

# IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES NA PRESERVAÇÃO DOCUMENTAL DA TERRACAP

Rosemary Gomes da Silva<sup>1</sup>

Rodrigo Franklin Fogeri<sup>2</sup>

## RESUMO

Este trabalho busca verificar a aceitação de uma tecnologia pelos usuários de um órgão do Governo do Distrito Federal. Tendo como parâmetro as novas tecnologias que permitem trazer inovação para a administração pública. Nesse sentido, a utilização dos Sistemas Eletrônicos de Informações no setor público contribui positivamente para a organização da informação e sua preservação. O acesso à informação é fundamental para a tomada de decisão. O objetivo deste estudo é analisar o nível de aceitação da tecnologia e os benefícios alcançados. No plano metodológico, utilizamos o modelo TAM de aceitação da tecnologia na busca por dados quantitativos e qualitativos. Argumentamos sobre fatos subjetivos e relacionais na utilização de uma ferramenta pelos usuários para alcançar resultados de eficiência e eficácia. O que pode abrir a análise para novos estudos.

**Palavras-chave:** Sistema Eletrônico de Informações, Implantação, Documentação.

## 1 INTRODUÇÃO

As ferramentas de informação visam gerar uma experiência voltada para a inovação, agregando valor e conhecimento para os usuários. O objetivo é facilitar o acesso aos dados compartilhados, proporcionando um acesso mais seguro às informações da sociedade. Em 2017, foi implantado o Sistema Eletrônico de Informações - SEI no âmbito do Governo do Distrito Federal e em 33 órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, dentre eles a Companhia Imobiliária de Brasília - Terracap.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Sistemas de Informação. Centro Universitário do Sul de Minas - UNIS - MG [rosemary.silva@alunos.unis.edu.br](mailto:rosemary.silva@alunos.unis.edu.br)

<sup>2</sup> Doutor em Sistema de Informação e Gestão do Conhecimento. Professor do Centro Universitário do Sul de Minas - UNISMG: e-mail: [rodrigo.fogeri@professor.unis.edu.br](mailto:rodrigo.fogeri@professor.unis.edu.br)

Cabe ressaltar que, inicialmente, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi criado pelo Tribunal Regional Federal – TRF 4 e, posteriormente, implantado em outros órgãos da administração mediante a celebração de um acordo de cooperação técnica. O SEI consiste em uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos que busca agregar mais eficiência administrativa, integrando-se ao Processo Eletrônico Nacional (PEN). De maneira idêntica, o PEN constitui-se em uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico de competência da Secretaria de Gestão do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, cabendo a coordenação ao Departamento de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão (DTGES).

A utilização das tecnologias da informação, em sua maioria, pode passar um viés de aceitação e adaptação mediante a qualificação de cursos de aperfeiçoamento e instrução. A aceitação na administração relaciona-se com os benefícios na prestação de serviços que a nova tecnologia proporcionará (VENKATESH et al., 2003).

O SEI, como uma ferramenta eletrônica, busca melhorar o desempenho da gestão processual na administração pública, aumentando a produtividade, reduzindo os custos e agregando mais celeridade no tratamento das demandas da sociedade. A implantação do SEI possui um pensamento voltado ao termo governo eletrônico (e-Gov), sendo substituído pelo Governo Digital com o objetivo de modernizar a administração pública e buscar inovação nos processos

Para Frogeri et al. (2019, p. 65), os mecanismos de Governança de TI envolvem “um conjunto de mecanismos de governança (estruturas de responsabilidades, estruturas relacionais, processos de controle, comunicação e direitos de decisão)”. Além disso, a implantação do SEI no Governo do Distrito Federal, e principalmente na Terracap, visa trazer mais inovação no tratamento da gestão documental, diminuindo a geração de documentos em suporte de papel e criando mais documentos de origem digital para classificar e organizar o ciclo de vida do documento e sua disponibilidade, conforme as orientações do Arquivo Nacional (2018, p. 4), “que no momento da captura, os documentos devam ser classificados, permitindo-se, assim, o controle de seu ciclo de vida”

Nesse contexto, a busca pelo conhecimento sobre qual o nível de aceitação do uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Terracap no tratamento da gestão documental é algo socialmente relevante, já que pode agregar valor social ao serviço prestado ao cidadão, sendo estes procedimentos voltados à inovação para Tidd e Bessant (2015, p. 5), “os serviços públicos podem até não gerar lucros, mas afetam a qualidade de vida de milhões de pessoas”.

Nesse sentido, ao analisar o ponto de vista dos servidores e colaboradores que acessam o SEI na Terracap, buscamos, mediante a aceitação da tecnologia, analisar os benefícios alcançados no tratamento das demandas, no alcance da eficiência e eficácia no processamento da documentação. Logo, o estudo está relacionado à utilização da ferramenta de tecnologia no tratamento das demandas documentais na Terracap como órgão do Governo do Distrito Federal. Com o objetivo de buscar resposta, os parâmetros nominais/qualitativos serão implantados para montar as hipóteses (SIEGEL, 2006):”

H0: os usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Terracap não o consideram útil e nem fácil de usar.

H1: os usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Terracap o consideram útil.

H2: os usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Terracap o consideram fácil de usar.

Analisando, assim, a aceitação e o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Terracap no tratamento da gestão documental, em conformidade com os objetivos específicos, busca-se descrever as funcionalidades do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) utilizado no Núcleo de Gestão de Documentos - NUDOC na Terracap, aferir o grau de aceitação e uso do SEI no desenvolvimento de suas atividades pelos servidores no NUDOC e verificar as implicações do grau de aceitação e uso percebidos na gestão e tramitação de documentos geridos pelo Núcleo de Gestão de Documentação - NUDOC.

## **2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO COM FERRAMENTA TECNOLÓGICA**

Para LAUDON e LAUDON (1999, p. 10), “o conhecimento é o conjunto de ferramentas conceituais e categorias usadas pelos seres humanos para criar, colecionar, armazenar e compartilhar informação”. Esse conhecimento é fundamental para que as demandas sociais possam ser atendidas na busca por um tratamento mais adequado das necessidades coletivas.

Nesse sentido, quanto maior for o acesso à informação, mais rápidas e precisas serão as respostas. Por conseguinte, uma gestão de dados eficiente busca inovar no acesso à informação e no tratamento mais célere dos dados. Sob essa ótica, surgiu o Gerenciamento Eletrônico de Dados (GED), como um conjunto de tecnologias que visa a organização da informação não estruturada de um órgão ou entidade, com as seguintes funcionalidades na administração

pública: captura, gerenciamento e armazenamento de informações não inseridas em um banco de dados de tratamento da informação.

Com a inserção das informações no banco de dados da administração pública, o tratamento busca estimular maior eficiência, agregando proteção, autenticidade dos documentos, padronização e normatização na tomada de decisão do gestor público e na interação com as demandas da população, uma vez que o governo eletrônico automatiza os serviços de forma digital por meio da internet (Abranson e Means, 2001).

