



A REALIDADE DO SOUGOV NA CAPE – LACUNAS DE TREINAMENTO A SEREM PREENCHIDAS A FIM DE POSSIBILITAR UM ATENDIMENTO MAIS EFICIENTE AOS SERVIDORES DA UFSC

ANDRÉ LOPES FIALHO

Universidade Federal de Santa Catarina

andre.fialho@ufsc.br

RÚBIA SEDEMAKA SILVA VIRGILIO

Universidade Federal de Santa Catarina

rubiass@gmail.com

MARCOS BAPTISTA LOPEZ DALMAU

Universidade Federal de Santa Catarina

professordalmau@gmail.com

KELLY CRISTINA BENETTI TONANI COSTA

Universidade Federal da Fronteira Sul

kellycbonetti@gmail.com

RESUMO

O Ministério da Economia vem implementando o SOUGOV, plataforma com interface de acesso *mobile* e *web*, que oferece serviços aos servidores ativos e inativos, e pensionistas, permitindo a padronização e automação de processos internos. Devido à grande mudança que o aplicativo sugere para a área de Gestão de Pessoas, especialmente para a Coordenadoria de Aposentadorias, Pensões e Exonerações – CAPE, o objetivo geral deste trabalho foi o de analisar as lacunas de treinamentos inerentes ao SOUGOV a fim de possibilitar um atendimento mais eficiente aos servidores. Trata-se de um estudo de caso de abordagem qualitativa, de caráter descritivo-interpretativo. Os sujeitos da pesquisa foram os servidores da CAPE, o Ministério da Economia, no que concerne às suas plataformas digitais de treinamento, e a UFSC, no que se refere à Escola de Gestores e ao setor de capacitação. A coleta de dados se deu por meio de análise de documentos e entrevistas semi-estruturadas. Descobriu-se que os treinamentos existentes são muito mais superficiais do que a CAPE necessitaria. Verificou-se problemas com o aplicativo SOUGOV, que desencorajaram a sua adoção pela área, bem como a ausência de um canal de comunicação que permita o *feedback* dos órgãos.

Palavras-chave: Treinamento e Desenvolvimento; Instituição de Ensino Superior; SOUGOV

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Ministério da Economia vem implementando ações de gestão para que os processos referentes à Gestão de Pessoas se tornem mais eficientes e eficazes na medida em que os sistemas e aplicativos se tornem a interface entre os órgãos e os usuários desses serviços.

Denhardt (2003) descreve o modelo conhecido como *New Public Management* (Nova Gestão Pública), que se iniciou na década de 80 e buscou tornar o governo mais competitivo, por meio da ação do gestor público. Nessa perspectiva, o Governo Federal busca otimizar recursos e se considera ser mais efetivo no processo da desburocratização dos processos. E com essa lógica é imperativo que se faça uma gestão baseada em ferramentas gerenciais que proporcionem tomadas de decisões mais rápidas e mais garantidoras do cumprimento da legislação dentro da legalidade.

Na lógica da Administração Pública, só é permitido fazer o que a lei autoriza, fundamentado pelo princípio da legalidade (BRASIL, 1988). A fundamentação de atos administrativos é imperativa e vinculada àquele que os edita, causando, em certos momentos, uma forma de inoperância funcional que custa muito aos cofres públicos. Apesar disso, de outro lado, há uma margem para a busca da eficiência minimamente aceitável. Com essa lógica, é necessário fazer uma gestão baseada em ferramentas gerenciais que proporcionem tomadas de decisões mais rápidas e mais garantidoras do cumprimento da legislação dentro da legalidade.

Nessa perspectiva, a Gestão de Pessoas dos órgãos do SIPEC - Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal, vinha utilizando diversos sistemas para atendimento a diferentes demandas, como o Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE), Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPE) e suas versões Siapenet e Siapeweb, o Assentamento Funcional Digital (AFD), dentre outros. A existência de vários sistemas e da não integração entre eles leva à necessidade de registro de uma mesma demanda em sistemas diferentes, às vezes até mesmo por setores diferentes dentro do mesmo órgão. Na UFSC, por exemplo, quando o servidor realiza uma solicitação referente à gestão de pessoas, a faz através de um sistema interno de tramitação de processos. Ao ser atendido pela área de gestão de pessoas, dependendo de sua natureza, é necessário acesso ao SIAPE ou demais versões para se realizar o atendimento. Ao finalizar, é necessário tramitar o processo e, ao fim, o processo é encaminhado para registro no AFD.

Buscando a eficiência e a integração entre os sistemas, em maio de 2021, o governo federal iniciou um projeto de implementação do SOUGOV, um aplicativo com versões de acesso *mobile* e *web*, cujo objetivo é o de reunir a maior gama possível de serviços relacionados à vida do servidor público federal, tanto ativos como inativos e pensionistas, tornando esse sistema um canal único de atendimento, oferecendo diversos serviços de gestão de pessoas. Para o usuário do aplicativo, se deu uma tentativa de reunião dos principais serviços em um mesmo local. Para os servidores que fazem o atendimento das solicitações, se deu uma tentativa de automatização dos processos, bem como a integração com os demais sistemas. Gradativamente, os serviços disponíveis no Sigepe web vem sendo migrados para o SOUGOV.BR e a plataforma disponibilizará cerca de 70 serviços aos usuários no que se refere às suas demandas referentes a Gestão de Pessoas (SOUGOV, 2022).

A proposta do projeto, em última análise, é racionalizar os processos por meio da informatização destes com a redução de tempo e, conseqüentemente, de custos. É sabido, entretanto, que o relacionamento entre os servidores e seus respectivos órgãos sugere um conhecimento de toda a vida pregressa das pessoas, o que facilita a análise. Além disso, a vinculação desses processos está diretamente ligada às normativas dos órgãos de controle e a legislações específicas, cuja análise passa por diversos setores e implica na forma final da aposentadoria. Assim, os serviços que eram atendidos via processo físico ou digital passam a ser atendidos através de uma solicitação feita pelo servidor no aplicativo.

A UFSC, nesse contexto, possui um papel fundamental no que tange aos seus relacionamentos com seus servidores, sejam ativos, inativos ou pensionistas. Com a sistematização dos processos, esse elo que a universidade possui proporcionará uma quebra de paradigma ainda não vivenciado.

Nesse sentido, a Coordenadoria de Aposentadorias, Pensões e Exonerações - CAPE, é um setor que sofre um grande impacto com a implementação do SOUGOV pois, além de deter processos complexos de Gestão de Pessoas sob sua responsabilidade, seu público é de, em grande parte, servidores em idade de aposentar-se. Tais servidores, muitas vezes, apresentam dificuldades com a utilização de tecnologias. Em razão disso, a preocupação que levou a este trabalho vem de um contexto em que o Governo Federal vem propondo a aplicação de sistemas ou aplicativos, cujo objetivo maior é a otimização de recursos públicos e considerar ser o mais efetivo possível no processo de desburocratização dos processos. Neste cenário, os desafios de gestão e de concepção de processos são enormes.

