



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

João Batista Fontes Neto

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS NA EXECUÇÃO DE TAREFAS
ADMINISTRATIVAS: O CASO DO SIGAA NA UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SERGIPE**

São Cristóvão, SE

2017

João Batista Fontes Neto

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS NA EXECUÇÃO DE TAREFAS
ADMINISTRATIVAS: O CASO DO SIGAA NA UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Secretariado Executivo, da
Universidade Federal de Sergipe (UFS, SE),
como requisito parcial para obtenção do título
de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Orientador: Prof.^a Me. Augusto César Vieira dos Santos.

São Cristóvão, SE
2017

João Batista Fontes Neto

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS NA EXECUÇÃO DE TAREFAS
ADMINISTRATIVAS: O CASO DO SIGAA NA UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SERGIPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Secretariado Executivo, da
Universidade Federal de Sergipe (UFS, SE),
como requisito parcial para obtenção do título
de **Bacharel em Secretariado Executivo**.

Aprovado em ____ de ____ de ____:

Augusto César Vieira dos Santos, Me (UFS)
(Presidente/Orientador)

Jefferson David Araújo Sales, Dr. (UFS)

Manuela Ramos da Silva, Dra. (UFS)

São Cristovão, SE

2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu orientador Augusto César Vieira dos Santos pela ajuda prestada em minhas orientações e pelo ensino dedicado a mim para conclusão deste trabalho. Aos meus pais que sempre me apoiaram em minhas decisões, sempre me fortalecendo e ajudando em todos os momentos da minha vida. Em especial, minha esposa que sempre me deu forças para continuar nos momentos de dificuldades encontrados durante a realização deste trabalho.

RESUMO

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS NA EXECUÇÃO DE TAREFAS ADMINISTRATIVAS: O CASO DO SIGAA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

AUTOR: João Batista Fontes Neto
ORIENTADOR: Augusto César Vieira dos Santos

Este trabalho científico visa identificar a percepção dos técnicos administrativos da PROGRAD sobre o SIGAA na UFS, e a influência do sistema no desenvolvimento das atividades administrativas realizadas pelos profissionais deste setor. Portanto, este estudo tem como objetivo principal identificar os efeitos decorrentes da utilização do SIGAA nas funções que são desempenhadas na Universidade Federal de Sergipe. Sobre a metodologia, este trabalho utilizou como ferramenta de pesquisa o questionário eletrônico contendo 28 perguntas, sendo 6 questões subjetivas e 22 objetivas. As perguntas foram destinadas aos técnicos administrativos da PROGRAD, sendo respondidas por 20 destes. A pesquisa mostrou que o SIGAA proporcionou benefícios na elaboração das tarefas e no desenvolvimento das atividades dos técnicos. No planejamento diário da rotina dos técnicos da PROGRAD os entrevistados considerou o SIGAA como ferramenta importante para o setor, suprimindo as necessidades de trabalho. A percepção dos servidores revelou que a implantação do SIGAA trouxe melhorias no desempenho das suas atividades, possibilitando desenvolver o planejamento da rotina de maneira eficiente e com maior agilidade, trazendo melhores resultados ao setor de trabalho. No entanto, o estudo retrata que apesar de existir treinamento para o manuseio desta ferramenta no ingresso do seu trabalho, ainda há necessidade de outros cursos que possam sanar as dúvidas e aprimorar o conhecimento sobre esta tecnologia.

Palavras-chave: Tecnologia, Organizações, Procedimentos Acadêmicos.

ABSTRACT

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN THE IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE TASKS: THE CASE OF SIGAA IN THE FEDERAL UNIVERSITY OF SERGIPE

AUTHOR: JOÃO BATISTA FONTES NETO

ADVISOR: AUGUSTO CÉSAR VIEIRA DOS SANTOS

This scientific work aims to identify the perception of the administrative technicians of PROGRAD on the SIGAA in UFS, and the influence of the system in the development of the administrative activities carried out by the professionals of this sector. Therefore, this study has as main objective to identify the effects resulting from the use of SIGAA in the functions that are performed at the Federal University of Sergipe. About the methodology, this work used as a research tool the electronic questionnaire containing 28 questions, 6 questions being subjective and 22 being objective questions. The questions were addressed to PROGRAD's administrative staff, and 20 of them were answered. The research showed that SIGAA provided benefits in the elaboration of the tasks and in the development of the technicians' activities. In the daily routine planning of PROGRAD technicians the interviewees considered SIGAA as an important tool for the sector, supplying the work needs. The perception of the servers revealed that the implementation of SIGAA brought improvements in the performance of its activities, allowing to develop routine planning in an efficient and agile way, bringing better results to the work sector. However, the study portrays that although there is training to handle this tool at the entrance of their work, there is still a need for other courses that can solve doubts and improve knowledge about this technology.

Keywords: Technology, Organizations, Academic Procedures.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1-	Frequência das idades dos Participantes.....	30
-----------	--	----

ABREVIATURAS E SIGLAS

DAA	Departamento da Administração Acadêmica
DEAPE	Departamento de Apoio Didático-Pedagógico
DELIB	Departamento das Licenciaturas e Bacharelados
IES	Instituição de Ensino Superior
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
SI	Sistema de Informação
SIG	Sistema de Informação Gerencial
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas
TI	Tecnologia da Informação
UFS	Universidade Federal de Sergipe

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Categorias e Elementos de Análise.....	34
---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo Proposto Do Sistema De Informações Gerenciais.....	24
Figura 2 – Modelo Administrativo.....	29

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1-	Faixa etária dos entrevistados.....	35
Gráfico 2-	Cargo e ocupação dos participantes.....	35
Gráfico 3-	Grau de escolaridade dos participantes.....	36
Gráfico 4-	Importância do SIGAA na execução do planejamento diário.....	37
Gráfico 5-	A implantação do SIGAA no planejamento de rotina.....	37
Gráfico 6-	SIGAA como ferramenta que permite alcançar os objetivos na rotina do setor.....	38
Gráfico 7-	Opinião dos profissionais com relação ao ambiente gráfico do sistema	39
Gráfico 8-	Existência de ferramentas internas que facilitam o planejamento.....	39
Gráfico 9-	Existência de manual para utilização do sistema.....	40
Gráfico 10-	Possibilidade de benefícios trazidos pela Tecnologia de Informação para as tarefas.....	41
Gráfico 11-	A TI como ferramenta indispensável para o desempenho das atividades.....	41
Gráfico 12-	SIGAA como ferramenta fundamental no controle da rotina no setor.....	42
Gráfico 13-	Satisfação dos profissionais com a implantação do sistema no setor no controle das rotinas.....	42
Gráfico 14-	Possibilidade de controle das rotinas, sem o auxílio do SIGAA.....	43
Gráfico 15-	Os relatórios no controle da execução das tarefas do setor.....	44
Gráfico 16-	Pontos positivos mais relevantes sobre o SIGAA.....	45
Gráfico 17-	Facilidade no uso das ferramentas do SIGAA.....	46
Gráfico 18-	Impacto causado pela implantação do SIGAA.....	46
Gráfico 19-	Presença de dificuldade técnica na utilização do sistema.....	47
Gráfico 20-	Pontos negativos mais relevantes sobre o SIGAA.....	48
Gráfico 21-	Ausência de treinamento no ingresso ao trabalho nas funções do setor	48
Gráfico 22-	Existência de treinamento do SIGAA ao longo do tempo de trabalho.....	49

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	OBJETIVO GERAL.....	19
2.1	OBJETIVO ESPECIFICO.....	19
3	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
3.1	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	20
3.2	SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL.....	23
3.3	TAREFAS ADMINISTRATIVAS.....	27
3.4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICA (SIGAA).....	29
4	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	32
5	RESULTADOS	34
6	CONCLUSÃO	50
	REFERÊNCIAS	52
	APÊNDICES	
	APÊNDICE A	

1 INTRODUÇÃO

Atualmente vivencia-se a era em que os artefatos tecnológicos são capazes de auxiliar as tarefas cotidianas das pessoas, simplificando o dia a dia dos usuários e organizações. Logo, observa-se que sua importância não se limita apenas ao uso por pessoas físicas, sendo também fundamentais para grande parte das instituições e, desta forma, favorecendo o desenvolvimento dos sistemas de informação (SI).

Nesse contexto, as organizações, em geral, fazem uso da tecnologia de informação (TI) que, segundo Cruz (2010, p.41), é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar e ou processar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo. Isto é possível devido ao uso de componentes da tecnologia como: *hardware* e seus dispositivos periféricos, *software* e seus recursos, sistemas de telecomunicações e gestão de dados e informações (REZENDE, 2013).

A TI possui dois papéis fundamentais em qualquer organização. O primeiro papel é a utilização das tecnologias pelas pessoas a fim de auxiliar a realização de tarefas inerentes a sua atividade. E, o outro é suportar o processo produtivo (RODRIGUEZ, 2010).

Segundo Rodriguez (2010, p.91), a TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização. Assim, a visão da TI como arma estratégica competitiva tem sido discutida e enfatizada, pois não só sustenta as operações de negócio existentes, mas também permite que se viabilizem novas estratégias empresariais.

O uso eficaz da TI e a interação entre sua estratégia e a estratégia do negócio vão além da ideia de ferramenta de produtividade, sendo muitas vezes fator crítico de sucesso. Atualmente, o caminho para este sucesso não está mais relacionado somente com o *hardware* e *software* utilizados, ou ainda com metodologias de desenvolvimento, mas com o alinhamento da TI com a estratégia e as características da empresa e de sua estrutura organizacional (MORGAN, 2010).

Segundo Morgan (2010, p.67), a tecnologia tem sido desde o início da história um instrumento de poder, aumentando as habilidades humanas de manipular, controlar e impor-se sobre o ambiente. Desta forma, a TI nas organizações é capaz de alterar a dinâmica do sistema de informação nas instituições, fornecendo informações rápidas e precisas nos diversos setores da organização.

Segundo Turban et al. (2010, p.92), a TI como lado tecnológico de um sistema de informação, isto é, a coleção de sistemas de computação utilizada por uma organização que

inclui *hardware*, *software*, banco de dados, redes e outros dispositivos, e que, no entanto, acaba sendo utilizado de forma intercambiável com sistema de informação. Este é capaz de criar um ambiente integrado e consistente capaz de tratar e fornecer as informações necessárias a todos os usuários.

Conforme Rezende (2013, p.61) de organização e gestão alinhadas com as estratégias das diversas instituições com o objetivo de aumentar a competitividade e produtividade da mesma. Além disso, o uso do sistema de informação pode servir como fatores de soluções de problemas (REZENDE, 2013).

De acordo com Filho et al (2013, p.45), com o advento dos dispositivos tecnológicos, principalmente aqueles voltados para a colaboração e cooperação nas organizações como *smartphones*, *tablets* e *notebook*, surge uma nova era no uso da computação, abandonando-se os velhos hábitos e surgindo novas maneiras da sociedade acessar as informações e interagir com os sistemas computacionais. No entanto, este cenário ainda possui requisitos, capacidades e limitações específicas e, por isso, necessita progressivamente do desenvolvimento de novos tipos de aplicativos.

Assim, nota-se que os sistemas de informação tradicionais estão passando por um processo de adaptação para se adequar a essa nova forma de acesso, que está sendo possibilitada pelos dispositivos móveis atuais. E, é nesse contexto que surge a necessidade do desenvolvimento e evolução dos sistemas de informação web existente, facilitando o acesso de indivíduos às informações (FILHO; AQUINO; ROSA, 2013).

Por isso, o SI é de fundamental importância e tem sido frequentemente utilizada nos setores de diferentes organizações. Nestas, ele atua como uma solução organizacional e administrativa baseada na tecnologia de informação para enfrentar um desafio proposto pelo ambiente. O administrador precisa conhecer as dimensões mais amplas da organização, da administração e da tecnologia de informação dos sistemas e seu poder de fornecer soluções para desafios e problemas no ambiente empresarial (LAUDON; LAUDON, 2011).

Desta forma, através dos sistemas de informação, é possível desenvolver ferramentas que facilitam o desenvolvimento de tarefas e rotinas nas instituições. Conforme Raskin (2014), a estrutura organizacional é o sistema formal de tarefas e relacionamentos de autoridade que controla como as pessoas coordenam suas ações e usam os recursos para atingir os objetivos organizacionais; controla também a coordenação e as formas de motivação.

Para qualquer organização, uma estrutura apropriada é aquela que facilita respostas eficazes aos problemas de coordenação e motivação, evolui à medida que a organização

crece e se diferencia, e pode ser gerenciada e modificada através do processo de desenho organizacional. E, segundo Santos (2014, p.110), a rotina administrativa é formada por vários processos que acontecem de forma sistemática e que requerem conhecimento técnico e domínio de tecnologias.

No caso da Universidade Federal de Sergipe (UFS), o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA- é um sistema de informação *web* corporativo que informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (*stricto e lato sensu*), ensino técnico, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual (FILHO; AQUINO; ROSA, 2013).

Conforme Neto (2012), o SIGAA corresponde a um tipo de sistema de informação gerencial que foi desenvolvido com o objetivo de atuar como ferramenta institucional fundamental de apoio ao ensino presencial e na interação alunos/professores, possibilitando os seguintes benefícios: eliminação da necessidade de criação de listas de e-mails para divulgação na disciplina; melhor organização pelos professores na gestão dos conteúdos das aulas; facilidade de acesso aos conteúdos das aulas por parte dos alunos; agilidade e eficácia no preenchimento do diário de turma pelos professores e melhoria na qualidade de ensino.

Além disso, por ser um sistema *web*, pode ser acessado de qualquer computador que possua acesso à internet e um navegador, em qualquer lugar. Todos os membros da instituição terão *login* e senha própria e poderão realizar as mesmas atividades, não sendo necessário o compartilhamento dos dados entre os profissionais (MOURA, 2014).

Assim, o sistema armazena na base de dados quem (qual *login*) realizou cada operação do sistema. Desta forma, o SIGAA, gera uma página nova para cada programa a partir das informações fornecidas pelo sistema, publicando automaticamente as informações cadastradas nas páginas seguintes (MOURA 2014).

Através do uso deste sistema, segundo Filho et al (2013, p.68), é possível desenvolver atividades como: o cadastro de alunos, a estrutura curricular que corresponde à disposição ordenada de componentes curriculares, constituindo a formação pretendida pelo projeto político-pedagógico do curso e a carga horária optativa mínima - número mínimo de horas de disciplinas optativas que os discentes devem cumprir para integralizar o curso. Há ainda os créditos por período letivo que fornece os valores definidos para mínimo e máximo utilizados para limitar o sistema e o prazo para conclusão.

E Segundo a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (2010), o sistema possibilita ainda: a consolidação de turmas, incluindo o lançamento de notas; a consolidação parcial de turmas que permite a consolidação de parte das turmas. Por exemplo, turmas que dividem os alunos em grupos e os grupos vão terminando as atividades em diferentes momentos durante o semestre; o trancamento de turmas que contém o período no qual o discente poderá solicitar o trancamento de uma turma, matrícula *online* - período no qual os discentes poderão solicitar matrícula em turmas de forma on-line e, por fim, a rematrícula contendo o período que permitirá ajustes nas matrículas (incluindo novas solicitações).

