

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

**GESTÃO DA EDUCAÇÃO: A ATUAÇÃO DA
INFORMÁTICA COMO FERRAMENTA
FACILITADORA DO CONTROLE E DA MELHORIA
DOS INDICADORES DO PROCESSO DE ENSINO
APRENDIZAGEM**

MONOGRAFIA DE PÓS-GRADUAÇÃO

Ronaldo Zapparoli

Santa Maria, RS, Brasil

2013

**GESTÃO DA EDUCAÇÃO: ATUAÇÃO DA INFORMÁTICA
COMO FERRAMENTA PARA CONTROLE E MELHORIA
DOS INDICADORES DE ENSINO APRENDIZAGEM**

Ronaldo Zaparoli

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública, da
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para
obtenção do grau de **Pós-graduado em Gestão Pública**

Orientador: Prof. Roberto de Gregori

Santa Maria, RS, Brasil

2013

**Universidade Federal de Santa Maria
Universidade Aberta do Brasil
Programa de Pós-graduação em Gestão Pública**

**A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Pós-Graduação**

**GESTÃO DA EDUCAÇÃO: A ATUAÇÃO DA INFORMÁTICA COMO
FERRAMENTA FACILITADORA DO CONTROLE E DA MELHORIA
DOS INDICADORES DO PROCESSO DE ENSINO APRENDIZAGEM**

Elaborada por
Ronaldo Zaparoli

como requisito parcial para obtenção do grau de
Pós-graduado em Gestão Pública

COMISSÃO EXAMINADORA:

Professor Roberto de Gregori
(Presidente/Orientador)

Fernando do Nascimento Lock, Professor (Examinador - UFSM)

Aline Rocha, Tutora (Examinadora - Polo UAB de Tapejara)

Santa Maria, 19 Janeiro de 2013.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Modelo genérico de um sistema de informação.....	21
Quadro 2 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado à Secretária Municipal de Educação e distribuído por objetivo.....	29
Quadro 3 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado à funcionária da Secretaria Municipal de Educação e distribuído por objetivo.....	33
Quadro 4 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado aos Diretores das Escolas da Rede Municipal.....	36
Quadro 5 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado ao Técnico de Sistemas que presta suporte de software utilizado pela Secretaria Municipal de Educação.....	41

LISTA DE TABELAS

Tabela1 – Aprovação, Repetência e Evasão de alunos da Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Ivone Salete PeruzzoloDemartini.....	43
Tabela 2 – Taxa de aprovação da 1ª Série ou 1º Ano.....	44
Tabela 2.1 – Taxa de aprovação da 2ª Série ou 2º Ano.....	44
Tabela 2.2 – Taxa de aprovação da 3ª Série ou 3º Ano.....	45
Tabela2.3 – Taxa de aprovação da 4ª Série ou 4º Ano.....	45
Tabela 2.4 – Taxa de aprovação da 5ª Série.....	46
Tabela2.5 – Taxa de aprovação da 5ª Séries ou 5º Ano.....	47
Tabela2.6 – Taxa de aprovação da 6ª Série.....	47
Tabela2.7 – Taxa de aprovação da 7ª Série.....	48
Tabela2.8 – Taxa de aprovação da 8ª Série.....	48
Tabela 3.0 – Taxa de repetência da 1ª Série ou Ano.....	49
Tabela 3.1 – Taxa de repetência da 2ª Série ou Ano.....	49
Tabela 3.2 – Taxa de repetência da 3ª Série ou Ano.....	50
Tabela 3.3 – Taxa de repetência da 4ª Série ou 4º Ano.....	50
Tabela 3.4 – Taxa de repetência da 5ª Série.....	51
Tabela 3.5 – Taxa de repetência da 5ª Série ou Ano.....	51
Tabela 3.6 – Taxa de repetência da 6ª Série.....	52
Tabela 3.7 – Taxa de repetência da 7ª Série.....	52

RESUMO

Monografia de Pós-Graduação
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública
Universidade Federal de Santa Maria

GESTÃO DA EDUCAÇÃO: A ATUAÇÃO DA INFORMÁTICA COMO FERRAMENTA FACILITADORA DO CONTROLE E DA MELHORIA DOS INDICADORES DO PROCESSO DE ENSINO APRENDIZAGEM

AUTOR: RONALDO ZAPAROLI

ORIENTADOR: ROBERTO DE GREGORI

Local e Data de Defesa: Santa Maria, 19 de Janeiro de 2013.

Este trabalho apresenta a forma pela qual a informática pode contribuir com a Gestão Educacional Municipal através de suas ferramentas. O trabalho está dividido em seis capítulos, tratando respectivamente de: introdução, problema de pesquisa, objetivos, fundamentação teórica, procedimentos metodológicos e considerações finais. Através da fundamentação teórica, coletaram-se informações para dar sustentação ao tema tratado, por meio de: artigos publicados em revistas, notícias de jornais, livros e publicações feitas na internet. O estudo de campo foi conduzido, primeiramente, através da elaboração de roteiros de entrevistas, aplicadas a profissionais ligados à área de educação do município de Cacique Doble. Foi possível constatar a existência do *Software* Procergs Escola, em funcionamento e observar como o mesmo é utilizado. Dados como aprovação, reprovação e evasão da Escola Municipal de Ensino Fundamental Ivone Salete Peruzzolo Demartini, que são acompanhados pela Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC), foram aproveitados, sendo possível avaliar mudanças nos indicadores nos anos de 2000 a 2003 e 2011. Essa escola representa todas as realidades possíveis dos alunos que integram a rede municipal de ensino. Quanto à metodologia, foi adotado o método qualitativo e o tipo de pesquisa é a exploratória. O trabalho não pretende esgotar o tema apresentado, mas objetiva-se explorar o assunto de forma a colaborar com a sociedade como um todo, prestando-lhe informações que poderão proporcionar melhoria na Gestão Educacional Municipal.

Palavras chave: Informática. Educação. Gestão Educacional Municipal.

ABSTRACT

This work presents the way that the information technology can contribute to the Municipal Education Management through its tools. The work is divided in six chapters, dealing respectively of: introduction, research problem, objectives, theoretical foundations, methodological procedures and closing remarks. Through theoretical foundations, information was collected to give support to the theme through articles published in magazines, news of newspapers, books and publications made on the internet. The field study was conducted primarily through the elaboration of roadmaps interviews, applied to professionals involved in the education area of the municipality of Cacique Doble. It was possible to verify the existence of the Software Procergs School, in operation and observe how it is used. Information such as pass, fail and drop out of the Municipal School of Basic Education Ivone Salete Peruzzolo Demartini, which are accompanied by the Municipal Education and Culture (SMEC), were utilized, being possible evaluate changes in the indicators in the years 2000 to 2003 and 2011. This school represents all the possible realities of the students that integrate the municipal schools. Regarding the methodology, the qualitative method was adopted and the type of research is exploratory. The work does not exhaust the topic presented, but the objective is to explore the subject in order to collaborate with the society as a whole, supplying it with information that will can provide improvement in the Municipal Educational Management.

Keywords: Computers. Education. Municipal Educational Management.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 PROBLEMA DE PESQUISA	11
3 OBJETIVOS	12
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	24
5.1 Procedimento de coleta de dados	27
5.2 Análise de dados	28
5.3 Análise dos resultados	54
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS	61
APÊNDICE	64

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia está cada vez mais presente na vida de todos e o seu crescente avanço proporciona novas formas de comunicação entre as pessoas. Através da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que, conforme POLATO (2009, p. 51), materializa-se através de computadores, internet, celulares, câmeras digitais, e-mails, mensagens instantâneas, banda larga e outros meios. Atualmente é possível ter a informação sobre o que acontece em curto espaço de tempo.

A educação é outro tema polêmico, conforme Mags e Muller (2012, p. 40 e 41), índices acompanhados pelos órgãos responsáveis revelam que existe um déficit entre os resultados alcançados e as metas estabelecidas, principalmente no estado do Rio Grande do Sul.

Tendo em vista essas colocações, considerou-se importante elaborar projeto, através do curso de Pós-Graduação à distância em Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria, por intermédio da Universidade Aberta do Brasil, Pólo de Tapejara, a fim de verificar os recursos de informática utilizados na Gestão Educacional do município de Cacique Doble. Através de experiência de autoria, criativa e autônoma, visando à verificação do controle e aprimoramento da qualidade do ensino e de programas e inserção de dados que facilitam o conhecimento minucioso e em tempo real, bem como a implantação e implementação de políticas com agilidade e que melhorem a qualidade da Educação no referido município.

O presente trabalho pretende verificar de que forma a informática pode contribuir, através de seus recursos, para o acompanhamento, controle e garantia da qualidade da Educação, bem como identificar quais as ferramentas que estão efetivamente sendo utilizadas pela atual administração e analisar a evolução de indicadores que venham sendo acompanhados em períodos que antecedem a implantação de ferramentas de informática, como também períodos após sua implantação.

Essa monografia divide-se em dois momentos importantes: o primeiro consiste em coletar contribuições de autores para caracterizar as organizações e seu funcionamento, bem como as particularidades da Gestão Educacional, observando inclusive aspectos legais. O segundo verifica, através de pesquisa a campo, a realidade da Educação no município de Cacique Doble, averiguando a utilização dos recursos oferecidos pela informática.

Para conhecermos um pouco do município objeto desse estudo, destacamos alguns dados do seu histórico:

Conforme Stangerlin (1989, p.17), os registros mais antigos da história de Cacique Doble, contam que por volta do ano de 1850, nas proximidades de um arroio denominado Barra Grande (atual Rio Carazinho), encontrava-se um lugarejo habitado por caboclos.

Este lugarejo mais tarde receberia o nome de Cacique Doble, em homenagem ao Cacique indígena Eduardo Faustino Ferreira Doble.