Diante de tantas transformações frente a tal realidade, considera-se pertinente que a equipe da CAPE esteja preparada para atender às demandas que passarão a chegar através do SOUGOV, assim como para auxiliar os servidores a realizarem suas solicitações pelo aplicativo, atendendo melhor as determinações governamentais e aos servidores da UFSC. Além disso, com o lançamento do SOUGOV tem-se observado a oferta de treinamentos pelo Ministério da Economia, e pela própria UFSC. No entanto, são iniciativas de nível básico, gerando dúvidas de que serão suficientes para a correta implementação. Nesse sentido, surge a seguinte pergunta de pesquisa: Quais as lacunas de treinamentos sobre o SOUGOV deverão ser preenchidas a fim de possibilitar um atendimento mais eficiente aos servidores?

A partir da pergunta de pesquisa, foi definido como objetivo geral deste trabalho: analisar as lacunas de treinamentos inerentes ao SOUGOV a fim de possibilitar um atendimento mais eficiente aos servidores. Por sua vez, como objetivos específicos, tem-se: a) Analisar as dificuldades dos servidores da CAPE no que se refere ao entendimento do funcionamento do SOUGOV; b) Conhecer as atividades de treinamento inerentes ao SOUGOV promovidas pelo Ministério da Economia (Escola Nacional de Administração Pública - ENAP e Escola Virtual do Governo – EVG) e UFSC; c) Verificar se há aderência entre os treinamentos e as necessidades da CAPE e, d) Propor ações de treinamento para os servidores da CAPE, no que se refere ao SOUGOV, a fim de desenvolver a equipe, para que possa melhor atender aos servidores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 TREINAMENTO E SUA ABORDAGEM NA ESFERA PÚBLICA

O treinamento, foco deste estudo, possui diversas definições a partir da leitura pesquisada. Dessler (2015), entende o treinamento como uma série de mecanismos que possibilitam a transmissão de habilidades necessárias para a execução de tarefas no ambiente de trabalho. Conforme Milkovich e Boudreau (2010), o treinamento tem como objetivo a incorporação de competências, conceitos ou formas de agir pelos funcionários a partir da forma com que a organização espera que atuem. Por sua vez, Carvalho et al (2012) entendem o treinamento como o processo em que a organização ajuda o colaborador a adquirir eficiência no seu trabalho, presente ou futuro, por meio do desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes.

Quanto aos objetivos do treinamento, Marras (2016) os divide em específicos e genéricos. Quanto aos específicos, referem-se à formação profissional, que seria a busca de um grau ideal de capacidade laboral para o exercício de determinada profissão; a especialização, que oferece um conhecimento ou prática específica em uma área de trabalho; e a reciclagem, que se refere à revisão de conceitos, conhecimentos ou práticas. Quanto aos objetivos genéricos, referem-se

ao aumento da produtividade, aumento da qualidade, incentivo motivacional, otimização pessoal e organizacional e atendimento de exigências de mudanças.

As instituições públicas vêm investindo na modernização da área de Gestão de Pessoas, a fim de atingirem seus objetivos. Elas buscam a melhoria na qualidade da prestação de serviços aos cidadãos e, para tanto, precisam rever continuamente seus processos de trabalho e repensar rotinas, o que implica na necessidade de treinamento dos servidores. As universidades, nesse contexto, responsáveis pela formação de profissionais, de lideranças intelectuais, pela produção do conhecimento e geração do pensamento crítico, também precisam se empenhar na melhoria dos serviços prestados (MARTINS, 2013).

O treinamento e a capacitação dos servidores públicos, conforme Manfredini et al (2015), são de extrema importância para a qualificação desses profissionais, o que por sua vez possibilita a adequada prestação do serviço público. O treinamento, nesse sentido, capacita os servidores para que haja melhora na eficiência e eficácia do desempenho de suas funções. Além disso, conforme abordado por Freitas (2018), o treinamento pode também estimular as habilidades e competências dos servidores, tornando-os, quem sabe, mais motivados.

Conforme Manfredini et al (2015), devido à complexidade das diversas esferas da administração pública, se dá uma necessidade de o servidor desenvolver suas atividades da melhor forma possível. A qualificação profissional no serviço público torna-se necessária, diante de um cenário de melhoria da qualidade do serviço público.

A governança federal, conforme coloca Paludo (2013), vem evoluindo a partir de investimentos em capacitação e treinamento dos servidores públicos, da incorporação de técnicas utilizadas no setor privado, e do uso de sistemas informatizados como ferramentas de gestão. No mesmo sentido, Moreira e Freitas (2019) salientam que o treinamento e a capacitação são estratégias presentes no setor privado, que vem sendo utilizadas no setor público, em virtude da busca por melhores resultados. No entanto, conforme colocam os autores, observa-se nas Universidades Federais muitas vezes dificuldades no fornecimento de treinamento adequado, principalmente pela falta de recursos financeiros e, algumas vezes, pela distância entre o Campus Universitário e os locais onde são oferecidos os cursos.

2.2 O PROCESSO DE TREINAMENTO

O processo de treinamento, sendo certamente um processo complexo na organização, pode ser dividido em 4 etapas, sendo elas:

a) Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT)

O Levantamento das Necessidades de Treinamento é a primeira etapa do processo de treinamento. Para que o treinamento venha a trazer resultados positivos para a organização, se faz necessário um diagnóstico e análise, que darão subsídio ao plano de treinamento. Nesse ponto, a área de gestão de pessoas realiza uma análise comparativa entre o perfil do profissional no momento atual, e as exigências organizacionais (MARRAS, 2016).

Bohlander e Snell (2014) dividem o Levantamento de Necessidades de Treinamento em três importantes etapas, sendo elas a análise da empresa, a análise de tarefas e a análise das necessidades individuais. A análise da empresa, baseada nas estratégias da organização, e levando em conta seus problemas atuais e suas perspectivas para o futuro, refere-se ao momento em que são definidas as prioridades de treinamento. São definidos os grupos que receberão o treinamento. A análise da tarefa refere-se à investigação das atividades exercidas pelos indivíduos que receberão o treinamento como prioridade. Essa análise servirá de base para a definição dos conteúdos que serão oferecidos no treinamento. A análise das necessidades individuais é realizada por meio do resultado do processo de avaliação de desempenho, que apontará as necessidades individuais e servirá como base para a definição dos indivíduos que receberão o treinamento.

Essas análises servirão de insumos para que a organização melhor definir seu programa de treinamentos. Além disso, há diversas maneiras de se fazer o levantamento de necessidades, não existindo uma única forma correta. Marras (2016), de forma mais sucinta, aponta os seguintes métodos para realização da LNT: Aplicação de questionários; entrevistas com trabalhadores e supervisores; aplicação de testes ou exames; observação in loco de trabalhos sendo realizados e solicitação direta do trabalhador ou supervisor.

b) Programação

A programação do treinamento refere-se ao seu planejamento. Identificadas as necessidades de treinamento por meio da LNT, os dados obtidos são analisados para que seja possível realizar o planejamento do treinamento. Essa etapa do processo de treinamento envolve a análise e a coordenação de ações consideradas prioritárias e necessárias. Nessa fase é feita toda a programação do treinamento (MARRAS, 2016).