Nessa linha de raciocínio, o presente estudo visa analisar o uso do SIGAA na gestão das atividades realizadas pelas Instituições de Ensino Superior (IES). Neste caso, na Pró Reitoria de Graduação (PROGRAD/UFS), a pesquisa possui como objetivo principal identificar a percepção dos técnicos administrativos sobre a influência causada pelo SIGAA no desenvolvimento de suas atividades. Além disso, tem como objetivos específicos analisar a utilização do SIGAA, considerando os princípios do planejamento, execução e controle no desenvolvimento das funções administrativas na percepção dos servidores. E, identificar os pontos positivos e negativos percebidos no sistema SIGAA.

A UFS adquiriu este sistema com a finalidade de gerir, de maneira eficaz, todas as informações que fazem parte do dia a dia das pessoas no ambiente organizacional. O SIGAA atua na PROGRAD como uma ferramenta que auxilia na gestão das atividades administrativas deste departamento.

Portanto, na presente pesquisa foi discutida a tecnologia da informação como ferramenta da gestão na IES. E, para que o caso seja factício será delimitado o objeto de estudo na PROGRAD com os técnicos administrativos.

O presente estudo tem uma importância acadêmica por buscar fomentar a discussão sobre os impactos causados pelo uso do SIGAA nas instituições, bem como contribuir para os estudos futuros na área. E ainda, auxiliar na formação e no desenvolvimento de trabalhos de pesquisadores nesse campo da gestão da informação e da tecnologia da informação. Em particular, à formação do profissional em Secretariado Executivo já que a TI participará do seu dia a dia como uma ferramenta eficiente de gestão da informação e de apoio às decisões. Vale ainda destacar, a importância acadêmica, pois o estudo também contribuirá para que se note o valor e necessidade da interdisciplinaridade das ciências: campo dos sistemas de informação gerenciais e gestão.

E para a sociedade, a pesquisa terá valor informativo, acrescentando conhecimento e servindo, posteriormente, como opção de consulta para estudos na área. Por outro lado, permitirá a sociedade adquirir maiores informações sobre o funcionamento administrativo da gestão de atividades acadêmicas nos diferentes setores da instituição.

Em complemento, é mister lembrar que o objeto deste estudo é importante pela repercussão que a TI causa nas organizações. E ainda, pelo fato de ter se tornado essencial no desenvolvimento das instituições. Vale ressaltar que a TI utilizada para a gestão de atividades acadêmicas é um instrumento indispensável para auxiliar as tarefas que devem ser desempenhas no cotidiano.

A escolha do local da pesquisa justifica-se por ser um órgão que tem em sua rotina administrativa um grande volume de informações que precisam ser gerenciadas em todas as suas fases de inclusão, manutenção e exclusão destas informações. E, para o desenvolvimento destas atividades, utilizam os recursos disponibilizados pela TI. No entanto, por ser uma condição ainda realizada por operador - dependente, é suscetível a barreiras/ falhas que estão intimamente relacionadas ao treinamento dos profissionais responsáveis por tais funções.

A pesquisa foi realizada na UFS levando em conta a estruturação de seus processos administrativos utilizando a TI, através do SIGAA, bem como a interação do funcionário público com as novas tecnologias a fim de promover um serviço mais eficaz e de melhor qualidade. No entanto, sendo a TI uma ferramenta operador-dependente, ainda esbarra em dificuldades como, por exemplo, a falta de treinamento dos funcionários que manipulam este sistema, comprometendo a eficácia do seu serviço.

Segundo Vergara (2005, p.77), define o problema como “uma questão não resolvida, algo para qual vai se buscar resposta, via pesquisa”, passa a existir o seguinte questionamento: qual a percepção dos técnicos administrativos sobre a execução do SIGAA no desenvolvimento de suas atividades na Universidade Federal de Sergipe através da PROGRAD?

A tecnologia da informação acarretou vários benefícios tanto para os indivíduos como para as diversas organizações, sendo elas públicas ou privadas. Seu uso possibilita que as atividades sejam realizadas com maior praticidade e com uma considerável redução do tempo, através de mecanismos como a internet e intranet. Isto resulta, de forma crescente, na dependência das pessoas a TI devido ao auxílio que proporcionam o desenvolvimento das suas tarefas diárias e profissionais, utilizando ferramentas desta fase de atualização tecnológica.

A PROGRAD (Pró- Reitoria de Graduação) é a instância administrativa da UFS responsável pela implantação e pelo acompanhamento de suas políticas de ensino de graduação nas modalidades presencial e a distância. Ele também define políticas junto ao Fórum de Coordenadores dos Cursos de Graduação, que congrega os Docentes responsáveis pela gestão dos projetos pedagógicos dos cursos, e o Colegiado das Licenciaturas, onde são estabelecidas as diretrizes para a formação de Professores. Estes dois Fóruns são indispensáveis para trocas de experiências visando o fortalecimento do caráter acadêmico da gestão dos nossos cursos de graduação a partir do compromisso com a produção do conhecimento e o ensino de qualidade. (PEREIRA, 2011).

Segundo o autor citado acima, tendo como foco o estudante e sua formação, a PROGRAD proporciona oportunidades de vivência profissional aos estudantes de graduação e apoio em disciplinas através de uma ampla rede de monitores, programas que estão a cargo das suas Divisões de Estágio e de Monitoria, respectivamente. E, no apoio a infraestrutura, através de diversos programas definidos por editais próprios, aloca recursos com base em aspectos eminentemente acadêmicos e que expressam metas estabelecidas no PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) para a garantia da melhoria dos cursos de graduação.

Em suma, este é o órgão responsável pela coordenação geral dos cursos de graduação da UFS. Ele planeja, coordena e supervisiona as atividades didático-pedagógicas e científicas relacionadas ao ensino de graduação. Na UFS, exerce suas funções com apoio das subunidades: Departamento da Administração Acadêmica (DAA), Departamento de Apoio Didático-Pedagógico (DEAPE), Departamento das Licenciaturas e Bacharelados (DELIB), Secretaria de Apoio Administrativo, Secretaria de Atividade das Didáticas e Assessoria Técnica.

2 OBJETIVO GERAL

Este trabalho visou identificar a percepção dos técnicos administrativos da PROGRAD sobre a influência causada pelo SIGAA no desenvolvimento de suas atividades na UFS. Por isso, esta pesquisa teve como objetivo analisar a opinião dos servidores técnicos com relação à utilização do SIGAA na gestão de todos os departamentos da PROGRAD na Universidade Federal de Sergipe.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A) Analisar a influência do SIGAA considerando os princípios do planejamento, da execução e do controle no desenvolvimento das funções administrativas a partir da percepção dos servidores da PROGRAD.

B) Identificar os pontos positivos percebidos pelos técnicos administrativos da PROGRAD no uso do SIGAA.

C) Identificar os pontos negativos percebidos pelos técnicos administrativos da PROGRAD no uso do SIGAA.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O avanço tecnológico tem exercido relevante papel na estruturação de um novo cenário competitivo. Diante deste contexto, a Tecnologia da Informação (TI) apresenta-se como uma importante ferramenta a disposição das organizações. Dada a importância da tecnologia da informação para as organizações contemporâneas, o Sistema de Informações Gerenciais torna-se um diferencial competitivo e necessário para as empresas manterem-se no mercado. Desta forma, surge a necessidade de tomada de decisões rápidas e eficientes, e os sistemas de informação, através da geração de informações contribuem para a eficácia na gestão das organizações (TEÓFILO, 2007).

O cenário de competitividade acirrado, não é privilégio do mundo empresarial. O setor de prestação de serviços educacionais de nível superior vem sendo incrementado a cada ano com as novas Instituições de Ensino Superior (IES). E, sua sobrevivência não depende apenas da qualidade de ensino ofertado, mas da competência da gestão do seu ambiente interno e externo. Diante disto, as IES estão utilizando, na sua gestão, os sistemas gerenciais de informação para promover seu planejamento estratégico, estruturação do controle acadêmico e administrativo de forma informatizada e integrada, proporcionando uma visão completa da instituição (HRIHOROWITSCH, 2004).

Portanto, considerando o contexto atual, o sistema de gestão acadêmica é uma ferramenta fundamental ao controle dos processos administrativos e gestão acadêmica das instituições de ensino. Tal sistema propõe-se a controlar e agilizar os processos da instituição, possibilitando a consolidação de informações relevantes para a gestão (CARVALHO, 2014). Dentre esses sistemas, existe o SIGAA (Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas) que é uma ferramenta tecnológica utilizada no auxílio das tarefas administrativas e acadêmicas realizadas na Universidade Federal de Sergipe.

3.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Um dos grandes vetores das transformações no cenário das organizações é a contínua evolução da tecnologia que, em virtude de sua grande disseminação, afetou de modo significativo todas as atividades humanas, e fez crescer o grau de incerteza e imprevisibilidade do futuro. Dentre as novas tecnologias, destaca-se a Tecnologia de Informação, que passou a ser importante fator composição das organizações. Esta pode ser

definida como um conjunto de todas as outras formas de tecnologias usadas para criar, processar e guardar informações de qualquer natureza, sejam dados de negócios, imagens, voz, animação ou multimídia (OLIVEIRA, 2017).

A tecnologia da informação (TI), que é gerada explicitada devido ao conhecimento das pessoas, tem sido, ao longo do tempo, cada vez mais intensamente empregada como instrumento para os mais diversos fins. É utilizada por indivíduos e organizações, para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo; para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos; como suporte à análise de mercados; para tornar ágil e eficaz a interação com mercados, com clientes e até com competidores (ROSSETI, 2010).

É ainda usada como ferramenta de comunicação e gestão empresarial, de modo que organizações e pessoas se mantenham operantes e competitivas nos mercados em que atuam. Diante disso, além de sua rápida evolução, é cada vez mais intensa a percepção de que a tecnologia de informação e comunicação não pode ser dissociada de qualquer atividade, como importante instrumento de apoio à incorporação do conhecimento como o principal agregador de valor aos produtos, processos e serviços entregues pelas organizações (O'BRIEN, 2011).

A TI pode também acelerar os processos administrativos e com isso, torna-se uma ferramenta indispensável para manter a sobrevivência das empresas no mercado. Esta ferramenta auxilia de forma avassaladora para contribuir com a gestão de informação, ou seja, organizar processos, reduzir tempo e custo, maximizar a produtividade e aumentar a eficiência do ambiente. Para isso, os dados internos e externos, bem como quantitativos e qualitativos, precisam estar assegurados, ou seja, dominados pelas organizações da empresa de forma sistêmica. Para assegurar o uso e manipulação dos dados de maneira eficiente é necessário que as ferramentas de TI estejam alinhadas a administração das empresas (BENTO, 2014).

Segundo Cruz (2010, p 60), pode-se conceituar a TI como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação. Já para Luftman (2011, p.102), A TI abrange um conceito mais amplo que inclui sistemas de informação, uso do *hardware* e *software*, telecomunicações, automação, recursos multimídia, utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento.

O uso adequado da TI garante a qualidade e a pontualidade das informações. Isto se torna possível devido aos componentes que fundamentam a TI, sendo estes os grandes precursores deste sucesso. Segundo Rezende (2013, p.74), são eles: *hardware* e seus dispositivos e periféricos que correspondem a conjuntos integrados de dispositivos físicos,

posicionados por mecanismos de processamento que utilizam eletrônica digital, usados para entrar, processar, armazenar e sair com dados e informações; *software* e seus recursos os quais dirigem, organizam e controlam os recursos de *hardware*, fornecendo as instruções, comando, ou seja, programas; sistemas de telecomunicações que podem ser definidas como transmissões eletrônicas de sinais para comunicações.

Existe ainda a *comunicação de dados* que são um subconjunto especializado de telecomunicações que se referem à coleta, processamento e distribuição eletrônica de dados, normalmente entre os dispositivos de *hardware* e computadores. E, por fim, a gestão de dados e informações que compreende as atividades de guarda e recuperação de dados, níveis e controles de acesso às informações (REZENDE, 2013, p.87). Por isso, Bazzoti (2013, p.45) afirma que “a união desses componentes eleva a potencialidade de atuação das empresas, agregando valor de mercado e capacidade de gerir as informações de forma eficiente”.

Assim, através destas ferramentas tecnológicas, todas as informações da organização podem ser gerenciadas usando a TI. Segundo Campos e Oliveira (2009), são as tecnologias de informação as promotoras do uso de forma organizada de tamanho estoque de informação, que contribui para melhorias na estruturação organizacional. Portanto, sua importância para o atual cenário das instituições em geral, pode ser descrita por diversos fatores, como a contribuição nos processos de tomada de decisão gerencial, em manter diferencial competitivo empresarial, gerenciar uma grande quantidade de dados através dos sistemas de informações, auxiliar nas comunicações e desempenho de atividades e/ou tarefas, entre outros (CHERMONT, 2012).

Os impactos decorrentes da adoção das tecnologias de informação estão presentes em quase todos os setores da sociedade de modo geral. A TI é um dos componentes mais extraordinários dos componentes organizacionais. Sua utilização pode ser vista tanto em nível estratégico e tático como operacional em Universidades. A necessidade de operar em um ambiente dinâmico, faz com que estas instituições precisem concentrar-se na área de ensino, pesquisa e extensão, o que exige, entre outras dimensões, a disponibilidade de sistemas de informação integrados. A confiabilidade e a alta velocidade são requisitos indispensáveis nesse processo (BIANCHI, 2010).

Por isso, segundo Bento (2014, p.82), utilizar e empregar a Tecnologia de Informação de forma integrada nas organizações pode ser um desafio, mas em contrapartida, promove sucesso na gestão e atividades desempenhadas pelas instituições. Devido a tecnologia agilizar as trocas de informações, diminuir operações manuais e custos operacionais com o pessoal, a

mesma torna-se ferramenta primordial para o aprimoramento das atividades nas organizações. É considerado, muitas vezes, o alicerce das empresas por ser um recurso que pode sustentar o desenvolvimento organizacional da empresa.

Logo, segundo Baudel (2016, p.93), a Tecnologia de Informação vem a ser qualquer sistema usado para fornecer informações, que podem auxiliar os administradores na tomada de decisão, dentro das instituições, qualquer que seja sua utilização. Por isso, as TI são acima de tudo uma presença incontestável na sociedade tanto no caráter operacional, quanto no tático e estratégico. Do ponto de vista estratégico, promove assistência de planejamento, gestão e agilidade no desenvolvimento de atividades. Desta forma, a TI está sendo uma ferramenta cada vez mais relevante para a execução das atividades e melhor gestão das empresas. A informação-e a TI, por consequência, são componentes importantes nos processos organizacionais.

3.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL

Conforme O'Brien (2011, p.93), o sistema de informação (SI) é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, rede de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização. E, segundo Oliveira (2011, p.67), SI é um grupo de componentes que estão inter-relacionados e que visam uma meta comum a partir do recebimento de informação, produzindo resultados em um processo organizado de transformação. Este sistema tem como função coletar, processar, armazenar, analisar e disseminar informações.

