



Universidade de Brasília – UnB  
Faculdade UnB de Planaltina – FUP  
Curso de Gestão do Agronegócio

Guilherme Brandão do Carmo

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS:  
uma análise do sistema de informação utilizado pela Corregedoria Geral da  
União**

Brasília – DF

2015

Guilherme Brandão do Carmo

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS:  
uma análise do sistema de informação utilizado pela Corregedoria Geral da  
União**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Gestão do Agronegócio, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Gestão do Agronegócio.

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Donária Coelho Duarte

Brasília – DF

2015

## DEDICATÓRIA

A Deus e a Santíssima Virgem Maria. A toda a minha família, em especial aos meus pais Evanilde e Welington, e ao meu irmão Gustavo.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus e a Santíssima Virgem Maria pelo dom da vida e por todas as graças derramadas sobre mim diariamente.

Aos meus amados pais, Evanilde e Welington, pelo amor, carinho e dedicação prestados a mim em toda a minha vida.

Ao meu irmão, Gustavo Brandão, pelo amor, pela companhia e pela amizade.

A toda a minha família, por todo o apoio durante o período de graduação.

Aos meus amigos, em especial aqueles cuja amizade foi construída e/ou fortificada em Deus.

À minha orientadora, professora Donária Coelho, por todo o apoio institucional e por ter me conduzido sabiamente por este trabalho.

Ao bibliotecário, Rafael Santos, pela ajuda na busca às contribuições teóricas para realização deste trabalho.

Aos professores e servidores da Universidade de Brasília, por todo o apoio dedicado a minha formação, seja de forma direta ou indireta.

À Corregedoria Geral da União pela oportunidade dada a mim de realizar o estágio obrigatório. Em especial ao Corregedor Guilherme Henrique, e aos analistas José Carlos e João Vitor, por todo conhecimento e experiência passado no período de estágio.

À Grazielle Paz, por toda a paciência, compreensão e incentivo na reta final da graduação.

## EPÍGRAFE

“Àquele que puder ser sábio, não lhe perdoamos que não o seja”.

(São Josemaria Escrivá)

## RESUMO

O presente trabalho tem como foco analisar o sistema de informação utilizado pela área de correição da Controladoria Geral da União, assim como verificar o grau de satisfação dos servidores que o utilizam. Para isso, serão utilizadas contribuições teóricas a fim de se compreender primeiramente os conceitos de sistemas, dados e sistemas de informação, bem como os tipos e características de sistemas de informação e a sua aplicabilidade dentro de órgãos públicos. Utilizou-se de uma análise qualitativa e realização de entrevista semiestruturada com 57 servidores da CGU, dentre estagiários, servidores efetivos e terceirizados. Observou-se que atualmente torna-se inviável exercer o trabalho sem a utilização do Sistema de Gerenciamento de Informação, uma vez que quase todos os procedimentos referentes aos processos é feito via sistema. Constatou-se que o sistema estudado tem cumprido com a finalidade para o qual foi criado e que os servidores estão satisfeitos com a funcionalidade do sistema.

**Palavras-chave:** Sistema de informação. Controladoria Geral da União. Sistemas. Órgãos Públicos.

## ABSTRACT

This paper focuses on analyzing the information system used by the “correição” area of Brazil’s Comptroller General, as well as checking the level of satisfaction among servers who use it. For this, theoretical contributions will be used in order to first understand the concepts of systems, data and information systems, besides the types and characteristics of information systems and their applicability within government agencies. A qualitative analysis was made and 57 servers of CGU answered semi-structured interviews, among them there were trainees, effective and outsourced servers. It was noticed that currently it is not feasible to exercise the job without using the Information Management System. It was concluded that the studied system has fulfilled the purpose for which it was created and that the servers are satisfied with the system functionality.

**Keywords:** Information Systems. Brazil’s Comptroller General. Systems. Government Agencies.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Representação referente ao cargo desempenhado pelos servidores entrevistados.....	29
Figura 2: Representação referente quanto ao sexo dos entrevistados. ....	29
Figura 3: Representação referente a faixa etária dos entrevistados. ....	30
Figura 4: Representação referente ao atendimento das necessidades dos servidores pelo SGI. ....	31
Figura 5: Representação referente à possibilidade de se trabalhar sem o SGI. ....	32
Figura 6: Representação referente a resposta do sistema.....	33
Figura 7: Representação acerca da importância do SGI para o desenvolvimento do trabalho. ....	34
Figura 8: Representação referente a velocidade de se encontrar o que procura.....	34
Figura 9: Representação referente ao aprendizado das ferramentas básicas do sistema de forma rápida.....	35
Figura 10: Representação referente à dificuldade de utilização de novas funcionalidades do sistema. ....	36
Figura 11: Representação referente ao entendimento da linguagem utilizada pelo sistema.....	36
Figura 12: Representação referente à ajuda para utilizar o sistema quando necessário.....	37
Figura 13: Representação referente a clareza e compreensão apresentada pelo sistema.....	38
Figura 14: Representação referente a experiências ruins obtidas com o sistema. ...	38
Figura 15: Representação referente às mensagens de erro e suas soluções.....	39
Figura 16: Representação referente à aparência do sistema.....	40
Figura 17: Representação quanto ao sentimento de segurança do entrevistado ao utilizar o sistema.....	40
Figura 18: Representação acerca da segurança do sistema. ....	41
Figura 19: Representação referente à atualização do sistema. ....	42
Figura 20: Representação referente ao treinamento para utilização do sistema.....	42
Figura 21: Representação acerca da frequência com que o sistema trava.....	43
Figura 22: Representação referente à satisfação dos entrevistados quanto ao sistema.....	44



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	10
1.1 Objetivos: .....	10
1.1.1 Objetivo Geral: .....	10
1.1.2 Objetivos específicos: .....	11
1.2 Justificativa .....	11
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	13
2.1 Conceito de informação e sistema de informação .....	13
2.2 Tipos e características do sistema de informação .....	16
2.3 Vantagens e desvantagens do sistema de informação.....	17
2.4 Sistemas de informação aplicados a organizações públicas .....	18
<b>3. METODOLOGIA DE PESQUISA</b> .....	21
<b>4. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</b> .....	23
4.1 Controladoria Geral da União .....	23
4.2 Corregedoria Geral da União.....	24
4.3 Sistema de Gerenciamento de Informação (SGI) .....	26
4.4 Análise dos dados .....	28
4.5 Resultado da Pesquisa de Campo .....	28
4.5.1 Perfil do entrevistado .....	28
4.5.2 Quanto à eficácia do sistema .....	31
4.5.3 Quanto a usabilidade do sistema.....	32
4.5.4 Quanto a segurança e design do sistema.....	39
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	45
REFERÊNCIAS .....	47
ANEXOS .....	51

## 1. INTRODUÇÃO

Os sistemas de informação não surgiram recentemente. A muitas décadas atrás o homem já trabalhava com sistemas de informação, porém, era bastante trabalhoso fazer o gerenciamento dos dados com os sistemas daquela época, que normalmente era feito, nas organizações, por meio de arquivamento e tudo de maneira manual, sendo muitas das vezes, ineficiente.

Porém, o processo de globalização veio para revolucionar esses sistemas e transforma-los no que temos nos dias de hoje. O processo de globalização fez com que tecnologias fossem criadas a fim de que se fosse facilitado às formas de se manusearem os dados a fim de se obter informações. Destaca-se, por exemplo, dentro das tecnologias criadas no decorrer do processo de globalização, a criação dos computadores. Estes permitiram que os dados fossem, em um primeiro momento, armazenados de forma mais fácil. Isso fez com que os seres humanos pudessem ter uma melhor gestão dos dados recebidos, podendo, por exemplo, organiza-los e registra-los de forma a facilitar o trabalho nas etapas que levam a geração de informação.

Posteriormente a criação dos computadores, a globalização inovou novamente com a criação da internet. A internet facilitou ainda mais a tecnologia da informação, fazendo com que o armazenamento, o processamento e a comunicação da informação fossem feita de forma mais simples e rápida.

Partindo do preceito da utilização dos sistemas de informação, como facilitadores no processo de recebimento, armazenamento, processamento e comunicação da informação, será trabalhado neste trabalho com o Sistema de Gerenciamento da Informação (SGI) da Controladoria Geral da União (CGU), afim de expor os seus pontos positivos e os seus pontos negativos.

### 1.1 Objetivos:

#### 1.1.1 Objetivo Geral:

Analisar o Sistema de Gestão da Informação (SGI) utilizado pela Corregedoria da Controladoria Geral da União (CGU), no que se refere ao seu gerenciamento de processos.

### **1.1.2 Objetivos específicos:**

- a) Abordar teoricamente o conceito de sistemas de informação, suas modalidades e características;
- b) Descrever e explicar de forma sucinta o SGI (analisar características, funcionalidades, etc);
- c) Elencar as vantagens e desvantagens do SGI;
- d) Realizar entrevista com Analistas Financeiros da Corregedoria da Controladoria Geral da União, a fim de identificar as vantagens e desvantagens da digitalização dos processos desta Corregedoria;
- e) Analisar os dados obtidos na entrevista;
- f) Propor sugestões tendo em vista dos dados obtidos.

## **1.2 Justificativa**

Com o avanço da tecnologia, esta está cada vez mais presente, assim como os sistemas de informação, dentro das empresas e organizações, sejam elas públicas ou privadas. Isso se dá pelo fato de a tecnologia facilitar a execução do trabalho, garantindo, por exemplo, maior praticidade e velocidade na troca de informações e eficiência no trabalho.

Para isso, Santos (2011) se refere ao fato de que os sistemas de informações existem no contexto das organizações, uma vez que tem como princípio auxiliá-las para que atinjam os seus objetivos.

Assim sendo, é de extrema importância para a Controladoria Geral da União o estudo a respeito do Sistema de Gerenciamento de Informação utilizado, uma vez que será mensurado o grau de satisfação e a eficácia deste sistema para a realização dos trabalhos exercidos pelos seus servidores.

Para um estudante do curso de Gestão do Agronegócio, é importante o estudo acerca deste tema tendo em vista que poderá se deparar com diversos sistemas de informações ao longo da carreira nas empresas e organizações que venha a trabalhar, sem falar que poderá acontecer de o gestor em agronegócio ter que sugerir e implementar sistemas de informação, seja em empresas e organizações ou até mesmo em propriedade agrícolas.

Com a análise do SGI, poderá ser evidenciado onde se encontram os possíveis defeitos, além de suas principais funcionalidades para o bom rendimento do trabalho dos seus servidores.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir, será apresentada a contribuição teórica deste trabalho, onde serão trabalhados os conceitos de informação e sistema para que em seguida possa se apresentar os conceitos a respeito de sistema de informação propriamente dito. Conscientes a cerca dos conceitos apresentados, será mostrado o aporte a respeito dos tipos e características de um sistema de informação para que possa se compreender, sequentemente, as vantagens de se utilizar um sistema de informação, para que assim possa ser evidenciado o tema deste trabalho que trata a respeito dos sistemas de informação nos órgãos públicos.

### 2.1 Conceito de informação e sistema de informação

Para se compreender melhor o que é um sistema de informação, é necessário que primeiramente se entenda o que é um sistema e o que é uma informação, uma vez que:

Informação e sistema estão sempre associados, pois ao mesmo tempo em que, nos aspectos terminológicos e conceituais, a informação assume as características do contexto, ou seja, do sistema na qual está inserida, ela também se estabelece como parte necessária a um sistema por ser ela - informação - a responsável pelo funcionamento organizado do mesmo. (JANNUZZI e TÁLAMO, 2004 apud JANNUZZI, et al. 2014, p. 100)

No que diz respeito a sistema, o Dicionário Informal online define sistema como:

1. Conjunto de elementos, entre os quais haja uma relação.
2. Conjunto de partes organizadas que operam em um ambiente com um objetivo em comum (DICIONÁRIO INFORMAL, 2015).

Para Bertalanffy (1975 apud PONTE et al, 2011), entende que o sistema é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, em conjunto, formam um todo unitário com um determinado objetivo com.

Assim sendo, o autor deste trabalho sintetiza os conceitos de sistema vistos acima e define sistema como sendo um conjunto de elementos e/ou etapas

interligado que possui um objetivo comum a fim de se atingir este objetivo específico.

No que diz respeito a informação, “é o resultado do processamento, manipulação e organização de dados de tal forma que represente um acréscimo ao conhecimento da pessoa que recebe.” (STRASSBURG et al, 2007, p. 2).

Assim como o conceito apresentado anteriormente, assemelha-se o funcionamento do Sistema de Gerenciamento de Informação da Controladoria Geral da União, uma vez que nas trocas de informações dadas através deste sistema, os servidores passam a ter um acréscimo de informação relacionado a quaisquer documentos e/ou processos.

Para Chaumier (1986 apud Moresi 2000), a informação tem duas finalidades: a primeira se diz respeito ao conhecimento do ambiente interno e externo de uma organização e a segunda para atuação nestes ambientes.

De tal maneira, que ao se ter acesso as informações do ambiente interno da organização, os servidores passam a poder tomar as decisões necessárias para a boa realização dos seus serviços.

Sustentando esta afirmação Padoveze (2000 apud STRASSBURG, et al. 2007, p. 02) diz que “a informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real ou percebido para suas decisões correntes ou prospectivas.”

Laudon e Laudon (1999, p.10) define informação como sendo “o conjunto de dados aos quais seres humanos deram forma para torna-los significativos e úteis”.

Ainda sobre o que diz respeito à informação, Strassburg diz que:

A informação é encarada, atualmente, como um dos recursos mais importantes de uma organização, contribuindo decisivamente para a sua maior ou menor competitividade. De fato com um aumento da concorrência tornou-se vital melhorar a capacidade de decisão em todos os níveis. (STRASSBURG et al, 2007, p 03).

Por fim, e apoiado pelos conceitos acima citados, o autor deste trabalho vê a informação como sendo dados disponibilizados a fim de se produzir ou acrescentar conhecimento aquele que o recebe.

Sistema de Informação pode ter diversos conceitos e diversas características. Porém, vale evidenciar algumas definições a respeito da conceituação de Sistema de Informação. Assim sendo, Sistema de Informação pode ser considerado como sendo:

Um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações para, com seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais. (PADOVEZE, 2000, apud STRASSBURG et al, 2007, p. 06).

Rebouças (1997 apud SANTOS, 2005) afirma que um sistema de informações é caracterizado por um processo onde os dados são transformados em informações.

Vale ressaltar que “mesmo que a informação e dados sejam frequentemente usados como sinônimos, eles realmente são coisas muito diferentes. Dados representam um conjuntam de informações não associadas.” (STRASSBURG et al, 2007, p. 02).

Sistema de informação também é visto como “um mecanismo que possibilita atender com eficácia e eficiência as necessidades de informação” (KUGLER, 1984 apud SANTOS, 2005, p. 50).

Giongo e Nascimento (2005, p. 4) ao mencionar Guerreiro (1989) diz que:

O sistema de informações deve dar o devido suporte às fases do processo de gestão, planejamento, execução e controle, bem como assegurar a integração entre as fases. Destaca que as etapas do processo de gestão são bastante dependentes entre si, principalmente entre o planejamento e o controle, e que a amarração entre o planejamento, a execução e o controle é efetuada através da informação.