Dessler (2015) esclarece que existem algumas técnicas para o desenvolvimento de um treinamento. Uma delas é o treinamento no trabalho. Neste tipo de treinamento o funcionário é treinado no cargo por alguém com experiência, ou pelo supervisor dos treinandos. Há o treinamento por aprendizagem, que é um processo de aprendizagem em que o indivíduo ganha habilidade por uma combinação de instruções em sala de aula, combinados com treinamentos no trabalho. Além destes, há o treinamento por simulação, que é uma técnica de treinamento fora do local do trabalho, em que o funcionário aprende em equipamentos que simulam a realidade que encontrará no trabalho. O autor apresenta também as técnicas audiovisuais e de ensino à distância, o treinamento computadorizado e o via internet. Segundo o autor, essas técnicas podem ser muito efetivas e são muito utilizadas.

Milkovich e Boudreau (2018, o. 351) salientam que “a escolha do conteúdo do treinamento precisa estar voltada para o atendimento das necessidades levantadas”. Os autores dividem alguns métodos de treinamento como a Orientação, que seria o treinamento recebido por um servidor novo, prestado por alguém com maior experiência. Há o treinamento operacional, voltado para o pessoal no nível operacional da organização. Tem-se os Processos de equipe e qualidade, que, segundo o autor, tem tornando-se interessante para toda a organização, e não apenas para aqueles no nível estratégico. Fora do serviço, o autor esclarece que o treinamento pode se dar por meio de áudio, vídeo e teleconferências. Conforme os autores, a vantagem dessas técnicas é a distribuição rápida de conteúdo para um grande número de indivíduos, sem a limitação do tempo dos instrutores ou da logística para a programação de aulas presenciais. Uma outra opção de treinamento seria o “aprender fazendo”, em que se tem as simulações e os jogos, oferecendo uma experiência mais prática.

c) Execução do treinamento

A execução do treinamento é a fase de aplicação do que foi planejado e programado no que se refere ao suprimento das necessidades de aprendizagem encontradas na organização. Conforme Marras (2016), a área de Treinamento e Desenvolvimento deve ter duas grandes preocupações, inicialmente, que são a qualidade da aplicação do treinamento e a eficácia dos resultados. Quanto à qualidade da aplicação, os fatores que influenciam são a didática dos instrutores, o preparo técnico desses instrutores, a lógica do módulo de treinamento, a qualidade dos recursos, como slides, filmes, computador e televisão.

d) Avaliação dos Resultados do Treinamento

Sendo a última etapa do processo de treinamento, a avaliação dos resultados permite comparar os resultados obtidos com o que foi planejado pela organização. A avaliação é de grande importância, pois sem ela fica comprometida a efetividade do trabalho realizado. Para a avaliação dos resultados, muitas empresas realizam a aplicação de testes com conhecimentos

técnicos. Esta etapa é um dos desafios para a área de Treinamento e Desenvolvimento, pois pode ser muito complexo mensurar claramente resultados obtidos em determinado treinamento (MARRAS, 2016).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se caracterizou como um estudo de caso, visto que se voltou o olhar para um setor específico da UFSC. A abordagem utilizada foi a qualitativa pois, como afirma Minayo (2011), dedicou-se ao estudo de um nível da realidade que não pode ser quantificado, trabalhando com o universo de significados, motivações, crenças, valores e atitudes.

Além disso, a pesquisa realizada teve caráter descritivo-interpretativo pois, procurou-se descrever o SOUGOV, bem como a sua realidade na CAPE, além de interpretar os dados coletados, especialmente as falas dos entrevistados.

A fim de alcançar os objetivos específicos, alguns sujeitos foram pesquisados, tais como: os servidores da CAPE, a entidade Ministério da Economia, no que concerne às suas plataformas digitais de treinamento, e a UFSC, no que se refere à Escola de Gestores e ao setor de capacitação.

A CAPE, pertencente à UFSC, é composta por nove servidores, e todos participaram da pesquisa. A UFSC oferece cursos para treinamento e desenvolvimento de seus servidores. Existe a iniciativa chamada “Escola de Gestores” que a Pró-reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas vem desenvolvendo. Neste projeto, foram convidados servidores que conheciam determinados assuntos para a elaboração de palestras. Com relação a Coordenadoria de Capacitação de Pessoas (CCP), se fez necessário compreender qual o entendimento da coordenadoria sobre os impactos que o SOUGOV traz para a área de Gestão de Pessoas e se há entendimento sobre necessidades de treinamento nesta área.

No que se refere à coleta de dados, se deu por meio de análise de documentos, visto que foram analisados os cursos oferecidos pelo Ministério da Economia através da Escola Virtual do Governo (EVG) e da Escola de Administração Pública (ENAP), no que se refere ao SOUGOV. Além disso, foram feitas entrevistas semi-estruturadas com todos os integrantes da CAPE, bem como com a chefia da CPP.

As entrevistas realizadas com os servidores da CAPE buscaram identificar as dificuldades dos servidores da CAPE no que se refere ao entendimento do funcionamento do SOUGOV. Para tanto, procurou-se identificação das atividades realizadas pelo entrevistado; conhecer a realidade do trabalho antes da chegada do SOUGOV; conhecer as alterações nos procedimentos após a chegada do SOUGOV; identificar as lacunas de treinamento referentes ao SOUGOV; bem com os pontos positivos e negativos, no que se refere ao SOUGOV, na visão dos servidores da CAPE.

Na entrevista realizada com representante da CPP, buscou-se verificar se há aderência entre os treinamentos e as necessidades da CAPE. Para tanto, buscou-se, inicialmente, compreender como o setor funciona, e em seguida compreender as ações do setor no que se refere ao SOUGOV.

A fim de conhecer as atividades de treinamento inerentes ao SOUGOV promovidas pelo Ministério da Economia, foi realizada pesquisa documental, permitindo identificar as ações de treinamento promovidas por aquele Ministério. Conforme o quadro a seguir, pode-se melhor compreender como se deu a coleta de dados, em congruência com os objetivos específicos deste estudo.

Importante destacar que, a fim de preservar a identidade dos entrevistados, estes não foram identificados na pesquisa. Durante a análise dos dados, optou-se por tratá-los por números, como por exemplo, entrevistado 1.

Esta pesquisa está limitada à realidade da CAPE, que pode ser distinta de outros setores da UFSC. Assim, não pode ser generalizada. Além disso, está limitada às respostas dadas pelos

entrevistados. Está limitada também ao momento em que foi realizada, visto que a realidade se modifica ao longo do tempo.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 O SOUGOV

O serviço público federal vem passando por um processo de transformação digital e, com isso, a área de gestão de pessoas das universidades federais brasileiras está enfrentando um desafio.

A expressão “Transformação Digital”, de acordo com Vial (2019, p. 121) apud Moura et al (2020), remete a “um processo que visa melhorar uma entidade, provocando alterações significativas em suas propriedades por meio de combinações de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), computação, comunicação e conectividade”. O conceito de transformação digital presente na página “Governo Digital” é “oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte do cidadão, para melhorar a vida daqueles que vivem e trabalham no país” (BRASIL, 2022).