Em conformidade com os preceitos constitucionais, dispostos no artigo 37 da Constituição de 1988, que estabelecem: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]” (BRASIL, 1988).

Sob o mesmo ponto de vista, os estudos voltados à administração pública relacionam a eficiência como a melhor utilização de recursos, dentro de um pensamento que envolve a relação entre eficiência e eficácia. A eficiência busca a execução da tarefa agregando qualidade, enquanto a eficácia objetiva a realização de tarefas e o cumprimento das metas (MEGGINSON et al, 1998, p. 11).

Nesse viés, a implantação de um sistema de gerenciamento de dados pela administração pública relaciona-se com o cumprimento dos preceitos constitucionais e o tratamento das informações disponibilizadas à sociedade, que podem gerar resultados positivos, agregando mais eficiência, eficácia e efetividade na execução das atividades pela administração pública.

## **2.1 Estratégia e Tecnologia para Inovação na Administração Pública**

As tecnologias de inovação na Administração Pública visam criar um pensamento de eficiência e eficácia no desenvolvimento das atividades do setor público. A inovação incentiva um pensamento e “uma ideia, prática ou objeto que é percebido como novo por um indivíduo ou outra unidade adotante” (Rogers, 1995, p. 14). A inovação na Administração Pública possui um papel de coordenação estratégica, auxiliando na formalização de mecanismos voltados a programas de sustentabilidade e equilíbrio de desigualdade, conforme descrito no Decreto n.º 10.534, de 28 de outubro de 2020 (BRASIL, 2020).

Nesse contexto, ocorreu a inclusão da temática de governança eletrônica no Brasil, com seus estudos iniciais em 1999. Segundo Cunha et al. (2006, p. 4), surgem necessidades da

criação de termos mais abrangentes para governança eletrônica e sua utilização de TICs na governança pública.

Logo, para a implantação de novas tecnologias, foram necessárias adaptações e adequações de acordo com a demanda de cada órgão da administração, tendo em vista as particularidades do público-alvo.

## **2.2 Implantação do Sistema Eletrônico de Informações no Governo Distrito Federal**

O Sistema Eletrônico de Informações - SEI foi pensado e criado como uma ferramenta que agrega diversas funções no gerenciamento das informações entre órgãos governamentais e na preservação documental. O SEI é essencialmente uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos. Inicialmente, foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4.<sup>a</sup> Região (TRF4), posteriormente cedido para utilização no Ministério da Economia (ME) conforme o Acordo de Cooperação Técnica, alinhado ao Processo Eletrônico Nacional (PEN), e sua implantação foi regulada pelo Decreto n.º 8.539, de 2015. De acordo com Nowak (2018, p. 51-52):

[...] o Sistema SEI foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4<sup>a</sup> Região (TRF4), sendo selecionado por meio de Consulta Pública do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, como o software para a gestão de processos e documentos digitais na Administração Pública Federal. O sistema também foi escolhido em razão da sua versatilidade, facilidade de uso, interface amigável, assinatura eletrônica, ergonomia, usabilidade e segurança das informações. Apresenta ainda outras vantagens, pois aperfeiçoa os processos de trabalho, reduzindo suas diversas etapas. Outra prática inovadora proposta pelo sistema, prevê o fim de documentos em suporte papel e o compartilhamento do conhecimento institucional em tempo real, (...).

O Sistema Eletrônico de Informações - SEI iniciou a sua implantação no Governo do Distrito Federal com a assinatura do Acordo de Cooperação Técnica n.º 02/2013, celebrado entre a Embrapa, o Ministério do Planejamento, a Companhia de Valores Mobiliários e o Governo do Distrito Federal para a implantação do Processo Eletrônico Nacional (PEN). Assim, disponibilizou-se ao órgão de gestão do SEI-GDF, a Administração do Distrito Federal (SEPLAD) e a Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento. A instalação inicial do SEI-GDF aconteceu em 2014 na Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SUTIC. Posteriormente, houve a promulgação do Decreto n.º 36.756, de 16 de setembro de 2015, o qual estabelece que o Sistema Eletrônico de Informações - SEI-GDF é o sistema oficial de gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos e digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades do Distrito Federal.

Nesse contexto, celebrou-se o Acordo de Cooperação Técnica n.º 120/2021, entre o Governo do Distrito Federal e o Tribunal Regional Federal da 4.ª Região (TRF4), incorporando as regras de utilização do SEI-GDF. Por conseguinte, houve a necessidade de alinhamento entre as ações de Tecnologia da Informação - TI junto ao SEI-GDF, tendo em vista as competências desta pasta estabelecidas pelo Decreto n.º 36.756/2015, combinado com o Decreto n.º 43.826/2022, informando sobre a integração ao SEI-GDF para homologação por parte da Unidade Técnica e Unidade Central de Gestão.

Diante disso, foi realizada uma consulta prévia à Unidade Técnica e Unidade Central de Gestão do SEI-GDF para análise das especificações técnicas e compatibilidade entre a solicitação e a infraestrutura do SEI-GDF, a implantação do sistema e os impactos até a sua conclusão. Além disso, foi regulamentada a legislação que formalizou o SEI como o sistema oficial para tratamento dos processos e suas regras de utilização, visando a preservação da segurança, descritas no Decreto n.º 36.756, de 16 de setembro de 2015, nos artigos 1.º, 2.º e 4.º-C, *in verbis*:

Art. 1º Fica estabelecido o Sistema Eletrônico de Informações - SEI-GDF como **sistema oficial de gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos e digitais**, no âmbito dos órgãos e das entidades do Distrito Federal.

§1º Ficam **vedadas** iniciativas para implantar sistema semelhante e com o mesmo propósito.

Art. 2º São objetivos do SEI:

I – aumentar a produtividade e a celeridade na tramitação de documentos e processos;

**II – aprimorar a segurança e a confiabilidade dos dados e das informações;**

III – criar condições mais adequadas para a produção e utilização de informações;

IV – facilitar o acesso às informações; e

V – reduzir o uso de papel, os custos operacionais e de armazenamento da documentação.

