

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI): APONTAMENTOS SOBRE A PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS ELETRÔNICOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

ELECTRONIC INFORMATION SYSTEM (SEI): NOTES ON THE PLATFORM FOR MANAGING ELECTRONIC PROCESSES AND DOCUMENTS IN THE FEDERAL PUBLIC ADMINISTRATION

SISTEMA DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA (SEI): NOTAS SOBRE LA PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

Antonio Ismael Lopes de Sousa¹

Bruno Leite Bertoldo Almeida²

Gilliard Ribeiro dos Santos³

Lucas Arruda Santiago⁴

Maria da Consolação Coelho Rocha⁵

RESUMO: O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) configura-se como uma das iniciativas mais inovadoras da Administração Pública Federal, no que se refere à gestão eletrônica de documentos e processos administrativos. Ao longo de sucessivas atualizações, o sistema ampliou suas funcionalidades, aprimorou a segurança e a usabilidade, consolidando-se como uma plataforma robusta e, embora ainda demande ajustes e aperfeiçoamentos, é marcada pela eficiência prática. Nessa seara, por meio de pesquisa exploratória, este trabalho analisa o SEI a partir de seus conceitos, características, aplicabilidades e desafios, tendo como base estudos recentes e informações oficiais sobre o tema, contextualizando-o no processo histórico de incorporação das tecnologias da informação e comunicação no setor público federal. Ademais, discute-se os desafios enfrentados desde sua implantação, em 2013, bem como as medidas adotadas para superá-los, destacando-se que o SEI representa não apenas uma inovação tecnológica, mas também um instrumento capaz de contribuir para a eficiência administrativa e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

1

Palavras-chave: Sistemas de Informação. SEI. Processos. Tecnologia.

¹ Doutorando em Linguística e Literatura, pela Universidade Federal do Norte do Tocantins-UFNT. Assistente em Administração na Universidade Federal do Maranhão (UFMA/CCBL), Balsas, Maranhão, Brasil.

² Especialista em Gestão Pública (UEMA), graduado em Sistemas de Informação (Unibalsas). Técnico de Tecnologia da Informação na Universidade Federal do Maranhão (UFMA/CCBL), Balsas, Maranhão, Brasil.

³ Especialista em Informática na Educação pelo Instituto Federal do Maranhão-IFMA. Assistente em Administração na Universidade Federal do Maranhão (UFMA/CCBL), Balsas, Maranhão, Brasil.

⁴ Mestrando em Educação nas Ciências pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ). Assistente em Administração na Universidade Federal do Maranhão (UFMA/CCBL), Balsas, Maranhão, Brasil.

⁵ Mestranda em Linguística e Literatura, Universidade Federal do Norte do Tocantins-UFNT. Bibliotecária Documentalista na Universidade Federal do Maranhão (UFMA/CCBL).

ABSTRACT: The Electronic Information System (SEI) is one of the most innovative initiatives of the Federal Public Administration regarding the electronic management of documents and administrative processes. Through successive updates, the system has expanded its functionalities, improved security and usability, consolidating itself as a robust platform and, although it still requires adjustments and improvements, it is marked by practical efficiency. In this context, through exploratory research, this work analyzes the SEI based on its concepts, characteristics, applications, and challenges, drawing on recent studies and official information on the subject, contextualizing it within the historical process of incorporating information and communication technologies in the federal public sector. Furthermore, it discusses the challenges faced since its implementation in 2013, as well as the measures adopted to overcome them, highlighting that the SEI represents not only a technological innovation but also an instrument capable of contributing to administrative efficiency and improving the quality of life of citizens.

Keywords: Information Systems. SEI. Processes. Technology.