De acordo com Monteiro (2020), que iniciou o movimento de inovação no setor público como Diretor de Modernização, a transformação digital é um ponto central nas agendas governamentais. Monteiro (2020, p. 1) aposta que “o Brasil é a 4º maior população conectada do mundo e está na 44º posição no ranking de governos digitais, segundo a ONU”. Ele aponta que para a implementação de uma transformação digital do serviço público, o governo vem buscando convencer executivos do governo a priorizarem este projeto. Além disso, buscam a capacitação dos gestores e a comunicação para o público, a fim de ter uma comunidade engajada na transformação digital.

Monteiro (2020) conta que, em 2018, a Estratégia Brasileira de Transformação digital – E-Digital foi publicada. O documento estabeleceu diagnóstico dos desafios e uma visão para o futuro da transformação digital no Brasil. Em 2020, foi publicado o Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020, que definiu a Estratégia de Governo Digital para o período 2020 a 2022.

No Art. 8º do decreto 10.332, consta “cidadania e transformação digital do Governo: tornar o Governo federal mais acessível à população e mais eficiente em prover serviços ao cidadão, em consonância com a Estratégia de Governo Digital” (BRASIL, 2020).

Diante deste cenário, em 2020 o governo federal lançou o Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado (TransformaGov), instituído pelo decreto 10.382, de 28 de maio de 2020. Tal programa tem por objetivo “avaliar e modernizar a gestão estratégica dos órgãos integrantes da administração pública federal direta, autárquica e fundacional”. A partir desta ação, o Ministério da Economia tem como objetivo “otimizar a implementação de suas políticas públicas, conferir mais eficiência ao gasto público e entregar mais valor à sociedade” (BRASIL, 2020).

Em 2021, foi lançado aplicativo SouGov, que é a concretização da transformação digital no que se refere à gestão de pessoas. Com o aplicativo, muitos serviços oferecidos aos servidores ativos e inativos passou a se dar por este meio. Conforme o Portal do Servidor (2021), o SouGov oferece “acesso único e digital aos serviços de gestão de pessoas, por meio de uma interface de acesso *mobile* e *web*, com design moderno e funcional, além de simplificação, padronização e automação de processos internos de gestão de pessoas, melhorando a qualidade e tempo resposta dos serviços” (BRASIL, 2022).

4.2 A CAPE E SEUS PROCESSOS ABARCADOS PELO SOUGOV

A Coordenadoria de Aposentadorias, Pensões e Exonerações - CAPE é uma coordenadoria que, estruturalmente, fica dentro do Departamento de Administração de Pessoal

- DAP, que por sua vez fica dentro da Pró-reitoria de Desenvolvimento e Gestão de pessoas - PRODEGESP. A CAPE

Tem por objetivo prestar atendimento aos servidores em questões como a contagem de tempo de contribuição para fins de aposentadoria e abono permanência, além de iniciar e dar os devidos encaminhamentos aos processos de abono permanência, aposentadoria, pensão civil (por morte) e exoneração até a sua conclusão (UFSC, 2022).

Os serviços prestados pela CAPE são, conforme catálogo de serviços da Prodegesp, Abono Permanência, Aposentadoria, Auxílio Funeral, Averbação de Tempo de Contribuição, Certidão de Tempo de Contribuição da UFSC, Declaração de Períodos Averbados, declaração de Tempo de Atividade Especial (Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP), Designação de Beneficiário de Pensão, exoneração, Isenção de Imposto de Renda na Fonte, Mapa de Tempo de Contribuição, Pensão por Morte, Reversão de Aposentadoria, Simulação de Aposentadoria, Vacância (UFSC, 2022).

Os processos alocados sob os cuidados da CAPE impactam fortemente a vida dos servidores, como é o caso da aposentadoria, por exemplo. Um erro em um processo pode alterar a data de aposentadoria de um servidor ou, em uma pior circunstância, depois de aposentado, pode ser chamado a voltar para cumprir o tempo restante.

Além disso, devido aos serviços que presta, o público da CAPE é, em grande parte, composto por servidores em idade de aposentar-se, bem como por pensionistas, que neste caso, além de em grande parte serem idosos, são pessoas que no momento do atendimento estão abaladas pela questão da perda de um familiar. Em 2021, por exemplo, foram realizadas 119 aposentadorias, 338 simulações de aposentadoria, 98 pensões por morte, 91 pagamentos de auxílio funeral, além de 338 pagamentos de abono permanência (UFSC, 2021).

A equipe da CAPE é formada por nove pessoas, sendo uma delas o coordenador da equipe. A equipe é entrosada, de forma que compartilham informações. A liderança busca que todos tenham conhecimento adequado, a fim de melhor atender às pessoas nesses momentos tão delicados de suas vidas, especialmente na aposentadoria e na solicitação de uma pensão.

No que diz respeito ao SOUGOV, foram lançados no aplicativo os serviços de Auxílio Funeral e Averbação de Tempo de Contribuição. Está previsto ainda para este ano de 2022 o lançamento do Abono Permanência e da Pensão.

4.3 DIFICULDADES DOS SERVIDORES DA CAPE SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SOUGOV

Conforme entrevistas realizadas com os servidores da CAPE, procurou-se analisar as dificuldades dos servidores da CAPE no que se refere ao entendimento do funcionamento do SOUGOV, atendendo assim ao primeiro objetivo específico. No que se refere a realidade do trabalho antes da chegada do SOUGOV, verificou-se que o procedimento adotado é o encaminhamento dos processos administrativos via Sistemas de Processos Administrativos - SPA para a CAPE. O SPA é o sistema utilizado atualmente pela UFSC para a tramitação de processos administrativos. O próprio servidor pode abrir seu processo, ou pode fazê-lo por meio do Serviço de Protocolo Geral, tanto com documentos digitais quanto físicos. Os documentos, quando físicos, são digitalizados, de forma que hoje os processos são todos digitais. Após ser recebido pela CAPE, e adotadas todas as providências nos processos, estes são encaminhados para o Setor de Arquivo Funcional, a fim de que seja juntado à pasta funcional do servidor. Mesmo após a chegada do SOUGOV, os processos continuam sendo feitos da mesma forma pois, conforme relato dos servidores, até o momento chegaram poucas demandas pelo SOUGOV, assunto que abordaremos com mais profundidade a seguir.

Quanto ao serviço de Averbação de tempo de contribuição, demanda já disponível no SOUGOV, os servidores da CAPE apontam que, apesar de estar disponível, o consideram ainda precário, pois faltam campos para o servidor prestar informações importantes e relevantes para

o processo. Além disso, pelo SOUGOV, não há campo para a CAPE inserir um despacho, de forma que o processo é apenas deferido ou indeferido. O entrevistado 2 coloca da seguinte maneira:

Existe a possibilidade de averbação de tempo de contribuição pelo SOUGOV, porém muito precário, com poucas informações a serem inseridas, faltando inclusive o campo de opção de agrupamento de contribuições, informação esta presente em nosso formulário. Pelo SOUGOV a averbação é totalmente deferido ou indeferida, não havendo campo para nenhuma observação nem despacho. Os processos de averbação de tempo de contribuição pelo SPA são mais organizados, com todas as informações necessárias, permitindo inclusive o deferimento parcial do processo (ENTREVISTADO 2).