Art. 4º-C. Compete aos órgãos e entidades do Distrito Federal:

VII - **garantir a utilização do SEI-GDF em todos os seus processos.**

No ano de 2017, foram realizadas as últimas implementações do SEI em 33 órgãos da administração Direta e Indireta do Distrito Federal: ArPDF, PMDF, SES, SEE, SEF, INAS, TERRACAP, SINESP, DFTRANS, SEDESTMIDH, IPREV, SECRIANÇA, AGEFIS, SSP, CODEPLAN, DETRAN-DF, SEAGRI, PROCON-DF, SLU, SEMA, ADASA, SEDICT, SEPE, BRB, SEC, DER, FAP, FEPECS e HEMOCENTRO. Na sequência, verificaram-se os requisitos necessários para o acesso ao SEI-GDF, conforme dispositivos da Portaria n.º 3, de 5 de janeiro de 2022 (Seção III - Dos usuários, cadastro, atualização de dados e permissão de acesso), descritos nos artigos 11, 12 e 13:

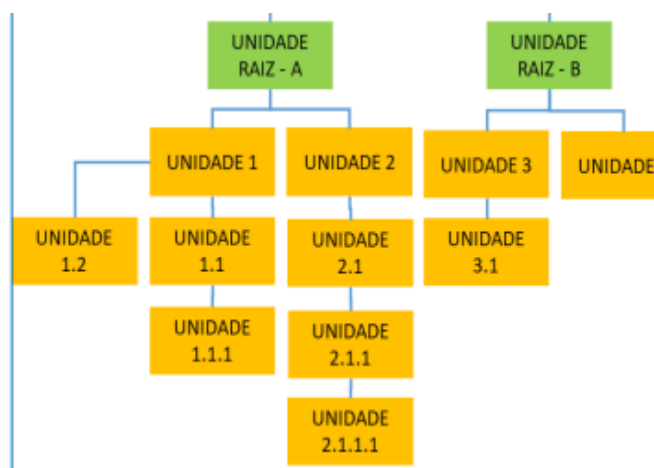
Art. 11. O cadastro e a atualização dos dados dos usuários ocorrerão em consonância com as informações do Sistema de Gestão de Pessoas e serão realizados pela Unidade Setorial de Gestão do SEI-GDF do respectivo órgão ou entidade.

Art. 12. Para cadastro do usuário é necessário que possua **login de acesso à rede do órgão** ou entidade em que está lotado.

Art. 13. A permissão de acesso do perfil de usuário é vinculada à **unidade orgânica de lotação oficial**, conforme o Sistema de Gestão de Pessoas, ou conforme ato de nomeação ou designação publicados no Diário Oficial do Distrito Federal (DODF), não cabendo a permissão de servidores com o perfil usuário em outras unidades orgânicas onde não tenham nomeação ou designação oficial.

A montagem gradativa da hierarquia seguiu da maior unidade para a menor. Sendo assim, as unidades que estavam subordinadas ao órgão eram consideradas como uma ramificação da unidade maior, como no exemplo abaixo:

Figura 1: Hierarquia de implantação SEI-GDF



Fonte: SEI-GDF

As dúvidas sobre acesso e peticionamento eletrônicos junto ao SEI são esclarecidas pelas Unidades Central e Técnica de Gestão do SEI-GDF, que também realizam monitoramentos pela Unidade Central de Gestão do Processo Eletrônico e Inovação. A Unidade Central de Gestão do Processo Eletrônico e Inovação realiza diversas funções, dentre as quais se destacam: atendimento e orientação de demandas às Unidades Setoriais e aos usuários do SEI, gestão, análise e resposta aos processos direcionados à Unidade, atendimento a chamados pelo Sistema HESK, gestão negocial do Sistema de Barramento integrado ao SEI-GDF.

Além disso, realiza a gestão de alinhamentos e atendimentos, acompanhamento, testes e comunicação referente a instabilidades do SEI-GDF, participação no GT da Central de

Relacionamento do GDF, capacitação SEI-GDF, atualização das novidades do SEI-GDF, levantamento e atualização das informações disponibilizadas no Portal SEI-GDF.

Logo, para um melhor atendimento às unidades que necessitam de esclarecimentos e informações mais ágeis sobre o SEI, as unidades de tratamento e busca de inovação são fundamentais para o aprimoramento das funcionalidades do SEI, principalmente no tocante às demandas regionalizadas do Distrito Federal, que podem gerar impactos positivos para os seus usuários e gestores na gestão de documentos.

### **2.3 Modelo de Aceitação de Tecnologia - TAM**

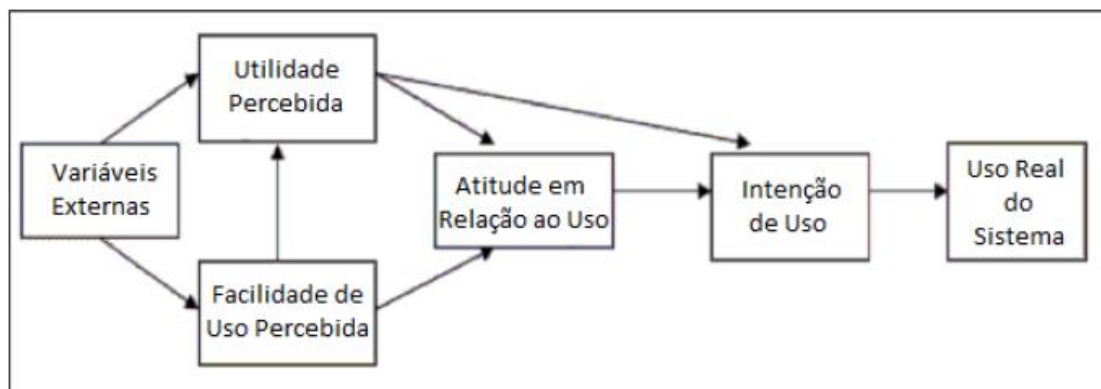
O *Technology Acceptance Model*, popularmente conhecido como modelo de aceitação de tecnologia (TAM), foi proposto por Davis (1989) como uma adaptação do modelo da Teoria da Ação Raciocinada (TRA). A *Theory of Reasoned Action*, ou Teoria da Ação Raciocinada (TRA), foi proposta por Ajzen e Fishbein em 1980 e busca verificar as atitudes em um comportamento consciente e repleto de intenção nas escolhas e atitudes (FISHBEIN; AJZEN, 1979).

Logo, a TRA é uma atitude que leva os usuários a agirem conforme o solicitado, mesmo que não seja do seu agrado. Sob essa ótica, surgiu o *Technology Acceptance Model* (TAM), proposto por Davis (1989), como uma metodologia que estuda a aceitação e rejeição e, a partir das informações colhidas, busca alternativas para a tecnologia que seja mais aceita pelos usuários e as variáveis de utilização e compreensão do uso da ferramenta. Considerando que o processo de inovação e incorporação de tecnologias passou por várias etapas no sentido de buscar um modelo mais adequado, como o Modelo de Aceitação de Tecnologia (DAVIS, 1989; VENKATESH; DAVIS, 2000), o Modelo de Sucesso de SI (DELONE; MCLEAN, 1992; DELONE; MCLEAN, 2003; PETTER; DELONE MCLEAN, 2013), a Teoria Unificada da Aceitação e Utilização da Tecnologia (VENKATESH et al, 2003; VENKATESH; THONG; XU, 2012).

Nesse sentido, podemos entender que o modelo TAM busca trabalhar com variáveis que possam compreender as funcionalidades da tecnologia e o comportamento dos usuários que levam à sua aceitação (FELICIANO; FROGERI; PRADO, 2019).



Figura 2: Modelo de Aceitação de Tecnologia (Technology Acceptance Model - TAM).