Sistema de Informações é visto também como aqueles que objetivam a realização de processos de comunicação. (ARAUJO, 1995, p.15)

Por fim, Laudon e Laudon (1999, p. 4) define sistema de informação como sendo:

Um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

De tal modo e sustentado pela definição acima, sistema de informação nada mais é do que todas as etapas pelas quais os dados devem passar a fim de gerir uma informação para alcançar um objetivo previamente estabelecido.

## **2.2 Tipos e características do sistema de informação**

Não existe um sistema de informação único capaz de suprir todas as necessidades, seja de pessoas ou organizações. O fato é que os sistemas de informação são classificados de diversas maneiras e com uma variedade de tipos relativamente grande.

Para Strassburg et al. (2007) o sistema de informação pode ser classificado em sistema aberto e fechado. Onde o sistema aberto refere-se a interação com o seu ambiente, já o sistema fechado não tem nenhuma interação com este ambiente.

Baseando-se no conceito acima apresentado, pode-se dizer que os SGI é classificado como um sistema aberto, uma vez que é utilizado pela maioria dos servidores da CGU, tendo assim, uma interação com seu ambiente.

Já Padoveze (1997 apud COSTA, 2005, p. 26) classifica sistema de informação como sistemas de informação de apoio às operações e sistemas de informação de apoio à gestão. No primeiro “às operações auxilia todos os departamentos e atividades a exercerem suas funções operacionais como compra, produção, venda, dentre outros.” Já o segundo sistema, sistemas de informação de apoio à gestão, “ocupasse das informações necessárias a gestão empresarial.”

Os tipos de sistemas de informação também podem ser classificados em: Sistema de Informação Gerencial (SIG), que tem como foco informações que estejam associadas aos subsistemas funcionais; Sistema de Apoio a Decisão (SAD), este já possui o seu foco no que diz respeito ao suporte às decisões através de simulações com a utilização de modelos; Sistema de Gestão Empresarial (SGE), que possui seu foco na integração das informações em uma organização; *Data Warehouse / Data Mining* (DW/DM), este está ligado à exploração dos dados gerados pela empresa; por fim, tem-se o *Customer Relationship Management* (CRM) que diz respeito ao relacionamento com o cliente de forma individual. (FAORO; ABREU; FIORIO, 2010).



Diversos autores entram de certa forma em um consenso quando se fala a respeito das características de um sistema de informação. Com isso, Rezende (1992, p. 16) afirma que a principal característica de um sistema de informação deve ser a de:

Facilitar o acesso a informação e não de ser um armazém de informação. Logo, a importância da informação armazenada guarda relação direta com a frequência de uso. Todo sistema de informação deve ser planejado, para dispor de estatísticas de frequência de acesso a informação que se controla.

De todo modo, independente do tipo ou característica de um sistema de informação, todos estão ligados de forma direta ou indireta para facilitar todos os processos de informação, afim de garantir a integridade da informação e assessorar a tomada de decisões. Da mesma forma acontece com o Sistema de Gerenciamento de Informações da CGU.

### **2.3 Vantagens e desvantagens do sistema de informação**

É evidente de que se os sistemas de informação não trouxessem vantagens e benefícios para aqueles que os utilizam, eles simplesmente não seriam usados.

Portanto, Laudon e Laudon (1999, p. 3) vêm retratar que os sistemas de informação “estão dando aos indivíduos novas ferramentas para melhorar suas vidas e suas comunidades”.

Benito e Licheski (2009, p. 449) evidenciam como vantagem da utilização de sistemas de informações:

O favorecimento da aprendizagem, conduzindo de maneira adequada e personalizada para cada indivíduo, de forma independente e no horário e tempo necessário; permitem a atualização dos sistemas de acordo com os avanços apresentados na área; de fácil acesso, pois vale lembrar que o computador é consciente, paciente, tolerante com todos, sem distinção.

Uma outra vantagem de um sistema de informação é a de transformar “a informação em uma forma utilizável para a coordenação de fluxo de trabalho de uma empresa, ajudando empregados ou gerentes a tomar decisões.” (LAUDON; LAUDON, 1999, p. 4).

Baseando-se na citação vista acima, pode-se colocar o uso da internet como sendo uma vantagem dos sistemas de informação, uma vez que ela torna a troca de informações mais ágil, muitas vezes instantaneamente.

Ao mesmo tempo em que a internet torna-se uma vantagem, ela também pode apresentar desvantagens. A desvantagem apresentada por ela consiste na sua dependência. Uma vez que, por algum motivo, há uma desconexão de rede, a organização não consegue trabalhar com os sistemas de informação.

Com base nas tecnologias desenvolvidas para os sistemas de informação, Laudon e Laudon (1999) vêm dizer que os sistemas de informação, além de executar as tarefas bem-definidas para as quais eles foram tradicionalmente criados, devem também, fornecer recursos que permitirão às pessoas a fazer os seus trabalhos de forma mais eficiente e eficaz.

O sistema de informação utilizado pela Controladoria Geral da União chega a apresentar vantagens cruciais para o bom desempenho dos trabalhos utilizados por seus servidores. Uma vantagem a ser evidenciada é, por exemplo, a possibilidade de se trabalhar com Processos Eletrônicos (PE). Assim, um servidor de Brasília pode tramitar o Processo para um servidor do Rio de Janeiro, e este, receber instantaneamente. O que não aconteceria se não existisse os PE, logo o seu sistema de informação.

Porém, a tecnologia vem crescendo de forma muito rápida, e os indivíduos, e até mesmo as organizações, muitas vezes não conseguem acompanhar esse desenvolvimento.

## **2.4 Sistemas de informação aplicados a organizações públicas**

Em termos básicos, um sistema de informação em uma organização é compreendido como todos os registros e documentos gerados nas operações desenvolvidas por ela, podendo ser manual ou informatizado. (CASSARRO, 2010 apud JANNUZZI et al., 2014, p. 101).

Jannuzzi et al. (2014, p. 101) vem nos dizer que o reconhecimento da importância da informação nas organizações e o desenvolvimento significativo das

tecnologias de informação e comunicação (TICs) favoreceram o surgimento de uma gama variada de sistema de informação.

Esses sistemas de informação, segundo Laudon e Laudon (2010 apud Jannuzzi, 2014, p. 106), “podem ser classificados de acordo com interesses, especializações e níveis dentro de uma organização”.

Para tanto, Facchini e Vargas (1992, p. 38), fala da necessidade da mudança de sistemas de informações manuais a sistemas de informações processados eletronicamente quando dizem que:

A existência de considerável massa de dados a armazenar e recuperar tem exigido a transformação dos sistemas de informação manuais em sistemas processados eletronicamente, visando aos melhores resultados organizacionais em termo de custo-eficácia. As organizações públicas também têm se adaptado a essa orientação, devido à crescente demanda de rapidez e precisão de informações a que são submetidas.

Turban et al (2007 apud Jannuzzi et al., 2014, p. 101) sustenta as afirmações apresentadas ao dizer que “as organizações utilizam muitos tipos diferentes de sistemas de informação.”

Para Cintra et al (2012, p. 29), “outro aspecto que vem contribuindo à adesão de órgãos públicos ao processo de informatização é a necessidade de modernização”. De tal forma que a presença dos sistemas de informações nas organizações tem se intensificado nos últimos tempos. (BOBSIN; LOBLER, apud CINTRA, et al, 2008).

Segundo Andrade (2000, p. 2), isso se dá pelo fato de que:

Atualmente, o setor público brasileiro necessita consolidar inovações em suas organizações que lhes permita uma melhor efetividade de ações e de gestão. Dentro desse contexto, ferramentas tecnológicas, como as redes eletrônicas, não são apenas sonhos impossíveis, mas sim, meios capazes de dar um maior suporte à melhoria da gestão e de serviços, principalmente, dentro de uma perspectiva de abertura, disposição e disseminação de informações aos cidadãos.

Além disso, baseado em informações reais e relevantes, a modernização também serve como ferramenta para uma melhor gestão dos recursos e também, para um eficiente planejamento. (LOBLER; MARQUES; VISENTINI, 2006).

Com todo o aporte teórico apresentado anteriormente acerca dos conceitos de sistemas de informação, os seus tipos e características, e a utilização dos

sistemas de informação em órgãos públicos, tem-se um conhecimento básico para melhor entender a finalidade e o resultado final deste estudo.

### 3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Este trabalho foi realizado na Corregedoria Geral da União, especificamente no setor denominado CORIN (Corregedoria- Adjunta das Áreas de Infraestrutura), localizada no Bloco A da Esplanada dos Ministérios, Brasília-DF.

Acredita-se que os sistemas de informação são inseridos nas organizações públicas com o intuito de dar mais eficiência e tornar o trabalho e o acesso às informações de forma mais prática. Partindo dessa premissa, a fim de se analisar este pressuposto, tendo como ideia a análise dedutiva, foi realizada uma pesquisa exploratória referente ao que diz respeito do uso de sistemas de informação em órgãos públicos, que é o tema principal de estudo deste trabalho. Segundo Gil (2002, p. 41), pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. O autor diz ainda que “seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variáveis aspectos relativos ao fato estudado”. Gil (2002) complementa dizendo que “embora o planejamento da pesquisa exploratória seja bastante flexível, na maioria dos casos assume forma de pesquisa bibliográfica”. A pesquisa bibliográfica, também para Gil (2012), é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

Quanto à forma de abordagem, esta é considerada como sendo uma pesquisa com caráter qualitativo. Para Silva e Menezes (2005, p. 20) a pesquisa qualitativa “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”.

Ao total, participaram 57 pessoas deste estudo, sejam servidores efetivos, servidores terceirizados e estagiários. Vale ressaltar que foram entrevistados somente aqueles ao qual tem acesso ao sistema de informação estudado. Todos os entrevistados trabalham na Área da Corregedoria da Controladoria Geral da União, localizada no bloco A da Esplanada dos Ministérios (DF).

Foi elaborado um questionário como instrumento de pesquisa, que consta em anexo, com questões fechadas a fim de se identificar o grau de satisfação pessoal de cada entrevistado a respeito do sistema utilizado pela CGU.

O questionário aborda as temáticas referentes a eficácia do sistema; a sua usabilidade; segurança e *disign*. Além destas temáticas abordadas, foram levantadas questões referentes ao perfil do entrevistado, onde foi abordado o cargo do entrevistado, a sua idade e sexo.

No que diz respeito a coleta de dados, ou seja, aplicação do questionário, esta foi feita entre o período do final do mês de outubro e início do mês de novembro de 2015, no bloco onde funciona a Corregedoria, citado anteriormente. Para isto, foi tratada anteriormente, junto ao supervisor de estágio, a melhor forma de se fazer as pesquisas. Foi decidido, então, que a melhor maneira para a realização da entrevista seria a de realiza-la nas salas dos próprios servidores, e assim foi feito. O entrevistador ia às salas dos servidores da CGU, se apresentava, explicava o motivo da realização da entrevista e assim a realizava. Cada entrevistado demorou cerca de 3 (três) a 5 (cinco) minutos para responder todas as questões apresentadas na entrevista.

Porém, algumas dificuldades foram encontradas na realização destas entrevistas. Muitos dos servidores sentiam-se, de alguma forma, desconfortáveis em serem entrevistados, e partindo deste desconforto optaram por não participarem da mesma. Este desconforto, segundo o que o entrevistador pode notar, referia-se a dois motivos principais: 1) a não compreensão a respeito das questões apresentadas na entrevista e; 2) desconfiança. Alguns poucos servidores também optaram pela não participação da entrevista pelo fato de que, segundo eles, tinham pouco contato com o SGI.

## **4. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

A seguir, serão apresentados a Controladoria Geral da União, a área finalística da Corregedoria, o sistema de informação (SGI) utilizado pelo órgão que é o foco deste trabalho, assim como a análise dos dados e o resultado da pesquisa de campo.

### **4.1 Controladoria Geral da União**

A Controladoria Geral da União (CGU) está localizada no Setor de Autarquias Sul, quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro – Asa Sul, Brasília-DF, próximo a Esplanada dos Ministérios.

Criada em maio de 2003 através da publicação da Lei nº 10.683, a CGU é considerada uma agência anticorrupção, além de assistir ao Presidente da República, direta e imediatamente, nos assuntos relativos “à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio das atividades de controle interno, auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção, e ouvidoria” (CGU, 2015).

No Anexo I deste estudo é apresentado o organograma da Controladoria Geral da União.

Ao se tratar do organograma da CGU, esse se inicia com o Ministro do Estado Chefe da CGU, sendo assessorado pelo Conselho de Transparência Pública e Combate a Corrupção (CTPCC), Comissão de Coordenação de Controle Interno (CCCI) e pela Comissão de Coordenação de Correição (CCC).

Logo após, tem-se o Gabinete (GMCGU), que ligados a este Gabinete, encontram-se o Observatório da Despesa Pública (ODP), a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) e a Assessoria para Assuntos Internacionais (AINT), que junto a Secretaria Executiva (SE) e a Assessoria Jurídica (ASJUR) tem o papel de assessorar o Ministro de Estado Chefe da CGU.

Abaixo da Secretaria Executiva, está o seu Gabinete (SE/GAB). Em seguida, tem-se as Áreas Estratégicas e as Áreas Administrativas. Fazem parte da Área Estratégica a Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (DIPLAD) e

a Diretoria de Sistemas e Informação (DSI). Já a Área Administrativa é composta pela Diretoria de Pesquisas e Informações Estratégicas (DIE) e a Diretoria de Gestão Interna (DGI).

Quase finalizando o organograma, tem-se as Áreas Finalísticas, que são as áreas de execução. Compõem estas áreas a Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), a Ouvidoria – Geral da União (OGU), a Corregedoria-Geral da União (CRG), que será tratada mais adiante, e a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC). E por fim, temos as Controladorias Regionais de União nos estados.

Pode-se perceber ao analisarmos este organograma, que a CRG pertence à Área Finalística da Controladoria Geral da União, isso se dá pelo fato de a Corregedoria atuar diretamente com o servidor, ou seja, faz parte do processo final que é a de apurar a irregularidade e aplicar pena quando preciso.

#### **4.2 Corregedoria Geral da União**

Assim como citado anteriormente, a Controladoria Geral da União possui Áreas Finalísticas, e dentro destas áreas existe a Corregedoria Geral da União (CRG). Esta por sua vez, tem a finalidade de apurar quaisquer irregularidades cometidas pelos servidores do órgão e aplicar as suas devidas penalidades.

No ano de 2005, com o Decreto nº 5.480, houve a criação do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, onde a CRG ficou integrada com a característica de Órgão Central, segundo o Decreto nº 5.683/06, “pelas unidades específicas de correição junto aos Ministérios como ‘unidades setoriais’ e pelas unidades específicas de correição que compõem as estruturas dos Ministérios, autarquias e fundações como ‘unidades seccionais’”(CGU, 2015).

No Anexo II, será apresentado o organograma referente à CRG, que abrange desde a Comissão de Coordenação de Correição às Corregedorias Setoriais e Seccionais.