Os Sistemas de Informação podem ser classificados pela natureza das atividades a que eles dão suporte. Os principais são: Sistemas de Informação Operacional; Sistemas de Informação Estratégicos; Sistemas Especialistas e Sistemas de Apoio à Decisão e Sistemas de Informação Gerencial. Os sistemas operacionais lidam com operações do dia a dia das empresas. Os sistemas de informação estratégicos dão suporte ou modelam a estratégia das instituições. Os sistemas especialistas são ligados ao campo de inteligência artificial. Já aquele de apoio à decisão, contempla o processamento de grupos de dados das operações e transações gerenciais. E, por fim, os sistemas gerenciais lidam com atividades como planejamento, organização e controle de curto prazo (REZENDE, 2013).

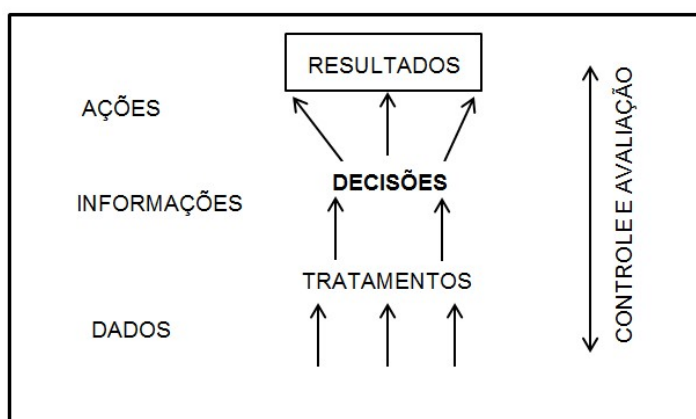
Sistema de informações gerenciais (SIG) caracteriza-se por processos de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, sustentação administrativa para aperfeiçoar os resultados esperados

(OLIVEIRA, 2011, p.87). Ou seja, SIG significa todo processo pelo qual a informação tramita na instituição, através do uso de tecnologia ou não.

Diante disso, torna-se necessário entender o conceito de dados e informações. Segundo Setzer (2014), o designa-se por dados os elementos de partida que servem de base para o tratamento e sobre os quais o computador efetua as operações necessárias à tarefa em questão. Os dados são uma representação dos fatos, conceitos ou instruções de uma maneira normalizada que se adapte à comunicação, interpretação e processamento pelo ser humano ou através de máquinas automáticas. E, informação é todo o conjunto de dados devidamente ordenados e organizados de forma a terem significado.

O SIG possui em sua composição: dados (elemento na forma bruta), tratamento que corresponde à transformação dos dados em informações, informação – auxilia no processo decisório, alternativa (ação substituta que leva ao mesmo resultado), decisão, recursos (levantamento de alocações), resultados que corresponde ao produto final do processo de tomada de decisões, controle e avaliação (análise do desempenho e resultado das ações) e coordenação (objetiva aproximar os resultados ao que foi planejado). Para um bom funcionamento, devem possuir ainda equipamentos e materiais de qualidade (OLIVEIRA, 2011). Isto é ilustrado na figura abaixo.

Figura 1- Modelo Proposto Do Sistema De Informações Gerenciais.



Fonte: Oliveira (2011) apud Batisti (s/a). Disponível em:
<http://juliobattisti.com.br/tutoriais/lucineiagomes/som003.asp>.

Segundo Oliveira (2011, p. 91), os sistemas de informações gerenciais tornam-se indispensáveis, pois na grande maioria das empresas que utilizam sistemas informatizados, há muitos dados que estão à disposição, mas esses dados por si não podem ser utilizados no processo de tomada de decisões sem antes passar por um processo de conversão, de transformação, fazendo com que se tornem efetivamente informações. É nesta etapa onde os

sistemas de informações gerenciais atuam, compilando estes conjuntos de dados em informações processadas (REZENDE, 2013).

O propósito básico de um Sistema de Informação Gerencial é ajudar a instituição a alcançar suas metas, fornecendo a seus gestores detalhes sobre operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência. Este sistema promove aos gerentes não só informação e suporte para efetiva tomada de decisões, bem como as respostas às operações diárias, agregando, assim valor as organizações (STAIR, 2010).

De acordo com Oliveira (2011, p.94), os SIG, sob determinadas condições, proporciona inúmeros benefícios para as instituições. Entre eles estão: redução nos custos das operações; melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais rápidos, com menor esforço; melhoria na produtividade; melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; estímulo de maior interação entre os profissionais responsáveis pela tomada de decisões; e, melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;

Desta forma, o SIG tem assumido utilidade crescente pelo seu papel de fundamentar o planejamento, em todas suas etapas, seja para apoiar o exercício de novas atribuições pelo setor público, e para ordenar de forma integrada o volume crescente das informações tornadas disponíveis na sociedade moderna (LAUDON; LAUDON, 2011).

Segundo Rezende (2013, p.123), nas organizações, o SIG contempla o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-os em informações agrupadas para gestão. Trabalha com os dados agrupados (ou sintetizados) das fundações empresarias das instituições, auxiliando a tomada de decisões do corpo gestor ou gerencial das unidades departamentais, em sinergia com as demais unidades.

Logo, os sistemas de informações gerenciais otimizam a utilização da informação, tornando-se indispensável para todas as áreas das organizações de modo a estimular o compartilhamento. Além deste, segundo Oliveira (2011, p.114), o SIG possui outros benefícios como: redução dos custos, relatórios melhores, maior produtividade, melhores serviços, e tomada de decisão, maior interação entre os executivos, melhores projeções e simulações, melhor estrutura organizacional, melhor estrutura de poder, menor centralização, maior flexibilidade e adaptação da empresa, melhor interação com os fornecedores, melhores atitudes e atividades profissionais, maior motivação e comprometimento, redução da burocracia e redução dos níveis hierárquicos.

Em suma, o SIG corresponde a um conjunto de dados que são transformados em informações organizadas e estruturadas de forma que possam dar suporte ao processo decisório da instituição, proporcionando ainda, sustentação administrativa para aprimorar os resultados esperados (CRUZ, 2010).

A informação está em todo lugar, em todas as organizações, e a velocidade como percorre as pessoas é muito grande. As informações se atualizam se transformam e são essenciais à sobrevivência e qualidade de qualquer organização. Com as instituições de ensino superior (IES) não poderiam ser diferentes. Estas instituições são centros de conhecimento, divulgando informações que são assimiladas e transformadas em novos conhecimentos, estes também sendo divulgados e se transformando ao longo do tempo (SILVA, 2016).

As instituições de ensino superior, com toda a sua complexidade na estrutura organizacional, possui um enorme volume de informações circulando pelos seus diversos setores, o que implica na necessidade do aproveitamento e uso correto destas informações. O fluxo dos processos, com a burocracia que existe na estrutura das universidades, torna-se lento e com um grande volume de informações. Por muitas vezes, a decisão dentro de cada fluxo acaba sendo tomada num ponto distante ao da origem da informação. A informação vai se transformando, se desatualizando e se perdendo no meio a tantas outras informações. Ao mesmo tempo, o momento de tomada de decisão nem sempre permite um tempo hábil para a análise de toda a informação existente, ocasionando em decisões tomadas com urgência e sem o suporte necessário que o gestor precisa (RINALDI, 2002).

Diante desta realidade, o gestor necessita usar a informação como sua aliada na formação de estratégias e tomada de decisão. Assim como os processos tendem a ser mais lentos e burocráticos, uma escolha errada ou uma decisão mal tomada pode causar prejuízos que levam um longo prazo para serem recuperados. Ações do gestor podem atingir diversos departamentos, diversas pessoas envolvidas e o resultado pode ser visível por muito tempo. Deste modo, se a ação do gestor obtiver um resultado negativo para a instituição, conseguir corrigir o erro pode não ser tão rápido e nem tão fácil (PESSOA, 2000).

A integração das informações através de um sistema de informações que as gerencie permite que todas as informações consigam atingir todos os usuários que delas necessitem, no formato que precisam. Com isso, as decisões tomadas pelos gestores tendem a ser baseadas em informações mais precisas, que, tendo em vista a sua integração com informações de outros departamentos, processos ou sistemas, consideram a situação como um todo e não apenas a análise de um fato isolado. Desta forma, os sistemas de informações atuam na gestão

das IES como ferramentas que auxiliam o gerenciamento das informações obtidas através dos dados coletados, orientando a análise dos processos e a tomada de decisão (SILVA, 2016).

3.3 TAREFAS ADMINISTRATIVAS

As tarefas ou atribuições de um cargo são as atividades individualizadas praticadas pelo ocupante (GIL, 2007). Tarefas administrativas correspondem aos diversos procedimentos realizados em uma organização que envolve processos e métodos. Elas envolvem a realização de quatro funções principais, são elas: planejamento, organização, execução e controle (OLIVEIRA, 2011). As funções administrativas têm como objetivo coordenar e sincronizar as demais funções de forma que os recursos são organizados para execução dos planos. O processo de execução consiste em realizar todas as atividades do sistema organizacional (NICKEL; FRAGA; LOPES, 2016).

Segundo Santos (2006 p. 23), planejamento é a função da administração que estabelece os objetivos a serem atingidos e também auxiliam como fazer para alcançar êxito nesta tarefa. Conforme este autor, o planejamento geralmente aparece como a primeira função administrativa, exatamente por ser aquela que serve de base para as demais. Determinando previamente o que se deve fazer, quais os objetivos a serem atingidos, quais controles serão adotados e que tipo de gerenciamento será pertinente para alcançar resultados satisfatórios. Para isso, esta etapa apresenta uma hierarquia e pode ocorrer em três níveis distintos.

Com o planejamento definido, inicia-se a segunda fase do ciclo de administração. Organizar é o processo de designar o trabalho, a autoridade e os recursos aos membros da organização, criando um mecanismo para que o que foi planejado seja posto em andamento. A organização é o estabelecimento de uma estrutura formal de autoridade, mediante a qual se definem, dispõem e coordenam as fases e métodos de trabalho para se atingir um objetivo. É uma função administrativa que complementa a função de planejamento, tendo em vista que, para atingir os objetivos, as organizações devem preparar a estrutura interna de modo a se tornarem eficientes no desempenho das tarefas necessárias para o cumprimento da missão (LACOMBE, 2006).

A execução é o processo administrativo que conduz e coordena o pessoal na execução das tarefas antecipadamente planejadas. Dirigir uma organização pública significa conseguir que os agentes públicos executem as tarefas pelas quais respondem. Portanto, um ótimo planejamento e uma boa organização não são suficientes para uma boa gestão pública. É

necessário que haja uma direção que coloque a organização em marcha e execute os planos para atingir os objetivos do governo. Logo, este é o processo de realizar atividades e utilizar recursos para atingir os objetivos. O processo de execução envolve outros processos, especialmente o processo de direção, para acionar os recursos que realizam as atividades e os objetivos (MAXIMIANO, 2004).

E, por fim, o controle é a função administrativa que visa a assegurar se o que foi planejado, organizado e dirigido realmente cumpriu os objetivos pretendidos. O controle é constituído por quatro fases: estabelecimento de critérios ou padrões, observação do desempenho, comparação do desempenho com o padrão estabelecido e ação corretiva para eliminar os desvios ou variações. Quanto à sua abrangência, o controle pode ocorrer em três níveis: estratégico, tático e operacional (CHIAVENATO, 2013).

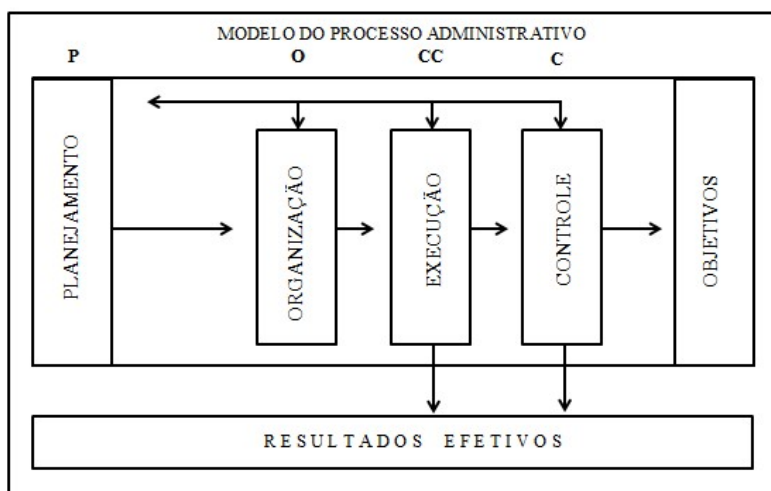
Em suma, o planejamento é uma tarefa administrativa em que se estimam os meios que possibilitarão realizar os objetivos a fim de poder tomar decisões acertadas, com antecipação, de modo que sejam evitados entraves ou interrupções nos processos organizacionais; Organização corresponde à ferramenta que visa dispor adequadamente os diferentes elementos (matérias, humanos e processos) que compõem a organização, com o objetivo de aumentar a eficiência, eficácia e efetividade; A execução é a função administrativa que consiste basicamente em: decidir sobre o que fazer, tendo em vista determinados objetivos a serem conseguidos e determinar as pessoas, as tarefas que tem que executar; e, controle é o processo de assegurar a realização dos objetivos e identificar a necessidade de modificá-los. (PICCHIAI, 2010).

Desta forma, devido o atual cenário competitivo das Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras, surge a necessidade do gestor de uma IES aprimorar seus conhecimentos e desenvolver competências para lidar com as ferramentas de gestão moderna e possibilitar o sucesso da Instituição. Por tratar-se de um tipo de organização complexo, as IES exigem um alto nível de especialização funcional, o que configura um processo permanente de tomada de decisões, no qual são possíveis diferentes tipos de racionalidade (MASTELLA, 2008).

Assim, novas tecnologias de informação e comunicação no processo pedagógico, crescente exigência de qualificação, novas habilidades e competências, ampla e efetiva articulação universidade/sociedade, expansão do setor educacional, novas formas de organização das IES e a globalização da produção do saber constituem alguns desafios que demandam uma nova forma de administrar as IES, utilizando para isso o planejamento, que envolve atividades de planejamento, organização, direção e controle (VIANNA, 2004).

Assim, o uso da gestão estratégica no contexto das IES visa estimular o envolvimento das unidades acadêmicas e administrativas, dentro de um processo participativo, onde se busca em primeiro lugar, o alinhamento de todos os níveis, aos objetivos institucionais de longo prazo; também busca alcançar a transparência completa do processo de gestão e privilegia as áreas finalísticas da instituição, aceitando integralmente suas propostas e respeitando as prioridades estabelecidas (CUNHA, 2011).

Figura 2: Modelo Administrativo.



Fonte: FARIAS, Gonçalo Pereira de Teoria geral da administração (2009) p.43).

3.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS

A introdução de tecnologias na educação, especialmente associadas ao uso de internet, tem provocado transformações no paradigma educacional. Inseridas neste contexto de adaptação às demandas originado pelas novas tecnologias, as Instituições de Ensino Superior (IES), tem investido cada vez mais na utilização de sistemas automatizados de gestão, os quais buscam atender as expectativas e necessidades da comunidade por mais agilidade, eficiência e interação entre a comunidade de alunos, professores e funcionários (PIMENTA, 2012).

A busca das instituições de ensino superior, por melhores formas de gerenciamento de informações, pode ser justificada pelo fato de entender como a construção de percepção de qualidade de serviço é particularmente fundamental na gestão de serviços educacionais (RUBINSZTEJN; PALACIOS, 2010). Ainda conforme esses autores, essas iniciativas tornam-se possíveis através de projetos, voltados para a melhoria do ensino.