Fonte: Davis et al. (1989, p. 985)

A Figura 2 apresenta seis (6) construtos do modelo TAM, de acordo com Davis et al. (1989). Os construtos buscam, por meio das variáveis, medir o nível de influência e aceitação do uso da tecnologia de um SI.

O entendimento sobre as variáveis externas está diretamente relacionado à intenção do comportamento na utilização ou não da tecnologia e seus impactos na utilidade, facilidade e intenção, fornecendo base para o seu comportamento (YARBROUGH; SMITH, 2007).

Quadro 1- Variáveis Externas

Construto	Definição	Base conceitual
Variáveis Externas	Auxilia na compreensão da utilidade percebida de e facilidade do uso na interação com a ferramenta SEI	Legrís; Inghamb; Collette, 2003; Yarbrough; Smith, 2007.

Fonte: Silva (2008); Bobsin (2007)

Inicialmente, vale lembrar que os construtos de utilidade e facilidade foram adaptações das características de inovação de Rogers (2003), semelhantes à facilidade de uso percebida (complexidade) e utilidade percebida (vantagem relativa).

Igualmente, o entendimento sobre utilidade percebida, conforme Davis (1989), relaciona-se como “o grau pelo qual a pessoa acredita que usando um sistema particular pode incrementar o seu trabalho”.

Quadro 2- Construto Utilidade percebida e literatura

Construto	Definição	Base conceitual
Utilidade Percebida	Voltada a percepção em que o usuário acredita que a utilização do SEI proporciona uma melhor produtividade ao trabalho realizado	Davis, 1989; Davis; Bagozzi; Warshaw, 1989; Dillon; Morris, 1996; Venkatesh; Davis, 2000; Heijden, 2000; Nenkatesh et al, 2003, Lee; Kozar; Larsen, 2003; Silva, 2005; Pires; Costa Filho, 2008.

Fonte: Silva (2008); Bobsin (2007).

No tocante à facilidade percebida, temos uma relação de esforço despendido na utilização da ferramenta de tecnologia. Para os autores Davis, Bagozzi e Warshaw (1989), o construto facilidade relaciona-se com maior produtividade na utilização do mesmo esforço anterior.

Quadro 3- Construto Facilidade percebida e literatura

Construto	Definição	Base conceitual
Facilidade no uso	Voltada a utilização e compreensão operacional do SEI	Davis, 1989; Venkatesh; Davis, 2000; Venkatesh et al, 2003

Fonte: Silva (2008); Bobsin (2007)

Quadro 4- Construto Intenção de uso

Construto	Definição	Base conceitual
Intenção de uso	A intenção do usuário na utilização do SEI	Davis et al, 1989; Gafen 2003; Bobsin, 2007; Costa Filho; Pires, Hernandez, 2007

Fonte: Silva (2008); Bobsin (2007)

Logo, os construtos e variáveis representam uma intenção de buscar dados para analisar a aceitação do sistema pelos seus usuários nas atribuições profissionais. Tendo em vista que eles podem perceber vantagens de utilidade e facilidade, resultando na intenção de uso.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

#### 3.1 Modelo de Aceitação de Tecnologia - TAM

Na busca pela resposta ao problema de pesquisa, foram utilizadas as metodologias quantitativas com o uso do Modelo de Aceitação de Tecnologia, conforme Richardson et al. (1989). A metodologia quantitativa visa entender o comportamento humano através de variáveis numéricas.

Para Tashakkori (2007), pesquisas que se desenvolvem com a reunião de dados qualitativos e evidências quantitativas visam expandir o entendimento por meio do cruzamento das informações. Para alguns autores, como Legris, Ingham e Collerette (2003) e Yarbrough e Smith (2007), as variáveis externas podem fornecer informações de utilidade e facilidade de apresentação de forma facilitada. Nesse sentido, foi construído o Quadro 5 de variáveis externas:

Quadro 5 – Construto Variáveis Externas

Construto	Variáveis	Descrição
Variáveis Externas	Recurso de navegação	Facilidade na utilização dos menus e guias acessíveis
	Interface	Possui visual agradável e convidativo
	Suporte Técnico	Tem um suporte técnico que auxilia nas dúvidas e reparos do sistema

Fonte: Silva (2008); Bobsin (2007)

Na sequência, no Quadro 2, são apresentados os construtos, Utilidade Percebida e Facilidade de Uso Percebida, com suas respectivas descrições e variáveis:

Quadro 6: Construto utilidade percebida X variáveis e Construto facilidade percebida X variáveis.

Utilidade Percebida	Descrição	Facilidade no uso	Descrição
Agilidade no trabalho	O sistema de informação agregou mais agilidade no trabalho	A ferramenta é fácil de aprender	O Sistema de Informação é fácil entendimento
Frequência de uso	A periodicidade de utilização da ferramenta	O acesso a ferramenta é fácil	O Sistema possui um acesso facilitado
A ferramenta é útil	A ferramenta no tratamento das demandas se tornou útil	Acesso às informações	As informações estão dispostas de fácil facilitado para o uso
Minha performance individual aumento com a ferramenta	Conseguir uma performance mais eficiência com a ferramenta	Inclusão de informações	O sistema mostra-se fácil na inclusão de informações
O conhecimento da ferramenta	O conhecimento da ferramenta é importante para minha carreira	O sistema é simples	O sistema é de fácil entendimento sendo de simples compreensão

Fonte: Silva (2008); Bobsin (2007)

Por fim, no Quadro 3, temos o construto de intenção. Davis (1989) menciona em seus trabalhos que o uso de tecnologias depende das intenções das pessoas na utilização (BOBSIN, 2007).

Quadro 7 - Construto intenção de uso X variáveis

Construtor	Variáveis	Descrição
Intenção de uso	Qualidade	Acredito que o sistema é bom
	Usabilidade	Deseja usar o sistema

	Intenção	Desejo utilizar o sistema para melhor meu desempenho
	Versatilidade	Deseja utilizar o sistema em conjunto com outra ferramenta

Fonte: Silva (2008); Bobsin (2007)

### 3.2 Metodologia Qualitativa - entrevista semiestruturada

Com base no mesmo entendimento, a aplicação da metodologia qualitativa se empenhará em buscar, por meio de uma revisão teórica sobre o tema e da coleta de dados através de entrevistas semiestruturadas, uma abordagem mais clara e precisa sobre a problemática do tema em questão:

A modalidade de entrevista semiestruturada difere apenas em grau da não estruturada [...] neste caso, a semiestruturada obedece a um roteiro que é apropriado fisicamente e utilizado pelo pesquisador. Por ter um apoio claro na sequência das questões, a entrevista semiaberta facilita a abordagem e assegura, sobretudo aos investigadores menos experientes, que suas hipóteses ou seus pressupostos serão cobertos [...]. (MINAYO, 2010, p. 267)

Tendo em conta que a metodologia qualitativa considera as relações dinâmicas entre o mundo real e o sujeito, sendo um vínculo indissociável entre o mundo e a subjetividade do sujeito e a impossibilidade de tradução em números. Logo, o ambiente natural é a fonte direta dos dados e o pesquisador é o instrumento-chave (SILVA; MENEZES, 2005).