Junto a CRG funciona a Comissão de Coordenação de Correição (CCC) que nada mais é do que um colegiado de autoridades dentro do sistema de correição que atua como instância consultiva e tem dois objetivos principais, o de promover a



integração e o de uniformizar o entendimento dos órgãos e unidades do sistema de correição. Abaixo da CRG, já explicada anteriormente, temos o Gabinete, que é o local onde se encontra o chefe de gabinete que tem como finalidade assessorar o Corregedor-Geral. Em seguida encontra-se a COREP (Coordenação de Responsabilização de Entes Privados). Esta por sua vez, é conhecida como “Lei da Empresa Limpa (LEL)”, onde visa conduzir processos destinados a apurar a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional, ou até mesmo, estrangeira. Posteriormente a COREP, é apresentada a CMPAD (Coordenação-Geral de Monitoramento de Processos Disciplinares), que tem por finalidade assistir ao Corregedor-Geral da União no que diz respeito à coordenação, supervisão e monitoramento dos processos administrativos disciplinares que são conduzidos pela CRG.

Dando sequência no organograma, tem-se três Corregedorias Adjuntas, que por sua vez, possuem suas Unidades Setoriais. A primeira é a Corregedoria-Adjunta da Área Social (CORAS), que assim como o nome já diz, vai tratar dos assuntos de correição da área social. A CORAS tem como Unidades Setoriais a Corregedoria Setorial das Áreas de Cultura e Esportes (CORAS/MinC/ME); Corregedoria Setorial da Área de Justiça (CORAS/MJ); Corregedoria Setorial da Área de Educação (CORAS/MEC); Corregedoria Setorial da Área de Previdência Social (CORAS/MPS); Corregedoria Setorial da Área de Saúde (CORAS/MS) e por fim a Corregedoria Setorial das Áreas de Trabalho e Emprego e do Desenvolvimento Social e Combate a Fome (CORAS/MTE/MDS).

A segunda Corregedoria-Adjunta é a COREC (Corregedoria-Adjunta da Área Econômica), que possui como Unidades Setoriais a Corregedoria Setorial das Áreas de Agricultura, Pecuária e Abastecimento e de Pesca e Aquicultura (COREC/MAPA/MPA); Corregedoria Setorial da Área do Desenvolvimento Agrário (COREC/MDA); Corregedoria Setorial das Áreas de Desenvolvimento Indústria e Comércio e de Turismo (COREC/MDIC/Mtur); Corregedoria Setorial da Área de Fazenda (COREC/MF) e a Corregedoria Setorial das Áreas de Planejamento, Orçamento e Gestão e Relações Exteriores (COREC/MPOG/MRE).

Finalizando as Corregedorias-Adjuntas tem-se a Corregedoria-Adjunta da Área de Infraestrutura (CORIN), que tem as seguintes Unidades Setoriais:

Corregedoria Setorial da Área de Cidades (CORIN/MCid); Corregedoria Setorial da Área de Comunicações (CORIN/MC); Corregedoria Setorial das Áreas de Defesa, Ciência e Tecnologia (CORIN/MCT); Corregedoria Setorial da Área de Meio Ambiente (CORIN/MMA); Corregedoria Setorial da Área de Minas e Energia (CORIN/MME); Corregedoria Setorial da Área de Transportes (CORIN/MT) e a Corregedoria Setorial da Área de Integração Nacional (CORIN/MI).

Para finalizar o organograma, tem-se as Corregedorias Seccionais, que nada mais são do que pequenas corregedorias instaladas dentro de cada ministério.

Analisando este organograma, é notável de como é bem distribuído os setores dentro de cada corregedoria, o que facilita o trabalho de correição da CRG.

#### **4.3 Sistema de Gerenciamento de Informação (SGI)**

O sistema utilizado para dar suporte aos processos administrativos tanto da área meio quanto da área finalística da CGU, é o SGI (Sistema de Gerenciamento de Informação).

Dentro dos objetivos deste sistema, encontra-se o de operacionalizar o registro de processos e documentos no âmbito da CGU, assim como o seu trâmite, arquivamento e consultas. Além deste objetivo, podemos citar também o de controle social, que diz respeito a dar suporte às atividades de triagem de denúncias e representações apresentadas por cidadãos e autoridades, além de fornecer informações gerenciais para a tomada de decisões, dentre outros.

O SGI é composto pelo módulo de numeração única de documentos gerados no âmbito da CGU conhecido como “NUMDOC”, que permite a numeração e a pesquisa de documentos. Outro módulo que compõe este sistema é o “CGU Prod”, que é o módulo de protocolo, onde este permite cadastrar, tramitar, receber, anexar e arquivar processos e documentos, além de permitir controlar as correspondências com outros órgãos e entidades. Em seguida, tem-se o módulo de “Demandas Externas”, que trata especificamente a classificação, gerenciamento e triagem de demandas externas, como por exemplo, as denúncias. Tem também o “Controle Interno”, que é um conjunto de subsistemas para suportar as atividades da SFC. Pode-se utilizar como exemplo o SAP (Sistema de Acompanhamento de Processos

da SFC), que atende as demandas externas, como denúncias e requisição de informações. Por fim, possui o módulo de “Correição” e o de “Gestão”. O primeiro diz respeito ao gerenciamento dos processos da CRG, com a inclusão de processos, envolvidos e ações correcionais. Já o segundo trata a respeito do fornecimento de suporte às atividades de planejamento, organização e outras.

Para um esclarecimento maior quanto ao SGI, serão apresentadas nos Anexos, imagens referentes a este sistema.

No Anexo III, mostra a página inicial da intranet da CGU, conhecida como “Intracgu”. É através desta intranet que se tem acesso ao Sistema de Gerenciamento de Informação. Em seguida, Anexo IV, é colocada a página de acesso, propriamente dito, do SGI. Nela consta os espaços para colocar o *login* e a senha para que o servidor possa se conectar ao sistema. Além disso, apresentam links referentes à ajuda para utilização do sistema, entrar em contato com a Central de Atendimento da CGU e o link referente a solicitar o acesso ao SGI.

Dando sequência a apresentação do SGI, tem-se no Anexo V, a página inicial do sistema. Nela pode-se verificar o “Log de Atividades” que é o histórico das últimas atividades feita pelo servidor no sistema. Além disso, possui uma área de avisos, onde os servidores são informados de quaisquer atualizações referentes ao sistema. Possui também links que tem a finalidade de agilizar o acesso à informação, como por exemplo, quantos processos e documentos o servidor possui em sua caixa, sem falar no campo para consulta de processos. Encontram-se também, na faixa de cor azul escura na parte superior da página, os módulos do sistema, citados anteriormente.

Quanto aos Anexos VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII, referem-se aos acessos aos módulos do sistema, onde só de colocar a seta do mouse do computador em cima do módulo aparece, automaticamente, as funcionalidades de cada módulo, restando ao servidor, clicar naquilo que é pertinente para realização do seu trabalho.

#### **4.4 Análise dos dados**

A análise dos dados obtidos através da entrevista realizada com os servidores da CRG foi feita de forma a analisar individualmente cada questão abordada durante a entrevista.

Esta análise tem carácter qualitativo, uma vez que se trata da característica e do ponto de vista individual de cada servidor.

De todos os servidores que a CRG possui, só foi possível realizar entrevista com 57 destes, tendo em vista que alguns não se sentiram a vontade para responderem as questões, os horários que o entrevistador tinha disponível não era compatível com a disponibilidade de muitos dos servidores, sem falar naqueles servidores que se apresentavam de férias.

#### **4.5 Resultado da Pesquisa de Campo**

A seguir, serão apresentados na forma de gráficos e figuras, os dados obtidos através da entrevista feita com base no questionário elaborado, a fim de se identificar os pontos positivos e negativos do sistema de informação da CGU.

##### **4.5.1 Perfil do entrevistado**

A seguir, será exposto um gráfico representativo referido ao cargo desempenhado pelos servidores entrevistados.

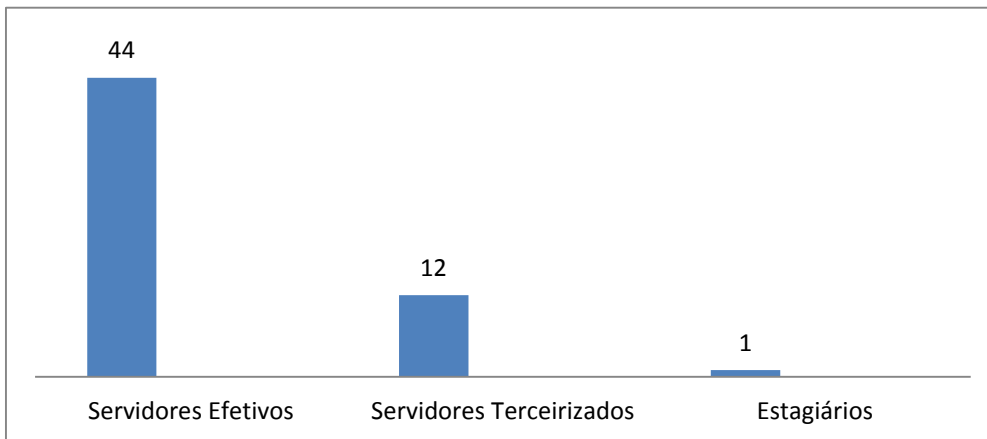


Figura 1: Representação referente ao cargo desempenhado pelos servidores entrevistados.

Pode-se verificar, na Figura 1, que dentre o total de servidores entrevistados, os servidores efetivos encontram-se em maioria absoluta. Os servidores efetivos representam 77% dos entrevistados, enquanto que os servidores terceirizados somam 21% e os estagiários apenas 2%.

Dentro dos 44 servidores efetivos entrevistados, 27 deles são homens, enquanto que apenas 17, são mulheres. Porém, o número de servidores terceirizados do sexo feminino é maior do que os servidores do sexo masculino, uma vez que são 9 mulheres e apenas 3 homens. E por fim, a única estagiária entrevistada é do sexo feminino.

A seguir, serão apresentados os dados referentes ao perfil do entrevistado, no que diz respeito ao seu sexo, cargo exercido e idade.

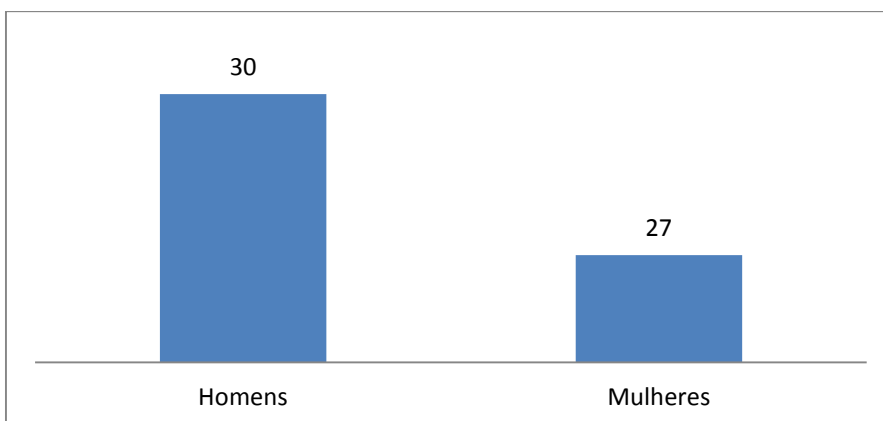


Figura 2: Representação referente quanto ao sexo dos entrevistados.

Verifica-se, na Figura 2, que o número de mulheres e de homens entrevistados é quase o mesmo, onde o número de homens é superior em apenas 3.

A maioria dos entrevistados são servidores efetivos, como já visto anteriormente. Como não há distinção de sexo para o provimento de cargos nos serviços públicos, onde homens e mulheres concorrem igualmente pela vaga, muitas pesquisas são deixadas de lado no que diz respeito a representatividade de homens e mulheres no serviço público.

Entretanto, segundo uma reportagem do JC Concursos (2011), os servidores federais do sexo masculino representam 54,7% total de servidores, enquanto os servidores do sexo feminino tem uma representatividade de 45,3%.

A seguir, será exibido um gráfico que trata a respeito da faixa etária dos entrevistados.

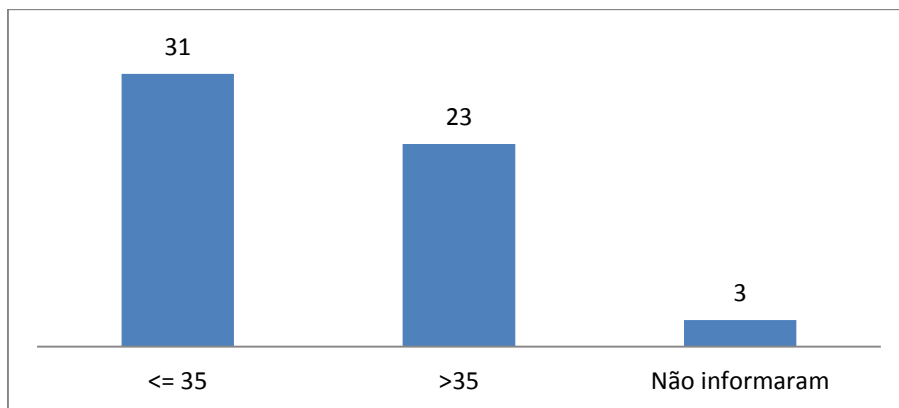


Figura 3: Representação referente a faixa etária dos entrevistados.

Ao se referir a faixa etária, nota-se que de 57 entrevistados, mais da metade possuem idade igual ou inferior a 35 anos. Dentro desta estatística, o número de mulheres que se encontram com idade abaixo ou igual dos 35 anos é maior do que comparado aos homens. São 17 mulheres e 14 homens, enquanto que 15 homens estão com idade superior aos 35 anos e apenas 8 mulheres então acima da idade mencionada.

#### 4.5.2 Quanto à eficácia do sistema

Em seguida serão apresentados gráficos referentes à eficácia do sistema do ponto de vista dos entrevistados.

a) O SGI atende a todas as minhas necessidades.

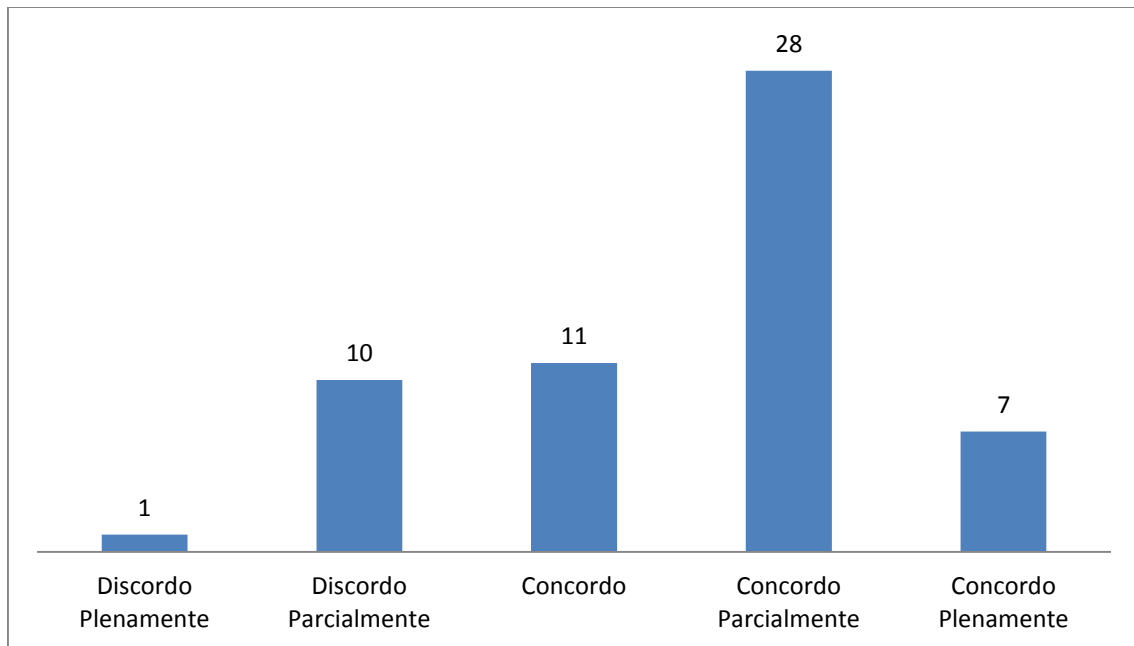


Figura 4: Representação referente ao atendimento das necessidades dos servidores pelo SGI.