Os sistemas de gestão acadêmica são sistemas de informação que disponibilizam funcionalidades de controle quanto aos dados de discentes, docentes, cursos, disciplinas, arquivos, material de apoio, entre várias outras funcionalidades em uma instituição de ensino. Geralmente, esses sistemas visam atender as necessidades de gestão e planejamento de uma instituição de ensino, seja ela pública ou privada, permitindo a otimização dos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros (ZIULKOSKI, 2010).

Diante dessa necessidade, a partir do ano 2003, iniciou um projeto que denominou-se “Base de Dados Integrada”, com o objetivo de construir um único banco de dados para integrar a área acadêmica, administrativa e de recursos humanos, e que tal servisse como repertório de informações. Com a evolução desse projeto, surgiu o Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas (SIGAA) da UFRN. (NETO; LIMA, 2009)

Segundo Carvalho (2014), o SIGAA é um sistema de informação que auxilia a gestão acadêmica que, comumente, disponibiliza funcionalidades de controle quanto a dados cadastrais de discentes, docentes, cursos, perfis curriculares: disciplinas, requisitos, equivalências, associações; oferta de turmas a cada período letivo; pré-matrícula e matrícula de discentes; lançamentos de notas *online* pelos docentes; registro de diplomas, entre ou funções que auxiliam o controle administrativo das instituições de ensino. Portanto, trata-se de uma ferramenta fundamental ao controle dos processos administrativos e da gestão acadêmica.

E, conforme Lira (2010, p.25), o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), integra de forma unificada os processos inerentes aos diversos níveis de ensino, as atividades de pesquisa e de extensão, além de outras atividades acadêmicas. Resumidamente, o SIGAA informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de graduação, pós-graduação (*stricto* e *lato-sensu*), ensino técnico, ensino médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância (EAD) e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual.

Conforme Filho et al (2013, p.93), o SIGAA possui ainda um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual. Este corresponde a um “local” no qual todas as informações de uma determinada turma são acessadas e gerenciadas, e tem como objetivo principal a informação e aumentar a interação entre alunos e professores no processo de ensino-aprendizagem. Entre as funcionalidades oferecidas destacam-se: Plano de Curso,

Participantes e Programas de Curso; Fóruns, Notícias, Frequências e Notas; Material Didático, Enquetes, Tarefas e Questionários.

No “Turma Virtual”, docentes e discentes podem interagir virtualmente através de fóruns de discussão, notícias, enquetes, twitter, e-mail, turmas virtuais, a partir de uma interface integrada que pode ser acessada pela web ou por dispositivos móveis, como smartphones. O SIGAA pode ser utilizado pelos docentes para: tornar disponíveis materiais utilizados ou não em sala de aula; apresentar o planejamento de aulas a serem ministradas; divulgar notícias de interesse e avisos sobre as aulas; fazer controle de frequência dos alunos nas aulas; agendar as avaliações programadas para o semestre; divulgar notas de avaliações (com automatização de cálculo pelo próprio sistema), entre outras funcionalidades (PIMENTA, 2012).

Portanto, nota-se que esta ferramenta que envolve processos mutualmente dependentes de credibilidade, agilidade e recuperação rápida das informações, colaborando para o relacionamento professor-aluno, tornando os processos mais eficientes e eficazes.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa trata-se de um estudo **quantitativo e descritivo**, realizado na Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) na Universidade Federal de Sergipe. Durante o período compreendido entre 01 de fevereiro a 31 de Março de 2017, com os servidores técnicos que trabalhava na PROGRAD, os quais responderam a um questionário online desenvolvido na plataforma Google Forms. E, após autorização do Pró-Reitor para realização da pesquisa neste setor, o mesmo foi encaminhado via e-mail aos profissionais através de link eletrônico.

Neste trabalho, como critério de inclusão, foi considerado todo o quadro de servidores técnicos da PROGRAD. A equipe é composta de 45 profissionais que utilizam o SIGAA como ferramenta de trabalho neste setor. A amostra do estudo foi 20 participantes que responderam o questionário online. Optou-se, na pesquisa, pela preservação da identidade dos entrevistados. Estes serão denominados, durante o decorrer do texto, como servidores, técnicos ou participantes.

O questionário online é composto por 28 perguntas, sendo 6 questões subjetivas e 22 objetivas. Este contém perguntas que descrevem o perfil dos servidores, contendo questionamentos relacionados idade, grau de escolaridade e função do profissional no setor. Visa analisar ainda, a percepção dos servidores da PROGRAD com relação a influência do SIGAA no desenvolvimento das atividades realizadas pelos técnicos neste setor. As perguntas foram divididas em blocos que objetivam responder os questionamentos relacionados ao uso do SIGAA no desenvolvimento do planejamento, execução e controle nas rotinas de trabalho destes profissionais. Além disso, visa revelar os pontos positivos e negativos relacionados ao uso desta ferramenta no setor.

Desta forma, após o recebimento das respostas dos participantes, foi realizada a análise estatística utilizando frequência simples quando qualitativos e considerando média, desvio padrão, mínimo e máximo quando quantitativo. O software utilizado foi R Core Team 2017.

Quadro 1 – Categorias e Elementos de Análise

CATEGORIAS DE ANÁLISE	ELEMENTOS DE ANÁLISE
Técnicos Administrativos	Cargo/ocupação
	Tempo permanência no setor
	Grau de escolaridade
Planejamento das tarefas	Gestão de ensino
	Sistemas gerenciais de informação
	Funções administrativas
Execução das tarefas	Suprir necessidades de trabalho
	Ausência de treinamento
	Implantação de procedimentos
Controle das tarefas	Controle acadêmico
	Processos administrativos
	Melhoria dos resultados para o setor
Pontos Positivos	Segurança das informações
	Velocidade nas consultas
	Concentração dos módulos em único acesso
Pontos Negativos	Travamento de telas
	Instabilidade do sistema
	Campos e botões pequenos

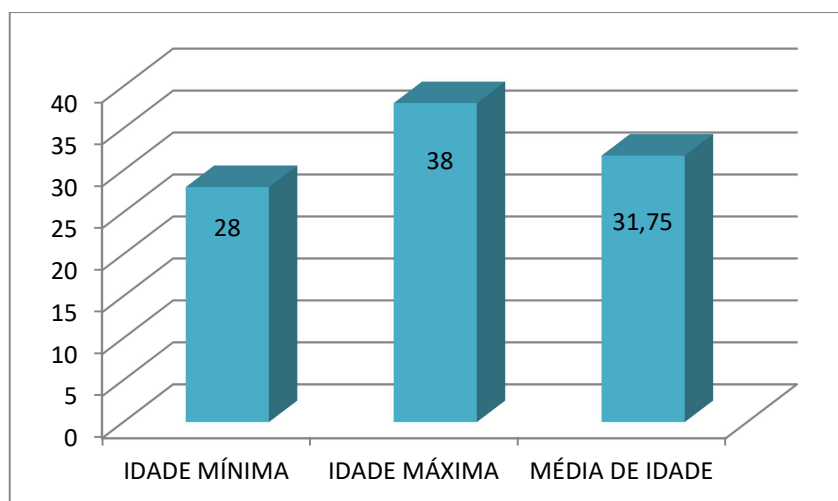
Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

5 RESULTADOS

A pesquisa foi registrada através de questionário eletrônico com resposta de 20 profissionais dos departamentos administrativos da UFS no período de 01/02/2017 à 31/03/2017. Foi aplicado o questionário para verificar a percepção dos técnicos administrativos da PROGRAD sobre o impacto causado pelo SIGAA no desenvolvimento de suas atividades na UFS. Além disso, visa identificar a contribuição do SIGAA no planejamento, execução e controle no desenvolvimento das funções administrativas dos servidores da PROGRAD. E ainda, os pontos positivos e negativos destacados pelos profissionais sobre este sistema.

Com relação ao perfil dos profissionais, a faixa etária dos participantes variou entre 28 a 38 anos (Gráfico 1). Dos 20 entrevistados: 2 afirmaram ter 28 anos, 3 com 29 anos, 3 com 30 anos, 2 com 31 anos, 2 com 32 anos, 1 com 33 anos, 1 com 34 anos, 2 com 37 anos e 1 com 38 anos (Tabela 1). Diante destes dados, a idade prevalente foi 28 e 29 anos, com média de 31,75 anos.

Gráfico 1: Faixa etária dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

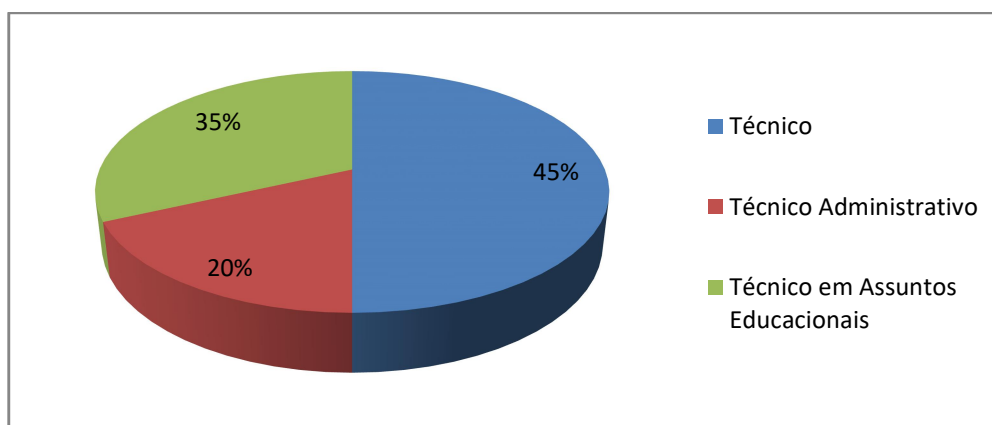
Tabela 1: Frequência das idades dos participantes

	FREQUÊNCIA	%
28 anos	2	10
29 anos	3	15
30 anos	3	15
31 anos	2	10
32 anos	4	20
33 anos	2	10
34 anos	1	5
37 anos	2	10
38 anos	1	5
TOTAL	20	100

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

De acordo com o cargo de ocupação dos participantes entrevistados, 4 responderam ser técnicos administrativos, correspondendo a 20%; 7 indivíduos afirmaram ser técnicos de assuntos educacionais que corresponde a 35% e, 9 deles se classificaram apenas como técnicos, totalizando 45% (Gráfico 2). Portanto, a maior parte dos entrevistados definiu sua função apenas como técnico. Logo, por ser uma pergunta subjetiva, houve dificuldade dos profissionais na forma de identificar seu cargo de ocupação.

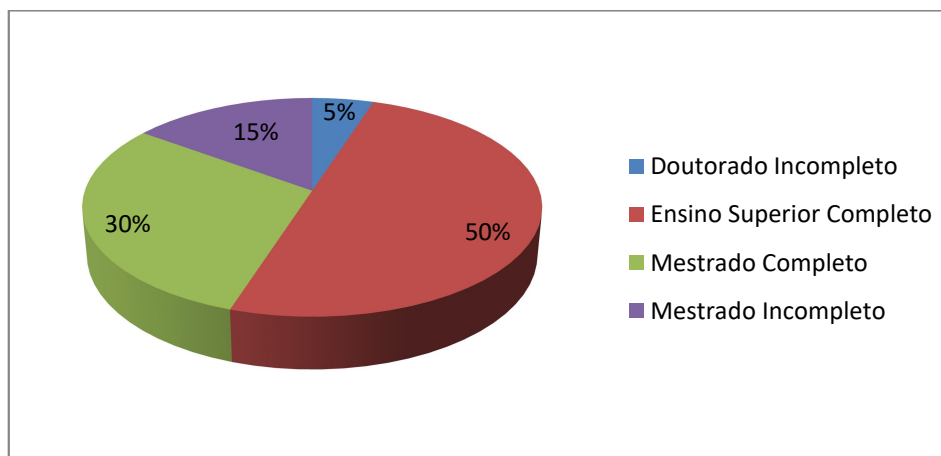
Gráfico 2: Cargo e Ocupação dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Com relação ao nível de escolaridade, 01 indivíduo afirmou ter Doutorado Incompleto (5%), 03 Mestrado Incompleto (15%), 06 Mestrado Completo (30%) e 10 deles, Ensino Superior Completo (50,0%) (Gráfico 3). Desta forma, esta pesquisa mostrou que os profissionais que atuam na PROGRAD possuem bom nível de escolaridade.

Gráfico 3: Grau de Escolaridade dos participantes

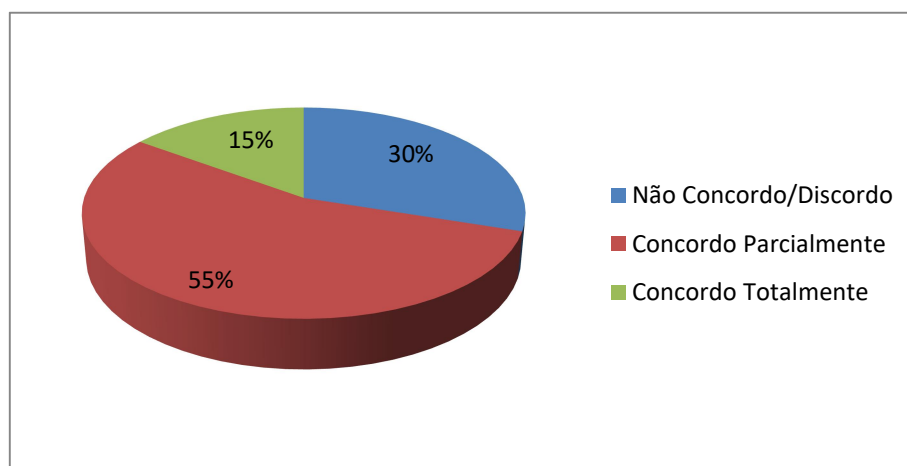


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Assim, diante da análise dos dados sobre o perfil dos profissionais da PROGRAD, esta pesquisa mostrou que a faixa etária prevalente dos entrevistados corresponde a indivíduos jovens. Estes atuam em seu setor como técnico, sendo que a maior parte dos participantes possui bom nível de escolaridade. Em seguida, iremos analisar os gráficos correspondentes ao primeiro objetivo referente ao planejamento, execução e controle com o uso do SIGAA no desenvolvimento das tarefas destes profissionais.

Portanto, de acordo com o planejamento diário da rotina dos profissionais, foi interrogado sobre o uso do SIGAA como ferramenta importante para o setor no fluxo de informações que precisam ser transmitidas e diminuição do tempo de operação das atividades, que promova melhor eficácia no desenvolvimento das atividades. Sobre este quesito, 11 indivíduos responderam que concordam parcialmente, correspondendo 55%; 6 não concordam nem discordam, que corresponde a 30% e 3 concordam totalmente, que corresponde 15% (Gráfico 4). Logo, é possível afirmar que 70% dos profissionais consideram o SIGAA como instrumento importante na contribuição do seu planejamento e execução das atividades. Dos 20 servidores técnicos que responderam, 6 deles não opinaram. Não houve respostas discordando desta questão.