Em 1857, Eduardo Faustino Ferreira Doble retornou das redondezas de Porto Alegre com tribos de indígenas até Caxias do Sul. Em virtude de conflitos com índios botocudos o Cacique e sua tribo de índios Kaingang uniram-se a alguns índios da tribo Guarani e deslocaram-se até Nova Prata, depois Caseiros, onde estabeleceram-se por algum tempo. Em 1866, o governo da época criou o Aldeamento Pontão, para onde seguiu a tribo com o Cacique Eduardo Faustino Ferreira Doble. Não encontrando lá solo adaptável ao seu sistema de vida, a tribo é desmembrada fazendo com que parte dela aportasse a esse local, com 84.000ha, reservado pelo governo para os indígenas e ainda desabitado chamado de Faxinal dos Índios.

No ano de 1903, iniciaram-se o desbravamento das férteis terras da margem direita do Arroio Carazinho, de propriedade da família Bueno, residentes em Sananduva, onde passavam os tropeiros, em busca de alimentos, no Estado de Santa Catarina. Quando em viagem, acampou-se um desses tropeiros, João Mariano Pimentel, perto do local onde hoje está situada a cidade de Cacique Doble. Este ficou conhecido do Cacique Doble, iniciando-se assim uma bela amizade entre os dois.

Em uma viagem do tropeiro, que deixava sua família sob os cuidados de sua esposa, durante suas viagens (no local atualmente denominado André da Rocha), sua propriedade foi invadida por um antigo escravo da fazenda e selvagens que fizeram várias vítimas e raptaram duas de suas filhas. Passados quatro meses do ocorrido, João Mariano Pimentel retornou a sua residência e de imediato buscou auxílio do seu amigo Cacique, que prontamente lhe ajudou, recuperando as filhas do tropeiro. Alguns anos mais tarde o Cacique Hiliodoro de Moraes Branco e João Lucio Nunes, agrimensor, deram o nome ao lugarejo de Cacique Doble, em meados de 1900.

A escolha do referido município para esse trabalho, deve-se ao fato de o mesmo representar de forma íntegra a realidade brasileira, no que se refere ao atendimento da população por parte da área da educação. As escolas da rede municipal de ensino acolhem alunos da zona rural, perímetro urbano, incluindo os de bairros carentes e indígenas. A

população do município, que é de cerca de quatro mil habitantes, representa a grande maioria dos municípios brasileiros de pequeno porte e que possuem poucos recursos encontrando inúmeras dificuldades na prestação do serviço público.

Deseja-se realizar, com este trabalho, uma contribuição social para a comunidade caciquense, na medida em que, adquiridos os conhecimentos teóricos necessários, seja possível analisar a realidade com olhar crítico fazendo, eventualmente, sugestões, ou mesmo, apontando fragilidades que possam existir.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

As ferramentas de informática se espalharam para diversos tipos de empresas que, graças à sua flexibilidade, moldavam-se às novas realidades com facilidade. Conforme DELGADO (1999, p. 29), para isso, faziam-se necessários profissionais especializados e capacitados a desenvolver ou a fazer as adaptações necessárias.

Atualmente a informática oferece ferramentas que facilitam a rotina das pessoas, a nível pessoal e profissional. É possível economizar tempo e obter a melhor resposta para o que se está procurando com precisão.

Sem a tecnologia, o tempo do gestor fica ocupado com questões que a máquina poderia resolver. Ele também não consegue ter noção da realidade e nem uma visão ampla do sistema educacional, o que torna muito difícil melhorar os processos e serviços (ALONSO apud GUIDI, 2009, p.26).

Acredita-se que os recursos devem ser devidamente dimensionados para que auxiliem de forma efetiva na gestão, objetivando a eficiência do sistema como um todo. Diante do exposto questiona-se:

Como as ferramentas de informática auxiliam na Gestão da Educação?

3 OBJETIVOS

Com base no problema de pesquisa, são propostos os seguintes objetivos:

Objetivo geral:

Identificar como as ferramentas de informática auxiliam na gestão da Educação municipal.

Objetivos específicos:

Identificar quais as ferramentas de informática estão sendo utilizadas na Secretaria de Educação Municipal e confirmar se contemplam programas (softwares).

Verificar o processo ligado à(s) ferramenta(s) utilizada(s) na Secretaria de Educação, caracterizando cada etapa e destacando sua importância para o resultado final.

Analisar os resultados históricos do(s) indicador(es), avaliando sua evolução antes, durante e após a utilização das ferramentas identificadas.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Educação, conforme José Carlos de Ataliba Nogueira (professor da Faculdade de Direito do Largo de São Francisco), é em primeira instância de responsabilidade dos particulares, tendo o estado função complementar ou supletiva, ou seja, na impossibilidade de os pais de crianças e adolescentes fornecerem Educação aos seus, o Município, Estado e a União, respectivamente nessa ordem, devem assumir esta responsabilidade (Oliveira, 1997, p. 176).

Nosso país, atualmente, em ascensão econômica, porém ainda considerado como subdesenvolvido, apresenta uma rede de atendimento educacional bem diferente de estado para estado. Alguns estados tiveram um esforço maior de seus municípios para municipalizar a Educação (principalmente o Ensino Fundamental), outros, no entanto, não obtiveram o mesmo êxito.

Para que haja um padrão no atendimento está previsto na Constituição Federal, em seu artigo 214, o Plano Nacional de Educação, conforme texto que segue:

“A lei estabelecerá o plano nacional de Educação, de duração plurianual, visando à articulação e ao desenvolvimento do ensino em seus diversos níveis e à integração das ações do Poder Público que conduzam à:

I – erradicação do analfabetismo;

II – universalização do atendimento escolar;

III – melhoria da qualidade de ensino;

IV - formação para o trabalho;

V – promoção humanística, científica e tecnológica do País” (Oliveira, 1997, p.190).

A Educação pública de nosso país vem merecendo especial atenção das autoridades, nas diferentes esferas, tendo em vista os baixos resultados apresentados nos indicadores da qualidade da Educação.

É preciso reportar-se aos investimentos governamentais realizados em infraestrutura (entenda-se como recursos e ferramentas tecnológicas que viabilizem a melhoria da gestão), formação, capacitação e valorização dos profissionais da Educação, aliados a metas a serem atingidas, avanços indispensáveis na construção de uma Educação democrática, inclusiva, competente, cidadã e participativa.

De acordo com Oliveira (1997, p.188), está previsto, constitucionalmente, o recurso mínimo que as esferas do poder público devem aplicar em Educação, nos termos que seguem:

“A União aplicará, anualmente, nunca menos de dezoito e os Estados, o distrito Federal e os Municípios vinte e cinco por cento, no mínimo, da receita resultante de

impostos, compreendida a proveniente de transferência, na manutenção e desenvolvimento do ensino”.

Conforme a reportagem do Jornal Zero Hora, mencionada anteriormente, o Estado do Rio Grande do Sul sofre devido à falta de investimentos em Educação, situação também enfrentada pelo estado do Amazonas, o qual foi pioneiro na solução desse problema, que agiu de forma a concentrar esforços na reformulação e melhoria da gestão e investimento em tecnologia da informação, de forma a suprir as deficiências geradas em função do vasto território.

Os Gestores educacionais exercem um papel fundamental no desenvolvimento de uma Educação de qualidade, por isso precisam estar capacitados, ter acesso aos meios tecnológicos para poder exercer o seu papel de controladores dos indicadores do processo de melhoria da qualidade do ensino, pois são eles os responsáveis pela definição de ações para atingir as metas propostas pelo poder legislativo durante o ano letivo. Além disso, outras deficiências que se repetem, há vários anos nas escolas brasileiras, têm merecido atenção especial do governo.

A evasão, a repetência e a não-alfabetização no tempo correto são tão comuns no Brasil que têm estado presentes nos últimos Planos Nacionais de Educação (PNE). O que expirou em 2010 pretendia a redução em 50% das taxas de abandono e repetência, o que foi cumprido em parte: o abandono foi reduzido conforme o planejado, mas a reprovação aumentou de 11 para 12% no mesmo período. No novo plano que tramita no Congresso Nacional – e será o norte da Educação brasileira até 2020 -, o tema reaparece em estratégias relacionadas às metas de garantir o atendimento escolar para a população de 15 a 17 anos, sugerindo programas e ações de correção de fluxo por meio de aulas de reforço e estudos de recuperação” Fraidenraich (2011, p. 23),.

De acordo ainda com Fraidenraich (2011, p. 23), o gestor pode resolver esses problemas que se apresentam nas escolas, uma vez que dispõe de informações que traduzem estas deficiências. Os Gestores recebem as notas das avaliações feitas pelos professores, bem como dados de alunos reprovados e evadidos da escola.

Guidi (2009, p.28) cita um exemplo de como a gestão da Educação está se utilizando dos recursos tecnológicos para aperfeiçoar os meios de controle necessários ao gestor, conforme texto abaixo:

O governo estadual começou a investir a partir de 1995 em um plano de informatização da gestão escolar. Hoje, praticamente todas as escolas da rede estadual de São Paulo têm acesso à internet graças ao Intragov, a rede multisserviços operada pelo governo do estado, que opera com oferta de conexão, dados, voz e vídeos. Diversos fatores foram beneficiados com o programa: na parte administrativa, a informatização da rede representou a descentralização do registro das informações escolares como folha de frequência de professores, anotações da vida funcional das escolas e inserção de notas e faltas dos alunos. Todas essas informações foram integradas a sistemas centrais de gestão e acompanhamento. Na

esfera pedagógica, mais de 4 mil escolas possuem hoje laboratórios de informática como suporte às atividades de aula (GUIDI 2009, p.28).

A entidade pública também possui estrutura semelhante às empresas que fornecem produtos (bens de consumo) e serviços aos seus clientes. Por isso, retrocede-se no tempo e verifica-se como se originaram as **organizações** ou **empresas** (grifo nosso) e para entender a sua evolução até nossos dias.

Silva (1997, p.15) traz um conceito que, objetivamente, mostra a finalidade de uma empresa, quando informa que se trata de uma “organização econômica com finalidade de reunir ou combinar fatores de produção (trabalho e capital), tendo em vista produzir mercadorias ou serviços para a satisfação das necessidades humanas”.