Assim como evidenciado no gráfico anterior, pode-se notar que os servidores da CRG, na sua maioria, conseguem ter as suas necessidades, no que diz respeito as necessidades para exercer os seus trabalho, atendidas pelo sistema SGI. Os homens têm suas necessidades mais atendidas do que as mulheres. Pegando a somatória dos fatores “Concordo”, “Concordo Parcialmente” e “Concordo Plenamente”, do total de 46 pessoas, os homens representam 27 destas.

b) Hoje em dia, é possível trabalhar sem o SGI.

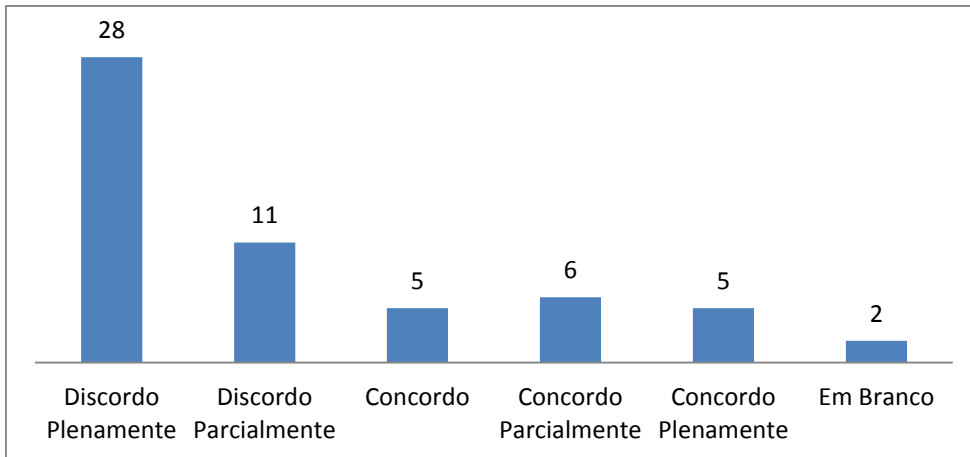


Figura 5: Representação referente à possibilidade de se trabalhar sem o SGI.

Poucos foram os entrevistados que disseram que existe, nos dias de hoje, a possibilidade de trabalhar sem o SGI. A justificativa de alguns destes é de que quando ingressaram para a Corregedoria, não se tinha este sistema, logo, é viável trabalhar sem o mesmo. Porém haveria uma pequena dificuldade de readaptação, e dificultaria um pouco os seus trabalhos.

Mas a maioria dos entrevistados não partilha desta ideia. Esta maioria acredita ser inviável o trabalho sem o sistema SGI, uma vez que o sistema é utilizado para de forma direta ou indiretamente para a realização dos trabalhos dos servidores.

Nota-se assim, o quanto os sistemas de informação facilitam o trabalho daqueles que o utilizam, criando até mesmo certa dependência pelos servidores.

#### 4.5.3 Quanto a usabilidade do sistema

Neste tópico será tratado a respeito das afirmativas relacionadas a usabilidade do sistema, ou seja, se é um sistema que responde rápido aos comandos, se é fácil de utilizar, dentre outros.

- a) O sistema responde de forma rápida aos meus comandos.



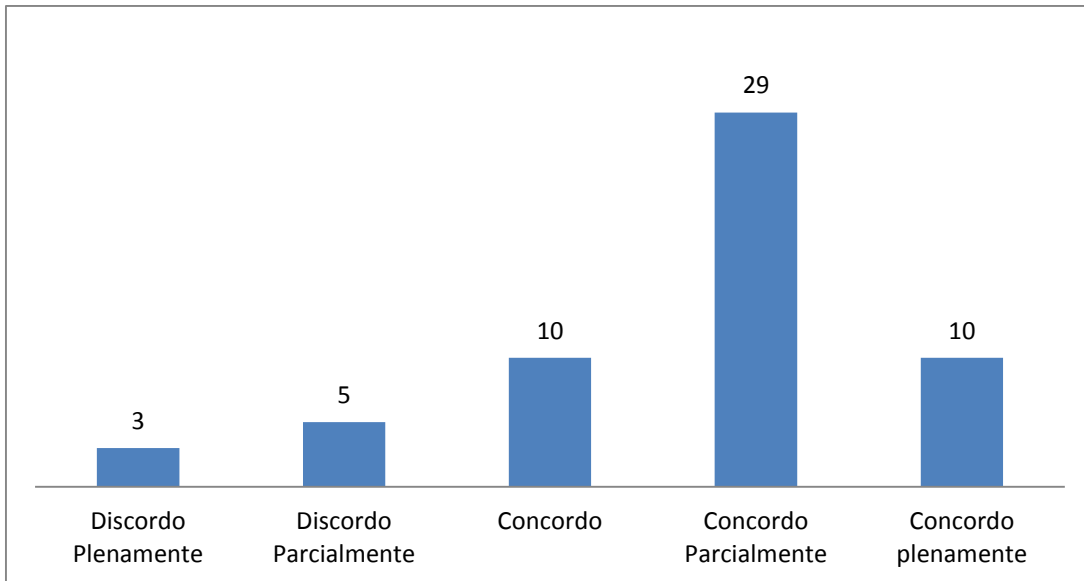


Figura 6: Representação referente a resposta do sistema

Nesta afirmativa não se encontra tanta divergência entre as respostas. A maioria, aproximadamente 85% dos entrevistados, concordam que o sistema atende de forma rápida aos seus comandos.

Assim como mencionado por Kugler (1984) no item 2.1 deste trabalho, o sistema de informação deve atender as necessidades de informação com eficácia e eficiência.

O sistema atender de forma rápida aos comandos dos servidores é bom para que os desempenhos desses não sejam prejudicados por um sistema que ao invés de facilitar, acaba atrapalhando o andamento do trabalho.

b) O SGI é de fundamental importância para o desenvolvimento do trabalho.

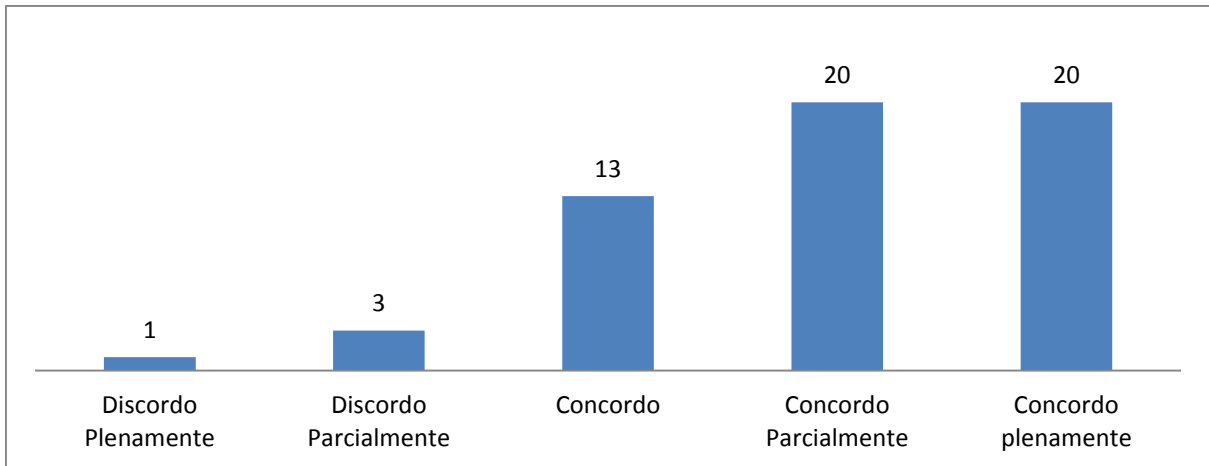


Figura 7: Representação acerca da importância do SGI para o desenvolvimento do trabalho.

Talvez esta, junto a Figura 5, seja uma das mais importantes representações para definir se o sistema está cumprindo ou não a finalidade para o qual foi criado. As opiniões a respeito deste tema foram bastante equilibradas ao compararmos as respostas dos homens e mulheres entrevistados, onde 28 homens responderam entre “concordo”, “concordo parcialmente” e “concordo plenamente”, para 25 mulheres.

Com isso, conclui-se que o sistema SGI está sim cumprindo com a finalidade para o qual foi criado, independente de quaisquer outros pequenos problemas que possa existir. Assim como foi evidenciado por Laudon e Laudon (1999) no item 2.3 deste trabalho, onde destacam que os sistemas de informação devem executar as tarefas bem definidas para as quais foram criados.

c) Encontro de forma rápida às informações que procuro.

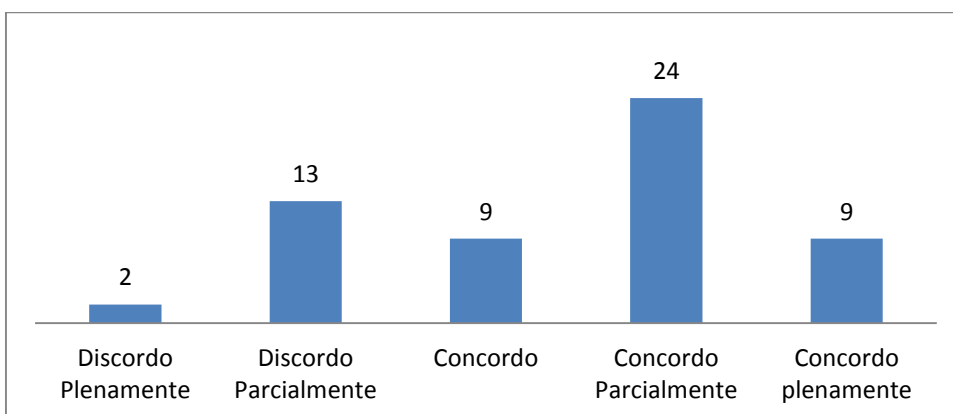


Figura 8: Representação referente a velocidade de se encontrar o que procura.

Dentro do total de entrevistados, mais da metade, cerca de 42 pessoas concordam que encontram de forma rápida aquilo que procuram no sistema. Das 15 pessoas que discordam, seja plenamente ou parcialmente, a maioria que discordaram, são mulheres. Ou seja, 60% das pessoas que disseram não encontrar de forma rápida aquilo que procura, são mulheres.

Logo, o sistema contribui para a agilidade do trabalho dos servidores que o utilizam, uma vez que conseguem, de modo geral, encontrar de forma rápida a informação que procuram.

- d) Aprendi a utilizar de forma rápida a parte principal do sistema (tramitar, receber, e consultar processos).

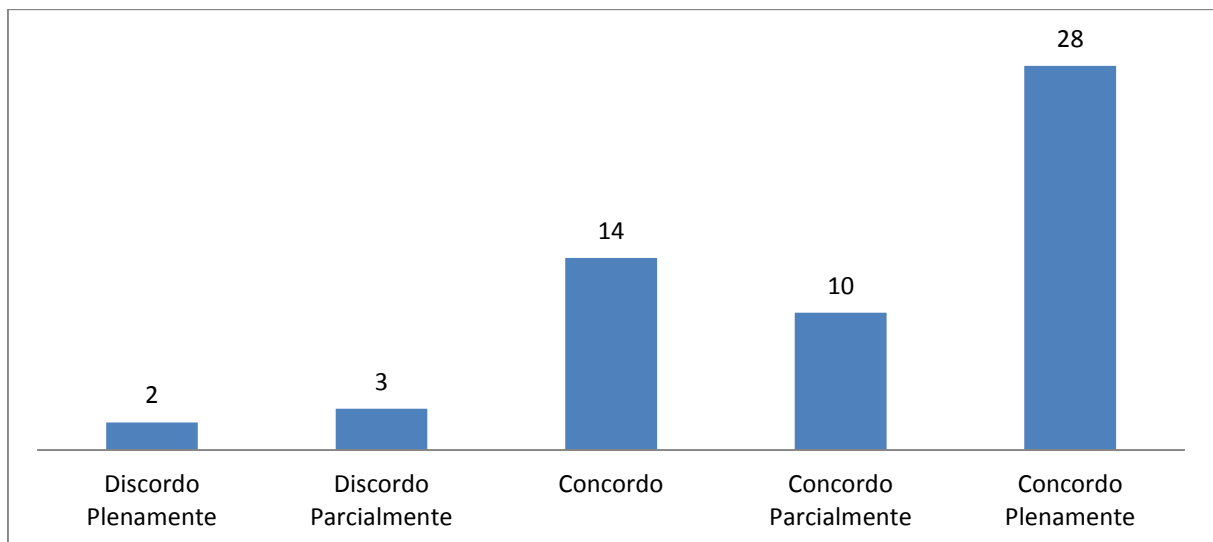


Figura 9: Representação referente ao aprendizado das ferramentas básicas do sistema de forma rápida.

O gráfico anterior por si só já deixa claro que o processo de aprendizagem da utilização das ferramentas básicas do sistema é fácil e rápido, tendo em vista que 91% dos entrevistados concordam com a afirmativa em questão. Daqueles que discordaram desta afirmativa estavam duas mulheres e três homens.

Esta concordância se dá talvez pelo fato de essas ferramentas serem bem direcionadas e fácil de se acharem.

- e) Acho complicado utilizar novas funcionalidades do sistema, mesmo o conhecendo.