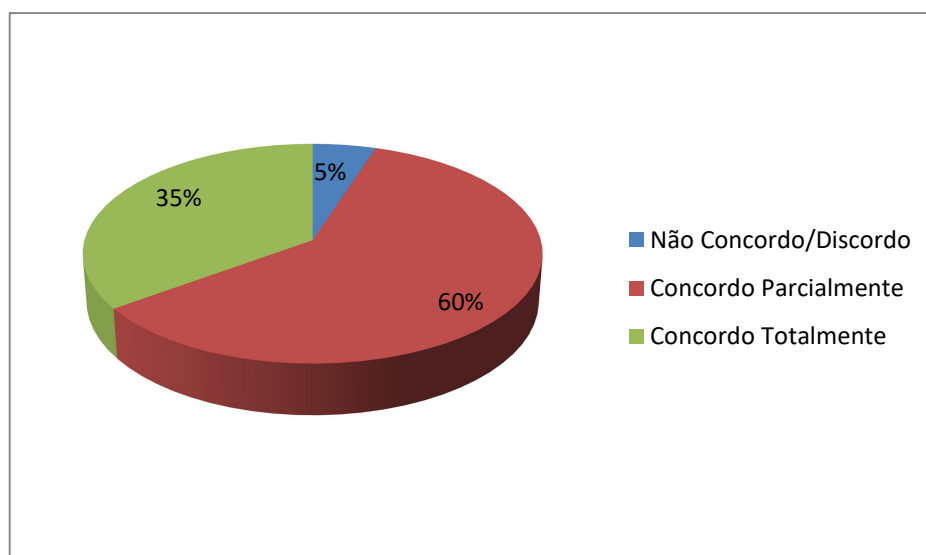
Gráfico 4: Importância do SIGAA na execução do planejamento diário



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sobre o planejamento, foi questionado se o SIGAA possibilitou desenvolver o planejamento da rotina de maneira eficiente, melhorando os resultados no setor. Diante deste questionamento, 12 entrevistados concordam parcialmente (60%), 7 concordam totalmente (35%) e 1 não concorda, nem discorda que corresponde a 5% (Gráfico 5). Logo, através destes dados, é possível perceber que 95% dos técnicos afirmam que o SIGAA promove contribuição de forma eficaz no planejamento das atividades, com resultados satisfatórios no setor de trabalho.

Gráfico 5: A implantação do SIGAA no planejamento de rotina

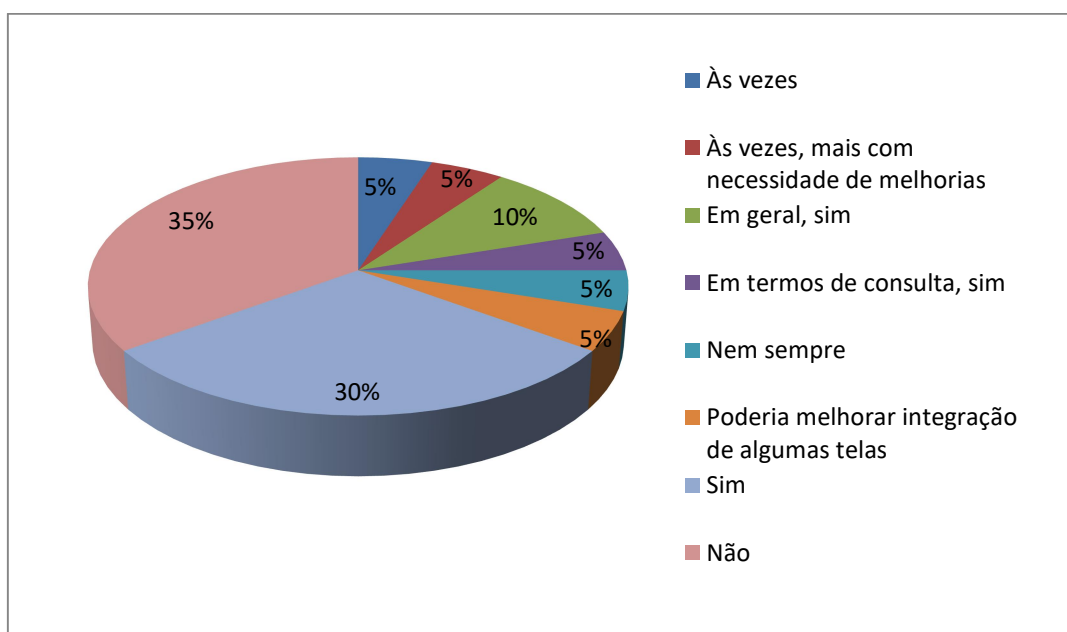


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sobre a utilização do SIGAA, quando questionados se o mesmo permite alcançar seus objetivos de maneira eficiente no que diz respeito ao planejamento de sua rotina; 1 indivíduo

respondeu que às vezes (5%); 1 afirmou que às vezes, mas apontaram necessidade de melhorias (5%); 2 afirmaram que em geral, sim (10%); 1 afirmou que em termos de consultas, sim (5%); 1 respondeu que nem sempre (5%); 1 deles respondeu que poderia melhorar a integração de algumas telas (5%); 6 afirmaram que sim (30%) e 7 que não, correspondendo 35% (Gráfico 6). Conforme estes dados, segundo respostas dos profissionais, 60% dos servidores técnicos entrevistados, afirmaram que o SIGAA, no geral, atua como ferramenta que auxilia os indivíduos atingir seus objetivos na elaboração do planejamento de sua rotina de forma eficaz. No entanto, 6 deles relataram que apesar deste sistema promover ajuda, nem sempre isto é possível. E, segundo um dos profissionais, existe necessidade de melhorias. Por fim, dos 20 entrevistados, 7 deles negaram auxílio promovido pelo sistema.

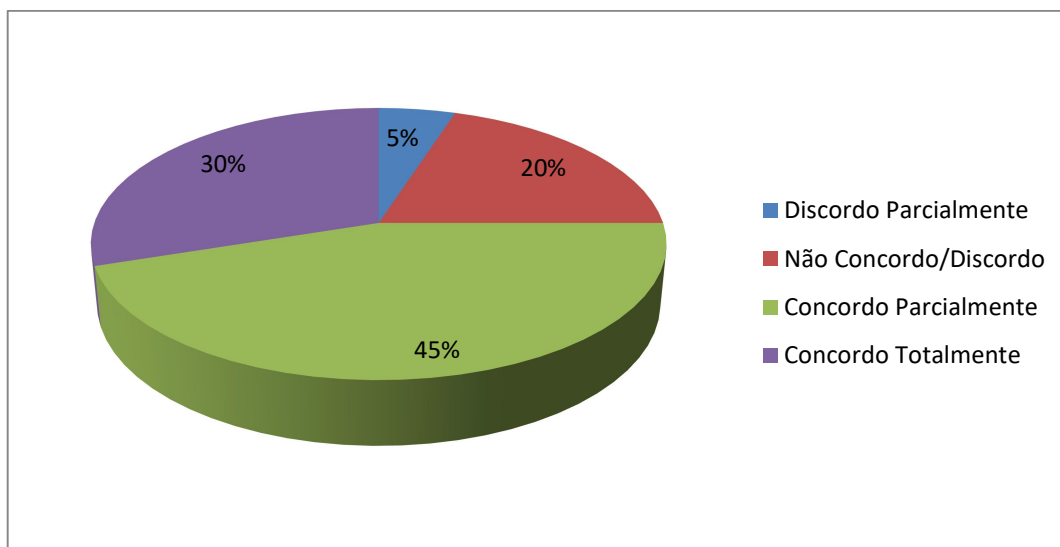
Gráfico 6: SIGAA como ferramenta que permite alcançar os objetivos na rotina do setor



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

E, com relação ao ambiente gráfico do sistema, foi questionado se ele proporciona fácil navegação, agilizando o planejamento da sua rotina no departamento de trabalho. Sobre esta questão, dos profissionais entrevistados, 9 indivíduos concordaram parcialmente (45%), 6 concordam totalmente (30%), 4 não concordam nem discordam e apenas 1 discorda parcialmente (5%) (Gráfico 7). Através da análise destes dados, é possível identificar que 75% dos indivíduos consideram que ocorre maior agilidade de sua rotina devido ao ambiente gráfico de fácil navegação no SIGAA. No entanto, 4 profissionais não opinaram sobre este quesito e apenas 1 deles discordou desta afirmativa.

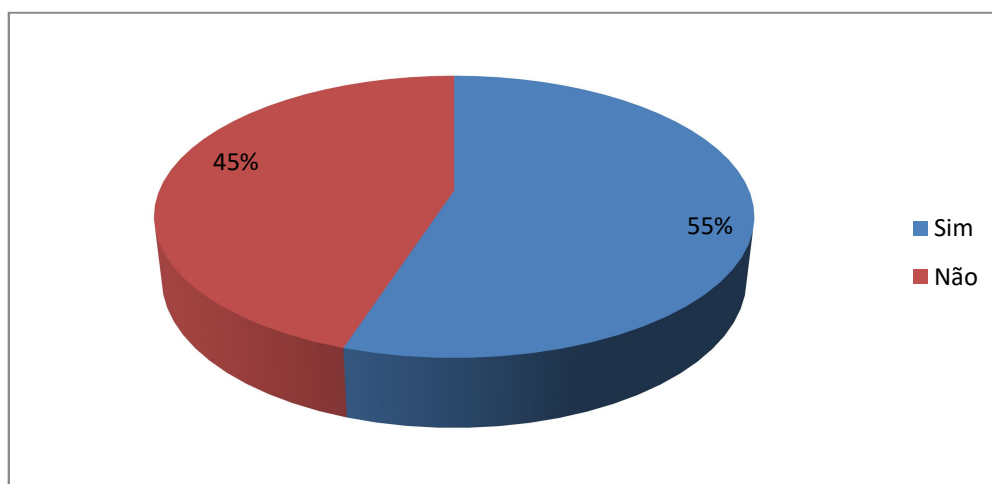
Gráfico 7: Opinião dos profissionais com relação ao ambiente gráfico do sistema



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sobre a existência de ferramentas internas dentro do SIGAA, foi questionado se elas facilitam o planejamento de suas rotinas. Segundo dados coletados, 55% dos entrevistados afirmam possuir utensílios dentro do sistema que contribui para seu planejamento e execução das atividades (Gráfico 8).

Gráfico 8: Existência de ferramentas internas que facilitam o planejamento

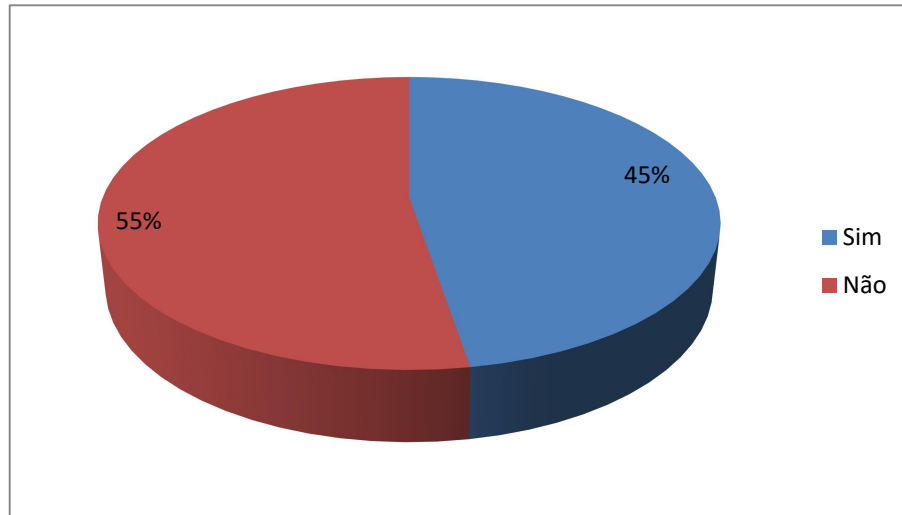


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

E, por fim, foi questionado sobre a existência de algum manual, capaz de orientar passo a passo a rotina, para que haja um bom desempenho de seu planejamento de trabalho no setor. Dos entrevistados, 55% responderam que não, correspondendo a 11 dos entrevistados e 45% afirmaram que sim, que corresponde a 9 dos profissionais (Gráfico 9). Logo, segundo os entrevistados, a pesquisa mostra que não há manual explicativo que possa servir de auxílio

para sanar as dúvidas referentes à utilização do sistema. Desta forma, 45% dos participantes consideram o próprio sistema como manual por apresentar explicações internas sobre o seu uso.

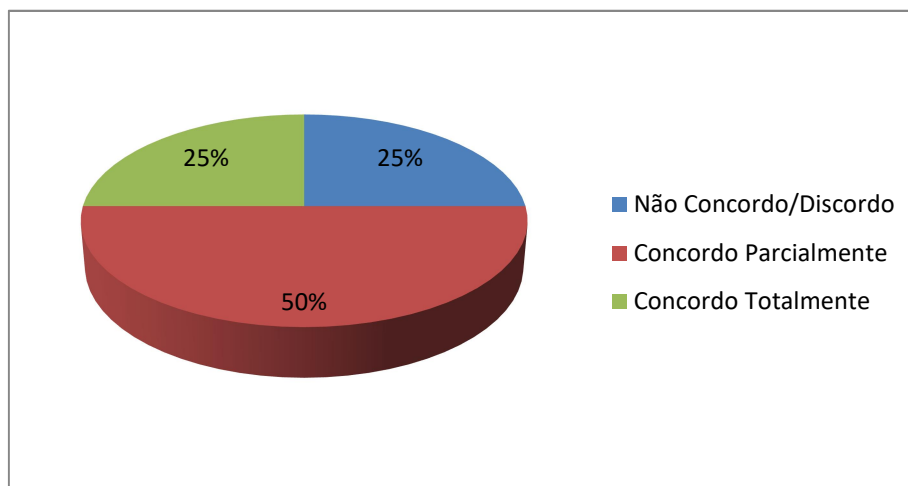
Gráfico 9: Existência de manual para utilização do sistema



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Neste tópico as perguntas serão direcionadas ao tema de Tecnologia de Informação (TI) e seu auxílio na execução de tarefas. Sobre a TI, foi questionado se a mesma proporcionou benefícios como maior praticidade e redução do tempo necessário para as organizações de suas tarefas e no desenvolvimento de suas atividades. Sobre isto, 50% responderam que concordam parcialmente – 10 indivíduos, 25% concordam totalmente – 5 indivíduos e os outros 25% não concordam e nem discordam – 5 indivíduos (Gráfico 10). Desta forma, é possível afirmar que 75% dos participantes consideram que a TI trouxe benefícios no controle e execução de suas tarefas administrativas.

