

**Consumo Sustentável: redução do consumo de papel na Universidade Federal do Acre com a Implantação do SEI**

**DAILTON ALBUQUERQUE DE FARIAS**  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

**DIANA VAZ DE LIMA**  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

**ANNE VALÉRIA NASCIMENTO DE ANDRADE**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE (UFAC)

## **Consumo Sustentável: redução do consumo de papel na Universidade Federal do Acre com a Implantação do SEI**

### **1. Introdução**

A inovação tem surgido como a grande solução dos diversos gargalos enfrentados durante anos na administração pública, em especial, os custos, a falta de presteza e a transparência na prestação de serviços (ARAÚJO, 2018). Visando sanar tais problemas, o Governo Federal, por meio de iniciativa conjunta entre instituições, lançou o Processo Eletrônico Nacional (PEN), com objetivo de melhorar o “desempenho dos processos da Administração Pública, com ganhos em agilidade, produtividade, transparência e satisfação do público usuário e redução de custos” (SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO et al., 2015, p. 07).

O PEN engloba três ferramentas: (i) o Sistema Eletrônico de Informações (SEI); (ii) o Barramento de Integração do SEI; e (iii) o Protocolo Integrado. No caso do SEI, foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região tendo como objetivo principal a tramitação de processos 100% digital, trazendo diversos benefícios, entre eles, a redução no tempo de tramitação, a redução dos custos com uso do papel e a redução de serviços de impressão (ENAP, 2016). O Barramento Integrado do SEI consiste na possibilidade de tramitação de processos e documentos, com segurança, entre instituições que o aderiu, reduzindo gastos em serviços de postagem e agilizando as interações, tendo em vista a rapidez de envio e recebimento de documentos (BRASIL, 2015a). Quanto ao Protocolo Integrado, consiste em uma plataforma única na qual todos os processos das entidades que efetuaram a adesão ao sistema estão disponíveis para consulta, disponibilizando dados referentes à movimentação dos mesmos, possibilitando, facilmente, que o cidadão colete informações de seu interesse sem precisar se deslocar até o órgão de origem (BRASIL, 2015b).

No atual cenário econômico, a escassez de recursos apresenta-se como a grande barreira para a prestação de serviços de qualidade (SANTOS, 2016). Nesse sentido, a inovação tecnológica tem se apresentado como uma ferramenta atraente às organizações que desejam melhorar seus serviços (NEVES e ARRUDA FILHO, 2018). Uma dessas inovações é a virtualização de processos. Moraes (2016) estima que a implantação de uma ferramenta desta natureza pode reduzir, em média, 52% do tempo gasto na tramitação dos processos em comparação aos movimentados fisicamente. Além disso, uma análise prévia demonstra, também, uma grande redução de gastos com insumos (papel, toner, impressoras) e de mão de obra (número de servidores).

No caso do consumo de papel, além da economia financeira que pode vir a ser gerada com a implantação do SEI, há de se considerar que a sua produção implica no corte de árvores e no consumo de muitos recursos naturais, tais como água e energia elétrica (SOUTO-MAIOR e BOCASANTA, 2019). Sendo assim, devido às estruturas mais complexas das Instituições de Ensino Superior, há demandas por uma gestão ambiental com ações voltadas à eficiência dos recursos públicos (BRANDLI, FRONDOLOSO, FRAGA, VIEIRA e PEREIRA, 2012).

Como a discussão sobre a redução do papel, além de econômica, também envolve a gestão socioambiental e o consumo sustentável das entidades (SOUSA e CARVALHO, 2015; CRUZ, 2016; ARAÚJO, FREITAS e ROCHA, 2017), este estudo pode estimular que outras instituições públicas optem por buscar ações nesse sentido. Dessa forma, essas organizações inovam considerando as três dimensões da sustentabilidade, especialmente às dimensões econômica e ambiental, de forma a levar novas perspectivas para a gestão da inovação (BARBIERI, VASCONCELOS, ANDREASSI e VASCONCELOS, 2010).

Diante desse cenário, o objetivo deste estudo é analisar como a implantação do processo eletrônico de informações (SEI) no ano de 2020 afetou o consumo de papel na

Universidade Federal do Acre (UFAC), bem como a economia gerada com essa medida. Para tratar a questão da pesquisa, foram levantadas informações junto ao setor de almoxarifado e de contabilidade sobre o consumo de papel e a economia gerada no ano de 2020 comparativamente ao ano de 2019. Para “neutralizar” o efeito da pandemia da Covid-19 sobre os resultados, tendo em vista que a partir de março de 2020 grande parte dos servidores passaram a trabalhar em *home office*, foi feita uma análise em separado dos três primeiros meses de 2020, quando as atividades estavam funcionando presencialmente.