Segundo Maximiano (2006, p.7), “uma empresa é uma iniciativa que tem o objetivo de fornecer produtos e serviços para atender a necessidade de pessoas, ou de mercados, e com isso obter lucro”.

Um conceito de organização, importante para este trabalho, por resgatar um histórico evolutivo, está mencionado abaixo:

A história da Civilização revela-nos que a humanidade, na busca constante de atender a suas necessidades, sempre procurou formar grupos de pessoas com interesses semelhantes, para atingir um ou mais objetivos. O ser humano percebeu, desde os primórdios dos tempos, que sozinho tudo era muito difícil, mas em grupo as necessidades eram mais fáceis de serem atendidas.

Temos então a formação de agrupamentos humanos que uniam esforços e recursos para atender a suas necessidades. Essa união, por meio de um processo evolutivo, levou grupos à busca constante de melhores condições que permitissem menores esforços, menor utilização de recursos e mais resultados alcançados. O nome que se deu à busca do atendimento das necessidades humanas foi **trabalho**. [...]

Às atividades de formar agrupamentos humanos, distribuir o trabalho entre seus membros e equacionar a utilização dos recursos, visando ao atendimento de suas necessidades, deu-se o nome de **organização**. D’acença (2010, p. 37).

Mouzelis apud Chiavenato (1979, p. 64) também segue essa mesma linha de pensamento, pois considera a organização formal “como uma forma de agrupamento social, que é estabelecido de uma maneira mais ou menos deliberada ou proposital para alcançar um objetivo específico”.

Para Litterer apud Chiavenato (1979, p.64) “uma organização é considerada como uma unidade social dentro da qual as pessoas alcançam relações estáveis (não necessariamente face a face) entre si no sentido de facilitar o alcance de um conjunto de objetivos ou metas”.

“A organização formal é caracterizada por regras, regulamentos e estrutura de status que ordena as relações entre seus membros. Através da organização o administrador tenta remover algumas incertezas da situação humana, tirar vantagens dos benefícios da especialização, facilitar o processo decisório e assegurar a implementação apropriada das decisões” (Chiavenato 1979, p. 64).

Chiavenato (1979, p. 95) assinala que “a eficiência real de uma organização é determinada pela medida em que esta atinge seus objetivos”. Este trabalho, como registrado em seu problema de pesquisa, pretende verificar a eficiência da organização pública através das ações da Secretaria de Educação Municipal.

As organizações, que conforme dito anteriormente, são formadas de “agrupamentos humanos”, necessitam de um comando que gerencie o bom andamento de todas suas atividades. De acordo com SILVA (1997, p. 19), esse comando é desenvolvido por pessoas chamadas “**Administradores**” (grifo nosso), encarregados de planejar (definir o que fazer, quais as metas), organizar (reunir equipe e equipamentos para estruturar a empresa), dirigir (coordenar o trabalho) e controlar (checar o previsto e o realizado, assinalando possíveis erros a serem corrigidos), estimulando o esforço conjunto dos funcionários ou colaboradores (SILVA, 1997, P. 22).

O Administrador, além da experiência técnica adquirida através de cursos profissionalizantes ou de graduação, deve buscar também a experiência prática, pois uma complementa a outra e permite obter melhores resultados.

Note-se ainda que, segundo SILVA (1997, p. 19), a técnica administrativa, ou seja, ações realizadas a partir de conhecimentos adquiridos pelo profissional responsável pela administração fazem-se necessárias em todos os tipos de organizações, como por exemplo: Igreja, Governo, Forças Armadas, etc. O autor conclui que a técnica administrativa nas empresas é essencial para seu êxito.

A Administração é conceituada por diversos autores, que usam expressões diferentes, como cita SILVA (1997, p.20), podendo ser entendida como: “‘Gerência’, ‘**Gestão**’ (grifo nosso), ‘Organização’, ‘Liderança’, ‘Motivação’, ‘Processo’, ‘Sistema’, ‘Método’, etc.”.

A Gestão, segundo documento orientador elaborado pelo Instituto Ayrton Senna (2012, p. 1), “é a ação macro da Educação. Pressupõe acompanhamento sistemático e planejado a ela inerente e permite detectar e localizar as ameaças e as oportunidades para o sucesso da rede de ensino”. No entanto, a definição adotada pelo Instituto é a seguinte: “Gestão é a articulação de conhecimentos e de recursos humanos, materiais e financeiros com foco em resultados”.

O documento orientador revela, ainda, que a prática gestora não está restrita a cargo ou função, mas está presente nas quatro esferas do processo educacional: aprendizagem, ensino, rotina escolar e política educacional. Quando há um desempenho abaixo do esperado é em uma das referidas esferas que está o problema e é nelas que a gestão deve atuar para buscar melhorias.

Conforme Longo (1996, p. 8), na década de 20 um americano chamado W. A. Shewhart, um estatístico, começou a apresentar à sociedade certa preocupação com a qualidade de produtos e serviços oferecidos (devido à variabilidade de itens existentes). Foi ele quem desenvolveu o Controle Estatístico de Processo e o ciclo PDCA (*plan, do, check e action*). Mais tarde, nasceria um novo conceito para as empresas da época, o conceito de qualidade total que, de acordo com Longo (1996. p.9), possui as seguintes dimensões: “qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética”. Esse conceito perdura até os dias de hoje e cada colaborador é responsável por realizar suas atividades, objetivando o resultado com a qualidade desejada pelo cliente.

Como informa Longo (1996, p. 11), “da gestão da qualidade total depende a sobrevivência das organizações que precisam garantir aos seus clientes a total satisfação com os bens e serviços produzidos, contendo características intrínsecas de qualidade, a preços que os clientes possam pagar, e entregues dentro do prazo esperado”.

A Educação também possui preocupação constante com a qualidade do ensino, tanto que Xavier apud Longo (1996, p. 12) enumera algumas características essenciais do sistema educacional que viabilizam a gestão da qualidade total, quais sejam:

- o comprometimento político dos dirigentes;
- a busca de alianças e parcerias (públicas e privadas);
- a valorização dos profissionais da Educação;
- a gestão democrática;
- o fortalecimento e a modernização da gestão escolar; e
- a racionalização e a produtividade do sistema educacional.

O elo para entendimento dos indivíduos de uma organização, para poder definir ações e agir para atingir os objetivos propostos, com o padrão de qualidade desejado, passou a ser a **comunicação** (grifo nosso).

A palavra comunicar conforme Pereira e Fonseca apud Angeloni(2010, p. 31), vem do latim *communicare*, que significa “tornar comum”. Por meio das comunicações é possível aumentar a sinergia entre as pessoas, diminuindo dúvidas e questionamentos. O aperfeiçoamento das comunicações modifica o comportamento dos indivíduos e possibilita aceleração do processo de conhecimento.

Assim, a comunicação, conforme Faria e Suassuna apud Angeloni (2010, p.33), obedece a um processo, cujo mecanismo envolve o estímulo, a percepção, a elaboração mental, a resposta, a ação e as consequências.

“A comunicação exerce um formidável poder. Por meio da comunicação, uma pessoa convence, persuade, atrai, muda idéias, influencia, gera atitudes, desperta sentimento, provoca expectativas e induz comportamento, uma organização estabelece uma tipologia de consentimento, formando congruência, equalização,

homogeneização de idéias, integração de propósitos” Torquato apud Angeloni (2010, p. 33).

Segundo Terciotti (2010, p. 2), a comunicação atende a quatro importantes funções, a saber: controle, motivação, expressão emocional e informação. Vale ressaltar que todas as funções da comunicação levam a um relacionamento com maior equilíbrio entre os membros de um grupo, desde que a interação ocorra por meio de uma comunicação eficaz que vise à aprendizagem e ao desenvolvimento humano.

Shermerhorn apud Angeloni (2010, p. 33) define comunicação organizacional como processo específico pelo qual a informação se movimenta dentro de uma organização e entre a organização e seu ambiente.

Existem autores que ampliam o grau de detalhamento do significado de comunicação, aplicando-o a áreas mais específicas como a Administração de Empresas, por exemplo. A comunicação organizacional tem estreita ligação com este trabalho, pois os conceitos existentes para esse tema podem muito bem ser seguidos pela Secretaria Municipal de Educação e, até mesmo, ser aprimorados ou adaptados a sua realidade.

Conforme Taylor apud Angeloni(2010, p. 33), a comunicação organizacional é uma disciplina que leva em consideração a explicação e o seu conteúdo, no falar e no escrever a língua textual é a sua primeira preocupação e com o teor interpessoal patente na comunicação humana. Segundo o autor, não existe organização, senão a presente na comunicação, sua existência é apenas virtual e é nela que a organização exerce abertamente a sua influência.

Segundo Angeloni (2010), as informações e os conhecimentos devem circular pela organização por meio de um eficiente sistema de comunicação, envolvendo a instalação de uma infraestrutura tecnológica adequada. Só assim a organização disporá de dados, informações e conhecimentos de qualidade e em tempo hábil para dar suporte à tomada de decisão.

Portanto, comunicação e comunicação organizacional são algumas palavras-chave deste trabalho e têm ligação direta com o seu objetivo geral. É por intermédio delas que, em tese, os integrantes da equipe da Secretaria de Educação irão interagir, contando com o possível auxílio de ferramentas oferecidas pela informática (que será conceituada neste trabalho, logo a seguir), para tornar mais eficiente e rápida a tomada de decisão, permitindo que sejam atingidas as metas ou objetivos traçados pela respectiva Secretaria.

É através das tecnologias que o gestor público – seja aquele que trabalha diretamente na escola, seja quem tem de ter a visão do conjunto de toda uma rede – pode otimizar o trabalho, ganhar tempo e tomar decisões a partir de dados mais confiáveis, que irão auxiliá-lo na utilização mais criteriosa dos recursos públicos, tomada de decisões e na distribuição dos recursos financeiros. Hoje há uma série de

programas, sistemas e soluções de gestão integrada capazes de substituir antigos métodos por processos mais modernos e eficientes. Para além da eliminação de tarefas burocráticas, essas soluções podem também oferecer maior controle das informações pedagógicas, um acompanhamento das tarefas de forma mais fácil e abrangente e até possibilitam análises do desempenho acadêmico de alunos e turmas (GUIDI, 2009, p. 26).