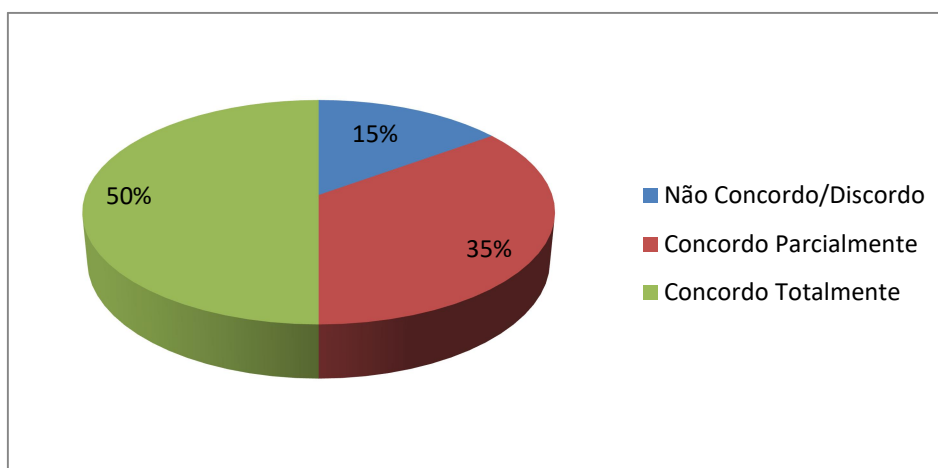
Gráfico 10: Possibilidade de benefícios trazidos pela Tecnologia de Informação para as tarefas



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

E, ainda, quando interrogados se a Tecnologia de Informação é um instrumento indispensável para na execução das atividades desempenhadas em seu cotidiano, 10 afirmaram que concordam totalmente, correspondendo 50%; 7 concordam parcialmente, que corresponde a 35% e 3 não concordam, nem discordam (Gráfico 11). Diante deste quadro, pode-se afirmar que 85%- 17 dos entrevistados- consideram a TI uma ferramenta indispensável na realização de suas tarefas cotidianas. Apenas 3 indivíduos não emitiram opinião sobre o assunto. E, não houve respostas discordantes entre os profissionais.

Gráfico 11: A TI como ferramenta indispensável para o desempenho das atividades

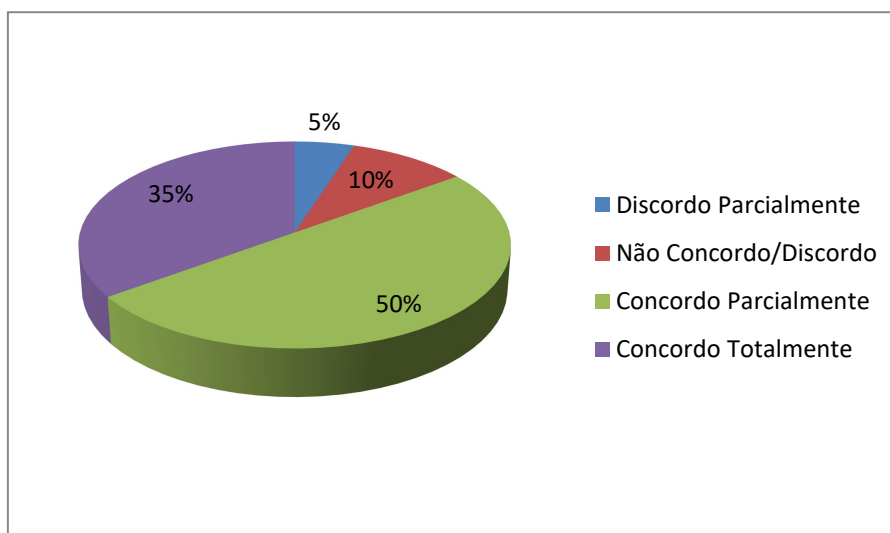


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Com relação à percepção do SIGAA, foi questionado se o sistema atua como ferramenta fundamental no controle da rotina destes profissionais, promovendo o bom rendimento de suas atividades: 10 dos participantes concordaram parcialmente (50%), 7

concordam totalmente (35%), 2 não concordam, nem discordam (10%) e 1 discorda parcialmente (5%) (Gráfico 12). Logo, a análise dos dados mostra que 85% dos entrevistados consideram o SIGAA instrumento importante no controle da rotina desenvolvida no setor. Apenas 2 dos técnicos não opinou sobre a questão e 1 deles, discordou da questão.

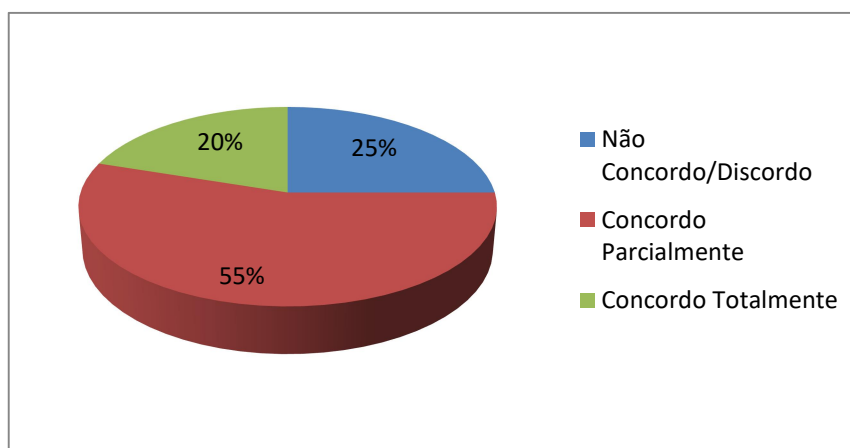
Gráfico 12: SIGAA como ferramenta fundamental no controle da rotina no setor



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

E, sobre a satisfação dos profissionais com a implantação deste sistema para controlar as rotinas em seu setor, 11 concordaram parcialmente (55%), 5 não concordam, nem discordam (25%) e 4 concordam totalmente (20%) (Gráfico 13). Após análise destes dados, verificou-se que 75% dos servidores técnicos que participaram da entrevista se consideram satisfeitos com a implantação do sistema no controle de suas rotinas. Os 25% restantes não emitiram opinião.

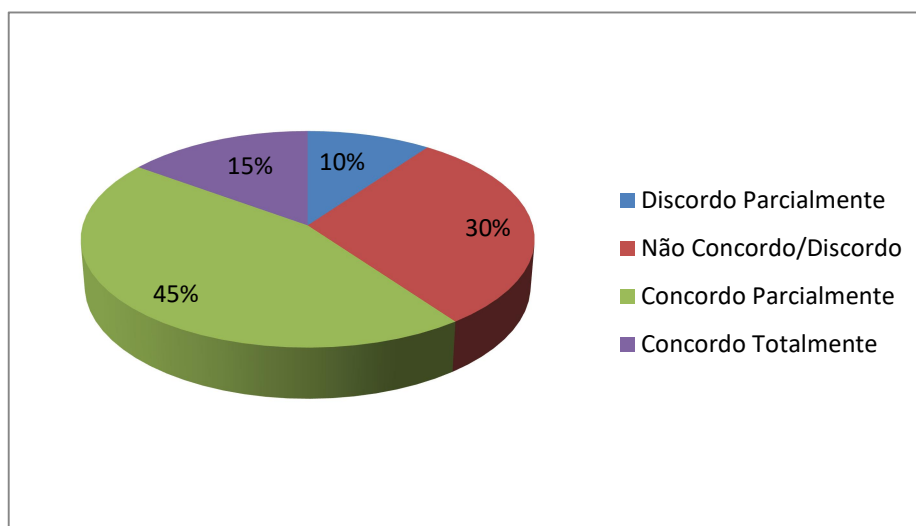
Gráfico 13: Satisfação dos profissionais com a implantação do sistema no setor no controle das rotinas



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

E, quando os profissionais foram interrogados sobre a possibilidade de controlar todas as tarefas do seu setor de trabalho, caso não houvesse o auxílio do SIGAA: 9 profissionais concordaram parcialmente (45%) , 6 não concordam, nem discordam (30%), 3 concordam totalmente (15%) e 2 discordam parcialmente (10%) (Gráfico 14). A pesquisa mostra que 60% dos entrevistados afirmam que não conseguiria ter controle sobre todas as suas tarefas, sem a existência do sistema. Tiveram 6 profissionais que não deram resposta e 2 que discordaram deste quesito. Portanto, apesar das limitações encontradas na utilização do sistema, ele atua como ferramenta importante no auxílio do controle das tarefas realizadas pelos servidores.

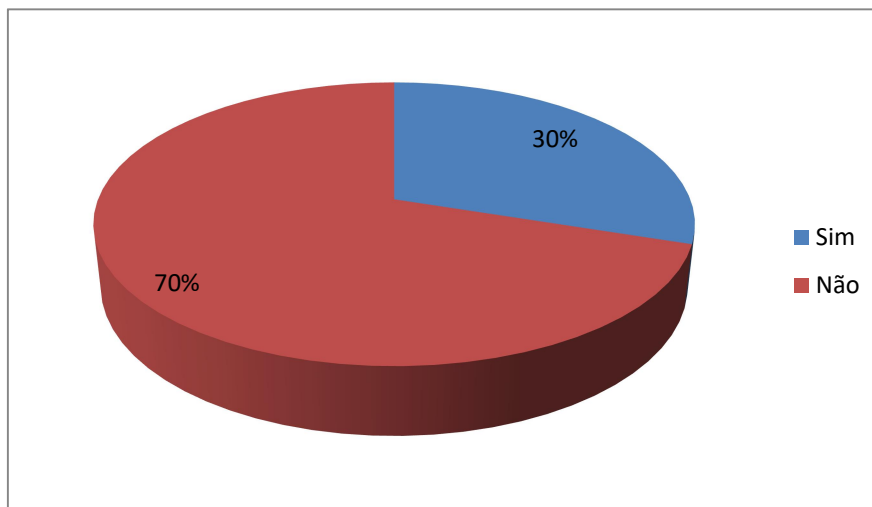
Gráfico 14: Possibilidade de controle das rotinas, sem o auxílio do SIGAA



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sobre os relatórios existentes no sistema, quando questionados sobre a possibilidade de haver um controle de execução das tarefas no setor, 14 indivíduos negaram (70%) e 6 dos profissionais confirmaram (Gráfico 15). Portanto, segundo análise dos dados, 70% dos técnicos negam que os relatórios possibilitam o controle de execução de tarefas.

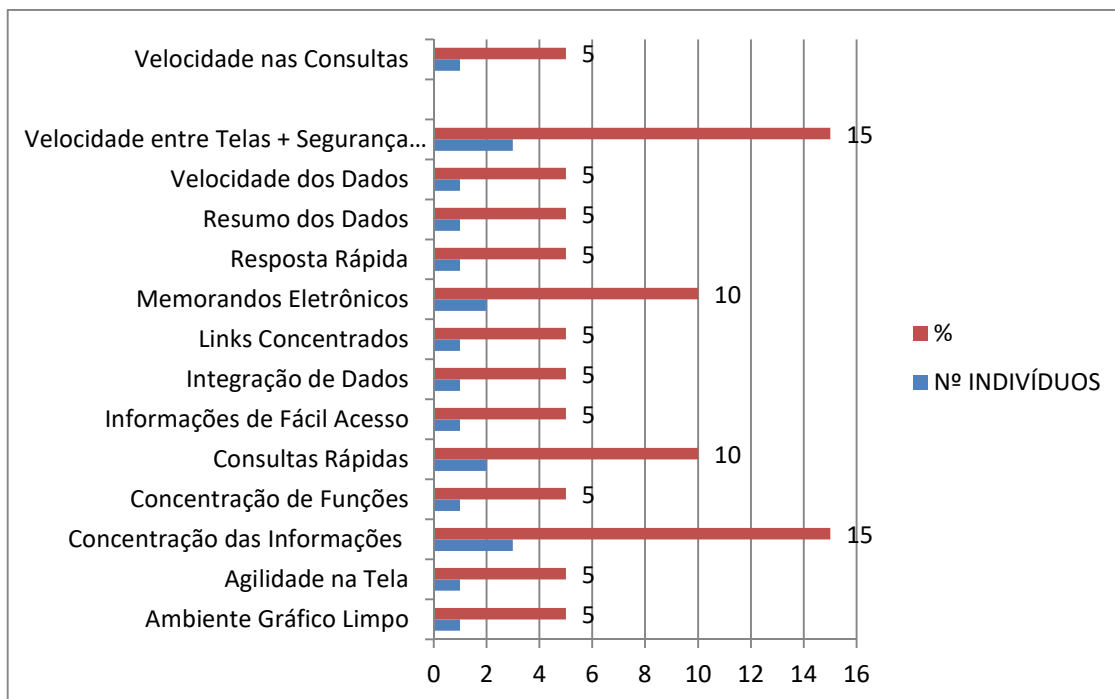
Gráfico 15: Os relatórios no controle da execução das tarefas do setor



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sobre os pontos positivos do sistema, importantes para o desempenho do trabalho, destacados pelos profissionais foram: ambiente gráfico limpo; responderam que a agilidade na tela; concentração das informações em único lugar; concentração de funções - consulta de componentes e estruturas curriculares, turmas, alunos (incluindo horário individual, histórico); consultas rápidas; informações de fácil acesso; integração de dados; links concentrados em poucas telas; memorandos eletrônicos; resposta rápida de informações; resumo dos dados; velocidade dos dados; velocidade entre telas e segurança das informações e velocidade nas consultas. Portanto, diante destes dados, os pontos mais relevantes segundo a opinião dos servidores técnicos incluem a centralização de dados em único local e a velocidade entre telas associado a segurança das informações (Gráfico 16).

Gráfico 16: Pontos positivos mais relevantes sobre o SIGAA.

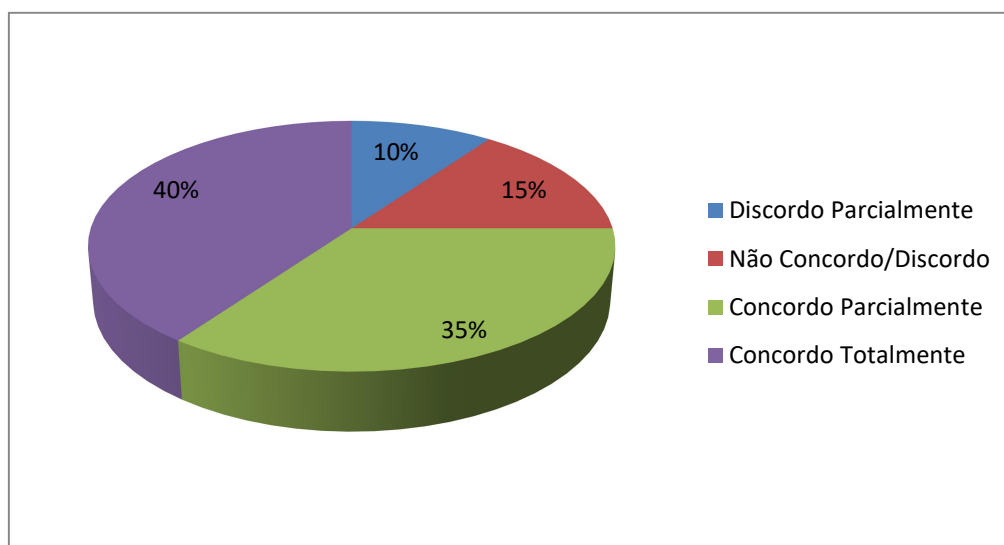


Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Desta forma, é possível afirmar que a tecnologia, através do Sistema de Informação, atua como aliado nas IES. O seu uso permite o processamento e armazenamento de enormes quantidades de informação, juntamente com a rápida distribuição da informação por meio de redes de comunicação. Desta forma, essa ferramenta atua como importante estratégia para melhorar a eficiência das instituições de ensino. Para isso, estas organizações utilizam o sistema de gerenciamento acadêmico, permitindo o controle de informações dentro das instituições e consolidam as informações que são relevantes. E, através das ferramentas dentro do SIGAA, auxiliam o planejamento, execução e controle das tarefas que são realizadas pelos profissionais que atuam neste setor.