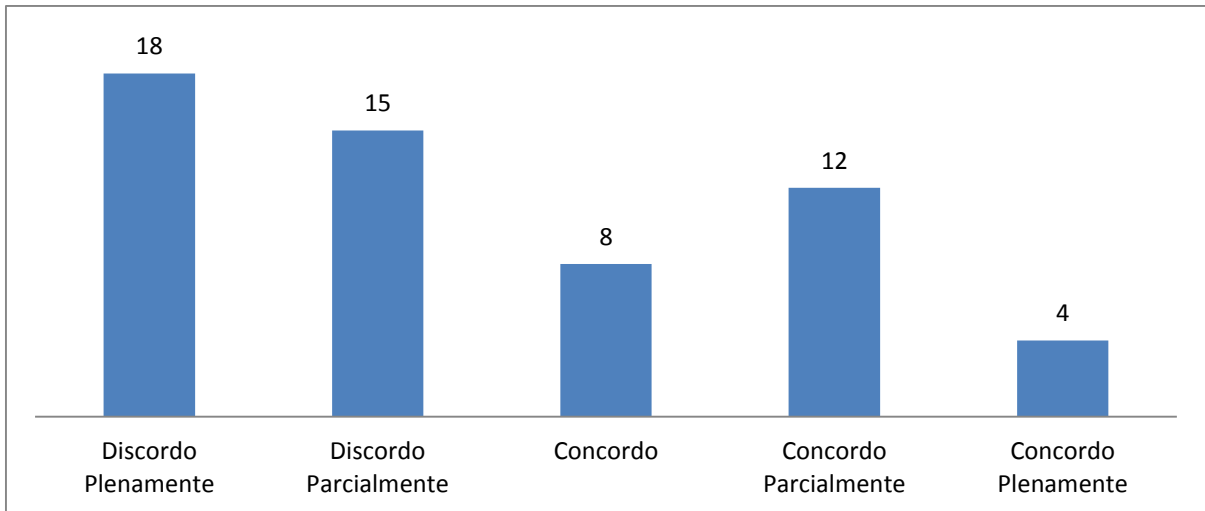


Figura 10: Representação referente à dificuldade de utilização de novas funcionalidades do sistema.

No que se refere às dificuldades de aprender a utilizar novas funcionalidades do sistema encontra-se, de certa forma, um equilíbrio entre aqueles que acham difícil utilizar novas funcionalidades e aqueles que já veem certa facilidade. Dentre os que concordam com essa afirmativa, as mulheres são aquelas que encontram maior dificuldade, representando 54% dos 24 que concordam com a afirmativa em questão. Ou seja, são 13 mulheres para 11 homens.

De modo geral, a maioria dos entrevistados não vê dificuldades em utilizar novas funcionalidades que o sistema possa vir a apresentar no decorrer do tempo. Estes representam 57% do total de entrevistados.

f) A linguagem utilizada é de fácil entendimento.

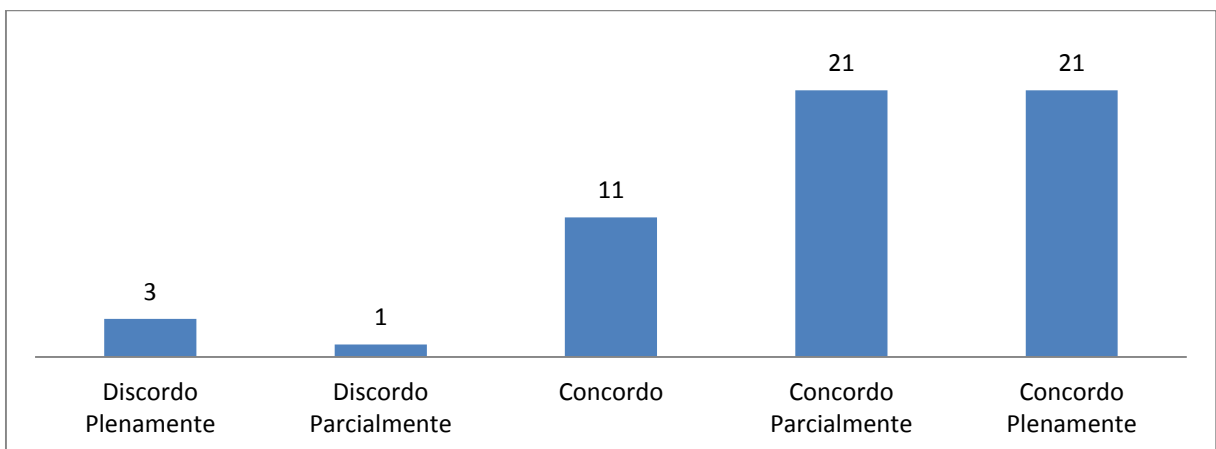


Figura 11: Representação referente ao entendimento da linguagem utilizada pelo sistema.

Um pouco mais de 92% dos entrevistados concordam com o fato de o sistema ter uma linguagem clara e fácil de ser compreendida. Dentro daqueles que pensam de forma diferente, encontram-se 3 mulheres e 1 homem.

Ao possuir uma linguagem fácil de ser compreendida, o SGI faz com que o seu aprendizado e a sua utilização seja ainda mais fácil.

g) Quando necessário preciso de ajuda para utilizar o sistema.

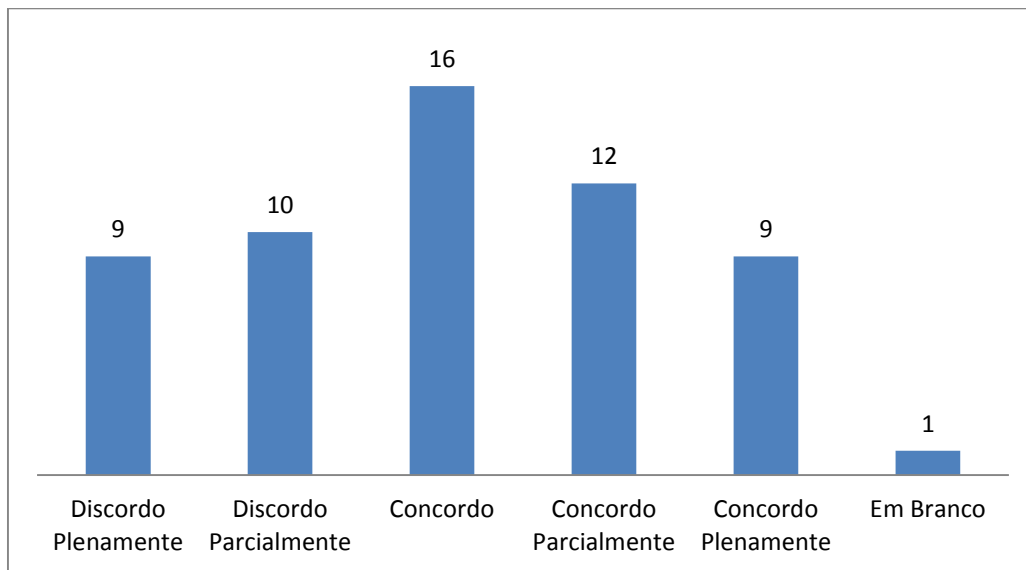


Figura 12: Representação referente à ajuda para utilizar o sistema quando necessário.

É normal de que as pessoas não saibam utilizar todas as ferramentas que o sistema em estudo proporciona, até porque, não são todos que tem acesso pleno a todas as estas ferramentas. Devido a isso, o número de pessoas que dizem precisar de ajuda, quando necessário, é grande. Estes somam 37 dos 57 entrevistados. Dentre os que discordam desta afirmativa, e dizem não precisar de ajuda, 11 são mulheres e 8 são homens.

Isto mostra que mesmo o sistema tendo uma linguagem fácil, e as pessoas encontrarem de forma rápido o que procuram, existem aqueles que precisam de ajudam para o utilizarem.

h) As informações do sistema são apresentadas de forma clara e de fácil compreensão.

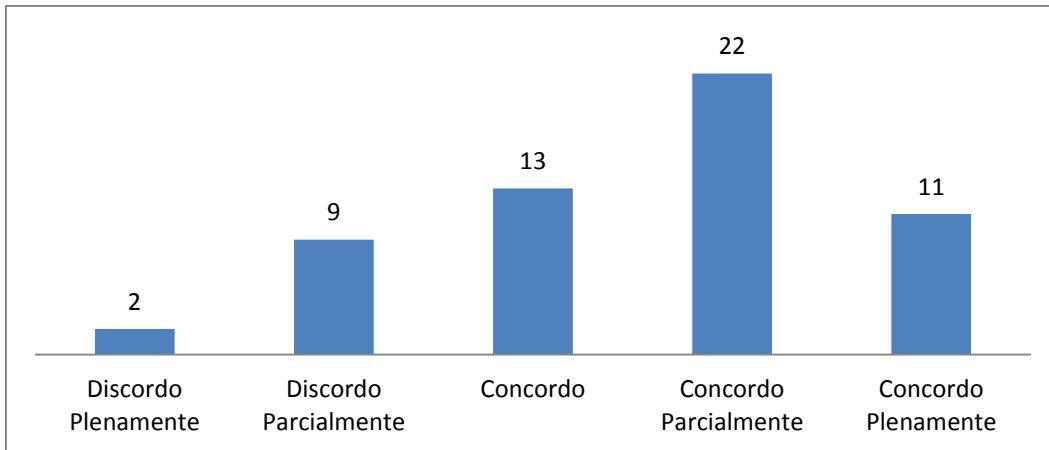


Figura 13: Representação referente a clareza e compreensão apresentada pelo sistema.

No que diz respeito a clareza e compreensão apresentada pelo SGI, nota-se que 46 dos entrevistados encontram-se satisfeito, enquanto que 11 discordas da afirmativa. Dentre os que não encontram-se satisfeitos, 6 deles são do sexo masculino e 5 do sexo feminino.

O número de pessoas satisfeitas se dá também em relação a fácil linguagem adotada pelo sistema e pelos servidores terem suas buscas concluídas de forma rápidas e fáceis, comentadas anteriormente.

i) Já tive experiências ruins como SGI.

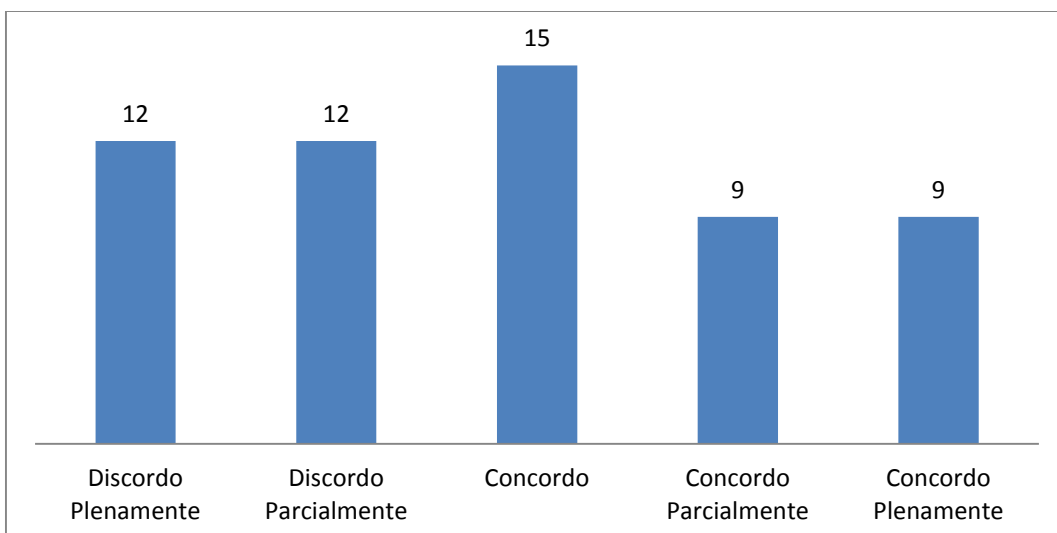


Figura 14: Representação referente a experiências ruins obtidas com o sistema.

Ainda que esteja relativamente equilibrado entre os que já tiveram ou não experiências ruins, aqueles que se manifestaram a favor da afirmativa são maioria. Dos 33 que se manifestaram dizendo já ter passado por experiências ruins com o

SGI, encontram-se 17 mulheres e 16 homens. Mas existem aqueles felizardos que nunca tiveram problemas com o sistema, dentre os quais 10 são mulheres e 14 são homens.

Ou seja, não é porque o sistema apresenta muitas qualidades, onde a maioria dos entrevistados se mostrou satisfeitos, como mostram os dados anteriores a este, que os servidores não tenham passado por experiências ruins com o sistema.

#### 4.5.4 Quanto a segurança e design do sistema.

a) As mensagens de erro informadas pelo sistema informam de forma clara o erro cometido e o que se deve fazer para corrigi-lo.

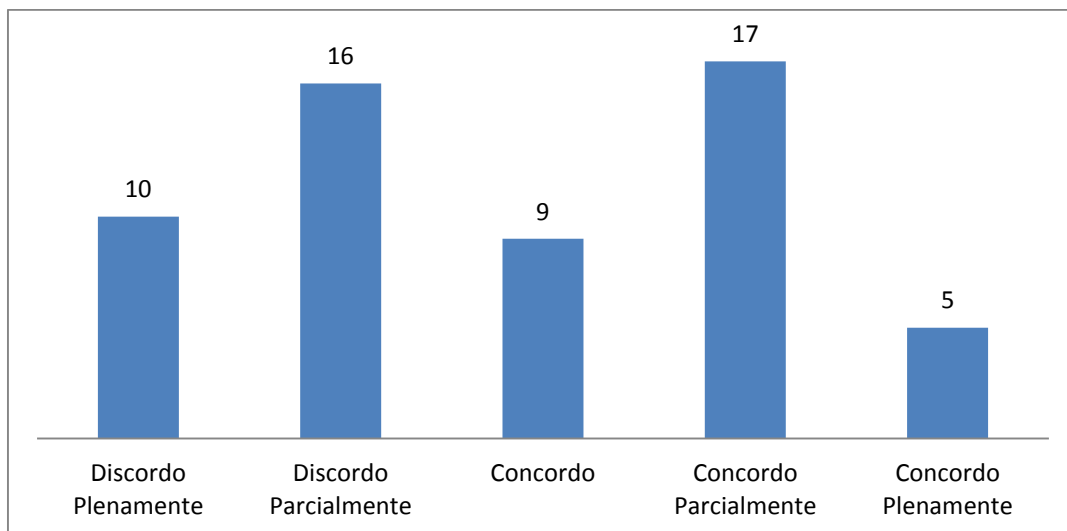


Figura 15: Representação referente às mensagens de erro e suas soluções.

Ao se tentar utilizar uma ferramenta do sistema de maneira errada, ou simplesmente preencher o número errado de um processo, o sistema apresenta mensagens informando que aquela ação ao qual deseja-se fazer está sendo feito de forma errada. Além disso, informa onde está o erro afim de que possa ser corrigido e que não volte a ter problema. Apesar de muitas pessoas, 26 dos 57 entrevistados, discordarem desta afirmativa, 31 é o número de entrevistados que estão de acordo com esta afirmativa.

Logo, a maioria dos entrevistados acredita que as mensagens de erro informadas pelo sistema são informadas de forma clara e que o sistema apresenta a solução para tal erro.

b) A apresentação, aparência e design, do sistema é agradável e atrativa.