A globalização econômica leva a novas formas de desenvolvimento de mercado de trabalho, forçando nossas economias a se adaptarem a novos negócios e iniciativas, mesmo em áreas cujo objetivo seja o benefício social. Do ponto de vista social, a globalização implica que os seres humanos estejam mais conectados, que estejam ligados em rede. Todos os recursos tecnológicos têm algo em comum: fornecem ao usuário controle de ampla variedade de fluxos de informação e comunicação.

A participação em projetos de pesquisa, que se preocupam em refletir sobre a utilização das tecnologias na Educação permitiu identificar critérios de qualidade na utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis na Gestão Educacional (Siraj-Blatchford e Siraj-Blatchford, 2004). É uma perspectiva do papel que a Educação exerce na sociedade. Com todas as perspectivas de qualidade é culturalmente situada e cientificamente fundamentada.

As ferramentas tecnológicas, entre outras razões, são utilizadas para:

- a) registrar e reproduzir dados;
- b) acessar e recolher informações;
- c) organizar, produzir e divulgar informações;
- d) criar, expressar, comunicar e cooperar;
- e) colaborar, brincar e jogar.

Em uma sociedade tecnológica, o gestor precisa controlar e garantir a qualidade da Educação, assumindo determinados comportamentos e atitudes em face às tecnologias.

De acordo com Terciotti (2010, p. 16), a tecnologia da informação é constituída por hardware e software. Seu papel é o de suporte à gestão do conhecimento, desenvolvendo e implantando tecnologias e sistemas de informação (ou, Sistema de Informações Gerenciais – SIG), que sirvam de apoio tanto à comunicação empresarial quanto à troca de idéias e de experiências.

Segundo D'ascensão (2010, p. 54), o termo informática representa o tratamento automatizado dos sistemas de informação em computadores. A expressão tecnologia da informação envolve a utilização de uma série de tecnologias além da informática, tais como:

- a) telefonia;
- b) teleprocessamento;
- c) redes de informação (Internet e Intranet);

d) multimídia, etc.

O autor ainda revela que o termo informática surgiu a partir do aparecimento do microcomputador, o qual ofereceu o tratamento de informações não apenas no âmbito de toda a organização, mas também em âmbito pessoal; que a expressão tecnologia da informação surgiu logo em seguida, incluindo todas as tecnologias mencionadas anteriormente, as quais oferecem a possibilidade de haver o tratamento das informações e sua comunicação entre os usuários nos mais diferentes lugares, inclusive fisicamente.

Conforme Terciotti (2010, p. 21), a tecnologia da informação tem ajudado os Gestores no controle de informações, acompanhamento do desempenho, conhecimento dos interesses dos alunos, evasão (um dos principais problemas das universidades nos primeiros semestres do curso), implantação de um sistema que controle o número de faltas e o desempenho escolar, monitoramento de matrículas, avaliação do desempenho de professores, recrutamento e seleção de funcionários e docentes por meio de links como o “*Trabalhe conosco*”.

As empresas que valorizam o conhecimento são caracterizadas pela variedade tecnológica, valorização do aprendizado, da comunicação e do compartilhamento de informações e preocupação em administrar mudanças.

O gestor também pode fazer uso dos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG), que de acordo com D’ascensão, é o processo de transformação de dados em informações. E quando esse processo está voltado para a geração de informações são necessárias e utilizadas no processo decisório da empresa, diz-se que esse é um sistema de informações gerenciais.

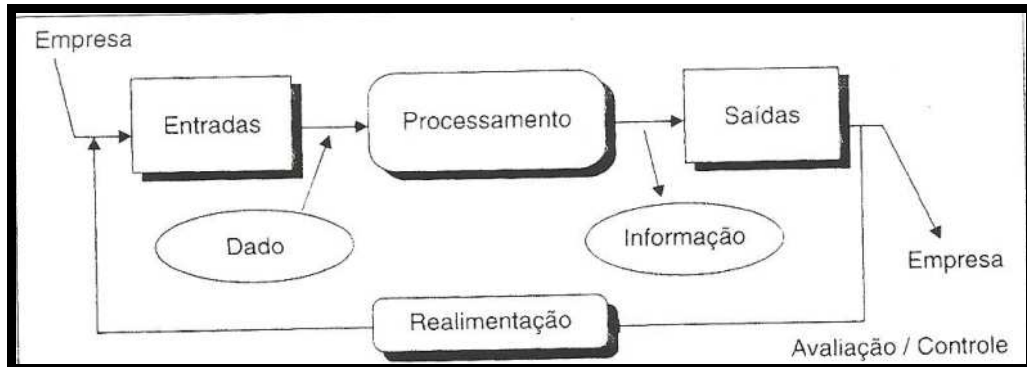
Conforme o autor, os Sistemas de Informação possuem seis componentes, quais sejam:

- Objetivos: corresponde à finalidade para qual o sistema foi criado.
- Entradas: refere-se à energia necessária ao processo de transformação do sistema. Essa energia é representada por materiais, informações, pessoal, conhecimento tecnológico, etc.
- Processo de transformação (ou processador): é o processo pelo qual as entradas são transformadas nos resultados (saídas) esperados pelo sistema.
- Saídas: são os resultados do processo de transformação.
- Padrões de qualidade: são as medidas ou indicadores, estabelecidos pelo planejamento do sistema, que indicam a qualidade desejada para os resultados ou saídas.
- Controle e avaliação: também chamado de controle por feedback, ou retroalimentação, é a verificação se as saídas do sistema estão dentro dos padrões de qualidade estabelecidos, permitindo a avaliação de todo o sistema e o replanejamento, quando necessário (D’ascensão, 2010, p. 51).

Dias apud Santos (2000, p. 109) conceitua sistema de informação como “um esforço organizado para prover informações que permitam à organização decidir e operar”. No entanto, O’Brien apud Santos (2000, p.109), diz que sistema de informação é “um conjunto de

recursos, procedimentos e pessoas que coletam, transformam e disseminam informação em uma organização”.

O sistema de informação pode ser representado conforme o quadro abaixo:



Quadro 1 – Modelo genérico de um sistema de informação

O modelo acima exposto possui um fluxo, onde, no início, há uma “Entrada”, no meio o “Processamento”, aparece também a “Saída” e a “Realimentação”. A entrada pode ser interpretada como o conceito de inserção de dados, a saída proporciona informação e a realimentação retorna ao início do fluxo com o *feedback* (retorno), a fim de reportar os dados que foram processados (informações) e corrigir possíveis desvios.

Silva (1997, p. 178) informa que existe a entrada e a saída de dados, sendo que a entrada corresponde ao recebimento de dados do meio externo e a saída fornece informações para o meio externo.

Conforme Oliveira apud Santos (2000, p. 110), “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”, já, segundo, Santos (2000, p. 110), informação “é o significado atribuído aos dados valendo-se de símbolos convencionais utilizados para representá-los”, ou seja, trata-se do resultado do que foi processado segundo o modelo de sistema de informação.

Logo, o conceito de SIG também é de suma importância para este trabalho e está ligado aos objetivos específicos. Imagina-se que no caso de existir um programa que auxilie a Secretaria de Educação a fazer o acompanhamento de indicadores das Escolas da Rede Municipal, esse deve possuir todos os componentes acima citados. É isso que se pretende verificar ao explorar o funcionamento do software que possa estar sendo utilizado.

Santos (2000, p. 115) revela que cabe à Análise de Sistemas a responsabilidade de transformar um fluxo de informações de uma empresa em um processo lógico, o qual permite construir modelos que venham a auxiliar na tomada de decisões.

Neste momento, surge o que Santos (2000, p.123) chama de “Desenvolvimento de Sistemas”, o qual, conforme o autor, consiste nas ações realizadas desde o momento em que o

usuário inicia contatos com a área de sistema disponível, na intenção de elaborar um sistema que auxilie o mesmo em suas atividades, até o momento em que tenha o sistema disponível para utilização. Possui as seguintes etapas: estudo, projeto lógico, projeto físico, implementação e implantação.

Os objetivos de cada etapa são os seguintes:

Estudo – identificar o problema ou oportunidade e recomendar alternativas;

Projeto Lógico – detalhar a solução sem considerar as limitações tecnológicas;

Projeto Físico – detalhar a solução, considerando ambiente da empresa e recursos tecnológicos disponíveis;

Implementação – implementar e testar os programas desenvolvidos;

Implantação – disponibilizar o sistema.

Todas essas etapas servem para soluções que ainda não foram desenvolvidas, por isso existe, atualmente, uma infinidade de softwares prontos no mercado para diversas áreas e finalidades.

As organizações apresentam uma série de rotinas e peculiaridades que devem ser levadas em conta ao se realizar a etapa de estudo, também chamada de processo, que, segundo Graham e LeBaron apud Gonçalves (2000, p.7), é todo o trabalho importante feito dentro das empresas.

A palavra **Processo** (grifo nosso), conforme Rios (1998, p.433), sugere algo que seja contínuo, ou seja, repita-se constantemente. Já D’ascensão (2010, p. 56), diz que o processo consiste em um conjunto de causas (que provoca um ou mais efeitos). Ele ainda exemplifica a organização como sendo um processo, onde, para produzir um determinado bem ou serviço (efeitos), existem vários componentes (causas) que contribuem para a realização desses efeitos.

Para Harrington apud Gonçalves (2000, p. 7), processo “é qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um input, adiciona valor a ele e fornece um output a um cliente específico. Os processos utilizam os recursos da organização para oferecer resultados objetivos aos seus clientes”.

Hammer e Champy apud Gonçalves (2000, p. 7), também contribuem com um conceito importante para processo. Segundo eles, processo “é um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes”.