Nesse sentido, foi aplicado um questionário aos operadores do SEI na Terracap visando analisar a inclusão da inovação no órgão que busca apontar critérios de eficiência e efetividade e entender a aceitação da tecnologia.

Além disso, as metodologias utilizadas têm o objetivo de analisar os dados e as ações dos entrevistados para buscar informações sobre a implementação da ferramenta e os benefícios alcançados no tratamento das demandas documentais. Considerando que a importância desta pesquisa está relacionada com o componente humano que diretamente utiliza

a ferramenta tecnológica, sendo um agente vital da eficiência e efetividade no tratamento das demandas com uso da ferramenta.

Nesse sentido, foi realizada uma entrevista semiestruturada com os arquivistas que fazem parte do Núcleo de Documentação - NUDOC. Atualmente, são dois arquivistas que fazem o tratamento das informações incluídas no SEI. As informações são tratadas conforme os princípios arquivísticos e o entendimento sobre o termo arquivo para Herrera (1991, p. 89), arquivo é considerado:

Um ou mais conjuntos de documentos, independentemente da sua forma, data e suporte material, acumulados em um processo natural para uma pessoa ou instituição pública ou privada durante sua gestão, preservado, respeitando a ordem, para servir de testemunho e de informação (...)

Portanto, o uso da revisão bibliográfica visa relacionar as informações previamente publicadas por outros autores em suas pesquisas. Essas informações podem auxiliar na resposta aos questionamentos que motivaram o estudo da pesquisa sobre a implantação do SEI-GDF na Terracap.

### 3.3 Análise dos Dados

Os questionários disponibilizados foram de forma física entrevista semiestruturada e virtual totalizando 20 pessoas, sendo 13 homens e 7 mulheres.

Quadro 8- percentual das variáveis externa

Questão Variável	Variável Externa	Média	Mediana	Desvio Padrão
1-A	Recurso de navegação	4	4	0.82
2- B	Interface	4.6	5	0.82
3- C	Suporte Técnico	4.4	5	0.70

Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar os dados das três variáveis, percebemos que o item ‘Interface’ apresentou o melhor desempenho em relação à média, No entanto, é importante notar que a mediana para a **Interface (B)** e o **Suporte Técnico** é a mesma (5), indicando que pelo menos 50% das respostas para essas duas variáveis foram 5.

De maneira geral, os resultados indicam que os entrevistados estão satisfeitos com o serviço, o que gera credibilidade. Em seguida, analisaremos a Utilidade Percebida pelo SEI.

Quadro 9- Utilidade Percebida e percentuais

Questão Variável	Utilidade Percebida	Média	Mediana	Desvio Padrão
4-D	Agilidade no trabalho	5	5	1.1
5-E	Frequência de uso	4.9	5	2.2
6-F	A ferramenta é útil	5.2	5	2.0
7-G	Minha performance individual aumento com a ferramenta	5.0	5	2.0
8-H	O conhecimento da ferramenta	5	5	2.1

Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados das cinco variáveis demonstram que os usuários estão satisfeitos com a SEI, as questões 4D, 6-F, 7-G e 8-H, apresentavam resultados semelhantes com médias de 5,2, 5,0, 5,0 e 5,0. A agilidade no trabalho e o aumento da performance individual sugerem que a ferramenta contribui para a eficiência do usuário. A alta frequência de uso e a percepção de que a ferramenta é útil. O conhecimento da ferramenta sugere que os usuários estão bem familiarizados com a ferramenta, o que pode contribuir para sua utilidade percebida e frequência de uso.

Quadro 10- Facilidade do Uso e percentual

Questão Variável	Facilidade Uso	Média	Mediana	Desvio Padrão
9-I	A ferramenta é fácil de aprender	4.8	5	1.4
10- J	O acesso a ferramenta é fácil	4.9	5	1.5
11-K	Acesso às informações	4.8	5	1.5
12- L	Inclusão de informações	4.9	5	1.4
13- M	O sistema é simples	4.7	5	1.8

Fonte: Dados da Pesquisa

A análise dos dados referentes às cinco variáveis indica que, de maneira geral, os usuários consideram a ferramenta fácil de utilizar. Além disso, com base nas médias apresentadas, as Questões 10-J e 12-L parecem ter alcançado o melhor desempenho e facilidade de uso sugerem que a ferramenta é bem projetada em termos de facilidade de uso, embora haja alguma variação nas respostas dos usuários.

Quadro 11- Intenção do Uso e percentual

Questão Variável	Intenção de Uso	Média	Mediana	Desvio Padrão
14-N	Qualidade	4.8	5	1.7
15-O	Usabilidade	4.7	5	1.8
16-P	Intenção	4.9	5	1.4
17-Q	Versatilidade	4.9	5	1.5

Fonte: Dados da Pesquisa

Na análise dos dados as questões das quatro variáveis de "Intenção" (Questão 16-P) e "Versatilidade" (Questão 17-Q) apresentam melhor desempenho, já as questões "Qualidade" (Questão 14-N) e "Usabilidade" (Questão 15-O) obtiveram resultados abaixo, contudo satisfatórios.

### 3.4 Terracap - Documentação imobiliária e garantia de direitos

A Companhia Imobiliária de Brasília (Terracap), criada pela Lei nº 5.861 em 12 de dezembro de 1972, é uma empresa pública do Governo do Distrito Federal. Ela realiza atividades imobiliárias de interesse do Distrito Federal, como: administração, alienação de imóveis, fusão, aquisição e demais funções na gestão imobiliária. Um dos objetivos centrais na implementação do SEI na Terracap foi a redução do uso de papel, agilidade no tratamento interno dos procedimentos e aumento da celeridade na resolução das demandas administrativas, já que o SEI possibilita um maior monitoramento das gestões documentais.

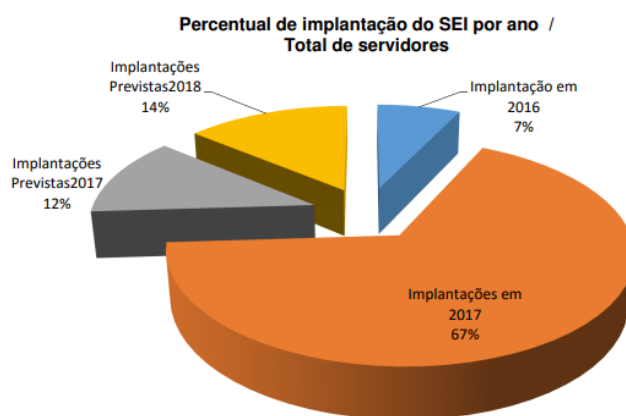
Na gestão documental, a ferramenta possibilita a garantia de acessibilidade e conservação de longo prazo dos arquivos, tanto na sua geração digital como na digitalização dos documentos físicos.