Com relação ao Auxílio Funeral, também disponível no SOUGOV, a CAPE ainda não recebeu nenhum pedido. Conforme verificou-se nas entrevistas, é o servidor quem possui acesso ao SOUGOV, e não o familiar que solicita o Auxílio Funeral. Muitas vezes o familiar não faz ideia de que é possível se fazer a solicitação pelo aplicativo e, além disso, nesses momentos, as pessoas, abaladas pela situação da perda de um familiar, buscam um atendimento mais personalizado e humano.

Nesse sentido, a equipe coloca que a CAPE ainda não foi fortemente impactada pelo SOUGOV. O Entrevistado 5 coloca da seguinte forma:

A maioria das demandas deste setor ainda não foi influenciada pela funcionalidade do programa SOUGOV, tendo em vista que até o momento, nossos processos são realizados a partir da utilização do Programa SPA. Os processos são protocolados pelo próprio usuário. Após, são anexados os documentos diretamente no programa e tramitado internamente pelos servidores desta universidade (ENTREVISTADO 5).

Assim, o que se tem até o momento é o recebimento de pouquíssimos processos de Averbação via SOUGOV. Todo o restante dos processos continua seguindo o mesmo fluxo anterior ao SOUGOV. O Entrevistado 1 coloca que “o SOUGOV ainda não está em funcionando para todas as demandas e também não apresenta ainda todos os instrumentos que seriam necessários para que os processos fossem satisfatoriamente analisados nele”, transparecendo em sua fala a dificuldade de se adotar o uso do SOUGOV devido a sua inadequação à realidade desses processos.

Além disso, os usuários parecem não estar conseguindo utilizar as funcionalidades do SOUGOV para suas solicitações de averbação. Conforme a equipe, dos poucos processos de averbação que chegam pelo SOUGOV, estes vêm com erros. O Entrevistado 1 explica:

Na minha visão, os processos da CAPE ainda não foram afetados pelo SOUGOV, tendo em vista que poucos servidores utilizam a averbação pelo SOUGOV. No que tange as averbações de tempo de contribuição, muitos são indeferidos por falta de documentos ou a entrega de documentos incorretos, muitas vezes até ilegíveis (ENTREVISTADO 1).

Devido a estas dificuldades de se tratar o processo que vem pelo SOUGOV, como a falta de dados que ocorre pela ausência de campos, e também pela impossibilidade de se responder o solicitante com uma observação ou despacho, eles acabam por ser transformados em processos do sistema antigo, SPA, para que sejam melhor atendidos. O Entrevistado 2 esclarece:

Os processos da CAPE não foram afetados pelo SOUGOV, pois ainda não passaram a ser feitos pelo app. Os servidores ainda devem utilizar o SPA. No momento, como essa opção de averbação de tempo de contribuição pelo SOUGOV é pouco utilizada e faltam informações, os requerimentos que chegam pelo SOUGOV estão sendo transformados em processo no SPA (ENTREVISTADO 2).

O entrevistado 4 em sua fala complementa a questão:

Por ora, apenas o requerimento de averbação está disponível e, no entanto, a função tem diversas limitações que impedem o atendimento adequado e, especialmente, o requerimento de forma correta. Isso, no fim, provoca trabalho extra, pois gera a necessidade de entrar em contato com o/a interessado/a (ENTREVISTADO 4).

Tamanhos são os problemas com a utilização do SOUGOV no que se refere ao processo de averbação, que um dos entrevistados coloca da seguinte maneira:

Dada a forma de funcionamento deste tipo de requerimento, acredito que nenhuma pessoa que trata de processos de averbação foi consultada durante o desenvolvimento e implementação do módulo no SOUGOV (ENTREVISTADO 4).

A equipe entende o SOUGOV como uma possibilidade de facilidade de solicitações que pode vir a se concretizar no futuro. Porém, no momento, para a equipe, o SOUGOV está representando retrabalho e dificuldades. Os processos abertos no SOUGOV acabam por ser abertos também no SPA para que se possa fazer seu atendimento. Além disso, as dificuldades de acesso dos usuários ao sistema, e também de sua utilização correta, acabam também por ser um dificultador da utilização do SOUGOV. Desta forma, no momento, o SOUGOV representa para a CAPE um outro sistema que exige ser verificado constantemente, isto fica evidente na fala do entrevistado 7: “Considerando o pequeno volume de requerimentos, houve mudança no sentido de verificar regularmente se há alguma nova solicitação realizada via SOUGOV, mas não houve nenhuma mudança significativa”.

Conforme a página dos serviços de Auxílio Funeral e Averbação de Tempo de Contribuição, disponíveis no site da PRODEGESP, as orientações para a abertura de processos ainda continuam da forma antiga. Também a página da PRODEGESP que trata sobre o SOUGOV, os serviços citados ainda não estão na listagem dos que já estão sendo atendidos via aplicativo pela Pró-reitoria (UFSC, 2022). Percebe-se, desta forma, que apesar de estes serviços terem sido lançados pelo Ministério da Economia no SOUGOV, ainda não houve aceitação por parte da CAPE e da universidade. Isto se dá, conforme percebeu-se nas entrevistas, devido à falta de coerência com a realidade dos servidores da UFSC. Além disso, a possibilidade de se continuar atendendo pela via antiga, considerada melhor, ainda existe, de forma que é preferida.

Durante as entrevistas, a equipe informou que, como servidores da CAPE, possuem pouco ou nenhum conhecimento do SOUGOV. O conhecimento que possuem está mais ligado à utilização do aplicativo como usuários. Além disso, pode-se perceber, devido ao baixo número de solicitações que chegam pelo aplicativo, nem todos os servidores já fizeram a recepção e tratativa desses processos. Assim, algumas pessoas da equipe possuem um conhecimento um pouco maior, mas, conforme tratado, o atendimento da demanda acaba por ocorrer por meio do sistema antigo - SPA.

Pode-se perceber também que uma pessoa da equipe é considerada uma referência no que se refere a conhecimentos sobre o SOUGOV, atendendo aos colegas em caso de dúvidas. Além do colega, em caso de dúvidas, a equipe busca informações nos tutoriais disponibilizados pelo Ministério da Economia no site do SOUGOV, bem como abertura de chamados junto à Central SIPEC, que é uma central de atendimento para dúvidas referentes procedimentos de gestão de pessoas.

Para os casos de dificuldade no acesso ao aplicativo, os usuários são orientados a entrar em contato com o Setor de Recepção e Atendimento da PRODEGESP - SRAS, responsável pelo auxílio no acesso ao aplicativo. Além disso, quando o servidor deseja abrir a solicitação de averbação via SOUGOV mas tem dificuldade, a equipe auxilia o servidor com os conhecimentos que acabou adquirindo com a prática, mas não tem nenhum treinamento ou orientação mais elaborada a oferecer ao servidor que busca o serviço.