Esse último conceito é o que mais se enquadra no tema desenvolvido neste trabalho, pois, conforme visto anteriormente, os sistemas de informação (que pode ser representado por

um software), possuem entrada, processamento, saída e retroalimentação, ou seja, tem uma sequência lógica, cujo objetivo final é beneficiar os clientes que, no caso do presente trabalho, são os alunos.

É importante salientar que cada processo, conforme Harrington apud Gonçalves (2000, p.7), possui início e fim bem definidos, seguindo determinadas etapas para produzir resultados. Logo, a Gestão Municipal pode utilizar-se dos recursos ligados à informática para tomar decisões e medidas que possam proporcionar melhores resultados nos índices oficiais que acompanham a evolução da Educação.

Ao mencionar o conceito de processo neste trabalho, entende-se que deve, de fato, existir uma continuidade, tanto de ações como de reações a possíveis “problemas”, por parte da Secretaria de Educação, que venham a ocorrer no exercício de cada mandato. As ações podem ser rotineiras (previstas) ou não, mas que devem ter o objetivo único de beneficiar o aluno - o objeto mais precioso para a Educação e para o qual estão voltadas todas as políticas da referida Secretaria.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de investigação adotado para este trabalho é o método qualitativo, que conforme GODOY (1995, p. 21), consiste em uma alternativa para estudar as ocorrências geradas a partir das relações humanas e as complicações, que venham a se suceder, nos mais diversos ambientes. Escolheu-se tal método de pesquisa, pois se busca compreender os fenômenos a partir do ponto de vista de quem responde, no caso, os profissionais da Secretaria Municipal de Educação de Cacique Doble e terceirizados, bem como, através do referencial teórico, contribuições para melhorar a eficiência e a qualidade do ensino.

GODOY (1995, p. 21) considera que “um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada”, ou seja, o pesquisador deve recolher o fenômeno em estudo a partir da aparência percebida pelas pessoas que estão comprometidas com ele, levando em conta todas as opiniões que sejam importantes.

De acordo com Bicudo (1993, p. 18), pesquisar é “buscar compreensões e interpretações significativas do ponto de vista da questão formulada, significa, também, buscar explicações cada vez mais persuasivas e claras a respeito da pergunta realizada”.

A pesquisa é exploratória, a qual, como informa Zanella (2007, p.31), “tem a finalidade de ampliar o conhecimento a respeito de um determinado fenômeno” e, através deste trabalho, buscou-se identificar as ferramentas de informática que estão sendo utilizadas na Secretaria de Educação do município de Cacique Doble e sua eficiência.

Para Dantas e Cavalcante (2006, p. 2), a pesquisa qualitativa possui as seguintes características:

Tem caráter exploratório, isto é, estimula os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito. Mostra aspectos subjetivos e atingem motivações não explícitas, ou mesmo conscientes, de maneira espontânea. É utilizada quando se busca percepções e entendimento sobre a natureza geral de uma questão, abrindo espaço para a interpretação.

Quanto aos objetivos deste trabalho, a pesquisa é exploratória, que conforme Santos (1999, p. 26):

“visa criar maior familiaridade em relação ao fato ou fenômeno. Quase sempre busca-se essa familiaridade pela prospecção de materiais que possam informar ao pesquisador a real importância do problema, o estágio em que se encontram as informações já disponíveis a respeito do assunto e até mesmo, revelar ao pesquisador novas fontes de informação”.

Malhotra (1999, p. 8) revela que “o principal objetivo da pesquisa exploratória é ajudar a compreender o problema enfrentado pelo pesquisador[...]. A amostra, selecionada para gerar o máximo de discernimento, é pequena e não representativa”.

Segundo Ludke e André (1986), para realizar uma pesquisa é preciso promover um confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele. Trata-se de construir uma porção do saber.

Quanto à abordagem, este trabalho não faz uso de ferramentas estatísticas na análise de dados. Abre-se apenas uma exceção para os dados históricos de aprovação e reprovação dos alunos, os demais são obtidos a partir da aplicação das entrevistas. Por isso, realizam-se análises qualitativas das informações coletadas.

Os procedimentos da coleta de dados são os seguintes:

- a) Definição dos profissionais convidados a contribuir com este trabalho, com seus conhecimentos, em sua área de atuação;
- b) Elaboração dos questionários a serem aplicados;
- c) Agendamento das entrevistas, com os profissionais selecionados na amostra desenvolvida para este trabalho, pessoalmente ou via contato telefônico;
- d) Realização de entrevistas, pessoalmente;
- e) Tabulação das informações coletadas nas entrevistas;
- f) Análise dos resultados obtidos.

Conforme D’ascensão (2010, p. 91), entrevista consiste em uma técnica de conversação executada de forma planejada, sistemática e documentada. Normalmente, é realizada entre duas ou mais pessoas que possuem interesses ou problemas em comum.

Objetivou-se entrevistar a Secretária Municipal de Educação, Genoveva Beltrame Peruzzolo; o Técnico, Mario Teixeira, responsável pelo suporte ao programa de gestão PROCERGS ESCOLA; Diretores das Escolas Municipais e a funcionária da Secretaria Municipal de Educação (SMEC), Beliane Alves da Silva Bernardi, com a finalidade de conhecer a realidade da Gestão Educacional do município de Cacique Doble.

A escolha da amostra justifica-se pelo fato de verificar a atuação da informática como facilitadora do controle e da melhoria dos indicadores do processo educacional desse município, objetivando o controle, o acompanhamento e a garantia da qualidade do ensino. Tendo em vista que a Educação de qualidade é um passaporte cada vez mais exigido num mundo em contínua transformação, que demanda competências e habilidades para o pleno

desenvolvimento da pessoa, para o exercício consciente da cidadania e para a qualificação no trabalho, direito social e dever do estado e da família.

5.1 Procedimento de coleta de dados

A população da amostragem, conforme informado anteriormente, constitui-se da Secretária Municipal de Educação de Cacique Doble, Genoveva Reginato Beltrame; do Técnico, Mario Teixeira, responsável pela implantação e manutenção do programa PROCERGS ESCOLA; dos Diretores de Escolas da Rede Municipal de Ensino e da Funcionária da SMEC, Beliane Alves da Silva Bernardi, responsável pela inserção, acompanhamento e atualização dos dados no programa.

A coleta de dados foi realizada através de entrevistas, aplicadas pessoalmente, com os profissionais que possuem contato com o programa PROCERGS ESCOLA. Visitamos a Secretaria Municipal de Educação, a fim de realizar entrevista com a Secretária Municipal de Educação e Cultura, o Técnico que presta suporte ao PROCERGS ESCOLA e a funcionária que interage com o sistema. Também estivemos nas Escolas da Rede Municipal, com o intuito de entrevistar os Diretores.

Foi solicitado a Secretária Municipal de Educação dados históricos dos alunos, atendidos pela rede municipal de ensino, acompanhados pela SMEC, com a finalidade de atingir o terceiro objetivo específico. Os dados constam na tabela 1 desse trabalho.

5.2 Análise de dados

Os dados mais significativos e que são o resultado da aplicação dos questionários, constantes dos apêndices do presente trabalho, foram os seguintes:

Foi verificada a existência de um software de gestão chamado PROCERGS ESCOLA, que foi desenvolvido pela Cia. de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (PROCERGS). Ele se encontra instalado e em funcionamento em um computador localizado na SMEC, local onde são inseridos os dados de todas as Escolas. Deverá, no futuro, ser instalado nas escolas, o que dependerá de instalação de internet banda larga nas Escolas do Campo, porém não há uma previsão do Ministério das Comunicações para que isso ocorra.

O programa é utilizado para armazenar dados dos alunos, através do cadastro, bem como todos os registros da vida escolar dos estudantes, como notas e frequência, tornando mais práticos e permitindo organizar melhor os dados.

A periodicidade em que ocorrem as movimentações no software é anual para cadastramento dos alunos (podendo ocorrer também durante o ano letivo), distribuição de turmas e atas de resultados finais; trimestral para lançamento de frequência, notas e parecer descritivo; sem periodicidade quando se trata de transferência recebida ou expedida de alunos de uma instituição para outra. O volume de trabalho em torno do lançamento de frequência e nota dos alunos é de uma semana nas Escolas e, na SMEC, é contínuo, uma vez que centraliza os dados de todas as Escolas.

O custo contratual de suporte do programa é de R\$ 406,33 mensais, não são considerados os gastos com equipamentos, manutenção, mão-de-obra para manter o software em funcionamento e outros que possam existir.

Constatou-se que os profissionais da Educação da Rede Municipal, embora atuem em sua área de especialização, não possuem o conhecimento e as habilidades necessárias para utilizar, com eficiência, as ferramentas disponíveis (*software e hardware*).

Existem outros programas em funcionamento na SMEC, como AUGE e BIBLIVRE, porém possuem funções diferentes das quais este trabalho tem por objetivo explorar.

Na SMEC, foi verificado que o profissional que trabalha com o sistema não possui formação especializada, realiza treinamentos relacionados ao programa em Passo Fundo, não tendo uma periodicidade fixa, sendo realizados de acordo com as necessidades. Ele executa,

eventualmente, as atualizações do programa, porém não há prazos fixos para isso ocorrer, são, inclusive, bem esporádicas.

São desenvolvidas várias ações por parte da SMEC e Direção das Escolas, a fim de melhorar a qualidade da Educação, as principais são: o investimento em Formação Continuada para professores, aulas de reforço e participação de Programas criados e incentivados pelo governo Federal e Estadual.

Quanto aos equipamentos de informática disponíveis, foi possível perceber que a preocupação do gestor é significativa em busca de recursos que contemplem acesso à internet banda larga e a aquisição de computadores, notebooks, impressoras, data show e outros equipamentos necessários em programas educacionais nas diferentes esferas (Federal, Estadual e Municipal), para equipar tanto SMEC quanto as Escolas com os mais diferentes e atualizados recursos tecnológicos, que proporcionem qualidade no fazer pedagógico e aprendizagem significativa dos alunos.