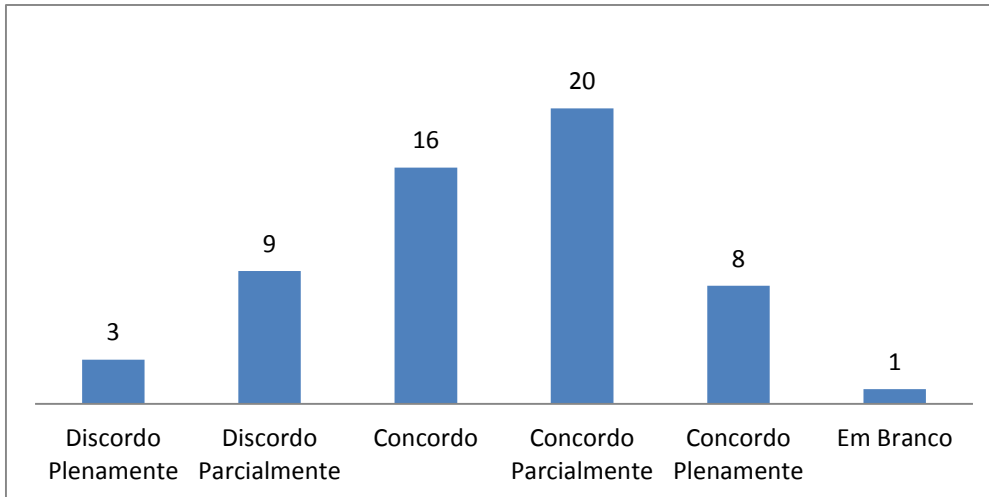


Figura 16: Representação referente à aparência do sistema.

Um pouco mais de 77% dos entrevistados concordam que a aparência do SGI é agradável e atrativa. Destes 77% encontra-se 22 mulheres e 22 homens. Entretanto, como o número de entrevistados homens foi superior ao de mulheres, daqueles que discordam desta afirmativa estão 7 homens e 5 mulheres. Tendo um homem deixado em branco.

Conclui-se assim, que o sistema é agradável aos olhos daqueles que o utilizam.

c) Sinto segurança ao utilizar o sistema.

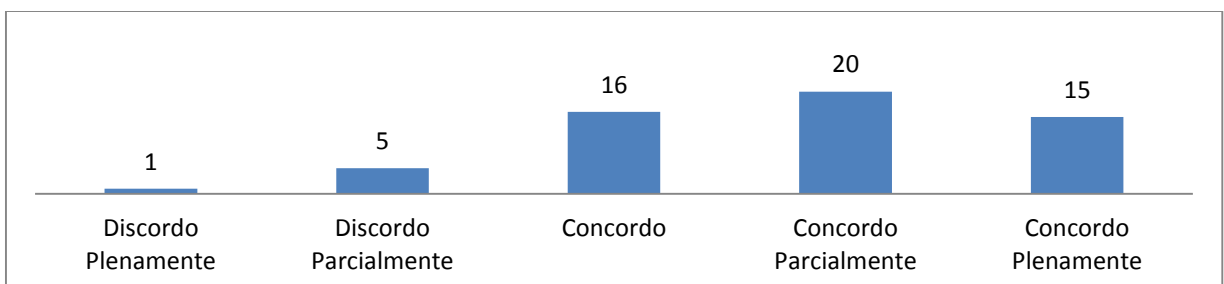


Figura 17: Representação quanto ao sentimento de segurança do entrevistado ao utilizar o sistema.



No que diz respeito ao sentimento de segurança individual dos entrevistados ao utilizarem o sistema, evidencia-se que pouco mais de 89% sentem-se seguros ao utilizarem o sistema. Dentre os que não sentem segurança ao utilizarem o sistema, os mais inseguros são os homens que representam 5 pessoas dos 6 que se disseram inseguros.

De modo geral, o sistema passar um sentimento de segurança aqueles que o utilizam.

- d) O sistema é totalmente seguro e confiável, garantindo a integridade das informações nele apresentadas.

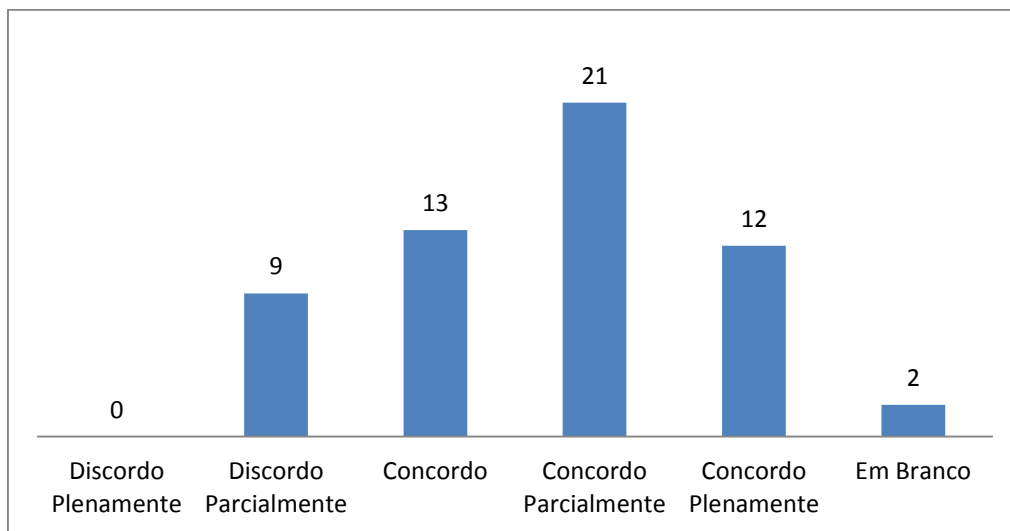


Figura 18: Representação acerca da segurança do sistema.

Com exceção daqueles que não se manifestaram acerca desta afirmativa, 46 pessoas concordam de que o sistema é seguro e que garante a integridade das informações nele contidas. Ou seja 80% dos entrevistados confiam no SGI, enquanto que apenas 9 pessoas dizem que o sistema não seja seguro.

De modo geral, os entrevistados veem segurança nas informações apresentadas pelo sistema, inclusive informações extremamente confidenciais. Garantindo assim a integridade e o sigilo das informações contidas no sistema.

- e) O sistema é atualizado constantemente a fim de corrigir as falhas apresentadas.

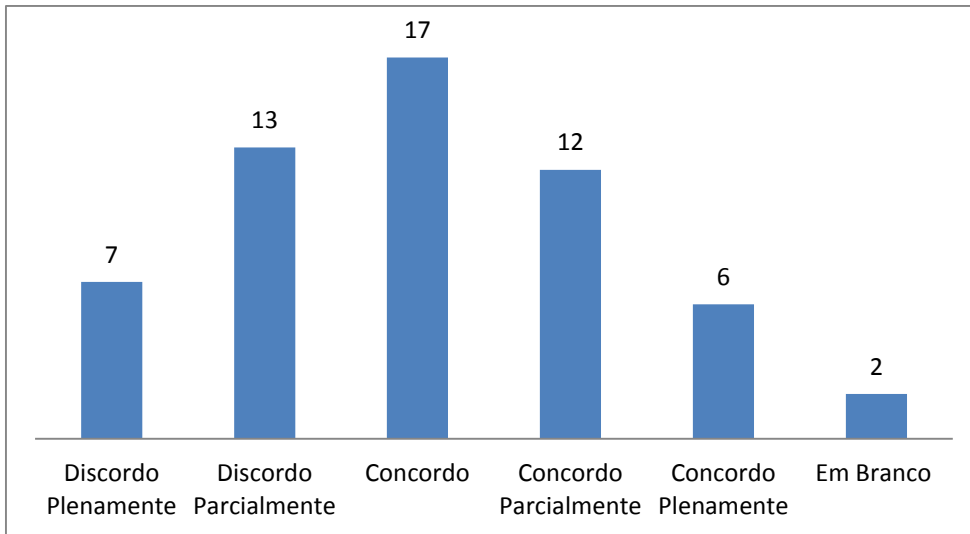


Figura 19: Representação referente à atualização do sistema.

Desconsiderando aqueles que escolheram não responder a esta afirmativa, 35 pessoas concordaram que o sistema é atualizado frequentemente. Porém, 20 dos 57 entrevistados discordaram dessa afirmação. Dentro dos que concordaram, tem-se 18 homens e 17 mulheres.

Entretanto foram muitos os entrevistados que disseram não ter ciência a respeito do tema em questão, mas concordavam tendo em vista que as possíveis falhas eram corrigidas.

f) Existe treinamento para utilização do sistema.

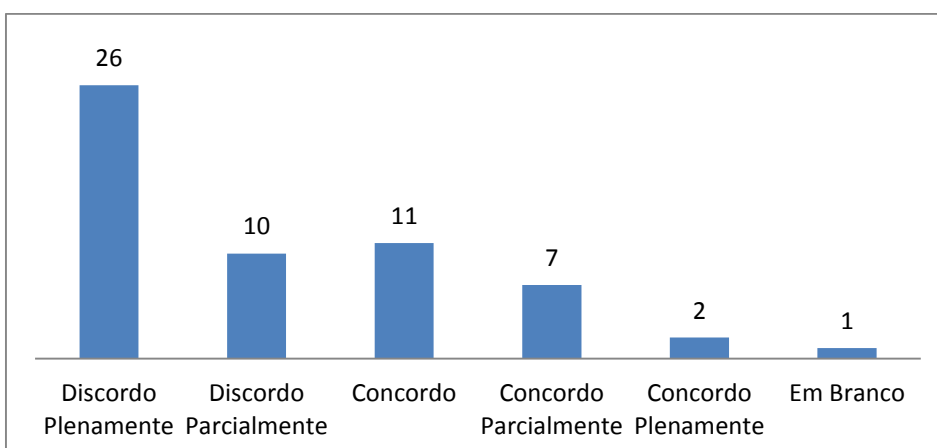


Figura 20: Representação referente ao treinamento para utilização do sistema.

Este foi, dentre todos os demais temas abordados, o que mais gerou questionamentos pelos entrevistados. Assim como o gráfico mostra claramente, foram muitos os que discordaram desta afirmativa. Foram 36 pessoas que

discordaram, o que dá um percentual de 63%. A grande reclamação foi que não existia treinamento para poderem mexer no sistema, e que se sabiam mexer, foi devido a ajuda dos servidores que já tinham conhecimento acerca do sistema.

Entretanto, foram pouquíssimos os entrevistados que disseram ter treinamento para mexer no sistema. Acerca deste dado, o entrevistador procurou saber mais a respeito e teve a informação de que se falava superficialmente do sistema no curso de formação logo após a nomeação dos candidatos aprovados em concurso. Porém, só realiza este curso os servidores que desempenham o cargo de analista da CGU. Assim sendo, todos os demais aprendem uns com os outros.

Assim sendo, pode-se dizer que mesmo não havendo treinamento para os servidores, não existe muita dificuldade para se utilizar o sistema, como já visto anteriormente.

g) O sistema trava com frequência.

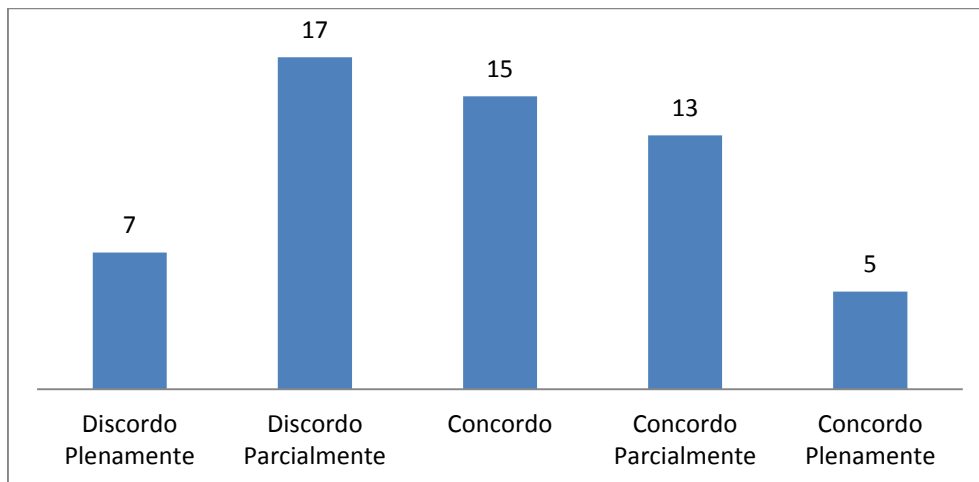


Figura 21: Representação acerca da frequência com que o sistema trava.

A maioria dos entrevistados concorda que o sistema costuma travar com frequência. Dos 57 entrevistados, apenas 24 dizem não concordar com essa afirmativa. Dentre os quais são 8 mulheres e 16 homens. Já se falando em relação aos que concordam, estes estão representados por 19 mulheres e 14.

Talvez o fato de o sistema travar com frequência, segundo a maioria dos entrevistados, seja um dos motivos pelos quais os servidores entrevistados tenham dito já terem passado por experiências ruins com o SGI.

h) De forma geral, estou satisfeito (a) com o sistema.

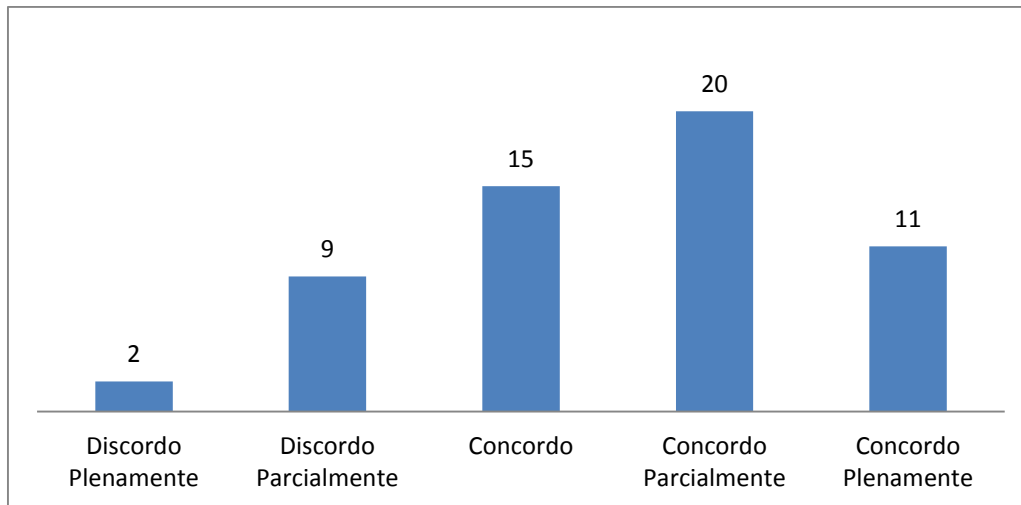


Figura 22: Representação referente à satisfação dos entrevistados quanto ao sistema.

Por fim, chega-se a afirmativa referente ao grau de satisfação dos entrevistados em relação a utilização do sistema. Em relação àqueles que estão satisfeitos, chega-se a um percentual de 80%. Dentre os que se dizem não estarem satisfeitos com o sistema 5 deles são mulheres e 6 são homens.

Observa-se que mesmo que o Sistema de Gerenciamento de Informações (SGI) apresente seus defeitos como, por exemplo, a frequência com que ele trava e as experiências ruins que os servidores já tenham tido com ele, de modo geral, o sistema está atendendo as necessidades daqueles que o utilizam. Assim sendo, conclui-se que o sistema está cumprindo com a finalidade para o qual foi criado.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que este trabalho tem o objetivo de analisar o Sistema de Gerenciamento de Informação utilizado pela Controladoria Geral da União, tendo em vista uma análise qualitativa com base nos dados obtidos através de entrevistas com servidores da Área da Corregedoria da CGU, seguem algumas considerações a respeito do tema.