Logo, o SEI é uma ferramenta com diversas funções que auxiliam no tratamento da informação, acelera a resolução das demandas e facilita o acesso à informação. Levando em



consideração que, no ano de 2017, quando houve o término da implantação do SEI em 33 órgãos da administração do GDF, dentre eles a Terracap, percebe-se que a utilização do SEI-GDF cresceu enormemente. Grande parte da produção, edição, assinatura, trâmite, armazenamento e gestão de documentos no governo do Distrito Federal é realizada pela ferramenta. Os dados analisados pelo Consad em 2016 demonstram que a implantação do SEI apresentava uma expansão crescente.

Figura 3 - Percentual de implantação do SEI-GDF



Fonte: Consad (2016)

A implantação na Terracap ocorreu em 2017, apresentando um percentual de inclusão de 67% e, atualmente, em 2023, já está totalmente integrada a todos os órgãos do Distrito Federal. Contudo, a implantação não possui informações mais adequadas para responder sobre a aceitação da tecnologia, logo, será necessário seguir o TAM para obter as informações necessárias. Para a análise dos dados, será realizada uma entrevista semiestruturada (questionário em apêndice). A entrevista semiestruturada é um meio de coleta de dados que utiliza perguntas ou questões dentro de um roteiro com o objetivo de levantar informações em torno de um assunto.

Além disso, a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão [...]” (TRIVIÑOS, 1987, p. 152), onde o investigador-entrevistador possui o papel principal na condução da entrevista. Na revisão bibliográfica, será buscado, com os estudos de diversos autores, responder de forma qualitativa os conceitos relacionados à inovação, ferramentas eletrônicas de informação e a necessidade da inovação no tratamento às demandas públicas. Com a revisão bibliográfica,

espera-se encontrar “respostas” decorrentes de elementos, conceitos, etc., que expressam o pensamento e entendimento de diversos autores a respeito do assunto.

A revisão da literatura demonstra que o pesquisador está atualizado nas últimas discussões no campo de conhecimento em investigação. Além de artigos em periódicos nacionais e internacionais e livros já publicados, as monografias, dissertações e teses constituem excelentes fontes de consulta. (PRODANOV, 2013, p.131).

Logo, o uso da revisão bibliográfica busca relacionar as informações já escritas de outros autores em suas pesquisas, que podem auxiliar na resposta dos questionamentos que levaram ao estudo da pesquisa sobre a implantação do SEI-GDF e na Terracap.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Neste artigo, buscou-se refletir sobre a aceitação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Para responder aos objetivos da pesquisa e aos questionamentos existentes, foi realizado entrevistas semiestruturadas com os arquivistas do NUDOC e foi enviado questionários eletrônicos para o Núcleo de Documentação. Participaram um total de 20 pessoas, sendo 13 homens e 7 mulheres, todos usuários do SEI na área da Terracap que utilizam o sistema voltado ao acesso à informação no Núcleo de Documentação (NUDOC).

Nas entrevistas semiestruturadas, buscou-se adequar o pensamento voltado ao tratamento da informação pela ferramenta SEI, tanto em relação ao envio dos documentos para inclusão na ferramenta quanto à informação gerada dentro do sistema, considerando a independência do suporte da informação.

Posteriormente, testamos os construtos do modelo de TAM para analisar os resultados e responder às hipóteses da pesquisa, que possuem uma relação com os objetivos e finalidade da pesquisa, entre a motivação e aceitação de uso da ferramenta e efetiva utilização no alcance da eficiência no atendimento das demandas.

A hipótese “H0: os usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Terracap não o consideram útil e nem fácil de usar” não foi confirmada, devido aos resultados de média 5 e as respostas das variáveis indicarem que os usuários estão satisfeitos com a utilidade e facilidade no uso da ferramenta.

No tocante à hipótese “H1: os usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Terracap o consideram útil”, a análise percentual demonstra que a média avaliou a ferramenta como útil nas variáveis com maior pontuação 4D,6-F, 7-G e 8-H.

Em sequência, a hipótese “H2: os usuários do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Terracap o consideram fácil de usar” foi confirmada pela maioria das respostas nas variáveis 10-J e 12-L, embora a média não tenha apresentado uma expressiva vantagem, o que demonstra que a facilidade é algo a ser melhorado.

Sob o mesmo ponto de vista, podemos relacionar as variáveis externas e os resultados da intenção que, de acordo com Goodhue e Thompson (1995), consideram as ações desenvolvidas como fatores que podem influenciar na utilização, que de acordo com os dados se mostrou positiva. Em sequência, entre as variáveis de utilidade e facilidade como fatores de satisfação do usuário e esforço percebido na utilização da ferramenta, que são fatores-chave estudados por Bailey e Pearson (1983) e Venkatesh et al (2003), que apresentaram performances satisfatórias.

Os dados demonstram satisfação no uso da ferramenta, contudo sugerem que algumas funções básicas devam ser alteradas devido ao caráter psicológico da confiança no uso, segundo Feliciano, Frogeri e Prado (2019). A ferramenta foi implantada em 2017 e, após aproximadamente 6 anos de uso, apresenta uma aceitação de credibilidade satisfatória.

Sob essa ótica, foi possível identificar que houve aceitação da tecnologia do SEI pelo Núcleo de Documentação- NUDOC e constatar que houve mais facilidade na utilização das horas de trabalho e utilidade da ferramenta no tratamento das demandas diversas.

Logo, houve aceitação, tendo em vista que os usuários obtiveram vantagens profissionais no uso da ferramenta. No entanto, não foi possível verificar se houve vantagens econômicas ou ascensão profissional pelo uso e conhecimento da ferramenta.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Percebe-se que as novas tecnologias permitem aprimorar, gerenciar e tornar mais acessíveis os serviços dentro da administração pública, tanto indireta quanto direta. Nesse sentido, a utilização do Sistema Eletrônico de Informações no setor público contribui de forma positiva para a organização da informação, como: gestão de acesso e agilidade nas demandas da população em geral.

A pesquisa bibliográfica buscou analisar a implementação do Sistema Eletrônico de Informações como uma ferramenta voltada à inovação dentro da administração pública e à

preservação documental. No tocante ao Modelo de Aceitação de Tecnologia - TAM, com a entrevista semiestruturada, o objetivo prático é estabelecer um entendimento a respeito da utilização prática da ferramenta no tratamento das demandas.

Nesse sentido, quando o administrador e gestor público utilizam o SEI-GDF, espera-se que haja uma maior agilidade no tratamento das demandas e o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade (MEIRELLES, 1999, p. 59). Sob essa ótica, quando foi implantado o sistema do SEI-GDF, com a promulgação do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, buscou-se um governo voltado a inovação.

Na análise dos dados estão voltados ao paradigma de aceitabilidade, sem avançar nas subjetividades humanas, que são enriquecedoras no tratamento da aceitação da tecnologia, mesmo que a finalidade no estudo da ferramenta esteja voltada a visualizar a inovação na administração e os benefícios para a população no tratamento das demandas de acesso à informação.