As respostas obtidas a partir dos roteiros de entrevistas, que constam dos apêndices deste trabalho, estão agrupadas para atingir os objetivos do trabalho, conforme os quadros abaixo:

Quadro demonstrativo das respostas para as perguntas que constam do apêndice A:

OBJETIVOS	RESPOSTAS DAS PERGUNAS
Identificar como as ferramentas de informática auxiliam na gestão da Educação municipal.	Foram obtidas informações que constam na Fundamentação Teórica sobre o assunto.
Identificar quais as ferramentas de informática estão sendo utilizadas na Secretaria de Educação municipal e confirmar se contemplam programas (softwares).	<p>1 - As principais ações para o acompanhamento e controle da qualidade da Educação no município de Cacique Doble são realizadas pela Equipe de Apoio Pedagógico, Serviço de Coordenação da Escola e SMEC, que realizam visitas nas escolas. Existem outras ações, que são: Formação Continuada para professores, aquisição de literaturas específicas para a área de Educação, materiais pedagógicos, aquisição e inserção de novas tecnologias na SMEC, na sala de aula, professores com qualificação, etc..</p> <p>Temos dois programas que apóiam Gestores e docentes na ação educativa de nossa Rede de Ensino:</p> <p>Um deles é o PROCERGS ESCOLA (software desenvolvido pela Cia. de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul - PROCERGS), que possui um banco de dados, desde 1999, onde constam as notas dos alunos, seus dados pessoais, possibilitando a emissão de histórico escolar, certificado de conclusão, boletins, atas de resultados finais, diário de classe, calendário escolar anual, grade curricular, carga horária e outros documentos. Quem presta suporte é a assessoria da PROCERGS, que nos visita periodicamente e quando necessário orienta a atualização das plataformas de dados do programa. O programa também conta com manuais “Passo a Passo”, bem como suporte por telefone ou e-mail.</p> <p>A Auge é bem precisa e objetiva, com enfoque mais específico nos aspectos pedagógicos, também presta assessoria on-line</p>

	<p>permanente de apoio, orientação e acompanhamento, em sala de aula, e para metodologias inovadoras que orientem o fazer pedagógico eficaz e com a participação ativa de todos.</p> <p>Auge, proporciona o registro e acompanhamento da Política de Educação do Circuito Campeão, tornando eficiente e visível avanços, problemas detectáveis, avaliação para refazer da ação pedagógica, sanando desta forma dificuldades para atingir as metas estipuladas.</p>
	<p>10 - Existem sim. As escolas de nossa rede possuem laboratórios de informática que possibilitam a utilização de uma máquina por aluno, as secretarias das escolas também dispõem de computador para uso da direção (sendo que as escolas da sede possuem acesso a internet), cada escola também dispõe de data shows, aparelhos de som e televisores. Fomos contemplados, recentemente, pelo FNDE através do Plano de Ações Articuladas (PAR), com recursos para aquisição de 18 lousas digitais, acopladas a computadores interativos, modernizando e qualificando todas as salas de aula das escolas da sede e do campo.</p> <p>Acreditamos que as lousas digitais são ferramentas que juntamente com os demais multimeios aprimoram a Gestão Educacional do município. PROUCA – O município fez adesão ao Programa “Um computador por aluno”, favorecendo o acesso e a inclusão digital dos estudantes e familiares.</p>
	<p>12 - As mudanças constatadas não são específicas dos softwares, mas de um conjunto de ações de toda uma política educacional desenvolvida no município, nas quais, tais programas são instrumentos eficientes para o registro, planejamento, avaliação e replanejamento de intervenções de acompanhamento e controle da Educação do município.</p>
	<p>17 - Até o presente momento sim.</p>
	<p>18 - Certamente. O sistema possui uma série de tabelas com dados compilados para acompanhamento escolar, além dos documentos oficiais. Porém, ainda não foram plenamente exploradas.</p>
<p>Verificar o processo ligado à(s) ferramenta(s) utilizada(s) na Secretaria de Educação caracterizando cada etapa e destacando sua importância para o resultado final.</p>	<p>2 - O PROCERGS ESCOLA tem uma dimensão muito ampla, concentrando dados de toda a vida escolar dos alunos matriculados na rede Municipal de Ensino, a partir do ano de 2002. O referido programa é alimentado com número de alunos matriculados, calendário escolar anual, grade curricular das séries atendidas, controle de frequência e de carga horária de cada disciplina, entre outros. Em suma o PROCERGS registra a matrícula do aluno, com dados cadastrais de cada um, bem como, toda vida escolar até a conclusão do curso.</p> <p>O processo inicia com a inserção dos dados cadastrais dos alunos, calendário escolar, carga horária, dias letivos, elaboração das cadernetas de chamada que são entregues ao professor. No término do trimestre, após o preenchimento dos dados, elas são entregues ao diretor que faz a primeira correção, repassa para a SMEC que verifica novamente e em seguida repassa para a pessoa responsável por alimentar os dados no sistema. Outra situação que ocorre durante todo o ano são as transferências, este tipo de registro ocorre com frequência e é armazenado no sistema.</p> <p>Auge registra diagnóstico, acompanhamento de frequência, do professor e do aluno, domínio da leitura, escrita, produção textual e vocabulário matemático de forma clara e objetiva, sendo um excelente instrumento na política de alfabetização. Envolve do primeiro ao quinto ano das Séries Iniciais do Ensino Fundamental de 9 anos.</p>

	3 - Os dois softwares tem aplicação contínua.
	4 - O PROCERGS é de responsabilidade da Equipe Gestora, através de um auxiliar administrativo da SMEC. A AUGÉ da Equipe Pedagógica.
	5 - Como as escolas de campo aguardam a instalação da internet e banda larga do Ministério das Comunicações que somente as escolas da sede possuem internet, a alimentação dos Programas é concentrada na SMEC.
	6 - É realizado para tornar mais prático e eficiente o armazenamento de todos os dados da vida escolar dos alunos da Rede, beneficiando Gestores, professores e alunos.
	7 - Para modernizar a sistemática de registro e utilizar a tecnologia a serviço de um Sistema de Ensino mais eficiente e funcional.
	8 - Tendo em vista que o número de alunos da Rede é por volta de 400 e 50 professores, é este o público a que se destinam os softwares. Precisamos de um profissional especialmente dedicado para alimentar o sistema com os dados gerados por cada escola.
	9 - O contrato com a PROCERGS tem um custo anual de R\$ 4.875,96. Já a AUGÉ Tecnologia, o contrato é de R\$ 2.787,00 por ano, sendo que ambos têm como base o número de alunos atendidos. O pagamento é dividido em 12 parcelas, pagas ao longo do ano.
	11 - Sim, porque pensamos em ano letivo, então são necessárias várias etapas. Inicia com a formação de turmas, alimentação de dados durante o ano no programa, encerramento do ano letivo e geração dos boletins e atas de resultados finais.
	13 - Não há interferência do programa diretamente nos indicadores das escolas ou da SMEC, mas auxiliam na verificação de resultados com maior agilidade e precisão, auxiliam a tomar medidas para corrigir possíveis desequilíbrios e na emissão de documentos.
Analisar os resultados históricos do(s) indicador(es) avaliando sua evolução antes, durante e após a utilização das ferramentas identificadas.	Não foi realizado através de perguntas. Solicitou-se à Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) de Cacique Doble os indicadores acompanhados na Gestão Educacional, para períodos que antecederam a implantação de programa de gestão, durante e após a implantação, os quais foram fornecidos prontamente.
Outros aspectos analisados	14 - Todos os nossos profissionais de Educação da rede possuem Licenciatura Plena com especialização em diferentes áreas da Educação e atuam dentro da área específica de formação, com ingresso através do concurso público. Todos tiveram, em sua especialização, cadeira específica com noções básicas na área de informática e são estimulados a utilizar os multimeios em Educação, já tiveram Encontros de Formação específicos proporcionados pela SMEC, mas há necessidade de intensificar, para que todos busquem, de forma eficiente, estas importantes ferramentas, na pesquisa, na leitura e na construção do conhecimento de todos os envolvidos no processo.
	15 - O profissional responsável pela alimentação dos dados no PROCERGS ESCOLA realiza cursos de formação de acordo com as necessidades. Aguardamos formação para melhor utilização dos notebooks do PROUCA. Também para o ano de 2013, precisamos qualificar nossos profissionais para utilização eficiente das lousas digitais com computador.
	16 - Internet banda larga-E.M. de Ensino Fundamental Professora Ivone Salete Peruzzolo. Demartini, PROUCA, Cursos de Formação on-line, através da plataforma Freire, Programa de

Desenvolvimento Educacional (PDE), através do PDE interativo, Bolsa Família e registro de frequência escolar dos alunos, Plano de Ações Articuladas (PAR), SIGPC – Sistema Integrado de Gestão e Prestação de Contas.
19 - Estão disponíveis corretamente e também as mesmas prestam boa assessoria, on-line, para que as informações sejam geradas com correção e eficiência.
20 - Estão de acordo, porém, o cuidado e técnicas são necessários para a garantia das informações.
21 - Sim, assim como os Softwares de Gestão utilizados para outras finalidades o programa PROCERGS ESCOLA precisa de atualizações. Não há uma atualização periódica, ocorrem esporadicamente. Na gestão 2008-2012 ocorreu apenas uma vez e quem realizou os procedimentos foi o técnico que presta suporte através de acesso remoto ao computador utilizado na SMEC.

Quadro 2 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado à Secretária Municipal de Educação e distribuído por objetivo

O quadro 2 demonstra todos os objetivos descritos neste trabalho, relacionando-os as respostas de questões da entrevista aplicada à Secretária Municipal de Educação. As questões da entrevista constam no apêndice A.

O objetivo principal, que consiste em “identificar como as ferramentas de informática auxiliam na Gestão Educacional Municipal”, foi atingido. Procurou-se respostas em pesquisas ou obras elaboradas por autores que tratam este tema.