O aporte teórico apresentado neste trabalho deixa claro o quão significativo é para as organizações a implementação e utilização de um sistema de informação, tendo em vista que este traz vários benefícios para as mesmas. Sustentado pela base teórica que contém neste trabalho, o autor deste vê o sistema utilizado pela CGU de forma primordial para a realização do trabalho dos servidores.

Em relação ao perfil dos entrevistados, mostra-se que a maioria dos servidores são servidores efetivos, ou seja, que a maioria foi aprovada em concurso público. De modo geral, encontram-se servidores com idade igual ou inferior a 35 anos de idade, e que estes são os que apresentam mais facilidade de aprendizado e que melhor sabem mexer com o SGI.

Ao se tratar da análise de dados, dados qualitativos, advindos por meio de respostas obtidas através de uma entrevista com base em um questionário semiestruturado, conclui-se que mesmo com as pequenas falhas apresentada de vez em quando pelo sistema, que este se mostra totalmente eficiente, cumprindo com a finalidade para o qual foi criado. Além disso, conclui-se também, que os servidores encontram-se satisfeitos com as utilidades do sistema e que já não veem como trabalhar sem o mesmo.

Entretanto, existem alguns fatores a serem tratados de forma mais atenciosa. O primeiro diz respeito a necessidade de se ter um treinamento para os servidores que ingressam na CGU a respeito do sistema utilizado, no caso o SGI. Desta forma os servidores terão muito mais praticidades ao utilizá-lo, além de ter uma maior facilidade para aprender a utilizar quaisquer novas funcionalidades que o sistema venha a apresentar. O segundo fator diz respeito a atualização mais frequente do sistema para que as falhas apresentadas sejam corrigidas o mais rápido possível,

evitando assim, que os servidores que utilizam o sistema evitem passar por experiências ruins com o SGI.

Em seguida, sugerem-se também como estudos futuros, a análise comparativa do Sistema de Gerenciamento de Informações da Controladoria Geral da União com sistemas de informações de outros órgãos federais, a fim de se tirar a conclusão de que o sistema da CGU está em conformidade com estes outros sistemas ou até mesmo se a sua qualidade é inferior ou superior a estes outros sistemas.

Foi evidenciada como limitação do trabalho certa resistência com alguns dos servidores da CGU no que diz respeito a participarem das entrevistas para levantamento de dados, a fim de se identificar o grau de satisfação dos mesmos com o sistema por eles utilizado, sem contar naqueles servidores que se encontravam de férias ou não estavam no local de trabalho. Porém, todos aqueles servidores que se colocaram a disposição em participar da entrevista, participaram de forma entusiasmada, contaram experiências e inclusive deram dicas para enriquecer este trabalho.

Assim sendo, o Sistema de Gerenciamento de Informações (SGI) da Controladoria Geral da União, poderá ser um sistema modelo a ser adotado por outros órgãos públicos, tendo em vista a sua praticidade, qualidade e eficiência em assessorar os servidores nos seus trabalhos no que diz respeito a dar suporte aos processos administrativos, seja da área meio quanto da área finalística da CGU.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, **Adoção de rede Eletrônica no Setor Público**: uma análise de casos do setor da saúde no município de Porto Alegre. 2000. 102 f. Dissertação de Mestrado (Mestre em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000.

ARAUJO, V. M. R. H. de. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, v. 24, n. 1, 1995.

BENITO, G. A. V.; LICHESKI, Ana Paula. Sistema de Informação apoiando a gestão do trabalho em saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 62, n.3, p. 447-450, maio/jun. 2009.

BERTALANFFY apud PONTE, Gabriela, et al. **Teoria Geral dos Sistemas**. Disponível em: <<http://admuecediurno2011.blogspot.com.br/2011/07/teoria-geral-dos-sistemas.html>>. Acesso em: 4 set. 2015.

BOBSIN; LÖBLER apud CINTRA, Renato Fabiano; et al. Impacto de um sistema de informação gerencial na gestão de contratos públicos: o caso do Hospital Universitário de Dourados/MS. **Revista de Administração da UNIMEP**, Dourados, v. 10. n. 2, p. 28-52, maio/ago. 2012.

CASSARRO apud JANUZZI, et al. Sistema de informação: um entendimento conceitual para a sua aplicação nas organizações empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 94-117, out./dez. 2014.

CGU. **Organograma**: Controladoria Geral da União. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/organograma>>. Acesso em: 5 nov. 2015.

CHAUMIER apud MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor de sistema de informação de uma organização. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

CINTRA, Renato Fabiano; et al. Impacto de um sistema de informação gerencial na gestão de contratos públicos: o caso do Hospital Universitário de

Dourados/MS. **Revista de Administração da UNIMEP**, Dourados, v. 10. n. 2, p. 28-52, maio/ago. 2012.

FACCHINI, Ana Rita; VARGAS, Lilia Maria. Sistema de informação em uma organização do setor público. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 27, n.3, p. 37-47, jul./set. 1992.

FAORO, Roberta Rodrigues; ABREU, Marcelo Faoro de; FIORIO, Roseli de Vargas. Um estudo sobre os principais tipos de sistema de informação. **10ª Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação e Pesquisa**, Vacaria, dez., 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIONGO, Juliano; NASCIMENTO, Auster Moreira. O envolvimento da controladoria no processo de gestão: um estudo em empresas industriais do Rio Grande do Sul. **IX Congresso Internacional de Custos**, Florianópolis, novembro 2015, 15 p.

JANNUZZI, C. A. S. C. et al. Sistema de informação: um entendimento conceitual para a sua aplicação nas organizações empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 94-117, out./dez. 2014.

JANNUZZI; TÁLAMO apud JANUZZI, et al. Sistema de informação: um entendimento conceitual para a sua aplicação nas organizações empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 94-117, out./dez. 2014.

KUGLER apud SANTOS, Flavia Luzia dos. **Sistemas de Informações e Aprendizagem**: considerações acerca do desenvolvimento do profissional em organizações de saúde. 2005. 119 f. Dissertação de Mestrado (Mestre em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

LAUDON; LAUDON apud JANUZZI, et al. Sistema de informação: um entendimento conceitual para a sua aplicação nas organizações empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 94-117, out./dez. 2014.



LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistema de Informação: com internet**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LÖBLER, Mauri Leodir; MARQUES, Carolina Sampaio; VISENTINI, Monize Sâmara. Dimensionamento da Tecnologia de Informação no Setor Público: um Estudo Exploratório nos Municípios do Estado do RS. **Encontro de Administração Pública e Governança**, São Paulo: 2006.

PADOVEZE apud COSTA, Gabriela Damasco. **A utilização de informações contábeis na gestão em microempresas e empresas de pequeno porte: o caso das clientes dos escritórios A, B e C**. Florianópolis, 2005. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis295603>>. Acesso em: 15 out. 2015.

PADOVEZE apud STRASSBURG, Udo; et al. A Importância do Sistema de Informação Contábil como fonte de informações para tomada de decisão. **VI Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel**, Cascavel, 2007. v. 01. p. 1-15.

REBOUÇAS apud SANTOS, Flavia Luzia dos. **Sistemas de Informações e Aprendizagem: considerações acerca do desenvolvimento do profissional em organizações de saúde**. 2005. 119 f. Dissertação de Mestrado (Mestre em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

REZENDE, Yara. Sistema de Informação: concepção lógica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 11-17, jul./dez. 1992.

SANTOS, Welinton Vitor dos. Sistema de Informação de Custos do Governo Federal: modelo conceitual, solução tecnológica e gestão do sistema. **IV Congresso CONSAD de Gestão Pública**, Brasília, maio, 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de dissertação**. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <[https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia\\_de\\_pesquisa\\_e\\_elaboracao\\_de\\_teses\\_e\\_dissertacoes\\_4ed.pdf](https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf)>. Acesso em: 5 out. 2015.

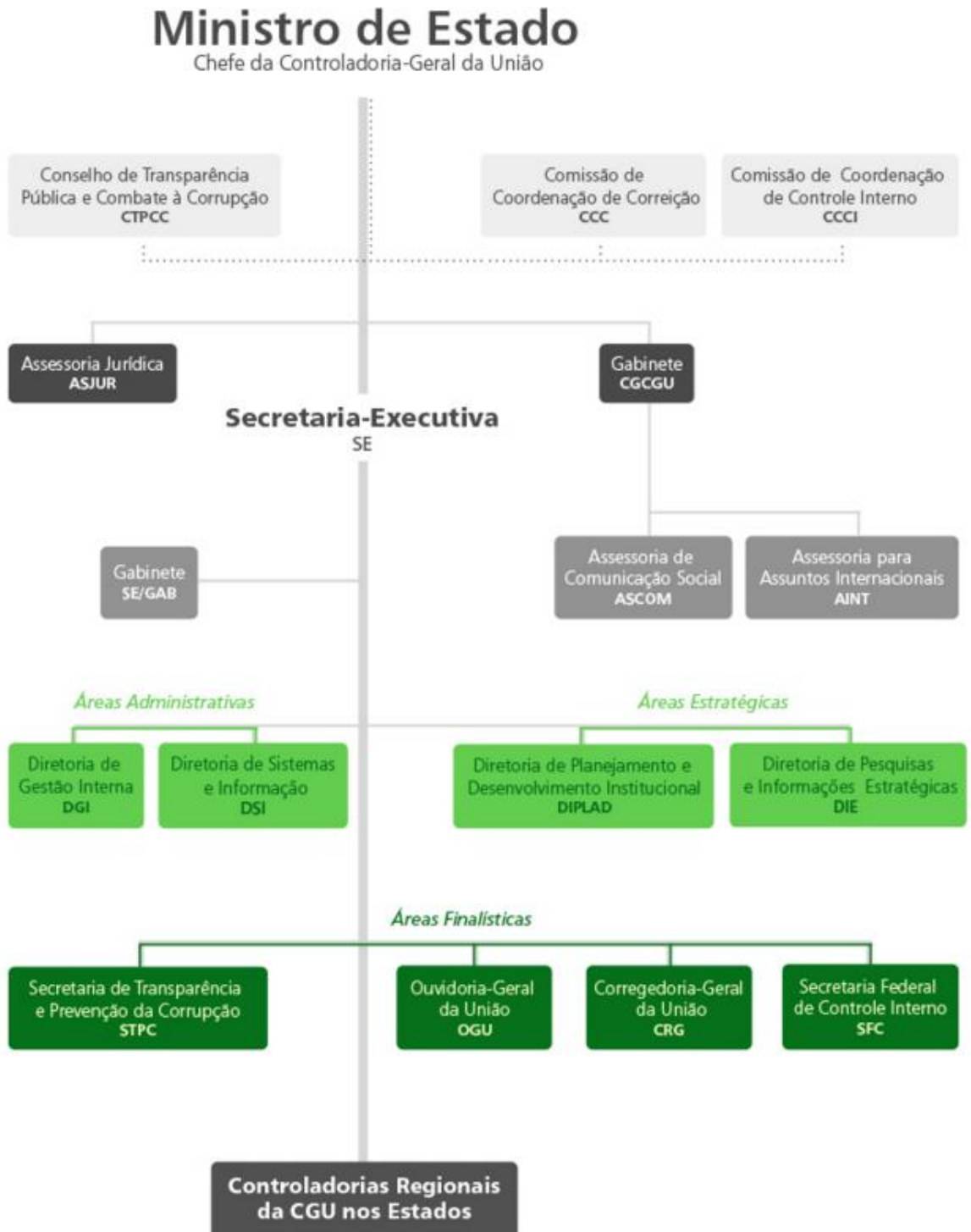
**SISTEMA.** In: DICIONÁRIO informal. Disponível em: <[http://www.dicionarioinformal.com.br/sistema/](http://http://www.dicionarioinformal.com.br/sistema/)>. Acesso em: 04 set. 2015.

STRASSBURG, Udo; et al. A Importância do Sistema de Informação Contábil como fonte de informações para tomada de decisão. **VI Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel**, Cascavel, 2007. v. 01. p. 1-15.

TURBAN, et al, apud JANUZZI, et al. Sistema de informação: um entendimento conceitual para a sua aplicação nas organizações empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 94-117, out./dez. 2014.

## ANEXOS

## Anexo I



## Anexo II



# Anexo III

www.esedh.pr.gov.br/arq... x | correedoria - Site x | intracgu.df.cgu/correicao

Mapa do Site | Contato | cgu.br

[1] Ir para Conteúdo | [2] Ir para Menu | [3] Ir para Busca

diminuir fonte | aumentar fonte | contraste

CGU em Temas | Gestão Administrativa | Por Dentro da CGU

CGU  
Correição-Geral da União

Buscar Servidores

Servidores

Você está aqui: SGE - Banco de Permutas

- CGU
- COREP
- SIGA
- Capacitação
- Eventos
- Entendimentos Firmados pela CRG
- Legislação e Jurisprudência
- Links Úteis
- Manuais e Orientações
- Modelos de Documentos
- Nacor's - Núcleos de Ações e Correição
- Perguntas Frequentes
- Relatórios e Balanços
- Sistema CGU- PAD
- Videoconferência Disciplinar

**A Correição**

A correição é uma das áreas de atuação fundamentais da Controladoria-Geral da União (CGU) e consiste nas atividades relacionadas à apuração de possíveis irregularidades cometidas por servidores públicos e à aplicação das devidas penalidades.

A unidade da CGU responsável pelas atividades relacionadas à "correição" é a Controladoria-Geral da União (CRG). Em 2005, com o Decreto nº 5.480, foi criado o "Sistema de Correição do Poder Executivo Federal", integrado pela CRG como "Órgão Central" (Decreto nº 5.683/2006), pelas unidades específicas de correição junto aos Ministérios como "unidades setoriais" e pelas unidades específicas de correição que compõem as estruturas dos Ministérios, autarquias e fundações como "unidades seccionais".

Correedoria-Geral da União Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 2º Andar | Brasília-DF | CEP 70050-904 - (61) 2020-7501 - 2020-7502 Fax: 2020-7533 - crg@cgu.gov.br

Organograma

Lista de Servidores

Corregedorias Seccionais

Nacor's

CEIS/NEP

Eventos

Informativo  
**CRG**

COREP

CCC

CMPAD

https://sgi.df.cgu

17:30 16/11/2015

## Anexo IV



Login de Rede:  
Senha:

Dúvidas quanto ao acesso ou uso do sistema?

- [Consultar arquivo de ajuda](#)
- [Entrar em contato com a Central de Atendimento da CGU](#)
- [Solicitar Acesso ao SGI](#)



Anexo V

www.esedh.pr.gov.br/arq... x corregedoria... Site x SGI - Sistema de Gestão d... x

Protocolo Virtual

SGI - Sistema de Gestão de Informações Versão 3.9.4

NumDoc Protocolo Demandas Externas Controle Interno Correição Ouvidoria Gestão Sistema

Sair x Ajuda

GUILHERME BRANDAO DO CARIM  
1 - Sem Resignado  
CORINIMD

17:32 16/11/2015

---

**Leis de Acesso a Informação**

Pendientes de recebimento  Total

Na Carga

---

**GED**

Pendientes de recebimento  Total

Na Carga

---

**Protocolo**

Pendientes de recebimento  Total

Recebidos pendientes de resposta

Tramitados pendientes de recebimento

Tramitados pendientes de resposta

Na Carga

Carga pessoal

A. Receber na carga pessoal

---

**Consulte Processo/Documento:**

---

**Avisos**

**Novas opções para Carga Pessoal**  
28/08/2015 - Na tela inicial, no quadro Protocolo, estão sendo apresentada duas novas opções para consultar processos e documentos referentes à Carga Pessoal:  
- Carga Pessoal: Abre o armário virtual com os processos que estão na sua carga pessoal.  
- A Receber na Carga Pessoal: processos tramitados para a sua carga pessoal e não recebidos.