RESUMEN: El Sistema Electrónico de Información (SEI) es una de las iniciativas más innovadoras de la Administración Pública Federal en materia de gestión electrónica de documentos y procesos administrativos. Mediante sucesivas actualizaciones, el sistema ha ampliado sus funcionalidades, mejorado la seguridad y la usabilidad, consolidándose como una plataforma robusta y, si bien aún requiere ajustes y mejoras, se caracteriza por su eficiencia práctica. En este contexto, mediante una investigación exploratoria, este trabajo analiza el SEI con base en sus conceptos, características, aplicaciones y desafíos, basándose en estudios recientes e información oficial sobre el tema, contextualizándolo dentro del proceso histórico de incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector público federal. Además, analiza los desafíos enfrentados desde su implementación en 2013, así como las medidas adoptadas para superarlos, destacando que el SEI representa no solo una innovación tecnológica, sino también un instrumento capaz de contribuir a la eficiencia administrativa y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

2

Palabras clave: Sistemas de Información. SEI. Procesos. Tecnología.

INTRODUÇÃO

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), solução oficial do Governo Federal para produção e gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos, se caracteriza como uma das plataformas mais inovadoras já implementadas na administração pública. Após diversas atualizações (a versão 5.0 dispõe de uma interface mais moderna e oferece mais segurança e melhorias na usabilidade, viabilizando mais eficiência e praticidade para a gestão de processos eletrônicos no setor público), o sistema tem ampliado suas funcionalidades e se tornado, potencialmente, como uma plataforma robusta e muito profícua, não obstante a necessidade de haver alguns (necessários) ajustes.

Nesse contexto, este trabalho apresenta alguns apontamentos sobre o sistema SEI, com ênfase para suas aplicabilidades, seus desafios e demais fatores que o cercam. Para tanto,

baseamo-nos tantos nos estudos mais recentes acerca do sistema quanto nas informações oficiais acerca de suas características e funcionalidades.

Inicialmente, apresentamos o panorama geral sobre as tecnologias da informação e comunicação no âmbito da Administração Pública Federal, destacando os principais eventos que ocorreram nessa área, bem como as iniciativas que, ao longo do tempo, marcaram os esforços de inovação no setor público. Na sequência, realizamos uma abordagem sobre o sistema SEI, apontando conceitos, características, funções e estudos acerca dessa plataforma. Além disso, também destacamos alguns dos principais desafios que ocorreram desde a implantação da plataforma, em 2013, até a atualidade, a fim de entender tanto as dificuldades enfrentadas no âmbito do sistema, as medidas adotadas para superá-las e, até mesmo, contribuir para melhorias futuras nas suas funcionalidades.

Entendemos que as medidas inovadoras com fulcro na agilidade, economicidade, eficiência e eficácia na administração tendem a impactar, positivamente, tanto a própria administração, como também a qualidade de vida dos cidadãos/usuários. Isso significa que, mais que uma inovação tecnológica, o SEI também pode se configurar, indiretamente, como uma forma de contribuição para o bem-estar da coletividade.

OS SISTEMAS DE GESTÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: BREVES APONTAMENTOS

Até os anos 2000, a burocracia no âmbito da Administração Pública era muito mais acentuada, justamente em razão de fatores externos e contextos mais difíceis, que dificultavam e/ou limitavam eventuais possibilidades de inovação, como é o caso do acesso limitado à internet, a precariedade tecnológica e outras condições semelhantes. Nesse contexto, Bresser-Pereira (1996, p. 7) afirma que a crise do Estado implicou na necessidade de reformá-lo e reconstruí-lo e que “a globalização tornou imperativa a tarefa de redefinir suas funções”. Ainda de acordo com Bresser-Pereira (1996, p. 7), antes da integração mundial dos mercados e dos sistemas produtivos, os Estados podiam ter como um de seus objetivos fundamentais proteger as respectivas economias da competição internacional, porém, depois da globalização, o novo papel do Estado passou a ser “o de facilitar para que a economia nacional se torne internacionalmente competitiva”.

Ainda de acordo com Bresser-Pereira, tais fatos culminaram em uma série de reformas administrativas, cuja evolução saiu da administração pública burocrática para a gerencial. Também a esse respeito, Secchi (2009, p. 364) explica que a reforma da administração pública

“é o conjunto de inovações em políticas públicas de gestão e no desenho de organizações programáticas, e está baseada em um conjunto razoavelmente coerente de justificativas e retórica”. Ainda de acordo com Secchi (2009, p. 364-365), “uma reforma na administração pública acontece quando uma organização pública progressivamente muda suas práticas de gestão, modelo de relacionamento e retórica” e que nas últimas 3 (três) décadas surgiram novos modelos organizacionais e de relacionamento, como é o caso da APG (administração pública gerencial), o GE (governo empreendedor) e a GP (governança pública).