A equipe informou que não recebeu nenhum treinamento sobre o SOUGOV. O entrevistado 5 informou que assistiu a uma *live* de apresentação da plataforma do SOUGOV, transmitida pelo Ministério da Economia, e também uma palestra promovida pela Escola de Gestores da UFSC. Contudo, as apresentações foram “mais voltadas para o usuário, e não para a operacionalização das demandas via SOUGOV” (ENTREVISTADO 5).

Os entrevistados foram questionados se conheciam alguma ação que a atual gestão tenha feito para possibilitar conhecimento aos servidores no que se refere ao uso do Sougov. Foram mencionadas apenas a iniciativa da Escola de Gestores da UFSC, e as *lives* disponibilizadas pelo Ministério da Economia. Porém, conforme já abordado, as informações transmitidas não

são suficientes para auxiliar na operacionalização das demandas, ficando mais no nível do acesso ao aplicativo e de como o usuário pode fazer as solicitações.

Além disso, a equipe informa que não houve por parte da gestão incentivo para aprofundamento de conhecimentos referentes ao SOUGOV. Apenas a chefia imediata da CAPE é apontada como incentivadora de desenvolvimento de conhecimentos nesse sentido. O Entrevistado 6 deixa essa questão evidente: “Exceto pelo incentivo da Chefia desta Coordenadoria em participar da *live*, não conheço, até o momento, nenhuma outra ação da gestão para possibilitar conhecimento aos servidores no que se refere ao uso do Sougov”.

Dessa forma, toda a equipe, como servidores da CAPE, informou estar insatisfeita com o SOUGOV. Foram destacados pontos como a dificuldade apresentada por muitos usuários já no acesso ao aplicativo, e a desconexão com a realidade da CAPE.

Ao compararem o SOUGOV com o SPA, os entrevistados apontaram como potencialidades do SOUGOV o fato de ser mais prático e intuitivo para o usuário, ter uma interface mais prática, já que muitos servidores possuem dificuldade no uso do SPA para a abertura de processos. Foi apontada também a facilidade de se acessar pelo celular, que não é possível para o SPA.

Como sugestões de melhorias foram apontadas a necessidade de melhor adequação do aplicativo à realidade dos processos. Sugeriu que os desenvolvedores do aplicativo ouvissem as áreas de Gestão de Pessoas para que o aplicativo seja de fato uma solução integrada, e não seja negligenciado pelas universidades. Além disso, foi apontado que o SOUGOV poderia ser mais amigável no primeiro acesso, e ter mais facilidade na recuperação de senha, devido à dificuldade de muitas pessoas em acessar pela primeira vez o aplicativo. É preciso considerar, também, a possibilidade da resistência à mudança, visto que o aplicativo representa uma mudança cultural, impulsionando os servidores e pensionistas no sentido de uma maior autonomia, reduzindo seu contato direto com o órgão.

Assim, a equipe aponta que o SOUGOV, para a CAPE, ainda não se adequa à sua realidade. Segundo o entrevistado 1, “há processos com alto nível de complexidade que o SOUGOV ainda não permite a tramitação no mesmo nível do SPA”. Além disso, tendo a CAPE um público mais idoso, acaba por encontrar muitas dificuldades. O entrevistado 2 aponta: “Os servidores de mais idade e os “analfabetos digitais” têm dificuldade em utilizar o app, visto ser necessário um *smartphone* com acesso à internet. Muitos não têm familiares para ajudar com o uso do app”. Nesse sentido, o entrevistado 3 chama a atenção para as dificuldades encontradas para os analfabetos que compõem o quadro da UFSC, de forma que o atendimento digital para este público se torna um grande problema. Assim, opta-se pela continuação do uso do SPA, conforme nos diz o entrevistado 5:

Os processos realizados pelo SPA possuem mais possibilidades de solicitações de demandas, possibilitando uma maior organização das mesmas. Exemplo, o servidor pode autuar um processo de averbação ou de desaverbação, ou então pode solicitar Alteração de Aposentadoria, Revisão ou simplesmente de solicitação. Desta Forma, os assuntos ficam mais claros e possíveis de serem organizados de uma forma mais satisfatória (ENTREVISTADO 5).

Quando questionados sobre as ações que esperavam da gestão, os entrevistados colocaram que acreditam que sejam necessárias palestras e cursos para o uso do Sougov, tanto para os solicitantes das demandas, como para os servidores que fazem o atendimento. Foi apontado que seria necessário um treinamento de como operacionalizar, com detalhes, cada um dos serviços disponibilizados no Sougov, de forma mais aprofundada, bem como a necessidade de treinamento para auxiliar os servidores que possuem dificuldade no momento de realizar a solicitação. Além disso, apontou-se para a necessidade de um canal em que fosse possível informar as dificuldades encontradas e os pontos a serem melhorados.

Diante da situação de que não há treinamentos mais aprofundados disponíveis, como veremos mais a diante, e por isso na UFSC as pessoas estão aprendendo na prática como utilizar

o Sougov, o entrevistado 3 aponta para a necessidade de uma equipe que pudesse se especializar no assunto:

Neste momento de adaptação, seria importante ter uma equipe que conheça bem o SOUGOV e que possa auxiliar os servidores com dificuldade de uso de tecnologia no passo a passo para acesso e utilização do sistema, pois enquanto todos os servidores não estiverem familiarizados com o SOUGOV ainda haverá dificuldades e resistência para fazer suas solicitações através dessa ferramenta.

Como necessidade de treinamento, apontou-se também para a questão de relatórios gerenciais no Sougov e consulta aos processos já atendidos. Ponto importante, já que o SPA permite tais ações, havendo a necessidade de que o Sougov permita também.

4.4 ATIVIDADES DE TREINAMENTO REFERENTES AO SOUGOV EXISTENTES ATÉ O MOMENTO

A fim de atender ao segundo objetivo específico, procurou-se conhecer as atividades de treinamento inerentes ao SOUGOV promovidas pelo Ministério da Economia e pela UFSC. Verificou-se que o Ministério da Economia promove uma série de treinamentos através da plataforma da ENAP e também da EVG, um portal da ENAP para a oferta de capacitação a distância. (EVG, 2022). Em consulta ao site da ENAP, localizou-se diversos cursos sobre transformação digital, mas nada sobre o SOUGOV (ENAP, 2022). Em consulta ao site da EVG, da mesma forma, localizou-se cursos sobre transformação digital, sobre o Portal Gov.br, mas nada sobre o SOUGOV (EVG, 2022). No portal do SOUGOV, do Ministério da economia, localizou-se alguns vídeos tutoriais, mas nenhum sobre os serviços da CAPE (SOUGOV, 2022).

Verificou-se também o Ministério da Economia realizou duas *lives*, chamadas de *webminar*, nos dias 27 de julho de 2021, e em 02 de setembro de 2021, trazendo informações sobre o desenvolvimento do aplicativo, quais serviços abarcaria, e instruções básicas de uso.