---

**Log de atividades**

16/11/2015 14:50:08	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:05:45	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 15:04:28	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:02:42	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 14:26:02	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 14:24:35	Tramitar	Tramitar

---

Unidade Atual: CORINIMD

# Anexo VI

www.esdth.pir.gov.br/arq... x corregedoria - Site x SGI - Sistema de Gestão d x

Protocolo Virtual  
Versão 3.9.4

SGI - Sistema de Gestão de Informações

NumDoc Demandas Externas Controle Interno Correição Ouvidoria Gesião Sistema

▶ Numerar Documentos  
 ▶ Consultar Documentos  
 ▶ Consultar Documentos NUMDOC Amigo  
 Minuta  
 ▶ Pesquisar Minuta  
 ▶ Cadastar Minuta  
 ▶ Buscar Modelo

Pendentes de recebimento  Total  
 Na Carga

Protocolo  
 Pendentes de recebimento  Total  
 Recebidos pendentes de resposta  
 Tramitados pendentes de recebimento  
 Tramitados pendentes de resposta  
 Na Carga  
 Carga pessoal  
 A Receber na carga pessoal

Consulte Processo/Documento:

Log de atividades  

16/11/2015 16:07:08	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:05:45	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 15:04:28	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:02:42	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 14:26:02	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 14:24:35	Tramitar	Tramitar

Unidade Atual: CORINMMD

PT 17:33 16/11/2015



# Anexo VII

**Sistema de Gestão de Informações**  
Versão 3.9.4

**SGI - Sistema de Gestão de Informações**

NumDoc | Protocolo | Demandas Externas | Controle Interno | Correição | Ouvidoria | Gestão | Sistema

- Protocolo Virtual
  - ▶ Protocolo Virtual
  - ▶ Trâmite
    - ▶ Tramitar
    - ▶ Cancelar Trâmite
    - ▶ Receber
  - ▶ Relacionamento Externo
    - ▶ Relacionamento Externo
  - ▶ Consultas
    - ▶ Consulta de Processo/Documento
    - ▶ Lista de processos e documentos
    - ▶ Consulta de trâmite com prazo
    - ▶ Documentos por Classificação
    - ▶ Consulta Base do CGU-Processos
    - ▶ Consulta Despacho
    - ▶ Consulta Complemento CGU-Processos
    - ▶ Consultar Processos e Documentos em Trâmite
  - ▶ Relatórios
    - ▶ Relação de Processos/Documentos na Carga
    - ▶ Controlar Prazo
    - ▶ Listagem de Classificação de Assuntos
    - ▶ Tramitados Pendentes de Recebimento
    - ▶ Relatório de expedientes enviados/recebidos
- GED
  - ▶ Adicionar Documento Digital
  - ▶ Adicionar documento a Processos Eletrônicos
  - ▶ Consulta Localização Física de DA
  - ▶ Verificar Autenticidade
  - ▶ Pesquisar Solicitação de Registro de Processo/Documento Eletrônico
  - ▶ Gerenciar Marcadores
  - ▶ Alterar Volume e Folha
  - ▶ Armário Virtual
  - ▶ Arquivamento
    - ▶ Arquivar/Desarquivar Processo/Documento Eletrônico
    - ▶ Servidores Autorizados para Autuação/Arquivamento
- Protocolos
  - ▶ Pendente Recebido Na Carga
  - ▶ Tramitado Na Carga
  - ▶ A Receber
- Consulte

duas novas opções para consultar processos e a carga pessoal. Solicitação de Registro de Processo/Documento Eletrônico e não recebidos.

Tramitar  
Cancelar  
Tramitar  
Cancelar  
Tramitar  
Tramitar

Página Inicial:

www.esedh.pr.gov.br/arq... | SGI - Sistema de Gestão de Informações | Sair | Ajuda

https://sgi.df.cgu/sji/Principal.aspx

17:34 | 16/11/2015

Anexo VIII

www.esedh.pr.gov.br/arq... x corregedoria — Site x SGI - Sistema de Gestão d... x

https://sgi.df.cgu/sgi/Principal.aspx

Protocolo Virtual

SGI - Sistema de Gestão de Informações Versão 3.9.4

NumDoc Protocolo Demandas Externas Controle Interno Correição Ouvidoria Gestão Sistema

Sair x Ajuda

GUILHERME BRANDAO DO CARIM 1 - Sem Resignado CORNIMD

**Lei de Acesso a Informação**

Pendientes de recebimento  Total

Na Carga

---

**GED**

Pendientes de recebimento  Total

Na Carga

---

**Protocolo**

Pendientes de recebimento  Total

Recebidos pendientes de resposta

Tramitados pendientes de recebimento

Tramitados pendientes de resposta

Na Carga

Carga pessoal

A. Receber na carga pessoal

---

Consulte Processo/Documento:

endo apresentada duas novas opções para consultar processos e as que estão na sua carga pessoal, para a sua carga pessoal e não recebidos.

- ▶ Cadastrar TCE
- ▶ Consultar TCE
- ▶ Cadastrar Diligência
- ▶ Consultar Diligência
- ▶ Consultar Estoque
- ▶ Gerar Relatório TCE
- ▶ Gerar Relatório de Produtividade

**Log de atividades**

16/11/2015 15:07:08	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:05:45	Cancelar Trámite	Cancelar
16/11/2015 15:04:28	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:02:42	Cancelar Trámite	Cancelar
16/11/2015 14:26:02	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 14:24:35	Tramitar	Tramitar

Unidade Atual: CORNIMD

PT 17:34 16/11/2015

Anexo IX

www.esedh.pr.gov.br/arq... x corrigedoria — Site x SGI - Sistema de Gestão d... x

Protocolo Virtual

SGI - Sistema de Gestão de Informações Versão 3.3.4

NumDoc | Protocolo | Demandas Externas | Controle Interno | Correição | Ouvidoria | Gestão | Sistema

Sair x Ajuda

**Lei de Acesso a Informação**

Pendentes de recebimento  Total

Na Carga

**GED**

Pendentes de recebimento  Total

Na Carga

**Protocolo**

Pendentes de recebimento  Total

Recebidos pendentes de resposta

Tramitados pendentes de recebimento

Tramitados pendentes de resposta

Na Carga

Carga pessoal

A Receber na carga pessoal

Consulte Processo/Documento:  Ok

**Processos de Correição**

- ▶ Cadastrear Processo
- ▶ Pesquisar Processos
- ▶ Cadastro de Inspeção
- ▶ Consulta Inspeção
- ▶ Consultar Esquemas/Jurídicas
- ▶ Pesquisar Esquema/Operação

**Relatórios Correição**

- ▶ Relatório de Esquemas/Operações
- ▶ Relatório Completo do Processo
- ▶ Relatório de Pessoas Físicas/Jurídicas
- ▶ Processos/documentos cadastrados
- ▶ Relatório de Processos Arquivados
- ▶ Relatório de Produtividade da Unidade

as novas opções para consultar processos e carga pessoal. Al e não recebidos.

**Log de atividades**

16/11/2015 15:07:08	Tramitar
16/11/2015 15:05:45	Cancelar Trâmite
16/11/2015 15:04:28	Tramitar
16/11/2015 15:02:42	Cancelar Trâmite
16/11/2015 14:26:02	Tramitar
16/11/2015 14:24:35	Tramitar

Unidade Atual: - CORIMMD

Configurar Página Inicial: Ok

PT 17:35 16/11/2015

# Anexo X

www.esedfu.org.br/arq... x corregedoria — Site x SGI - Sistema de Gestão de x

Protocolo Virtual <https://sgj.cfu.gov.br/Principais.aspx>

NumDoc Protocolo Demandas Externas Controle Interno Correição Ouvidoria Gestão Sistema

GUILHERME BRANDAO DO CARMO  
1 - Servidor  
CORINMMD

Sair Ajuda

**Leide Acesso a Informação**

Pendentes de recebimento  Total

Na Carga

**GED**

Pendentes de recebimento  Total

Na Carga

**Protocolo**

Pendentes de recebimento  Total

Recebidos pendentes de resposta

Tramitados pendentes de recebimento

Tramitados pendentes de resposta

Na Carga

A Receber na carga pessoal

Consulte Processo/Documento:

**Log de atividades**

16/11/2015 15:07:08	Tramitar
16/11/2015 15:05:45	Cancelar Trâmite
16/11/2015 15:04:28	Tramitar
16/11/2015 15:02:42	Cancelar Trâmite
16/11/2015 14:26:02	Tramitar
16/11/2015 14:24:35	Tramitar

**Unidade Atual: CORINMMD**

Configurar Página Inicial:

**Aviões**

**Novas opções para Car**  
28/08/2015 Na tela inicial, no q  
documentos referentes a Carga  
- Carga Pessoal: Abre o armário  
- A Receber na Carga Pessoal: F

**Análise de Recursos**  
▶ Painel da Unidade  
▶ Painel do Servidor  
▶ Consultar Recurso  
▶ Analisar Recurso  
▶ Gerenciar Palavras-Chave

Des para consultar processos e  
dos.

PT 17:35 16/11/2015

# Anexo XI

www.esedh.pr.gov.br/arq... x corregedonia - Site x SGI - Sistema de Gestão d... x

https://sgi.df.cgu.gov.br/Principal.aspx

Protocolo Virtual

SGI - Sistema de Gestão de Informações  
Versão: 3.9.4

GUILHERME BRANDAO DO CARIM  
1 - Sem Realizado  
CORINMID

Sair x  
Ajuda

NumDoc Protocolo Demandas Externas Controle Interno Correição Ouvidoria Gestão Sistema

**Leide Acesso a Informação**

Pendientes de recebimento  Total

Na Carga

**GED**

Pendientes de recebimento  Total

Na Carga

**Protocolo**

Pendientes de recebimento  Total

Recibidos pendientes de resposta

Tramitados pendientes de recebimento

Tramitados pendientes de resposta

Na Carga

Carga pessoal

A Receber na carga pessoal

Consulte Processo/Documento:

**Avisos**

**Novas opções para Carga Pessoal**

28/08/2015: Na tela inicial, no quadro Protocolo, estão sendo apresentada duas novas opções para consultar processos e documentos referentes à Carga Pessoal:

- Carga Pessoal: Abre o armário virtual com os processos que estão na sua carga pessoal.
- A Receber na Carga Pessoal: processos tramitados para a sua carga pessoal e não recebidos.

**RH - Férias**

► Consultar Férias de Servidor

**Log de atividades**

16/11/2015 15:07:08	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:05:45	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 15:04:28	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:02:42	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 14:26:02	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 14:24:35	Tramitar	Tramitar

Unidade Atual: CORINMID

PT 17:36 16/11/2015

Anexo XII

www.esedh.pr.gov.br/arq... x corregedoria... Site x SGI - Sistema de Gestão d... x

Protocolo Virtual

SGI - Sistema de Gestão de Informações Versão 3.9.4

NumDoc Protocolo Demandas Externas Controle Interno Correição Ouvidoria Gestão Sistema

Sair x Ajuda

GUILHERME BRANDAO DO CARIM 1 - Sem Restrição CORINMID

17:37 16/11/2015

Gerenciar SGI

- Servidores da Unidade
- Personalizar Tela Inicial

**AVISOS**

**Novas opções para Carga Pessoal**  
 28/08/2015 - Na tela inicial, no quadro Protocolo, estão sendo exibidos documentos referentes à Carga Pessoal:  
 - Carga Pessoal: Abre o armário virtual com os processos que estão na sua carga pessoal.  
 - A Receber na Carga Pessoal: processos tramitados para a sua carga pessoal e não recebidos.

**Lei de Acesso a Informação**

Pendentes de recebimento  Total

Na Carga

**GED**

Pendentes de recebimento  Total

Na Carga

**Protocolo**

Pendentes de recebimento  Total

Recebidos pendentes de resposta

Tramitados pendentes de recebimento

Tramitados pendentes de resposta

Na Carga

Carga pessoal

A. Receber na carga pessoal

Consulte Processo/Documento:

**Log de atividades**

16/11/2015 15:07:08	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:05:45	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 15:04:28	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 15:02:42	Cancelar Trâmite	Cancelar
16/11/2015 14:26:02	Tramitar	Tramitar
16/11/2015 14:24:35	Tramitar	Tramitar

Unidade Atual: CORINMID

## Roteiro de Entrevista Semiestruturada

### Avaliação do Sistema de Gerenciamento de Informações (SGI) da CGU

#### 1. Perfil do Entrevistado

- ( ) Servidor(a) Efetivo(a)  
 ( ) Servidor(a) Terceirizado(a)  
 ( ) Estagiário(a)

Idade: \_\_\_\_ Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

2. No que diz respeito ao SGI, marque a opção segundo o retorno obtido pelo sistema, onde os números representam **(1- discordo plenamente; 2- discordo parcialmente; 3- concordo; 4- concordo parcialmente; 5- concordo plenamente)**:

#### 2.1 Quanto a eficácia:

O SGI atende a todas as minhas necessidades;	(1) (2) (3) (4) (5)
Hoje em dia, é possível trabalhar sem o SGI;	(1) (2) (3) (4) (5)

#### 2.2 Quanto a usabilidade ( velocidade, facilidade de uso...):

O sistema responde de forma rápida aos meus comandos;	(1) (2) (3) (4) (5)
O SGI é de fundamental importância para o desenvolvimento do trabalho;	(1) (2) (3) (4) (5)
Encontro de forma rápida as informações que procuro;	(1) (2) (3) (4) (5)
Aprendi a utilizar de forma rápida a parte principal do sistema (tramitar, receber e consultar processos);	(1) (2) (3) (4) (5)
Acho complicado utilizar novas funcionalidades do sistema, mesmo o conhecendo;	(1) (2) (3) (4) (5)
A linguagem utilizada é de fácil entendimento;	(1) (2) (3) (4) (5)
Quando necessário, preciso de ajuda para utilizar o sistema;	(1) (2) (3) (4) (5)
As informações do sistema são apresentadas de forma clara e de fácil compreensão;	(1) (2) (3) (4) (5)
Já tive experiências ruins com o SGI;	(1) (2) (3) (4) (5)

### 2.3 Quanto a segurança e Design:

As mensagens de erro informadas pelo sistema informam de forma clara o erro cometido e o que se deve fazer para corrigi-lo;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A apresentação (aparência e design) do sistema é agradável e atrativa;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sinto segurança ao utilizar o sistema;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
O sistema é totalmente seguro e confiável, garantindo a integridade das informações nele apresentadas;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
O sistema é atualizado constantemente a fim de corrigir as falhas apresentadas;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Existe treinamento para utilização do sistema;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
O sistema trava com frequência;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
De forma geral, estou satisfeito (a) com o sistema.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

RODRIGUES, Y. W. dos Santos. **Uma avaliação da usabilidade de um sistema de informação e gerenciamento acadêmico**. 2010. 79 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciência da Computação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010.