O fato é que, como destacam Guimarães e Medeiros (2005, p. 2), a “evolução da informática, dos meios de comunicação e particularmente da Internet definiu (e define cada vez mais) novos modelos para o relacionamento Estado/sociedade, configurando novas estruturas de governança”. O estudo de Guimarães e Medeiros (2005, p. 15) também demonstrou, nesse contexto, que “as novas formas de interação eletrônica têm impacto direto na governança ao criarem um novo espaço para interlocução dos cidadãos com os governantes”, e também que a e-governança poderia ser posta em prática por meio de um governo mais acessível, com as tecnologias de informação e comunicação, “universalizando o acesso aos novos meios de comunicação, com base na igualdade de oportunidades, podendo ser uma maneira de quebrar barreiras e superar tradicionais disparidades impostas pela distância”. Nesse caso, muito mais do que adotar ferramentas inovadoras, a democratização de acesso dos serviços públicos, por meio dos recursos tecnológicos, beneficia diretamente os cidadãos/usuários.

4

Nesse contexto, Balbe (2010, p. 196-200) destaca 5 (cinco) experiências de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) que integraram a gestão pública federal, a saber: 1) Tecnologia de Banco de Dados, com foco no acúmulo de informações institucionais e sobre a sociedade; 2) Tecnologia de Suporte à Decisão, que auxilia nas decisões governamentais, sejam elas simples ou complexas; 3) Tecnologia de Comunicação e Trabalho em Grupo, que se caracteriza por integrar novas formas de pessoas se comunicarem e trabalharem (como troca de e-mails, bate-papos online, videoconferências etc.); 4) Tecnologia de Rastreamento e Identificação Pessoal, que tem como objetivo estabelecer maior controle sobre algumas áreas, como a fiscal, por exemplo; e 5) Automação de Escritório e Tecnologias Multimídia, que objetiva a melhoria dos processos no âmbito da administração pública, bem como aprimorar determinadas etapas de políticas públicas.

Ainda de acordo com Balbe (2010, p. 203), muitas dessas mudanças ocorridas na administração pública decorreram de “um investimento pesado em tecnologia de informação e comunicação” e que o governo eletrônico pode servir para aprimorar os serviços públicos e

mediar “níveis elevados de desenvolvimento humano” e a construção de uma “democracia sólida e igualitária”. Nessa direção, Dias et al. (2019) destacam a trajetória da implementação das tecnologias de informação no Governo Federal e suas principais implicações na prática. Os autores observam que,

de 2007 a 2012 algumas ações foram realizadas no que concerne ao governo eletrônico: lançamento do Portal de Convênios em 2008 e aprovação da Estratégia Geral de TI dos órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp); publicação da Instrução Normativa nº 04 pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) em 2010, que versa sobre a aquisição de soluções de TI; em 2011 a criação do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) e do Guia de Gestão de Processos do Governo, integrando as iniciativas de e-PING e Gespública, além da sanção da Lei de Acesso à Informação e lançamento da versão beta do Portal Brasileiro de Dados Abertos. Já em 2012 o Sistema de Convênios (Siconv) é aprimorado e é lançada a Metodologia para Gerenciamento de Projetos do Sisp. O Portal de Dados Abertos é disponibilizado. É realizado um incremento no Portal do Software Público Brasileiro e uma nova versão dos Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico – e-PING (Dias et al., 2019, p. 46).

