestor do SEI. Resolução 01/2018, de 07 de junho de 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/2BBFqPo>> Acesso em: 24 dez 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Sistema Eletrônico de Informações – SEI – Versão 3.0.15. Banco de Dados – Inspeção Administrativa. Campina Grande, 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Tawk To. Ferramenta de Comunicação Online - Chat. Relatórios Administrativos. Campina Grande, 2018.