Procuramos atingir o primeiro objetivo específico através das respostas das perguntas de número 1, 10, 12, 17 e 18. Verificou-se, através das respostas, a existência de *Softwares* que auxiliam a equipe gestora, que mantém a estrutura necessária para que o programa permaneça em funcionamento e que o mesmo atende as necessidades atuais da Secretaria Municipal de Educação. As Escolas e a SMEC estão bem equipadas de computadores e acessórios, bem como equipamentos modernos como data show e lousas digitais, que auxiliam o fazer pedagógico.

Não foram percebidas grandes mudanças, com relação aos índices de aprovação e repetência, logo após a implantação do Programa Procergs Escola na SMEC. Desde sua implantação até a presente data, o *Software* não foi plenamente explorado.

Para o segundo objetivo específico, investigou-se o fluxo dos dados e informações que são tratados pelo programa, sendo elaboradas as questões de números 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 e 13. As respostas a estas perguntas permitiram esclarecer as etapas que devem ser seguidas para a utilização do programa desde a inserção de dados, rotinas do fluxo normal e manutenção para que o Sistema esteja sempre atualizado. Identificou-se os responsáveis pela utilização do Software e o local onde é feito o acesso (no caso na SMEC).

Verificou-se que a população atendida é de 400 estudantes e 50 professores, que os custos de licenciamento com o Procergs Escola é de R\$ 4.875,96 ao ano.

O terceiro objetivo, que consiste em coletar e analisar indicadores acompanhados antes, durante e após a implantação do sistema, não foi obtido através de questionário, mas sim por meio de solicitação junto a SMEC do Município de Cacique Doble, por intermédio da Secretária de Educação, Genoveva Reginato Beltrame.

Outros aspectos são analisados, como por exemplo: a formação dos profissionais que interagem com o programa, a fim de verificar se os mesmos possuem formação específica para a função; os treinamentos, observando a periodicidade com que ocorrem, pois entende-se que o programa é modificado constantemente para adequar-se as particularidades das questões legais vinculadas à Educação, além das modificações que visam aumentar a agilidade e segurança do sistema, visando observar a eficiência do software.

Quadro demonstrativo das respostas das perguntas que constam do apêndice B:

OBJETIVOS	RESPOSTAS DAS PERGUNTAS
Identificar como as ferramentas de informática auxiliam na gestão da Educação municipal.	Foram obtidas informações que constam na Fundamentação Teórica sobre o assunto.
Identificar quais as ferramentas de informática estão sendo utilizadas na Secretaria de Educação municipal e confirmar se contemplam programas (softwares).	1 - Sim, a Cia. de Processamento de dados do Estado do Rio Grande do Sul nos fornece o PROCERGS ESCOLA Versão 3.4.2.088. BIBLIVRE 3.0 – Programas utilizados nas bibliotecas, conhecido atualmente como programas livres. Este sistema é um programa livre ou free software, como ficou conhecido o termo inglês. Isto significa que, embora os programas tenham detentores de seus direitos autorais, ele é licenciado gratuitamente e de forma a permitir sua difusão numa maior amplitude, garantindo a liberdade aos seus usuários para copiá-los, usá-los e redistribuí-los. A licença escolhida foi uma versão traduzida para o português da licença LGPL - Lesser General Public Licence da Free Software Foundation.
	10 - Um computador e impressora.
	12 - Nesses programas utilizados os resultados são bons, uma vez que a tecnologia contribui para o desenvolvimento da Educação escolarizada como um todo, e que deve estar de acordo com os objetivos definidos no Plano Pedagógico Escolar e com as propostas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Ela visa propiciar a alunos e professores mais um ambiente onde a aprendizagem possa ser estimulada, através da união dos recursos da informática com os objetivos específicos de cada disciplina ou visando o desenvolvimento de projetos interdisciplinares e cooperativos. - Qualidade; - Inovação; - Ética; - Comprometimento; - Confiança; - Solidariedade.
Verificar o processo ligado à(s) ferramenta(s) utilizada(s) na Secretaria de Educação caracterizando cada etapa e	19 - PROCERGS ESCOLA – Sim. BIBLIVRE 3.0 – Não, ainda existem muitas coisas que precisam ser melhoradas. 3 - PROCERGS ESCOLA – realização de matrículas, formulação de calendário do ano letivo, impressão dos diários de classe para as escolas, transferência de alunos, históricos escolares, atas de

destacando sua importância para o resultado final.	<p>resultados finais, etc..</p> <p>BIBLIVRE 3.0 – Aquisição, Catalogação, Pesquisa no acervo, Controle de acesso físico, empréstimos, Módulos auxiliares de gerência, relatórios, etc..</p>
	<p>4 - PROCERGS ESCOLA – Insere-se novo aluno para realização de matrículas, pareceres, notas, criação de novas turmas na base de dados, etc.. Retira-se: pareceres, boletim de desempenho, certificado de conclusão, guia de transferência, ficha do aluno, atestado de escolaridade, atestado de frequência, histórico escolar, etc.</p> <p>BIBLIVRE 3.0 – Insere-se a catalogação de livros novos, cadastro de novos usuários, e retira-se livros para descarte, empréstimos aos usuários, descadastramento de usuários, etc..</p>
	<p>5 - PROCERGS ESCOLA – Os procedimentos são efetuados sempre que solicitados e necessários para o bom andamento das unidades escolares, pois esse programa contém todos os registros da vida escolar do aluno, alguns procedimentos como inserir notas e pareceres é realizado trimestralmente.</p> <p>BIBLIVRE 3.0 – Utiliza-se o programa de segunda a sexta-feira. Das 08 horas às 11 horas e 30 minutos e das 13 horas e 30 minutos às 17 horas e 12 minutos.</p>
	<p>6 - PROCERGS ESCOLA – Na SMEC.</p> <p>BIBLIVRE 3.0 – Na Biblioteca Pública Municipal Rui Barbosa.</p>
	<p>7 - PROCERGS ESCOLA – Para todos os alunos matriculados, ou não, que estejam no passivo e solicitem documentos, para Professores, ou seja, para todas as unidades Escolares que necessitem de documentos de alunos registrados no Programa PROCERGS.</p> <p>BIBLIVRE 3.0 – Para a sociedade, como um todo, que reside no Município de Cacique Doble.</p>
	<p>8 - PROCERGS ESCOLA – Para fornecer uma melhor segurança aos alunos, professores e a todas as Unidades Escolares. Prover soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação para aumentar a eficiência e transparência do serviço público e aproximar Governo e Cidadão.</p> <p>BIBLIVRE 3.0 – Visa informatizar bibliotecas, dos mais variados portes, propiciar a comunicação entre elas, além de possibilitar uma maior rapidez ao usuário na procura do acervo desejado. Favorece a acessibilidade ao público em geral.</p>
	<p>9 - PROCERGS ESCOLA - Intenso</p> <p>BIBLIVRE 3.0 - Médio</p>
	<p>11 - PROCERGS ESCOLA – matrículas, calendário, escola, turma, diários de classe, alunos e backup.</p> <p>BIBLIVRE 3.0 – Cadastro de funcionários e leitores, aquisição, catalogação, pesquisa no acervo, controle de acesso físico, empréstimos, módulos auxiliares de gerência, relatórios, etc..</p>
	<p>13 - Sim. Antes da instalação do Programa PROCERGS, os alunos recebiam o boletim manuscrito. Também quando um cidadão vinha solicitar seu histórico de Escolaridade tinha que esperar mais tempo para conseguir o documento. Atualmente o procedimento é instantâneo. Dessa forma, entre outros, são vários os benefícios que o programa proporcionou.</p>
	<p>21 - Acredita-se que sim.</p>
<p>Analisar os resultados históricos do(s) indicador(es) avaliando sua evolução antes, durante e após a utilização das ferramentas identificadas.</p>	<p>Não foi realizado através de perguntas. Solicitou-se à Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) de Cacique Doble os indicadores acompanhados, na Gestão Educacional, para períodos que antecederam a implantação de programa de gestão, período durante e após a implantação, os quais foram fornecidos prontamente.</p>

Outros aspectos analisados	2 - PROCERGS ESCOLA. BIBLIVRE 3.0
	14 - Servidora Pública Municipal, Coordenadora de Bibliotecas e Advogada.
	15 - Sim, em todos os programas realizei treinamentos.
	16 - PROCERGS ESCOLA – Não, são periódicos, só quando há necessidade, quem oferece o treinamento é uma pessoa especializada nesse sistema do PROCERGS (Técnico). São realizados em Passo Fundo e Porto Alegre. BIBLIVRE 3.0 – Sim, Secretaria do Estado da Cultura (SEBP) São realizados em Porto Alegre, na Casa da Cultura Mário Quintana.
	17 - PROCERGS ESCOLA - Recorre-se a Passo Fundo, onde são prestadas informações via contato telefônico. Não ocorre com frequência, uma vez que o programa oferece muita segurança. BIBLIVRE 3.0 – Recorre-se a Porto Alegre, pois o programa deixa ainda muito a desejar, são muitos os problemas que acontecem e ainda o programa não oferece a solução para certos casos.
	18 - A PROCERGS – Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul, é uma empresa de economia mista, que iniciou suas atividades em 28 de Dezembro de 1972 como órgão executor da política de informática do Estado do Rio Grande do Sul. A PROCERGS é a maior empresa de informática do estado e processa diariamente milhões de transações vitais para o bom funcionamento do serviço público e o atendimento à comunidade, afetando a vida de milhões de gaúchos. BIBLIVRE 3.0 – Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas órgão da secretaria de Estado da Cultura.
	20 - PROCERGS ESCOLA – Sim, pois oferece agilidade nos serviços e confiabilidade para os usuários. BIBLIVRE 3.0 – Acredito que ainda não, pois, às vezes, não oferece a segurança adequada, tendo de realizar novamente todo o procedimento, havendo assim desperdício de tempo e gastos com materiais utilizados pelo programa.
	22 - PROCERGS ESCOLA – Sim. BIBLIVRE 3.0 - Não
23 - PROCERGS ESCOLA – Sim, bimestralmente. BIBLIVRE 3.0 – Sim, anualmente.	