E, com relação a facilidade do uso das ferramentas do SIGAA como forma de executar de forma mais ágil a rotina, tendo como exemplos agenda, lembretes, avisos, etc. Sobre isto, 40% afirmaram que concordam totalmente, correspondendo a 8 pessoas; 35% concordam parcialmente, que corresponde a 7 pessoas; 15% não concordam e nem discordam, que corresponde a 3 pessoas e, 10% discordam parcialmente, correspondendo a 2 pessoas (Gráfico 17). Através desta análise de dados, pode-se afirmar que 75% - 15 pessoas- concordam que as ferramentas deste sistema por serem de fácil uso, agilizam a rotina destes profissionais. No entanto, 3 pessoas não omitiram opinião sobre o assunto e 2 indivíduos não concordaram com esta questão.

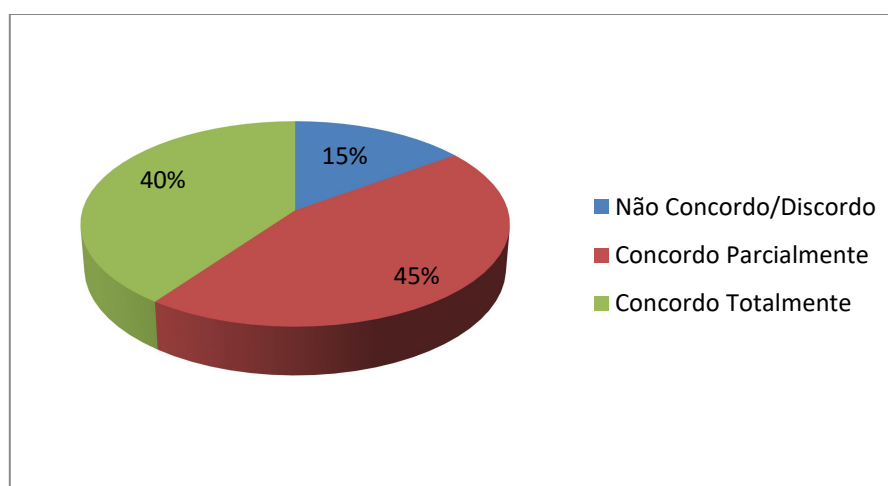
Gráfico 17: Facilidade no uso das ferramentas do SIGAA



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sobre a discussão do impacto causado pela implantação do SIGAA, promovendo melhorias no desempenho das atividades: 8 dos entrevistados relataram que concordam totalmente, correspondendo 40%; 9 concordam parcialmente, correspondendo 45% e 3 não concordam, nem discordam que corresponde a 15% (Gráfico 18). Assim, 85% dos entrevistados concordam que o SIGAA trouxe melhoria para o desenvolvimento das suas atividades no setor. No entanto, 15% não opinaram. Não houve respostas discordantes sobre esta questão.

Gráfico 18: Impacto causado pela implantação do SIGAA

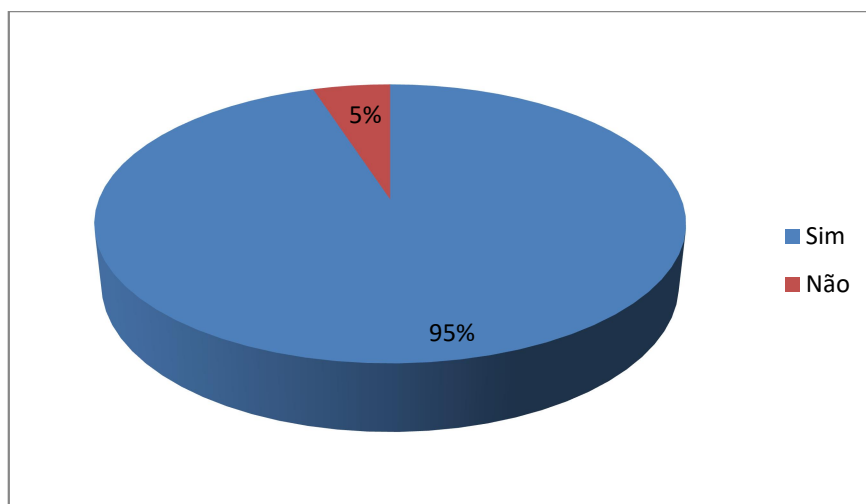


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No entanto, apesar dos benefícios proporcionados pelo SIGAA, quando questionados sobre a existência de alguma dificuldade técnica na utilização do sistema como, por exemplo, instabilidade de acesso, links e botões inoperantes que impeçam a realização de suas tarefas

no setor, 19 dos entrevistados confirmaram (95%) e 1 deles negou, correspondendo 5%.(Gráfico 19). Diante da análise estatística, é possível identificar que embora o sistema tenha trazido melhorias ao setor de trabalho pela tecnologia, existe dificuldades técnicas que precisam ser sanadas para possibilitar melhor utilização e eficácia do sistema.

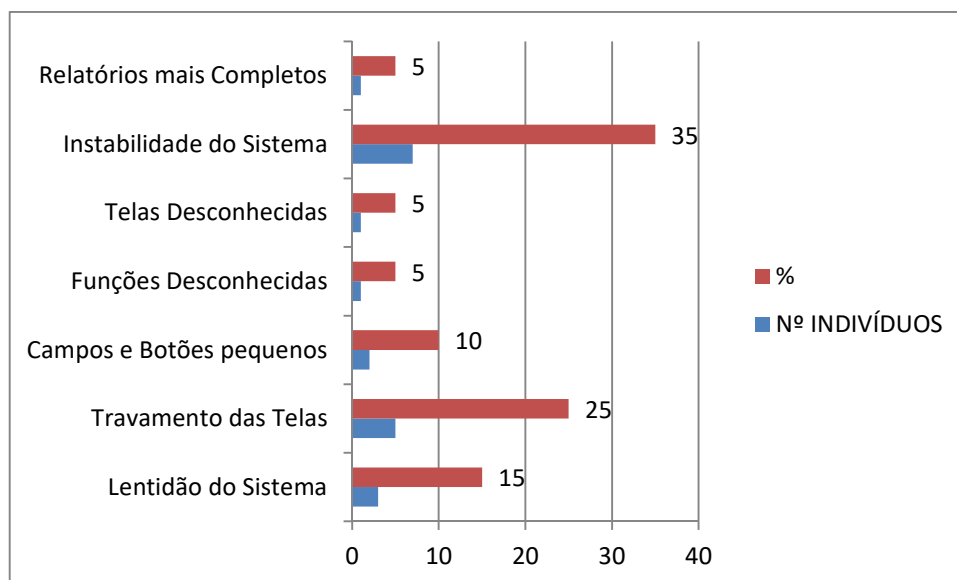
Gráfico 19: Presença de dificuldade técnica na utilização do sistema



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Com relação aos pontos negativos pontuados sobre o uso do SIGAA, os servidores relataram: lentidão do sistema; travamento das telas; tela com campos pequenos e alguns botões minúsculos; funcionalidades desconhecidas, apesar de não bloqueadas; telas desconhecidas; instabilidade do sistema; relatórios mais completos na filtragem de informações. Desta forma, os pontos negativos mais prevalentes identificados no SIGAA envolvem o travamento das telas e instabilidade do sistema. Estes dados podem ser visualizados através do Gráfico 20.

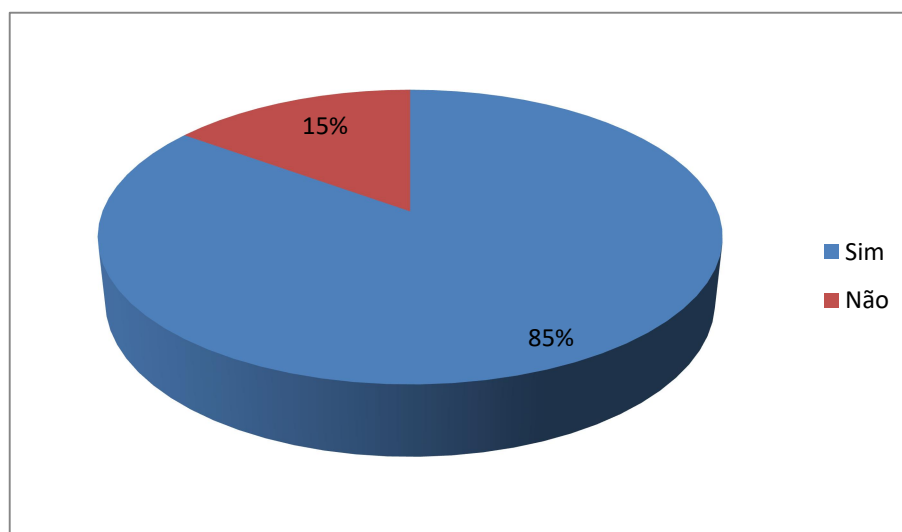
Gráfico 20: Pontos negativos mais relevantes sobre o SIGAA.



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Foi questionado sobre a ausência de algum treinamento voltado para as funções do setor que comprometeu o desempenho deles em suas atividades na sua área de atuação, 85%-17 dos profissionais -afirmaram que sim e 3 negaram esta afirmativa (15%) (Gráfico 21). Logo, pela análise dos dados, é possível afirmar que os profissionais não tiveram treinamento adequado sobre o uso da ferramenta, sendo necessário maior número de treinamentos para aprimorar o conhecimento destes indivíduos no início de sua atuação no setor. E, que, a falta deles provoca redução no desempenho das atividades.

Gráfico 21: Ausência de treinamento no ingresso ao trabalho nas funções do setor

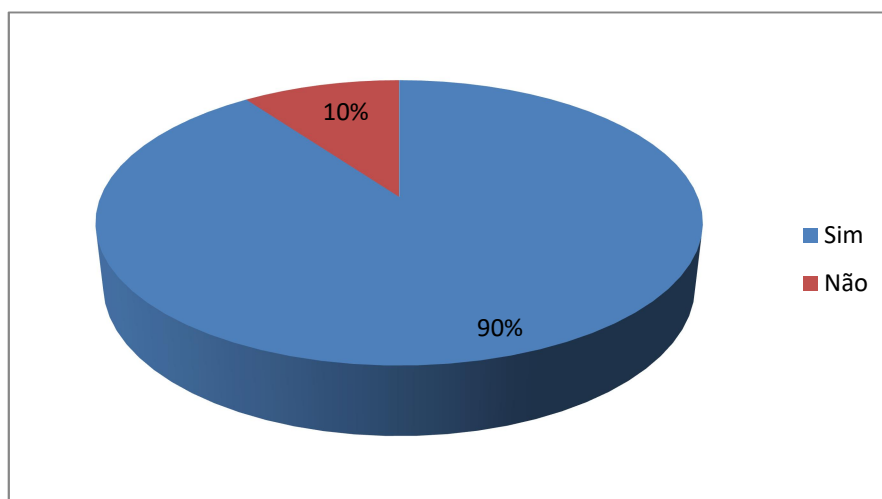


Fonte: Dados da pesquisa (2017).

E, quando questionados sobre a existência de algum treinamento voltado para a utilização do SIGAA, ao longo de seu tempo de trabalho, no setor que seja capaz de suprir

suas necessidades e desempenhar suas atividades de maneira eficaz, 90% dos entrevistados afirmaram que sim, correspondendo a 18 indivíduos e 10% relataram que não, que correspondem a 2 indivíduos. (Gráfico 22). Portanto, de acordo com a análise dos dados, 90% dos entrevistados afirmou que existem formas de treinamento sobre o sistema, permitindo melhor uso da ferramenta e, conseqüentemente, melhoria no desempenho de suas tarefas. Logo, o treinamento para utilização deste sistema é de fundamental importância para melhor conhecimento das ferramentas internas e suas funções. E, desta forma, aprimorar seu uso através dos profissionais, promovendo melhor desenvolvimento de suas atividades e de forma mais eficaz.

Gráfico 22: Existência de treinamento do SIGAA ao longo do tempo de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

6 CONCLUSÃO

Esta pesquisa buscou discutir a tecnologia da informação, mais especificamente sobre o SIGAA, como ferramenta para a gestão acadêmica tendo como objetivo identificar a percepção dos servidores técnico-administrativo da PROGRAD que compõem a Universidade Federal de Sergipe sobre tal sistema de informação. Diante do exposto, foi analisada a percepção dos técnicos administrativos por esse sistema com relação às tarefas e rotinas administrativas, além de verificar a influência do SIGAA para o planejamento das atividades no setor e os pontos positivos e negativos encontrados com o uso desta ferramenta. Assim, a pesquisa revela que o sistema promoveu maior agilidade, com redução do tempo de realização das atividades e, conseqüentemente, melhor organização das outras atividades. Mostrou ainda que o sistema auxilia no planejamento da rotina e controle das tarefas do setor.

Com relação ao sistema utilizado para a realização das atividades administrativas, este estudo levantou pontos positivos e negativos. Os pontos positivos com maior relevância, segundo os profissionais foram: a possibilidade de concentrar várias informações em único lugar, agilidade na consulta de informações; memorandos eletrônicos, e a velocidade entre telas associado a segurança das informações. E, sobre os pontos negativos, revelou insatisfação quanto à lentidão e travamento das telas do sistema, além da instabilidade do mesmo. No entanto, a pesquisa mostrou, de acordo com a resposta dos entrevistados, que o ambiente gráfico do sistema promove agilidade no desenvolvimento de suas tarefas, devido sua fácil navegação.

De acordo com o estudo, o SIGAA é um instrumento que possui ferramentas internas que facilitam a elaboração das tarefas administrativas dos profissionais. E, que a Tecnologia de Informação é um advento indispensável para auxiliar o cotidiano no trabalho administrativo. A pesquisa revela que o sistema proporcionou benefícios para a organização das tarefas e no desenvolvimento das atividades dos técnicos. No planejamento diário da rotina destes profissionais, a grande maioria dos entrevistados considerou o SIGAA como ferramenta importante para o setor, suprimindo as necessidades de trabalho. Além disso, mostrou que a implantação do SIGAA trouxe melhorias no desempenho das suas atividades, possibilitando desenvolver o planejamento da rotina de maneira eficiente e com maior agilidade, trazendo melhores resultados ao setor de trabalho.

No entanto, o estudo retrata que apesar de existir treinamento para o manuseio desta ferramenta no ingresso do seu trabalho, ainda há necessidade de outros cursos que possam

sanar as dúvidas e aprimorar o conhecimento sobre esta tecnologia. Segundo os entrevistados, há existência de dificuldades técnicas na utilização do sistema que impedem a realização de suas tarefas no setor. Mas, apesar disso, consideram o SIGAA como ferramenta fundamental no controle de sua rotina para o bom rendimento de suas atividades e controle das rotinas em seu setor.

Logo, no desenvolvimento deste trabalho foi constatado que o SIGAA é um elemento que busca gerar habilidade e confiabilidade nas informações que circulam e/ou são geradas, facilitando, de forma geral, a elaboração das tarefas administrativas. No entanto, ainda existem falhas que dificultam a melhor eficácia desta ferramenta.