Nos anos seguintes, destacam Dias et al. (2019), muitas outras inovações se sucederam, a exemplo da computação em nuvem, política em TI no Brasil, Governo aberto (ou Estado aberto), transparência, participação e colaboração. Diante dessas inúmeras mudanças ocorridas no Brasil, especialmente entre os anos 2000 e 2019, Dias et al. (2019, p. 89) consideram que,

o papel das TICs na confluência da promoção de melhorias gerenciais e de disponibilização dos serviços públicos no âmbito do Governo Federal, ainda na década de 1990, com a Política de Governo Eletrônico, até a inserção das transformações digitais – como o Governo Digital e a Computação em Nuvem – e a filosofia do Governo Aberto, na agenda pública do Governo Federal, a partir do século 21. É notório que, ao longo do livro, exploramos exemplos nacionais e locais, todavia, este último lócus carece de mais avanços no campo da transformação digital, dada a gama de municípios existentes no Brasil – até o ano de 2019 são 5.570 municípios – e os diferentes estágios de desenvolvimento no que concerne às capacidades técnica, financeira e política. Tais fatos geram assimetrias no processo de implementação das TICs e dos impactos gerados por estas. Por fim, apesar da ênfase de tais mudanças estarem alicerçadas fortemente em ações de incremento de infraestrutura tecnológica, é necessário ressaltar que o êxito no processo de transformação digital na administração pública, que impacte efetivamente a sociedade, perpassa pela mudança cultural dos servidores públicos, prestadores de serviços e agentes políticos, isto é, todos os stakeholders que atuem direta ou indiretamente na oferta de serviços públicos.

É justamente nesse rumo, que a “Linha do Tempo”⁶, elaborada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos-MGI (Brasil, 2019-2024), busca traçar a trajetória das principais inovações ocorridas na Administração Pública Federal, entre 2000 e 2022. De acordo com o MGI (Brasil, 2019-2024), as principais inovações foram:

⁶ A íntegra da linha do tempo está disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>, acesso em: 7 jan. 2025.

- **Ano 2000:** “O Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000”.
- **Ano 2001:** nesse ano, foi publicado o Decreto de 04 de dezembro de 2001, que cria no âmbito do CEGE, o Sub-comitê da Rede Brasil.gov. Também por ele foram definidas as competências desse sub-comitê, bem como algumas resoluções com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços em alguns órgãos públicos.
- **Ano 2002:** nesse ano, “a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, com a colaboração dos membros do Comitê Executivo, publicou um documento de avaliação das atividades dos 2 anos de Governo Eletrônico, no qual relata os principais avanços e desafios futuros, que serviriam como informações para a continuidade do programa”.
- **Ano 2003:** nesse ano, “o Decreto de 29 de Outubro, instituiu os Comitês Técnicos do CEGE e delega as atribuições de Secretaria Executiva ao Ministério do Planejamento, por intermédio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, que passou a ter as atribuições de apoio técnico administrativo e de supervisão dos trabalhos dos oito Comitês Técnicos”⁷;
- **Ano 2004:** nesse ano, foi “criado o Departamento de Governo Eletrônico, pelo Decreto nº 5.134, de 07 de julho, encarregado de coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de governo eletrônico, as atividades relacionadas à prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, além de normatizar e disseminar o desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na administração federal”.
- **De 2005 a 2012:** uma série de iniciativa inovadoras, com ênfase para o Portal de Inclusão de Digital (atualmente fora do ar), os Padrões Brasil e-GOV, o lançamento do Portal de Convênios para a realização, por meio da internet, de convênios e contratos de repasse com recursos voluntários da União, o fortalecimento do modelo do Software Público, Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf), o Portal Brasileiro de Dados Abertos e os resultados apresentados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br);
- **De 2013 a 2022:** Durante esse período, diversos avanços tecnológicos foram percebidos, tais como: o lançamento do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Identidade Digital de Governo (IDG), em parceria com a Universidade Federal da Paraíba – UFPB, por meio de seu Centro de Informática – CI e do Núcleo de Pesquisa e Extensão do Laboratório de Aplicações de Vídeo Digital – LAVID, foi desenvolvida a Suite VLibras, Política de Governança Digital para o Poder Executivo Federal, a Estratégia de Governança Digital (EGD), a recriação da Rede Nacional de Governo Digital, Acordos com grandes fabricantes de TICs, a Assinatura Eletrônica do GOV.BR, o Startup Gov.br, O Plano de Transformação Digital (PTD), o SOUGOV.BR, a Carteira de Identidade Nacional – CIN, atualização da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital 2022-2026 etc.