Com relação às capacitações realizadas pela própria UFSC, até o momento tem-se duas palestras realizadas com foco para os gestores, com informações gerais sobre o SOUGOV. Conforme entrevista realizada com a Divisão de Capacitação Continuada, a necessidade de treinamento já foi identificada, e consta no PDP 2022. Aguarda-se demais procedimentos e disponibilização de ministrante. Porém, as necessidades identificadas foram apontadas por apenas um setor na UFSC, e não houve nenhuma indicação detalhada do treinamento, de forma que implicaria em um treinamento possivelmente superficial.

4.4 COMO ACONTECEM AS CAPACITAÇÕES NA UFSC E A QUESTÃO DO SOU GOV

A fim de verificar se há aderência entre os treinamentos e as necessidades da CAPE, e assim atender ao terceiro objetivo específico, se fez necessário compreender como acontecem as capacitações na UFSC. Foi entrevistada a chefia da Divisão de Capacitação Continuada. Foram obtidas informações sobre o funcionamento do Levantamento de Necessidades e a Disponibilização dos treinamentos em geral, bem como a realidade do Sougov no que se refere a treinamentos na UFSC.

O entrevistado informou que, no que se refere a identificação das necessidades de treinamento, a Coordenadoria de Capacitação de Pessoas – CCP realiza uma consulta com todas as equipes anualmente (LNT). Até o ano passado esta consulta era realizada por meio de um formulário online onde as chefias deveriam preencher as necessidades de suas equipes após reunião e consulta com as mesmas. Este ano, conforme informou o entrevistado, o preenchimento se dará diretamente no sistema do órgão central, SIPEC.

O entrevistado também explicou como são definidas as prioridades de treinamento. O critério é o quantitativo de servidores que necessitam do treinamento. Outro critério é o contexto institucional, conforme explica:

São prioridades as necessidades que possuem maior quantitativo de servidores para atendimento. Outro critério é o próprio contexto institucional. Por exemplo, nos dois últimos anos temas envolvendo recursos /ferramentas digitais tiveram prioridade por conta do trabalho remoto.

Além disso, é realizada análise pelo órgão central. São identificadas necessidades comuns aos diversos órgãos federais, de forma que algumas dessas necessidades são atendidas pela ENAP, acessível a todos os órgãos.

A partir nas necessidades de treinamento levantadas no ano anterior, as que não forem atendidas por cursos da ENAP irão compor o Plano de Desenvolvimento de Pessoal – PDP do ano seguinte. Nesse caso, são abertos editais para a seleção de ministrantes que irão então propor cursos para que possam ser atendidas as necessidades previstas no PDP.

Quanto ao formato da capacitação, é definido pelo ministrante, juntamente com servidor da Divisão de Capacitação Continuada. O LNT é utilizado como base nesse momento, para definir o melhor formato do curso.

O entrevistado salienta que o SOUGOV despertou sim o olhar da Divisão de Capacitação Continuada para uma necessidade de capacitação, identificada em levantamento de necessidades de treinamento. Assim, foram realizadas palestras com o intuito de disseminar informações gerais sobre o novo aplicativo. O formato de atendimento, palestras para gestores, foi definido pela PRODEGESP, com o intuito de disseminar as informações disponíveis para os gestores, a fim de que estes pudessem compartilhar as informações com as equipes.

O entrevistado coloca que existe uma necessidade geral sobre sistemas do governo, na qual o SOUGOV faz parte, prevista no PDP 2022. Apesar de já identificada a necessidade, é necessário que se tenha um ministrante inscrito para que haja o treinamento por parte da UFSC. Importante destacar, no entanto, conforme entrevista, que as necessidades levantadas quanto ao SOUGOV são provenientes de uma única equipe, e que não foi solicitado um treinamento mais aprofundado.

4.5 ADERÊNCIA ENTRE TREINAMENTOS EXISTENTES E AS NECESSIDADES DA CAPE

Atendendo ao terceiro objetivo específico, o de verificar se há aderência entre os treinamentos e as necessidades da CAPE, foram analisados os treinamentos disponíveis em relação às necessidades da CAPE.

Conforme abordado, verificou-se que a CAPE necessita de um treinamento mais aprofundado, que explique como operacionalizar cada serviço no SOUGOV. Também necessita de treinamentos gerais para o público em geral, ensinando como fazer a solicitação de cada um dos serviços disponíveis.

Os treinamentos que se tem no momento não atendem às necessidades da CAPE, pois são superficiais, não contribuindo para resolver as dúvidas que surgem durante o atendimento dos processos. Além disso, seria necessário um treinamento para toda a comunidade universitária, e não apenas para os gestores, visto que é muito comum os usuários terem muitas dúvidas ao registrar suas demandas.

Assim, os treinamentos oferecidos pelo Ministério da Economia ou pela UFSC não foram suficientes para suprir as dúvidas da CAPE e impulsionar a utilização do SOUGOV. Além disso, ao não se mostrar de forma detalhada o tipo de treinamento necessário no momento do levantamento de necessidades, é possível que, quando houver novo treinamento, seja, da mesma forma, de forma superficial, e nesse sentido pouco contribuiria para redução das lacunas de treinamento identificadas.

4.6 AÇÕES DE TREINAMENTO PARA OS SERVIDORES DA CAPE - UMA PROPOSTA

Diante da realidade que se encontrou ao se observar a CAPE, o SOUGOV e os treinamentos existentes, fez-se uma proposta, a fim de atender ao quarto objetivo específico,

que seria o de propor ações de treinamento para os servidores da CAPE, no que se refere ao SOUGOV, a fim de desenvolver a equipe, para que possa melhor atender aos servidores.

Assim, propõe-se que sejam realizados treinamentos específicos para cada serviço do SOUGOV, tanto no sentido de ensinar quem irá atender à solicitação a como operacionalizar todo o processo, quanto no sentido de ensinar o usuário a abrir corretamente uma solicitação. Nesse sentido, propõe-se um treinamento sobre Auxílio-funeral e um sobre Averbação. Como serão lançados mais dois serviços, propõe-se que mais estes dois treinamentos entrem na agenda. Porém, como fica evidente que seja uma necessidade geral, de todas as universidades públicas federais, o ideal seria que a ENAP disponibilizasse esses treinamentos, a fim de que possa atingir a todas as universidades.

Para além dos treinamentos, identificou-se que é imprescindível que o Ministério da Economia abra algum canal de comunicação com os órgãos sobre o SOUGOV, para que seja possível diálogo no intuito de que a plataforma seja aprimorada. A falta de diálogo com os órgãos, ao nosso olhar, é um enorme problema à efetiva utilização do aplicativo pela UFSC, visto que o SOUGOV não foi definido como obrigatório pelo Ministério da Economia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SOUGOV foi criado com o objetivo da eficiência, criando a racionalização dos processos por meio da informatização destes, com a redução de tempo e consequentemente a redução de custos. Porém, a falta de um canal para que seja possível aos órgãos enviarem *feedbacks*, está comprometendo a eficiência proposta, visto que o SOUGOV, no momento, para a CAPE, está significando retrabalho, desperdício de tempo. Além disso, a elaboração de toda uma plataforma que não está sendo aderida, está em desacordo com o que propunha o projeto no que se refere à redução de custos.