## **2. A Redução de Papel e o Plano de Logística Sustentável**

Um tema muito discutido atualmente é a sustentabilidade ambiental, consequentemente, a cultura sustentável vem despertando interesse por parte dos órgãos e entidades governamentais (WARKEN, HENN e ROSA, 2014). Esses movimentos iniciaram com a preocupação por partes de alguns países em relação ao desgaste da natureza e na reflexão entre desenvolvimento e sustentabilidade (BORGES e ELIAS, 2020). Em vista disso, houve uma movimentação global acerca dos problemas ambientais e o marco foi a Conferência das Nações Unidas Sobre Meio Ambiente que ocorreu em Estocolmo no ano de 1972 (BENITES, 2019).

Essa movimentação mundial repercutiu no Brasil, especificamente na Administração Pública Federal (APF). Como integrantes da APF, as universidades iniciaram movimentos em prol da sustentabilidade por meio da realização de declarações conjuntas e a instituição de compromissos com o desenvolvimento sustentável (DRAHEIN, LIMA e COSTA, 2020). Ademais, as Universidades Federais assumem o compromisso de realizarem ações de sustentabilidade ambiental por meio de força normativa, nomeadamente por meio da elaboração do Plano de Gestão de Logística Sustentável (PLS), de acordo com o Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

O PLS se apresenta como uma ferramenta que estabelece critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável (BRASIL, 2012). Na elaboração do plano, a Instrução Normativa nº 10, de 14 de novembro de 2012, estabelece requisitos mínimos como práticas de sustentabilidade e racionalização de materiais. A redução no consumo de papel é uma das práticas de sustentabilidade que devem ser realizadas pela APF, bem como faz parte das sugestões de boas práticas de ações em sustentabilidade sobre materiais de consumo (BRASIL, 2012b).

Outrossim, a racionalização do consumo de papel e processo eletrônico é um dos indicadores de sustentabilidade estabelecido pelo Tribunal de Contas da União (TCU) ao estabelecerem o Índice de Acompanhamento da Sustentabilidade na Administração, o IASA (BRASIL, 2017), cujo objetivo é verificar como estão as ações em sustentabilidade na APF, especialmente sobre as práticas de impressão, a adoção de sistemas informatizados para o trâmite e gestão dos processos eletrônicos e sobre o monitoramento do consumo de papel (BRASIL, 2017).

Logo, percebe-se a preocupação em relação aos atos de consumo por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, especificamente no tocante à necessidade na redução do consumo de papel e na instituição de sistemas informatizados conforme estipula um dos indicadores de sustentabilidade do IASA do Tribunal de Contas da União (BRASIL, 2017).

## **3. Contexto**

A primeira iniciativa de processo eletrônico no Brasil surgiu no âmbito do Poder Judiciário, com a expedição da chamada “Lei do Fax” (Lei. 9.800/99), que possibilitou o uso de meios eletrônicos, permitindo as partes utilizassem sistemas para a transmissão de dados

em atos processuais. Porém, como manteve, ainda, a exigência de apresentar os documentos originais ao juízo, pouco ajudou para o verdadeiro processo eletrônico (SOARES, 2012).

Somente em 2001, com a edição da Lei n° 10.259/2001, que instituiu os Juizados Especiais, versou-se sobre a prática de atos totalmente de forma eletrônica, sem necessidade de apresentar documentos comprobatórios em juízo. Porém, mesmo havendo a previsão legal, o processo eletrônico só ganhou força a partir da edição da Lei n.º 11.419/2006, que, de fato, trouxe a expressão de informatizar os processos. Tal lei é considerada o marco regulatório brasileiro, no uso da tramitação de processos de forma eletrônica (SOARES, 2012).

Nesse sentido, com a evolução da implantação do processo eletrônico, diversos estudos passaram a surgir com objetivo de avaliar os possíveis benefícios desse mecanismo. Teixeira e Rêgo (2017) avaliaram a adoção do processo eletrônico no Tribunal de Justiça do Distrito Federal – TJDF e identificaram, dentre outros achados, a redução de custos como um dos benefícios do processo eletrônico, especialmente, diminuindo o consumo de tinta, papel, combustível e outras ferramentas administrativas.