E, segundo os entrevistados, há a necessidade de treinamento voltado para a utilização do sistema, com a finalidade de aprimorar o conhecimento sobre esta ferramenta. Além disso, há alguns pontos que precisam ser melhorados como: lentidão do sistema; travamento das telas; tela com campos pequenos e alguns botões minúsculos; funcionalidades desconhecidas, apesar de não bloqueadas; telas desconhecidas; instabilidade do sistema e, por fim, necessidade de relatórios mais completos na filtragem de informações.

Desta forma, conclui que embora o SIGAA seja uma ferramenta importante que promove maior agilidade e organização das atividades administrativas, ainda possuem falhas que precisam ser sanadas para uma melhor utilização deste sistema.

REFERÊNCIAS

- BAUDEL, Roberta Macedo. **Condicionantes e resultados da utilização de um novo sistema de informações gerenciais: um estudo da adoção do SIGProj na Extensão da UFPE**, 2016.
- BARROS A. J. P; LEHFELD N. **Projeto de Pesquisa Propostas Metodológicas**. São Paulo, Vozes, 2010.
- BAZZOTI, C. Garcia, E. **A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões**, 2013.
- BENTO, Alexandre Rodizio; DE LIMA MORENO, Jefferson. **A tecnologia da informação aplicada como suporte ao sistema de folha de pagamento na empresa**, 2014.
- BIANCHI, ISAIAS SCALABRIN et al. **Tecnologia da informação no ambiente universitário: uma contribuição para a gestão do conhecimento**. 2010.
- CAMPOS, Luciano, OLIVEIRA, Tânia. **Conteúdos digitais e acessibilidade de pessoas com deficiência visual**. Brasília, 2009. 72p. TCC (Monografia) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE). Disponível em: bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/781/1/2009_TaniaOliveira_LucianoCampos.pdf. Acesso em: 12 set. 2016. Não Paginado.
- CARVALHO, S Rosângela, **Integração entre o sistema de gestão acadêmica e o sistema de Gestão da aprendizagem: ação reflexiva na prática docente**. 2014. Disponível em: <http://ead.facape.br/index.php/opara/article/view/34>. Acesso em: 12 set. 2016. Não Paginado.
- CHERMONT, GISELE SALGADO DE A. **Qualidade na Gestão de Projetos de Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro. 2012.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2013.
- CRUZ T. **Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologias da Informação e a Empresa do Sec. XXI**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- CRUZ, Tadeu. **Sistemas, Organização & Métodos. Estudo Integrado das Novas Tecnologias da Informação à Gerência do Conteúdo e do Conhecimento**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2013.
- CUNHA, Marcos Ribeiro et al. **Gestão estratégica de IES: modelos e funções do planejamento estratégico em universidades públicas e privadas de Palmas–Tocantins**. 2011. Dissertação de Mestrado.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. – 7 reimpr. São Paulo: Atlas, 2007
- FARIAS, Gonçalo Pereira de. **Teoria geral da administração: uma introdução**. São Paulo: Atlas, 2009.

FILHO, I. B.; AQUINO, G.; ROSA, J. G. S. **SIGAA Mobile – O caso de sucesso da ferramenta de gestão acadêmica na era da computação móvel**, v. 1, n. 1. 2013.

HRIHOROWITSCH, Andréia. **Análise da implementação de um sistema de informações em uma instituição de ensino superior segundo o modelo proposto por Walton**. 2004.

LACOMBE, Francisco José Masset & HEILBORN, Gilberto Luiz. **Administração, princípios e tendências**. São Paulo : Saraiva, 2006.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Prentice Hall, 2011.

LIMA, Gleydson A. F; NETO, Aluizio F. Rocha. Turma Virtual do SIGAA como Ferramenta de Apoio ao Ensino. Natal, UFRN, 2009.

LIRA, Thaís H. L. **Satisfação dos docentes quanto à utilização do sistema integrado de atividades acadêmicas da UFRN**. 2010. 117 f. Monografia (Bacharelado em administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010.

LUFTMAN, J.N.; LEWIS, P.R. & OLDACH, S.H.: **Transforming The Enterprise: The Alignment Of Business And Information Technology Strategies**. IBM Systems Journal, 2011.

MASTELLA, Alexandra Silveira; REIS, Edson Andrade dos. **O Gestor De Instituição De Ensino Superior E O Desenvolvimento De Competências Gerenciais**. 2008.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à administração**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 2004.

MORGAN, G. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 2010.

MOURA, Mara Águida Porfírio. **Utilização do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas na percepção dos discentes do curso de Administração da Universidade Federal do Piauí, Campus Ministro Reis Velloso**, 2014. Disponível em:<<http://www.admpg.com.br/2014/down.php?id=753&q=1>>. Acesso em: 8out. 2016. Não Paginado.

NEVES, J. M. S, SANTOS, F. C. A. **Integrando a implantação de tecnologias da informação aplicadas à gestão da produção com estratégias de recursos humanos**. *Revista Gestão Industrial*, Ponta Grossa, 2012.

NICKEL, Géderson Bartz; FRAGA, Rian Salvador; LOPES, Mateus Maciel. **ORIGENS DA GESTÃO E AS TEORIAS ADMINISTRATIVAS**. 2016. 16 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Marketing, Centro Universitário Leonardo da Vinci – Uniassel Vi, Indaial, 2016.

O'BRIEN, James. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. Trad. de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais**. 14.ed. SÃO PAULO: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, Aline Loiane; ANJOS, Mayara Abadia Delfino. **Inovação da tecnologia junto aos clientes de instituições financeiras**. Revista GeTeC, v. 6, n. 12, 2017.

PEREIRA, Renato. Disponível em: <<http://www.prograd.uff.br/novo/prograd>>. Acesso em: 27 out. 2016. Não Paginado.

PESSOA, M. N. M. **Gestão das universidades federais brasileiras – Um modelo fundamentado no Balanced Scorecard**. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção. Florianópolis: UFSC, 2000.

PICCHIAI, Djair. **As Funções Administrativas**. Disponível em: <http://dgi.unifesp.br/seplan/templates/docs/seplan-funcoes_administrativas.pdf>. Acesso em: 5 set. 2016. Não Paginado

PIMENTA, Iris Linhares. **Utilização de um ambiente virtual de aprendizagem: um estudo na perspectiva da prática docente**. 2012. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

RASKIN, Sara Fichman. **As organizações e a Teoria Organizacional**. Disponível em: <<http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1571>>. Acesso em: 21 ago. 2016. Não Paginado.

REZENDE, Denis. A. **Sistemas de informações organizacionais: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática**. 5ed São Paulo: Atlas, 2013.

RINALDI, R. N. **Adaptação estratégica em universidades públicas: o caso da Unioeste**. Cascavel: Edunioeste, 2002.

RODRIGUEZ, M. & FERRANTE, A. J. A. **Tecnologia da informação e mudança organizacional**. Rio de Janeiro: Infobook, 2005.

ROSSETI, A. G. S, Morales, A. B. T. **O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento**, 2010.

RUBINSZTEJN G., PALACIOS M (2010). El efecto del tempo em la percepción de lacialidad del servicio educativo. **Revista Ibero-americana de Educação**, nº.54, Madrid, OEI. Disponível em: <<http://www.rieoei.org/rie54a09.htm>>. Acesso em: 22 out. 2016. Não Paginado.

SANTOS, Andrea Alexandre. Rotinas Administrativas. **Dado, Informação, Conhecimento e Competência**. Revista de Ciência da Informação, 2014.

SANTOS, Clézio Saldanha dos. **Introdução à Gestão Pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SILVA, Simone Duarte Leoncio. **Informação Gerencial como Ferramenta para Solução Integrada Aplicada à Gestão Universitária**. 2016. 54 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2016.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS. **Princípios de sistemas de Informação**. 9 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2010.

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UFERSA. **Manual introdutório ao uso do Sistema de Gestão de Atividades Acadêmicas**, 2010. Disponível
http://www2.ufersa.edu.br/portal/view/uploads/setores/15/Tutorial_Sigaa_Discente_T001_v1.02_1.pdf. Acesso em: 22 out. 2016. Não Paginado.

TEÓFILO, Romero Batista; DE FREITAS, Lucia Santana. O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão. **IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET)**. Resende, Rio de, 2007.

TURBAN, E; LEIDENER, D.; MCLEAN,E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

VERGARA S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005

VIANNA, I. O. de A. **Planejamento e participativo: elaboração, fatores facilitadores e dificultadores de sua implantação na universidade**. IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. Anais. Florianópolis, 2004.

ZIULKOSKI, Luís Cláudio Chaves. **Integração do Moodle com o Banco de Dados Institucional na UFRGS**. UFRGS, jun 2010.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA

Pesquisa para Elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso Departamento de Secretariado Executivo – DSE Graduando: João Batista Fontes Neto

Prezado (a) Servidor Técnico Administrativo da UFS, este questionário faz parte de um Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe - UFS, do aluno João Batista Fontes Neto, tendo como orientador o Professor Augusto César Vieira dos Santos.

A pesquisa tem como objetivo "Identificar os efeitos decorrentes da utilização do SIGAA nas funções que são desempenhadas pela PROGRAD, na percepção dos técnicos administrativos na Universidade Federal de Sergipe".

Solicito sua participação, de forma voluntária, para responder ao presente questionário que visa colher as informações necessárias apenas para objetivos de pesquisa.

O tempo médio para responder é de 20 minutos. Ressalto que as informações serão utilizadas exclusivamente para os fins da pesquisa acadêmica. Qualquer dúvida ou informações entrar em contato pelo e-mail: jbprof@gmail.com.

Muito obrigado pela colaboração!

Perfil

1. Qual sua Idade?

2. Qual seu cargo/ocupação?

3. Quanto tempo permanece neste cargo/ocupação?

4. Qual seu grau de escolaridade?

Marcar apenas um oval.

- ☐ Ensino Médio Completo
- ☐ Ensino Superior Incompleto
- ☐ Ensino Superior Completo
- ☐ Especialização Incompleto
- ☐ Especialização Completo
- ☐ Mestrado Incompleto
- ☐ Mestrado Completo
- ☐ Doutorado Incompleto
- ☐ Superior Incompleto

Sobre o SIGAA

5. **Favor responder a tabela abaixo, escolhendo as opções: Concordo Totalmente, Concordo Parcialmente, Não Concordo/Nem Discordo, Discordo Parcialmente, Discordo Totalmente**

57

Marcar apenas um oval por linha.

	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Não Concordo / Nem Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
O ambiente gráfico do sistema SIGAA proporciona fácil navegação, agilizando sua rotina em seu setor?	☐	☐	☐	☐	☐
O sistema proporciona facilidade de uso em suas ferramentas a fim de tornar mais ágil a sua rotina? Ex: Agenda, Lembretes, Avisos.	☐	☐	☐	☐	☐

6. **Qual(is) o(s) ponto(s) positivos podemos destacar no sistema SIGAA que você considera importante para o desenvolvimento do trabalho?**

7. **Qual(is) o(s) ponto(s) negativos podemos destacar no sistema SIGAA que você considera importante?**

8. **O sistema SIGAA lhe permite alcançar seus objetivos de maneira eficiente no que diz respeito a suas rotinas?**

Planejamento

9. **Favor responder a tabela abaixo, escolhendo as opções: Concordo Totalmente, Concordo Parcialmente, Não Concordo/Nem Discordo, Discordo Parcialmente, Discordo Totalmente**

Marcar apenas uma oval por linha.

	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Não Concordo / Nem Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
No planejamento diário de sua rotina, o sistema SIGAA é uma ferramenta importante para seu setor capaz de suprir suas necessidades de trabalho?	☐	☐	☐	☐	☐

10. **10.Existe algum treinamento voltado para a utilização do sistema SIGAA em seu setor, capaz de suprir suas necessidades e desempenhar suas rotinas de maneira eficaz?**

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

11. **Justifique:**

12. **11.Durante o Ingresso neste setor houve a ausência de algum treinamento voltado para uso do sistema SIGAA, comprometendo assim seu desempenho nas suas rotinas?**

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

13. **Caso responda sim, justifique:**

14. **12. Na sua rotina existe algum procedimento que pudesse ser implantado no sistema SIGAA para agilizar sua rotina e assim conseguir administrar o tempo para outras atividades?**

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

15. **Justifique:**

16. **13. Existe alguma ferramenta interna no sistema capaz de planejar sua rotina, trazendo melhorias satisfatórias para seu setor? Ex: Agenda, Lembretes, Controle de Tarefas.**

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

17. **Caso responda sim, indique quais:**

Desenvolvimento e Execução das Rotinas

18. **14.Favor responder a tabela abaixo, escolhendo as opções: Concordo Totalmente, Concordo Parcialmente, Não Concordo/Nem Discordo, Discordo Parcialmente, Discordo Totalmente**

59

Marcar apenas um oval por linha.

	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Não Concordo / Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Discordo Totalmente
A Tecnologia da Informação (TI) proporcionou vários benefícios para as organizações, desta maneira o sistema SIGAA ajuda a desenvolver suas rotinas?	☐	☐	☐	☐	☐
A TI é um Instrumento Indispensável para auxiliar as tarefas que devem ser desempenhadas no cotidiano. O sistema SIGAA consegue lhe proporcionar este auxílio?	☐	☐	☐	☐	☐
Após a Implantação do sistema SIGAA em seu setor, houve melhoras no desempenho de suas rotinas?	☐	☐	☐	☐	☐
Com o uso do sistema SIGAA é possível desenvolver o planejamento de sua rotina de maneira eficiente melhorando os resultados e o setor como um todo?	☐	☐	☐	☐	☐

19. **15.No sistema SIGAA existe alguma dificuldade técnica como: Instabilidade de acesso, Botões e Links Inoperantes que o impeça de realizar suas rotinas e desenvolver seu setor?**

Marcar apenas um oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

20. **Caso responda sim, justifique:**

Controle

21. **16.Favor responder a tabela abaixo, escolhendo as opções: Concordo Totalmente, Concordo Parcialmente, Não Concordo/Nem Discordo, Discordo Parcialmente, Discordo Totalmente**

Marcar apenas um oval por linha.

	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Não Concordo / Nem Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
Para que as rotinas inerentes ao seu setor tenham um bom rendimento é de fundamental importância o sistema SIGAA para controlar suas rotinas?	☐	☐	☐	☐	☐
Você está satisfeito com a implantação do sistema SIGAA para controlar as rotinas em seu setor?	☐	☐	☐	☐	☐
Você conseguiria controlar todas as tarefas do seu setor sem que houvesse o sistema SIGAA para lhe dar este auxílio?	☐	☐	☐	☐	☐

22. **17. Você utiliza algum outro sistema para controlar sua rotina/tarefa?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

23. **Justifique:**

24. **18.Existe algum tutorial no sistema SIGAA capaz de orientar passo a passo sua rotina para que haja um bom desempenho do seu trabalho em seu setor?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

25. **19.Nos relatórios existentes no sistema SIGAA é possível haver um controle da execução das tarefas em seu setor?**

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

26. **Explique:**

27. **20.**Estes relatórios ajudam a tomar decisões das tarefas em seu setor?

61

Marcar apenas um oval.

☐ Sim

☐ Não

28. **Explique:**

Powered by

 Google Forms