Além disso, as dificuldades de acesso, principalmente das pessoas com maior idade, mostrou-se uma dificuldade para o uso do SOUGOV. Nesse sentido, a mudança de lógica de atendimento, do pessoal e acolhedor para o totalmente informatizado, mostrou-se uma barreira enorme para se transpor, especialmente no processo de Auxílio Funeral.

Para a CAPE, a adoção do SOUGOV para os processos de Averbação de Tempo de Contribuição e Auxílio Funeral significam perdas com relação ao que já se tinha, de forma que se optou por não utilizar o SOUGOV neste momento, até que a plataforma apresente uma melhor solução. Assim, neste caso, gerou-se uma contradição entre atender às determinações governamentais e atender aos servidores da UFSC da melhor forma e com eficiência.

Verificou-se enorme deficiência no que se refere a treinamentos referentes ao SOUGOV, de forma que o órgão se sente órfão de apoio para implementar o que é proposto. O Ministério da Economia realizou duas *lives* de apresentação do aplicativo, bem como a UFSC realizou duas palestras com foco nos gestores, tratando de forma abrangente as funcionalidades do SOUGOV. Nesse sentido, como a CAPE necessita de treinamentos aprofundados sobre o assunto, os treinamentos existentes não estão de acordo com o necessário.

A UFSC, por intermédio da Divisão de Capacitação Continuada, informa que em 2022 serão realizados treinamentos sobre o assunto. Mas, como se trata de um assunto comum a todas as universidades federais, entende-se que o ideal seria um treinamento que partisse do Ministério da Economia.

Nesse sentido, identificou-se como lacunas de treinamento a existência de capacitações aprofundadas sobre cada serviço disponível no SOUGOV, no sentido de como o usuário pode fazer a solicitação e, especialmente, no sentido de como se pode atender a demanda feita. Além disso, se fazem necessários treinamentos sobre como extrair informações pelo SOUGOV, como tirar relatórios e fazer consultas.

Porém, é importante deixar claro que, neste momento, o treinamento não será suficiente pois, inicialmente, seria necessário aprimoramento do aplicativo, a fim de que pudesse atender

às demandas da melhor forma possível. É preciso que o Ministério da Economia ouça os órgãos, pois, caso contrário, pode implicar na não concretização dos objetivos propostos para o SOUGOV, podendo este vir a se tornar apenas mais um sistema, e não uma solução integrada, como se propôs.

REFERÊNCIAS

BOHLANDER, George W, SNELL, Scott A.. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Cengage Learning; 3ª edição, 2014.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 05 mai. 2022.

_____. **Decreto nº 10.332**, de 28 de abril de 2020. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358>. Acesso em 28 mar 2022.

_____. **Decreto nº 10.382**, de 28 de maio de 2020. Institui o Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, altera o Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2019, que estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal, e remaneja, em caráter temporário, Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE para o Ministério da Economia. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.382-de-28-de-maio-de-2020-259144093#:~:text=D%20E%20C%20R%20E%20T%20A%3A-,Art.,que%20aderirem%20expressamente%20ao%20TransformaGov>. Acesso em 28 mar 2022.

_____. **Governo Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em 28 mar 2022.

_____. **Transformagov**. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/transformagov>. Acesso em 28 mar 2022.

_____. **Portal do Servidor**. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov/sou-gov-simples-e-digital-para-voce>. Acesso em 28 mar 2022.

CARVALHO, Antônio V. de; NASCIMENTO, Luís Paulo do; SERAFIM, Oziléa KG. **Administração de Recursos Humanos**. v. 1, rev. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

DENHARDT, Robert B. **Theories of Public Organization**. 4 ed. New York: Wadsworth Publishing, 2003.

DESSLER, G. (2014). **Administração de Recursos Humanos**. Tradução Cecília Leão Oderich. 3ª Edição. São Paulo: Pearson Education do Brasil.

ENAP. **Escola Nacional de Administração Pública**. Cursos Educação Executiva. Disponível em: <https://www.enap.gov.br/pt/cursos/educacao-executiva/capacita-gov-br>. Acesso em 07 jul 2022.

EVG. **Escola Virtual do Governo**. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/>. Acesso em 07 jul 2022.

FREITAS, L. P. **Gestão de Pessoas na Administração Pública**. Âmbito Jurídico. 2018. Disponível em: < <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-administrativo/gestao-de-pessoas-na-administracao-publica/> >. Acesso em: 16 Jun. 2022.

HEIDEMANN, Francisco. Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento. In: HEIDEMANN, Francisco; SALM, José Francisco. **Políticas públicas e desenvolvimento. Bases epistemológicas e modelo de análise**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, Editora Universidade de Brasília, 2014. p.23-49.

MANFREDINI, R.; FRON, E. D. A.; SELOW, D. M. **A importância da capacitação de servidores no setor público**. Vitrine Prod. Acad, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 300–650, Jul./Dez. 2015. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/54185045-A-importancia-da-capacitacao-de-servidores-no-setor-publico.html>>. Acesso em 16 jun 2022.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MARTINS, Sergio. PLANO DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA UFSC: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O PROCESSO DE TREINAMENTO. Dissertação UFSC, 2013.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2011.

MONTEIRO, Luis Felipe. **Desafios para a transformação digital no setor público brasileiro**. *Revista do TCU*, n. 145 (2020). Disponível em: <<https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/1662>> Acesso em 28 mar 2022.

MOREIRA, Sarah Tiburtino; FREITAS, Rodrigo Randow. **Treinamento de servidores públicos em universidades federais**. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/V05N01_10>. Acesso em 16 Jun 2022.

MOURA, L.M.F. de, LUCIANO, E.M., PALACIOS, R.A., WIEDENHÖFT, G.C. **Exclusão Digital em processos de Transformação Digital: uma revisão sistemática de literatura**. *Revista Gest@o.Org*, V. 18, Edição 2, 2020, p. 198-213 ISSN: 1679-1827. Disponível em: <<file:///C:/Users/04321843928/Downloads/Dialnet-ExclusaoDigitalEmProcessosDeTransformacaoDigital-7809229.pdf>>. Acesso em 28 mar 2022.

PALUDO, Augustinho. **Administração Pública**. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier. 2020. Disponível em:< <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/8896> >. Acesso em: 16 Jun 2022.

SOUGOV. **SOUGOV**. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov.br/tutoriais-aplicativo-sou-gov.br>. Acesso em 07 jul 2022.

UFSC. **CAPE**. Disponível em: <https://prodegesp.ufsc.br/dap/cape/>. Acesso em 07 jul 2022.

_____. Relatório de Gestão 2021. Disponível em: <https://dpgi-seplan.ufsc.br/relatorio-de-gestao/>. Acesso em 12 set 2022.

_____. **Catálogo de Serviços**. Disponível em: <https://prodegesp.ufsc.br/catalogo-de-servicos/>. Acesso em 07 jul 2022.

_____. **Averbação de Tempo de Contribuição**. Disponível em: <https://prodegesp.ufsc.br/dap/cape/averbacao-de-tempo-de-contribuicao/>. Acesso em 07 jul 2022.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. São Paulo: Bookman, 2004.