Deus e Farias (2015) avaliaram a adoção do processo eletrônico no Tribunal de Contas da União e, assim como no estudo anterior, também identificaram a redução de custos como um dos benefícios do processo eletrônico, no entanto, as autoras foram além ao salientarem os benefícios ambientais que a redução do consumo de papel apresenta. Por fim, Fulton, Farias, Alfínto e Almeida (2018, p. 1023) analisaram a adoção do SEI no Ministério da Justiça e, apesar do estudo não ter o objetivo de analisar diretamente os benefícios do SEI, eles pontuaram que a sua adoção “reduziu enormemente a utilização de papel na organização”.

Como se pode observar, reduzir custos tem sido um dos principais objetivos das instituições e atingir essa meta tem garantido a sobrevivência delas (XAVIER, CAMARGO, BIEGELMEYER e ZANANDREA, 2016). Ademais, a racionalização de materiais e serviços é um dos requisitos mínimos a cumprir no PLS (BRASIL, 2012b) e que faz parte dos indicadores de sustentabilidade do TCU (BRASIL, 2017). Neste sentido, a UFAC almejando todos esses benefícios, e ainda, por força do Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015, que em seu Art. 22, § 1º, estabeleceu que "o uso do meio eletrônico para a realização de processo administrativo deverá estar implementado no prazo de dois anos, contados da data de publicação deste Decreto" (BRASIL, 2015c), se viu obrigada a implantar o Processo Eletrônico.

O Decreto n° 9.739, de 27 de março de 2019, em seu inciso IX do art. 6º, definiu que, no pedido de autorização de concurso público, as propostas conteriam informações sobre a implantação do sistema de processo eletrônico administrativo e de soluções digitais (Brasil, 2019). Deste modo, a administração da UFAC, por meio da Portaria n° 2.286, de 26 de julho de 2019, criou a Comissão de Implantação do Sistema Eletrônico de Informação, definindo como data de implementação o dia 02/01/2020. Tal data chegou a deixar alguns servidores apreensivos, inclusive, muitos alegavam que iniciar o ano de 2020 com o novo sistema implantado seria algo muito ambicioso, tendo em vista o tamanho da ação.

Registre-se que, segundo Pinho (2012, p. 293), o processo eletrônico é o procedimento “que tenha todos os seus atos realizados por meio eletrônico, sem que se cogite de um processo físico, através de um sistema de segurança de certificação digital que assegura a veracidade das informações ali contidas”. Para Rover (2008), o processo eletrônico pode ser definido como a total informatização de um conjunto mínimo e significativo de ações e, por consequência, de documentos organizados em uma forma determinada e diversificada de fluxos que garanta a esses documentos, individual e em conjunto, autenticidade, integridade e temporalidade.

O fato é que os gestores da UFAC sempre se pautaram na cultura do papel: dados obtidos junto ao almoxarifado da entidade mostram que em 2018 foram consumidas cerca de 4.600 resmas de papel. Em 2019, esse consumo chegou a atingir 4.808 resmas de papel,

totalizando nesse período de dois anos um gasto de cerca de R\$ 151.000,00. Vale ressaltar que a UFAC já utilizava um Sistema de Informação Eletrônico – SIE, porém, ele não era usado como uma ferramenta que pudesse agilizar as demandas e eliminar o uso do papel. Este sistema servia apenas como um mecanismo de controle processual, simplesmente para saber onde o processo se encontrava.

Assim, diante dessa cultura intrínseca da instituição, o presente estudo pauta-se na seguinte questão problema: *A implantação do processo eletrônico, na Universidade Federal do Acre, reduziu o nível de consumo de papel na Universidade?* E objetiva, de forma geral, analisar como a implantação do processo eletrônico de informações (SEI) no ano de 2020 afetou o consumo de papel na Universidade Federal do Acre (UFAC), bem como a economia gerada com essa medida.

Partindo da premissa de que a presente pesquisa se desenrolou em uma instituição específica, o método utilizado é o de um estudo de caso, de caráter exploratório, por tratar-se de algo ainda não explorado no âmbito em que foi estudado, e, ainda, descritivo, pois contou com levantamento de dados, análise e interpretação destes, e descrição dos impactos no consumo de papel na UFAC, com a implantação do SEI. (Gil, 2002).