Como esses exemplos são apenas um pequeno recorte das muitas iniciativas que já foram e que vêm sendo implementadas no governo, é possível presumir que os avanços ocorridos nessas áreas, além de significativos, têm demonstrado uma notável ascensão e expansão. Além disso, essas tendências demonstram uma preocupação do governo em ajustar-se ao que Sousa (2025, p. 2) chama de “tendências globais”, que marcaram as reformas administrativas com vistas a migrar de uma administração pública burocrática para a administração pública gerencial (também chamada de nova administração pública (*new public management*), cujo objetivo era,

⁷ São eles: Implementação do Software Livre; Inclusão Digital; Integração de Sistemas; Sistemas Legados e Licenças de Software; Gestão de Sítios e Serviços On-line; Infraestrutura de Rede; Governo para Governo - G2G; Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

primordialmente, proporcionar maior eficiência, eficácia e “maior agilidade e flexibilidade à administração pública para atuar em uma sociedade pós-industrializada, baseada no conhecimento e na informação”. Em suma, à medida que a administração pública avança no rumo das inovações tecnológicas e da transparência, maiores são os benefícios para o governo, melhores são as oportunidades de desempenhar os serviços públicos com agilidade, eficiência e eficácia e, principalmente, mais notáveis serão os impactos desse mesmo serviço sobre a comunidade.

SEI: NOTAS SOBRE A PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS ELETRÔNICOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

Desde sua implantação, em 2013, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) tem se consolidado como uma solução relevante no âmbito do Governo Federal (e das demais esferas da Administração Pública que a ele aderiram), em função de seu desempenho e de sua capacidade de atender de forma produtiva aos objetivos institucionais para os quais foi concebido. De acordo com a definição do Manual do Usuário⁸ (Brasil, s/d, p. 7), o SEI se trata de

7

um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos, com interface amigável e práticas inovadoras de trabalho. Uma das suas principais características é a libertação do papel como suporte físico para documentos institucionais e o compartilhamento do conhecimento com atualização e comunicação de novos eventos em tempo real. O é um dos produtos do projeto Processo Eletrônico Nacional⁹ (PEN), iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da Administração Pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônicos. Coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o PEN proporciona a integração de diferentes esforços que já estavam em curso no âmbito do Governo Federal e possibilita melhorias no desempenho dos processos da Administração Pública, com ganhos em agilidade, produtividade, transparência e satisfação do público usuário e redução de custos. A intenção do projeto é disponibilizar uma solução flexível o bastante para ser adaptada à realidade de órgãos e entidades da Administração Pública de diferentes áreas de negócio. A solução será disponibilizada no Portal do Software Público do Governo Federal. O SEI é uma ferramenta que permite a produção, edição, assinatura e trâmite de documentos dentro do próprio sistema, proporcionando a virtualização de processos e documentos, permitindo atuação simultânea de

⁸ Disponível em: https://www.gov.br/pf/pt-br/acesso-a-informacao/sei/manual_do_usuario_sei.pdf, acesso: 8 jan. 2026.

⁹ De acordo com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), o Processo Eletrônico Nacional – PEN “é uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico, que visa à obtenção de substanciais melhorias no desempenho da gestão processual, com ganhos em agilidade, produtividade, satisfação do público usuário e redução de custos. A gestão do PEN é da competência da Secretaria de Gestão e Inovação, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, coordenado pela Diretoria de Informações, Serviços e Sistemas de Gestão (DTGES), conforme o disposto no art. 20, do Decreto nº 12.102, de 8 de julho de 2024, e é resultado da integração de diferentes esforços que estavam em curso no âmbito do Governo Federal” (BRASIL, s/d). Ainda de acordo com o MGI, o uso desses serviços de inovação são aplicáveis a Órgãos e entidades da Administração direta, autárquica e fundacional; Estatais Federais; Estados; Municípios; Distrito Federal; Consórcios Intermunicipais. Para aprofundar sobre esse tema, cf. BRASIL. Processo Eletrônico Nacional – PEN, 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/gestaoeinnovacao/informacoes-sistemas-e-servicos-de-gestao/processo-eletronico-nacional/conteudo/processo-eletronico-nacional-pen/processo-eletronico-nacional-pen>, acesso: 30 dez. 2025.

várias unidades ao mesmo tempo em um mesmo processo, ainda que distantes fisicamente, reduzindo o tempo de realização das atividades.