Logo, a aceitação de tecnologias possui entendimentos subjetivos de afinidades e credibilidade, que são características humanas que podem demonstrar desigualdades e interesses no conhecimento da ferramenta, levando os avaliadores a uma postura reflexiva que pode enriquecer os novos estudos.

## **IMPACTOS OF THE IMPLEMENTATION OF THE ELECTRONIC INFORMATION SYSTEM ON TERRACAP DOCUMENTAL PRESERVATION**

### **ABSTRACT**

This article seeks to verify the acceptance of a technology by users of a Government agency in the Federal District. Taking as a parameter that new technologies allow bringing innovation to public administration. In this sense, the use of Electronic Information Systems in the public sector contributes positively to the organization of information and its preservation, since access to information is fundamental for decision-making. decision, the objective that seeks to analyze the level of acceptance of the technology and the benefits achieved. On the

methodological level, using the acceptance of the TAM model technology in the search for quantitative and qualitative data, arguing about subjective and relational facts in the use of a tool by users in achieving efficiency and effectiveness results as well as opening the analysis to new studies.

**Keywords:** Electronic Information System. Implementation, Documentation.

## REFERÊNCIAS

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. **E-government 2001** - IBM endowment for the business of government. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Recomendações para uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal**. Disponível em: <[https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/gestao-de-documentos/orientacao-tecnica-1/recomendacoes-tecnicas-1/ot\\_implantacao\\_sei\\_apf\\_2019\\_06\\_vf.pdf](https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/gestao-de-documentos/orientacao-tecnica-1/recomendacoes-tecnicas-1/ot_implantacao_sei_apf_2019_06_vf.pdf)>. Acesso em: 22 out. 2023.

BAILEY, J.EPEARSON, S.W. **Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction**. *Management. Sci.* 29(5) 530-545, 1983.

BOBSIN, D. **A percepção dos diferentes níveis hierárquicos quanto ao uso de um sistema de informação**. Santa Maria (RS): [S.n.], 2007

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)> Acesso em: 30 de ago.2023.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>.

BRASIL. **Ministério da Economia. Secretaria Executiva. Secretaria de Gestão Corporativa. Diretoria de Administração e Logística. Usuário do Sistema Eletrônico de Informações (SEI):Cartilha.9**. ed.Brasil.2022.

BRASIL. **Decreto n° 10.534, de 28 de outubro de 2020**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/decreto/D10534.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/decreto/D10534.htm)> Acesso em: 30 de ago..2023.

BRASIL. **Ministério da Economia. Cartilha Usuário do SEI**. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei/comunicados/arquivos-noticias/cartilha-do-usuario-do-sei>> Acesso em: 30 de ago..2023.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Regional. Gestão Eletrônica de Documentos (GED)**. Disponível em: < <https://www.gov.br/dnocs/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/secao-de-documentacao-da-drl-ag-d/ged>> Acesso em: 24 ago. 2023.

BRASIL. **MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Processo Eletrônico Nacional (PEN)**. Disponível em: < <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/processo-eletronico-nacional-pen>> Acesso em: 10 de ago.2023.

BRASIL. **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços. Governo Digital**. Disponível em: < <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>> Acesso em 19 de ago.2023.

BRITO, Cleber Soares; DIAS, Guilherme Ataíde; SILVA, Patrícia. **Aplicando o Technology Acceptance Model no sistema gerenciador de capacitação pessoal dos servidores do Fisco Estadual da Paraíba**. *Biblionline, João Pessoa*, v. 10, n. 1, p. 102-119, 2014.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P.I R. **User Acceptance of computer Technology: a comparison of two theoretical models**. *Manage Sci*, New York, v. 35, n. 8, p. 982-1003, 1989.

DAVIS, F. D. **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology**. *MIS Quarterly*, v.13, n. 3, sep. 1989.

CRESWELL, JW, & Tashakkori, A. (2007). Editorial: **Diferentes Perspectivas sobre Pesquisa de Métodos Mistos**. *Journal of Mixed Methods Research* , 1 (4), 303–308. <https://doi.org/10.1177/1558689807306132>.

CUNHA, M. A. V. C., Duclós, L. C., & Barbosa, A. F. (2006). **Institucionalização do e-governo como Instrumento de Legitimidade da Governança Eletrônica no Setor Público no Brasil, Chile e Peru**. In: **Encontro anual da associação nacional dos programas de pós-graduação em administração**, Enanpad, 30, Salvador. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD.

DAVIS, F. D. **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology**. *Mis. q*, Minneapolis, v. 13, n. 3, p. 319-339, 1989.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R. **User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models**. *Manage SCI*, New York, 1989. v. 35, n. 8, p.982-1003.

DELONE, William H.; MCLEAN, **Ephraim R. Information systems success: The quest for the dependent variable**. *Information Systems Research*, v. 3, n. 1, p. 60-95, 1992.

DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R. **The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update.** *Journal of Management Information Systems*, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003.

DECRETO n° 36756 de 16/09/2015. Disponível em: <[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4006f1f3acbf433781e5cd7168566206/Decreto\\_36756\\_16\\_09\\_2015.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4006f1f3acbf433781e5cd7168566206/Decreto_36756_16_09_2015.html)>. Acesso em: 19 set. 2023.

DECRETO n° 8.539, de 8 de outubro de 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/legislacao-arquivistica/decretos-federais/decreto-no-8-539-de-8-de-outubro-de-2015>. Acesso em: 19 set. 2023.

DECRETO n° 43826 de 07/10/2022. Disponível em: <[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c0df8340ea8e4652b0f8c92ba0ced98c/Decreto\\_43826\\_07\\_10\\_2022.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c0df8340ea8e4652b0f8c92ba0ced98c/Decreto_43826_07_10_2022.html)>. Acesso em: 19 set. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Sobre o SEI. O que é o SEI.** Disponível em: <<https://portalsei.df.gov.br/category/sobre-o-sei/o-que-e-o-sei/>> Acesso em: 12 de ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL. SEI! ADMINISTRAR SISTEMA SIP/SEI. Disponível em: <<https://www.portalsei.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2021/06/SEI-GDF-Quadrodemodificacao.docx.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2023

DISTRITO FEDERAL. Histórico do SEI-GDF. Disponível em: <<https://www.portalsei.df.gov.br/historico-do-sei-gdf/>> Acesso em: 12 de ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Portal SEI-GDF. Histórico do SEI-GDF. Disponível em: <<https://portalsei.df.gov.br/category/seigdf/historico-sei-gdf/>> Acesso em: 30. ago. .2023.