#### 4. Resultados

Em 2019, o consumo médio mensal de papel na UFAC foi de 400,67 resmas, totalizando um valor médio de custo de R\$ 6.434,41 por mês. No ano, foram utilizadas 4.808 resmas de papel, resultando em um gasto aproximado anual de R\$ 77.212,28. Em 2020, o consumo médio mensal foi de 96,5 resmas, o que em valor financeiro girou em torno de R\$ 1.549,72 por mês. No ano, foram utilizadas 1.158 resmas, resultando um gasto total anual de aproximadamente R\$ 18.596,47.

Esses valores demonstram que a implantação do SEI reduziu em torno de 76% o consumo de papel na UFAC. Em valores financeiros essa redução corresponde a R\$ 58.615,81 no ano. A Tabela 1 apresenta esses dados de forma detalhada.

**Tabela 1 - Consumo de papel na UFAC nos anos de 2019 e 2020**

	Média mensal (resmas)	Valor médio mensal	Quantidade anual de resmas	Gasto anual
2019	400,67	R\$6.434,41	4.808	R\$77.212,28
2020	96,5	R\$1.549,72	1.158	R\$18.596,47
Total de redução	304,17	R\$4.884,69	3.650	R\$58.615,81
<b>Percentual de redução</b>				<b>75,92%</b>

Fonte: Elaborada pelo Autor

É importante considerar que devido a pandemia da Covid-19 a UFAC operou em grande parte do ano de 2020 em *home office*, o que, certamente, independentemente da implantação do SEI, afetaria o consumo de papel. Nesse sentido, optou-se por comparar o consumo médio de papel apenas nos períodos em que os servidores da UFAC operaram presencialmente no ano de 2020 (janeiro a março de 2020), em relação ao mesmo período de 2019 (janeiro a março de 2019). A partir dessa análise, foi possível constatar uma redução de consumo de papel na Universidade Federal do Acre em torno de 38,8%. Em valores financeiros, essa redução corresponde a R\$ 7.386,27, em 3 meses. A tabela 2 apresenta esses dados de forma detalhada.

**Tabela 2 - Consumo de papel nos meses de janeiro a março, nos anos de 2019 e 2020.**

Ano	Média mensal (resmas) janeiro a março	Valor médio mensal (R\$) janeiro a março	Quantidade total de resmas	Gasto total
2019	395	R\$6.342,70	1.185	R\$19.028,10
2020	241,67	R\$3.880,98	725	R\$11.641,83
Total de redução	153,33	R\$2.461,72	460	R\$7.386,27
<b>Percentual de redução</b>				<b>38,81%</b>

Fonte: Elaborada pelo Autor

Como se pode observar, apesar dos valores de redução serem menores, quando comparado os três meses de trabalho presencial (janeiro a março de 2019 e 2020 – tabela 2) com o período anual (*home office* e presencial 2019 e 2020 – tabela 1), a redução no consumo de resmas de papel é evidente. Ademais, é importante considerar que o SEI vem sendo utilizado pelos servidores da UFAC durante toda a pandemia da Covid-19 como ferramenta crucial para que esse novo método de trabalho seja possível, afinal, sem o SEI, todos os processos da instituição ainda tramitariam em papel, exigindo, dessa forma, a presença dos servidores no ambiente da instituição.

Obviamente, a exigência dos servidores no ambiente da universidade, juntamente com a continuidade do processo físico (papel), elevaria o consumo de papel apresentado no ano de 2020, na tabela 1. Portanto, não se pode alegar que a redução total de consumo de papel no ano de 2020 (75,92%) se dê apenas pelo *home office*, sem levar em consideração a existência de um sistema que possibilitou a execução dessa modalidade de trabalho. Essa é uma limitação da presente pesquisa que pode ser explorada em momento oportuno, especificamente, após a retomada do trabalho presencial.

Por último, a UFAC mostra-se como organização inovadora sustentável, pois, mesmo durante a pandemia, foi capaz de inovar com eficiência em condições econômicas, sem deixar de lado sua responsabilidade ambiental, demonstrando apresentar duas características essenciais: a inovadora e orientada para a sustentabilidade (Barbieri *et al.*, 2010).