Assim sendo, o SEI se configura como um instrumento estratégico de modernização da Administração Pública, cuja relevância vai além da simples informatização de rotinas administrativas, promovendo uma ruptura com o modelo tradicional baseado em documentos físicos, substituindo o papel por processos e documentos integralmente digitais. Essas mudanças não são apenas tecnológicas, mas também organizacionais e culturais, uma vez que redefine as práticas de trabalho, formas de comunicação e modos de compartilhamento do conhecimento no setor público. A ideia é construir uma infraestrutura pública comum, capaz de padronizar e integrar a gestão de processos administrativos eletrônicos em todo o Brasil. Além disso, merece destaque também a flexibilidade e a capacidade de adaptação do SEI às diferentes realidades organizacionais, bem como suas funcionalidades operacionais — produção, edição, assinatura e tramitação de documentos no próprio sistema. Com a possibilidade de atuação simultânea e descentralizada, o SEI supera barreiras geográficas e aumenta a eficiência dos fluxos de trabalho, consolidando-se como uma ferramenta central da gestão pública contemporânea.

Na esteira desses progressos viabilizados pelo SEI, Nascimento (2017), em um estudo de caso realizado até 2017¹⁰, ainda que o autor tenha percebido algumas dificuldades em relação ao sistema no âmbito da Universidade de Brasília (UnB), uma das conclusões foi de que,

O SEI é bom e necessário, chegando em um momento de extrema necessidade de adequação as novas práticas e economia necessária a nação, porém fica claro que uma implantação de um sistema dessa envergadura sem o devido estudo causa transtornos que poderiam ter sido evitados com ações como: oferecimento de curso de gestão documental com uso do SEI, estudo mais aprofundado dos tipos documentais utilizados na universidade e principalmente trabalhar para que o SEI em um curto médio prazo deixe de ser um GED para ser um SIGAD somado a um Repositório Arquivístico Digital Confiável – RDC-Arq (Nascimento, 2017, p. 66).

Mais recentemente, o estudo de Resende Junior (2025, p. 121) também identificou algumas dificuldades relacionadas ao SEI, com críticas relacionadas à “usabilidade, como a interface pouco intuitiva; as ferramentas de pesquisa são ineficientes e há dificuldades de adaptação pelos usuários”. Em que pese essas dificuldades citadas por Resende Junior (2025), o estudo de Lourenço (2019, p. 50) destaca que os resultados estatísticos apresentados, demonstraram que o “SEI, enquanto software de gestão da informação escolhido no Processo Eletrônico Nacional - PEN para viabilizar uma infraestrutura digital de processo

¹⁰ Como o estudo de Nascimento (2017) foi desenvolvido até meados de 2017 (ano em que o SEI ainda estava em fase de expansão), alguns problemas como a viabilização de acesso externo, ferramenta de pesquisa sem o devido refinamento etc. foram percebidos pelo autor e, ao mesmo tempo, alguns dos avanços da versão mais recente do SEI não puderam ser notados.

administrativo no Brasil, teve um sucesso satisfatório, mas não de forma plena”. Ainda de acordo com Lourenço (2019, p. 53), a confirmação da maioria das hipóteses, apontou para o fato de que o SEI pode ser considerado como uma ferramenta de sucesso na gestão pública federal,” justificando de certa forma, sua expansão para as gestões públicas estaduais e municipais e reafirmando a importância da finalidade do setor em atender as demandas da sociedade”.