DISTRITO FEDERAL. Portal SEI-GDF. Legislação. Decreto n° 36.756, de 15 de setembro de 2015. Disponível em: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4006f1f3acbf433781e5cd7168566206/Decreto\\_36756\\_16\\_09\\_2015.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4006f1f3acbf433781e5cd7168566206/Decreto_36756_16_09_2015.html) Acesso em: 01 de set. de 2023

DISTRITO FEDERAL. Decreto n° 43.826, de 07 de outubro de 2022. Disponível em: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c0df8340ea8e4652b0f8c92ba0ced98c/Decreto\\_43826\\_07\\_10\\_2022.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c0df8340ea8e4652b0f8c92ba0ced98c/Decreto_43826_07_10_2022.html) Acesso em: 01 de set. de 2023.

DISTRITO FEDERAL. Portaria n° 03, de 05 de janeiro de 2022. Disponível em: <[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4e17033b775a4638aa91376164dc25b4/Portaria\\_3\\_05\\_01\\_2022.html#:~:text=Define%20os%20par%C3%A2Metros%20para%20uso,o%20Governo%20do%20Distrito%20Federal.](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4e17033b775a4638aa91376164dc25b4/Portaria_3_05_01_2022.html#:~:text=Define%20os%20par%C3%A2Metros%20para%20uso,o%20Governo%20do%20Distrito%20Federal.)> Acesso em: 01 de set. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Terracap. Quem Somos. Disponível em: <<https://www.terracap.df.gov.br/index.php/conheca-a-terracap>> Acesso em: 10 set. 2023.

FELICIANO, Afonso; FROGERI, Rodrigo; PRADO, Liz. A ACEITAÇÃO DOS APLICATIVOS MÓVEIS BANCÁRIOS NO BRASIL: uma análise da utilidade percebida e facilidade de uso. Varginha, UNIS-MG mar. 2019. p. 210 - 211.

FELICIANO, A. P.; FROGERI, R. F.; PRADO, L. A aceitação dos Aplicativos Móveis Bancários no Brasil. Interação - Revista De Ensino, Pesquisa E Extensão, 20(1), 206 - 231 (2019). Disponível em <https://doi.org/10.33836/interacao.v20i1.175>. Acesso em 15 de novembro de 2021.

FISHBEIN, M.; AJZEN, I. **Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research.** Boston (MA): Addison-Wesley, 1979.

FROGERI, R. F., Pardini, D. J. Cardoso, A. M. P., Prado, L. Á., Piurcosky, F. P., & Portugal Junior, P. dos S. (2019a). IT Governance in SMEs: The State of Art. International Journal of IT/Business Alignment and Governance (IJITBAG), 10(1), 55–73. <https://doi.org/10.4018/IJITBAG.2019010104> .

GOODHUE, D.L.; THOMPSON, R.L. Task-technology fit and individual performance. MIS Quarterly. 19(2) 213-236, 1995.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. Sistemas de informação. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

MAIA, Ana Luiza Moreira Duarte; FROGERI, Rodrigo Franklin. MECANISMOS DE GOVERNANÇA DE TI COMO FONTE DE AGREGAÇÃO DE VALOR AOS NEGÓCIOS: estudo de caso em uma indústria do Sul de Minas Gerais. -, 2020.

MEGGINSON, L. C. et al. Administração: conceitos e aplicações. São Paulo: Harba, 1998.  
MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 12.ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Processo Eletrônico Nacional - PEN. Quais as vantagens do SEI para administração pública. Disponível em: < <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc/servicos-digitais/sei-sistema-eletronico-de-informacoes>> Acesso em: 14 de ago. 2023.

NOWAK, M. A. M. **A utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI no serviço público: inovação tecnológica para melhoria na eficiência administrativa e no conhecimento institucional.** 2018. 95 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Econômico) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018.



**PORTAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS.** Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1970-1979/lei-5861-12-dezembro-1972-358027-norma-pl.html>>. Acesso em: 19 set. 2023.

**PORTARIA 3 de 05/01/2022.** Disponível em: <[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4e17033b775a4638aa91376164dc25b4/Portaria\\_3\\_05\\_01\\_2022.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4e17033b775a4638aa91376164dc25b4/Portaria_3_05_01_2022.html)>. Acesso em: 19 set. 2023.

**PROCESSO ELETRÔNICO NACIONAL (PEN).** Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/processo-eletronico-nacional/conteudo/processo-eletronico-nacional-pen>>.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico-2ª Edição.** Editora Feevale, 2013.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1989.

ROGERS, Everett M. **Diffusion of innovation.** New York: The Free Press, 1995.

ROGERS, E. M. (2003). *Diffusion of innovation* New York: The Free Press.

SANTOS, Riane de Oliveira Torres et al. **A implantação do sistema eletrônico de informações na administração pública do distrito federal: gestão estratégica inovadora de governo digital e atuação colaborativa.** In: Congresso Consad de Gestão Pública. 2017. p. 1-23.

SIEGEL, Sidney; FARIAS, Alfredo Alves de. **Estatística não-paramétrica: para as ciências no setor da saúde.** Maceió: EDUFAL, 2005.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação.** 4. ed. Portal, p. 138p, 2005

SILVA, Rodrigo Barbosa da. **Processo eletrônico no Brasil: um estudo sobre facilitadores, inibidores e benefícios da sua adoção.** 2018. Dissertação de Mestrado p.35.

SILVA, P. M. **Modelo de aceitação de tecnologia (TAM) aplicado ao Sistema de Informação da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) nas Escolas de Medicina da Região Metropolitana do Recife.** 2008. 145 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

SILVA, Patrícia Maria da; DIAS, Guilherme Ataíde. **Teorias sobre Aceitação de Tecnologia: por que os usuários aceitam ou rejeitam as tecnologias de informação?.** 2007.

TIBÚRCIO, Matheus; FROGERI, Rodrigo Franklin. **ACEITAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GOVERNAMENTAIS: estudo de caso na Secretaria do Estado de Saúde de Minas Gerais.** -, 2020.

TIDD, Joe; BESSANT, John. **Gestão da Inovação**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VENKATESH, V. et al. **User acceptance of information technology: Toward a unified view**. MIS quarterly, p. 425-478, 2003.

VENKATESH, Viswanath; MORRIS, Michael G.; DAVIS, Gordon B.; DAVIS, Fred D. **User acceptance of information technology: Toward a unified view**. MIS Quarterly, v. 27, n. 3, p. 425-478, 2003.

VENKATESH, Viswanath; BROWN, Susan A.; BALA, Hillol. **Bridging the qualitative-quantitative divide: Guidelines for conducting mixed methods research in information systems**. MIS Quarterly, v. 37, n. 1, p. 21-54, 2013.

VENKATESH, Viswanath; DAVIS, Fred D. **A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies**. Management Science, v. 46, n. 2, p. 186-204, 2000.

VENKATESH, Viswanath; THONG, James YL; XU, Xin. **Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology**. MIS Quarterly, v. 36, n. 1, p. 157-178, 2012.

YARBROUGH, A. K.; SMITH, T. B. **Technology Acceptance among physicians: a new take on TAM**. Med. care res. rev, California , v. 64, n. 6, p. 650-672, 2007.