## 5. Contribuição Tecnológica-Social

Este relato técnico teve como objetivo apresentar como a implantação do processo eletrônico de informações (SEI) no ano de 2020 afetou o consumo de papel na UFAC e a economia gerada com essa medida. Foi apresentado que, além da economia financeira gerada com a implantação do SEI, ela também evitou o corte de centenas de árvores e reduziu o consumo de muitos recursos naturais. Como se pode observar, a perspectiva do lançamento do Processo Eletrônico Nacional (PEN) trouxe à tona, ao menos, dois aspectos a serem debatidos à luz deste relato: a melhora do desempenho dos processos da Administração Pública com a implantação do SEI e, conseqüentemente, a redução do consumo de papel. Este relato traz adicionalmente a necessidade de estimular no âmbito das entidades públicas o consumo sustentável, mostrando que essa discussão, inclusive, está contemplada como prática de sustentabilidade no Plano de Logística Sustentável (PLS) e é objeto de avaliação por parte do TCU.

No tocante à redução do papel, ela veio como efeito direto da implantação do SEI, não se vislumbrando quaisquer óbices uma vez que já essa externalidade já era esperada. Os números são facilmente calculados, na medida que a redução do consumo de papel implicou no consumo de menos recursos públicos. Em tempos de Covid-19, a medida se mostrou ainda mais necessária, já que entre as medidas para a contenção da pandemia foram incluídas restrições de circulação de pessoas e apresentadas recomendações para o isolamento domiciliar, com a conseqüente diminuição da força de trabalho presencial. Essas recomendações vieram apoiadas nas Instruções Normativas SEDGG-SGP nº 19, 20 e 21,

publicadas em março de 2020, segundo a qual os órgãos e entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, quanto ao trâmite de documentos e processos entre si, deveriam utilizar o barramento de serviços do PEN para o trâmite de processos entre os órgãos, independentemente da tecnologia adotada. As referidas instruções normativas ainda trouxeram a recomendação de que era imprescindível que os órgãos e entidades que viesse a utilizar o SEI dessem ampla divulgação do módulo de consulta de processos, de modo a facilitar o amplo acesso externo aos processos e documentos em tramitação em que não haja restrição de acesso legal devidamente fundamentada.

## Referências

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR ISO 27001:2013**: Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Rio de Janeiro, 2013.

ARAÚJO, Juliana Maria. Inovação de processos: implementação do Sistema Eletrônico de Informações na Universidade de Brasília. 2018. Dissertação de Mestrado (Gestão Pública). Universidade de Brasília. Disponível em: <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/32680>> Acesso em: 12 ago. 2020.

ARAÚJO, Selma Maria de; FREITAS, Lúcia Santana de; ROCHA, Vânia Sueli Guimarães. Gestão Ambiental: práticas sustentáveis nos campi de uma IFES. **REUNIR: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, v. 7, n. 3, 2017.

BARBIERI, José Carlos et al. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposições. **Revista de Administração de Empresas**, v. 50, p. 146-154, 2010.

BENITES, Mauren Corrêa dos Santos et al. Práticas de sustentabilidade nos institutos federais de educação, ciência e tecnologia brasileiros: um estudo dos planos de gestão de logística sustentável. 2019. Dissertação apresentada ao Mestrado Acadêmico em Administração. Santana do Livramento: Unipampa.

BORGES, Aerlen Clíssia Freitas. A matriz de Acompanhamento e Avaliação–A&A para o sistema de gestão ambiental municipal. **GIGAPP Estudos Working Papers**, v. 7, n. 140-149, p. 158-173, 2020.

BRANDLI, Luciana Londero et al. Avaliação da presença da sustentabilidade ambiental no ensino dos cursos de graduação da Universidade de Passo Fundo. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 17, p. 433-454, 2012.

BRASIL (2012a). *Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012*. Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP.

BRASIL (2012b). *Instrução Normativa nº 10, de 12 de novembro de 2012*. Estabelece regras para elaboração dos Planos de Gestão de Logística Sustentável de que trata o art. 16, do Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, e dá outras providências.

BRASIL (2015a), Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Barramento Integrado do PEN. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/pensei/barramento>>. Acesso em: 26 set. 2019.

BRASIL (2015b), Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Protocolo Integrado do PEN. [S.I], [2015]. Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/servicos/servicos-do-mp/protocolo-integrado>>. Acesso em: 27 set. 2019.

BRASIL (2015c). Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm)>. Acesso em: 27 set. 2019.

BRASIL (2017). Tribunal de Contas da União. **Acórdão nº 1056/2017 – TCU – Plenário**. Relator: André Luís de Carvalho. Sessão de 24/5/2017.

BRASIL (2019), Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2019. 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 - SIORG. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/D9739.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9739.htm)> Acesso em: 27 set. 2019.