De fato, apesar da necessidade de alguns ajustes, o SEI tem se mostrado como uma das ferramentas mais promissoras àquilo que se propõe. Nesse sentido, como demonstrado na abordagem integrativa de Sousa et al.ⁱⁱ (2026, p. 13), muitos avanços ocorreram nos últimos anos e, com destaque os autores, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) atualmente se configura

como uma das iniciativas que mais agregaram valor, celeridade, eficiência, economia e uma série de fatores relevantes para a Administração Pública que, por extensão, resultam também em benefícios aos cidadãos. Além disso, do reconhecimento da robustez do sistema SEI, outro fator que chama a atenção, e que realça ainda mais a sua importância para o serviço público, é o fato de que todas as abordagens acerca desse sistema sempre atrelam essa ferramenta à ampliação do controle social e ao aumento da transparéncia, inclusive com funcionalidade semelhante a outras plataformas robustas e inovadoras e de fundamental importância para a transparéncia pública (Sousa et al., 2026, p. 13).

Nessa seara, assomando-se a outras iniciativas importantes no que se refere à transparéncia e à melhoria da prestação dos serviços públicos, o SEI tem se consolidado como uma plataforma potencialmente profícua para a administração pública. Retomando as principais temáticas destacadas nos estudos, sobre o SEI, listados por Sousa et al. (2026), é possível perceber o quanto significativo tem sido o sistema para o desempenho de diversos serviços no âmbito da administração pública. O Quadro 1 (a seguir) apresenta, com base em Sousa et al. (2026, p. 13), os principais resultados encontrados em estudos acerca do SEI:

Quadro 1 – Assuntos em destaque em estudos acerca do SEI

Temáticas
Inovação, sucesso e adaptação institucional a partir do SEI
Adoção, implementação e avaliação do SEI
O SEI como instrumento estratégico para a modernização administrativa, a digitalização de processos, a redução de custos e o aumento da eficiência e da transparéncia na gestão pública
Os impactos institucionais e econômicos do processo eletrônico

ⁱⁱ Sousa et al. (2019) apresentam uma revisão integrativa acerca do SEI em esfera federal, considerando os estudos disponibilizados em duas plataformas: Periódicos CAPES e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Para consultar a íntegra do trabalho, cf. SOUSA, Antonio Ismael Lopes de et al. SEI: uma revisão integrativa sobre o Sistema Eletrônico de Informações do Governo Federal. Cadernos Cajuína, [S. l.], v. II, n. 1, p. e1637, 2026. DOI: <https://doi.org/10.52641/cadcajviii.1637>. Disponível em: <https://v3.cadernoscajuina.pro.br/index.php/revista/article/view/1637>, acesso: 13 jan. 2026.

Gestão arquivística, à preservação documental e às políticas públicas de informação
Demandas sociais por transparência e acesso à informação
Acesso à informação pública em contexto de crise
Dimensão tecnológica e operacional do governo eletrônico
Aderência dos sistemas de informação utilizados pelas Instituições Federais de Ensino ao modelo e-ARQ Brasil
O SEI como facilitador dos processos administrativos no serviço público

Fonte: Adaptado de Sousa et al. (2026, p. 13).

Muitas são, portanto, as funcionalidades que, de um lado, ampliam a dimensão do SEI e, de outro, agregam valor aos serviços públicos e, por extensão, contribuem para maior satisfação por parte de cidadãos/usuários que demandam desses serviços. Por esses e outros motivos, Sousa et al. (2026, p. 14) destacam que o SEI é uma das iniciativas que mais “contribuíram para um serviço público mais robusto, sólido, mais fluido e com mais qualidade e eficiência” que, por isso, o sistema se caracteriza, inegavelmente, como uma “inovação produtiva no âmbito da Administração Pública”. Para além de um sistema inovador, o impacto do SEI se estende desde a administração pública até a melhoria dos serviços que promovem o bem-estar da coletividade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

10

Adotado pela Administração Pública Federal em 2013, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) tem se destacado como uma das iniciativas mais profícias para a gestão eletrônica de documentos e processos administrativos, posto que é marcado, dentre outros fatores, pela agilidade, simultaneidade e por dispor de uma gama de funcionalidades que facilitam significativamente a tramitação de processos.