CRUZ, Isabel Silva. Consumo sustentável e ambiente: o papel do Estado e das políticas públicas na inculcação de disposições ambientalistas. **Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto**, v. 32, 2016.

DE DEUS, Lígia Francisco; FARIAS, Josivania Silva. A adoção do processo eletrônico de controle externo (e-TCU) no Tribunal de Contas da União: a experiência dos gestores envolvidos. **RAI Revista de Administração e Inovação**, v. 12, n. 2, p. 270-292, 2015.

DRAHEIN, Alfred Douglas; DE LIMA, Edson Pinheiro; DA COSTA, Sérgio Eduardo Gouvêa. Ferramentas para avaliação da sustentabilidade nas operações de serviço em instituições de ensino superior. **Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade**, v. 9, n. 1, p. 17156, 2020.

ENAP. Relato de Experiência: O Processo Eletrônico Nacional e a solução que revolucionou a gestão dos processos administrativos governamentais, 2016. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2725>. Acesso em: 26 set. 2019.

FULTON, Denise de Carvalho Pires et al. Adoção do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) pelo Ministério da Justiça: uma avaliação na ótica de usuários. **Revista do Serviço Público**, v. 69, n. 4, p. 1015-1036, 2018.

GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

MORAES, Fausto Cruzeiro de et al. Processo administrativo eletrônico-plano de implantação na Controladoria Geral do Estado de Goiás. 2016.



NEVES, Jomar Nascimento; FILHO, Emílio José Montero Arruda. Innovation in the adoption of the electronic judicial process–EJP. **Revista de Administração da UFSM**, v. 13, n. 2, p. 376-393, 2020.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Direito Processual Civil Contemporâneo. 4 ed. São Paulo: Saraiva, v.1, 2012.

ROVER, Aires José. Definindo o termo processo eletrônico, 2008. Disponível em: <[https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/conceito\\_processo\\_eletronico\\_aires.pdf](https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/conceito_processo_eletronico_aires.pdf)>. Acesso em: 24 fev. 2020.

SANTOS, Vanessa Marinho dos. **Qualidade percebida e satisfação do consumidor quanto à prestação de serviços do restaurante universitário da UFPE**. 2016. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO et al (2015). Sistema Eletrônico de Informações: Manual do Usuário Versão 2.5.1. Brasília, 2013. Disponível em: <[https://www.tjpr.jus.br/documents/19052/13563258/Manual\\_do\\_Usuario\\_SEI\\_2+5+1.pdf/79197be2-51c7-3ecd-b3b1-221de387dedf](https://www.tjpr.jus.br/documents/19052/13563258/Manual_do_Usuario_SEI_2+5+1.pdf/79197be2-51c7-3ecd-b3b1-221de387dedf)> Acesso em: 08 ago. 2020.

SOARES, Tainy de Araújo. Processo judicial eletrônico e sua implantação no Poder Judiciário brasileiro. **Revista JusNavigandi, Teresina**, 2012.

SOUSA, Evangelina da Silva; DE CARVALHO, Denis Barros. Educação para gestão ambiental: um estudo dos instrumentos propostos pela administração pública federal voltados ao consumo sustentável. **Revista Brasileira de Educação Ambiental (RevBEA)**, v. 10, n. 2, p. 283-300, 2015.

SOUTO-MAIOR, Cesar Duarte; BOCASANTA, Stephane Louise. Consumo Sustentável: Ações para redução do consumo de papel em um banco regional de Santa Catarina. **Revista Metropolitana de Governança Corporativa (ISSN 2447-8024)**, v. 4, n. 1, p. 37-49, 2019.

TEIXEIRA, Janaina Angelina; RÊGO, Mariana Carolina Barbosa. Inovação no sistema judiciário com a adoção do processo judicial eletrônico em um Tribunal de Justiça Brasileiro. **Revista Ciências Administrativas**, v. 23, n. 3, p. 369-384, 2017.

WARKEN, Ines Liani Menzel; HENN, Veridiana Jéssica; ROSA, Fabricia Silva da. Gestão da sustentabilidade: um estudo sobre o nível de sustentabilidade socioambiental de uma instituição federal de ensino superior. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, v. 4, n. 3, p. 147-166, 2014.

XAVIER, Lisânia Doberstein et al. Gestão Estratégica de Pessoas e Redução de Custos: Um Estudo de Caso no Setor de Logística de uma Empresa. **XVI Mostra de Iniciação Científica**, 2016.