No que tange aos aspectos quantitativos, o SEI se ampliou de modo notável, alcançando a quase totalidade dos órgãos públicos federais e a maioria dos estados brasileiros, além de ter uma crescente adesão por parte de municípios desse país. Esse fato marca ao menos dois fatos dignos de consideração: a) o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é, até o momento, a maior e mais utilizada plataforma de gestão de processos e documentos eletrônicos na administração pública brasileira; e b) essa ampla adesão demonstra a magnitude e a potência do SEI enquanto uma solução tecnológica para os serviços públicos.

Qualitativamente, se é certo que o sistema SEI apresenta, robustez, celeridade, transparência e eficiência inegáveis e que o sistema “é bom e necessário”, como já destacou Nascimento (2017, p. 66), é também certo que a plataforma ainda carece de alguns ajustes, de

modo a aprimorar funcionalidades e minimizar as falhas que, de certa forma, dificultam o acesso a alguns de seus recursos.

Novos rumos para favorecer a ampliação e a melhoria da ferramenta SEI deve considerar as possibilidades de avaliações contínuas acerca de suas funcionalidades, a necessidade de avaliações e impressões por parte dos usuários/cidadãos, apoios científicos e tecnológicos com vistas a aprimorar o sistema, bem como ponderar sobre a adoção de protótipos alternativos, como aquele sugerido por Resende Junior (2025), bem como outras proposições fecundas acerca desse tema.

REFERÊNCIAS

BALBE, Ronald da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no Governo Federal. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 61, n. 2, p. 189-209, 2010. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1613/1/Uso%20de%20tecnologias%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20na%20gest%C3%A3o%20p%C3%BCblica%20exemplos%20no%20governo%20federal.pdf>, acesso: 6 jan. 2026.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Linha do Tempo: do governo eletrônico ao digital, 2019-2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>, acesso: 7 jan. 2026.

11

BRASIL. Processo Eletrônico Nacional - PEN, 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/gestaoeinovacao/informacoes-sistemas-e-servicos-de-gestao/processo-eletronico-nacional/conteudo/processo-eletronico-nacional-pen/processo-eletronico-nacional-pen>, acesso: 8 jan. 2026.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Da administração burocrática à gerencial. *Revista do Serviço Público*, v. 47, n. 1, 1996.

DIAS, Thiago Ferreira et al. Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública. Brasília: Enap, 2019.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. *Cadernos EBAPE.BR*, 3(4), 01-18, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1679-39512005000400004>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebapec/cebapec/v3n4/cebapecv3n4.pdf>, acesso: 6 jan. 2025.

LOURENÇO, Elrick de Oliveira. Avaliação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em uma instituição federal de ensino superior. 2019. 65 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2019. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/items/48292e11-419d-4d8c-aad6-bcb758028269>, acesso: 8 jan. 2025.

NASCIMENTO, Paulo Roberto da Silva. Impactos da implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI): estudo de caso da Universidade de Brasília. 2017. 136 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Economia), Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

RESENDE JUNIOR, Sinval Ferreira. Usabilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI): uma proposta de melhoria. 2025. 162 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Computação Aplicada) — Universidade de Brasília, Brasília, 2025. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/52684>, acesso: 8 jan. 2025.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da Administração Pública. RAP, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 347-369, mar./abr. 2009. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000200004>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/ptr6WM63xtBVpfvK9SxJ4DM/?lang=pt>, acesso: 6 jan. 2026.

SOUZA, Antonio Ismael Lopes de. A gestão de pessoas e sua importância para o desempenho dos serviços públicos. Revista JRG de Estudos Acadêmicos, Brasil, São Paulo, v. 8, n. 19, p. e082816, 2025. DOI: <https://doi.org/10.55892/jrg.v8i19.2816>. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/2816>, acesso: 7 jan. 2026.

SOUZA, Antonio Ismael Lopes de et al. SEI: uma revisão integrativa sobre o Sistema Eletrônico de Informações do Governo Federal. Cadernos Cajuína, [S. l.], v. 11, n. 1, p. e1637, 2026. DOI: <https://doi.org/10.52641/cadcajviii.1637>. Disponível em: <https://v3.cadernoscajuina.pro.br/index.php/revista/article/view/1637>, acesso: 13 jan. 2026.