Quadro 3 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado à funcionária da Secretaria Municipal de Educação e distribuído por objetivo

O quadro 3 demonstra os objetivos deste trabalho relacionando-os a blocos de respostas das questões que constam do apêndice B.

Procurou-se atingir o objetivo principal através de pesquisa em livros ou artigos, escritos por autores que tratam deste tema, não sendo elaboradas questões para explorá-lo.

Através das perguntas de número 1, 10, 12 e 19, objetivou-se responder ao primeiro objetivo específico deste trabalho. Constatou-se a existência do *Software* Procergs Escola (instalado apenas em um computador), o Programa é confiável e supre as necessidades atuais da SMEC do município de Cacique Doble, segundo a profissional entrevistada.

O segundo objetivo específico é explorado pelo conjunto de questões de números 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13 e 21. Foi possível verificar as atividades do profissional em relação ao

Procergs Escola, que compreendem desde o cadastro de alunos e do ano letivo até emissão de documentos como boletins e históricos escolares.

O último objetivo específico deve ser suprido através de coleta de dados históricos de aprovação, reprovação e evasão.

Existem outros quesitos que se procurou explorar no questionário aplicado, tais como: formação do profissional e seu preparo para operar o sistema; treinamentos e sua periodicidade, avaliação do sistema como um todo sob a ótica do entrevistado.

Quadro demonstrativo das respostas das perguntas que constam do apêndice C:

OBJETIVOS	RESPONDENTE A	RESPONDENTE B	RESPONDENTE C
Identificar como as ferramentas de informática auxiliam na gestão da Educação municipal.	Foram obtidas informações que constam na Fundamentação Teórica sobre o assunto.	Foram obtidas informações que constam na Fundamentação Teórica sobre o assunto.	Foram obtidas informações que constam na Fundamentação Teórica sobre o assunto.
Identificar quais as ferramentas de informática estão sendo utilizadas na Secretaria de Educação municipal e confirmar se contemplam programas (softwares).	2 - São desenvolvidas diversas ações, dentre elas a realização de aulas de reforço, informática, horta escolar. A Escola não possui um software específico.	2 - As principais ações desenvolvidas pela nossa escola são as seguintes: Aulas de reforço, oficinas realizadas através do Programa Mais Educação, Jogos Estudantis do Rio Grande do Sul (JERGS), Projeto de Leitura, Programa Circuito campeão (incentivado pelo Governo Federal e custeado pela Prefeitura Municipal de Cacique Doble) que possui uma série de atividades, envolvendo o acompanhamento do desempenho, frequência, tema de casa, escrita e leitura de livros por parte dos alunos, visitas semanais da direção e coordenação às turmas de 1º ao 5º ano das Séries Iniciais e visitas mensais da Equipe Pedagógica da Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC). Além das ações acima, a escola conta com uma Sala de Recursos Multifuncionais equipada, para atendimento de alunos com dificuldades de aprendizagem. Estes alunos são atendidos em turno contrário ao seu turno de aula. Por intermédio da adesão da Prefeitura Municipal de	2 - São realizadas diversas ações, dentre elas: aula de conto, aula de Educação artística, aulas de informática, para alunos com deficiência de aprendizagem é disponibilizado caderno com atividades de reforço e para estímulo da coordenação motora. Foi iniciado, por exigência num primeiro momento da Promotoria de Justiça e em seguida da Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC), a regularidade quanto ao acompanhamento da frequência dos alunos a escola. Há o incentivo à participação dos Pais nas atividades da escola, através de leitura de livros com histórias para os alunos, presença dos Pais na apresentação de trabalhos escolares e participação inclusive na caminhada cívica em comemoração ao dia 7 de setembro. Realizamos também visitas a famílias que tenham filhos com 5 anos de idade para que iniciem as atividades escolares nas turmas de Pré-escolar,

	<p>Cacique Doble ao programa PROUCA (Programa um Computador por Aluno), do Governo Federal, a escola pode contar com Notebooks que são oferecidos aos alunos para facilitar o acesso destes e suas famílias às novas tecnologias e melhorar a qualidade dos trabalhos escolares e aprendizagem dos alunos. Quanto à existência de software para apoio das atividades da escola, sabemos que existe o PROCERGS ESCOLA. Porém, ele está instalado apenas em um computador localizado na SMEC, também é na referida Secretaria que são lançados os dados no sistema.</p>	<p>para que possam iniciar na 1ª série com maior qualidade e tendo uma boa base para cursar os Anos Iniciais. Quanto à existência de software que auxilie nestas atividades, sabe-se que existe o PROCERGS ESCOLA, porém este programa está instalado em computador localizado na SMEC onde é realizada a alimentação dos dados e extraído relatórios.</p>
11 - Computadores, impressoras, data show, lap top, serão utilizadas em breve lousas digitais com notebook.	11 - Laboratório de informática com computadores e impressora, brevemente lousas digitais, data show, a Secretaria, a Sala dos Professores e a Sala de Recursos também conta com computadores e impressoras.	11 - Computadores, impressoras, Notebooks e Projetores (estes cedidos pela SMEC), CD's, DVD's, Pendrive, etc.
16 - Acredito que sim, não há registro de falha do sistema no máximo podem ocorrer falhas humanas na inserção dos dados.	16 - Não é de nosso conhecimento, uma vez que o programa é operacionalizado somente pela SMEC.	16 - Esta é uma questão que não tenho resposta, pois como falado anteriormente o software não é manuseado na escola e sim na SMEC.
17 - Sim.	17 - Sim, é compatível.	17 - Sim, porém existem falhas, principalmente nas situações geradas na Educação Infantil. Na nossa escola existem pelo menos duas situações que ficaram sem registro no programa, uma de um aluno que foi transferido e que não encontrou vaga na escola da cidade para onde foi morar, por tanto, a escola não recebeu os documentos Atestado de Vaga e Guia de Transferência que deveriam ser emitidos pela escola em que o aluno viesse a se matricular. No PROCERGS ESCOLA este aluno fica constando como Evadido e não há

			<p>um campo de observação que possa ser mencionada a situação para que fique explicado.</p> <p>Outra situação é o caso de que alunos com 3 anos de idade, que não se adaptam a rotina escolar, acabam por desistir de frequentar a escola. A legislação vigente não obriga a presença na escola de crianças com essa idade e o sistema não entende esta situação, ficando também o aluno como Evadido da escola.</p>
<p>Verificar o processo ligado à(s) ferramenta(s) utilizada(s) na Secretaria de Educação caracterizando cada etapa e destacando sua importância para o resultado final.</p>	<p>3 - Como não temos software específico na Escola todos os dados são encaminhados para a SMEC.</p>	<p>3 - A escola realiza a coleta e revisão dos dados que, num segundo momento, são lançados no PROCERGS ESCOLA e na AUGE através do programa Educacional Circuito Campeão. A coleta de dados é diária, por meio da caderneta de chamada dos professores. Ao final do trimestre, já de posse das notas dos alunos, a direção e coordenação realizam a conferência dos dados e estes são enviados para a SMEC.</p> <p>No caso de transferência de aluno entre escolas, a direção também deve enviar os dados para a SMEC, para que seja emitida a guia de transferência.</p>	<p>3 - Realizamos a coleta dos dados.</p>
	<p>4 - Os dados cadastrais são coletados no início do ano letivo e remetidos para a SMEC, depois transferências sem uma frequência específica, podendo ocorrer a qualquer momento e por fim as notas, pareceres e dados de presença são encaminhados trimestralmente, ou seja, três vezes ao ano.</p>	<p>4 - Trimestralmente dados como caderneta de chamada e notas. No caso de transferência de alunos entre escolas, não há periodicidade fixa, sendo realizada de acordo com a necessidade.</p> <p>Os dados do Circuito Campeão são enviados mensalmente para a SMEC.</p>	<p>4 - Trimestralmente são feitos os pareceres escolares e o acompanhamento de frequência é feito diariamente, primeiramente pelo professor e num segundo momento pela diretora.</p>
	<p>5 - Os professores repassam os dados iniciais à Diretora, que realiza a conferência e remete para a SMEC.</p>	<p>5 - Direção e coordenação da escola.</p>	<p>5 - Professores e Diretora.</p>
	<p>6 - No laboratório de Informática da Escola e na Direção.</p>	<p>6 - Na Secretaria da Escola.</p>	<p>6 - Inicialmente na sala de aula e depois na direção.</p>
	<p>7 - Para a SMEC e para os</p>	<p>7 - Para os Alunos.</p>	<p>7 - Para o aluno.</p>

	Alunos.		
	8 - Para alimentar o software PROCERGS ESCOLA, acompanhar o rendimento dos alunos e fornecer os documentos necessários.	8 - Para alimentar o PROCERGS ESCOLA e acompanhamento dos resultados dos alunos.	8 - São metas que a escola precisa atingir.
	9 - O prazo é de dez dias, para que as professoras entreguem as notas e cadernetas de chamada. A formação de turmas é realizada com o auxílio dos professores no início do ano e leva dois a três dias.	9 - Ao final do trimestre o trabalho, são necessários cerca de 5 dias úteis de um profissional.	9 - Os pareceres são feitos diariamente, mas os objetivos principais são informados no parecer trimestral, que leva em torno de uma semana para ficar pronto.
	10 - Os custos com funcionários e programa são pagos pela Prefeitura Municipal de Cacique Doble, não tenho conhecimento dos valores.	10 - Custo apenas operacional do funcionário alocado para revisar os dados.	10 - O programa é mantido pela SMEC, não tendo custo a Escola.
	12 - Sim.	12 - Sim.	12 - Sim, através dos Históricos Escolares, Boletim Escolar, etc.
Analisar os resultados históricos do(s) indicador(es) avaliando sua evolução antes, durante e após a utilização das ferramentas identificadas.	Não foi realizado através de perguntas. Solicitou-se à Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) de Cacique Doble os indicadores acompanhados na Gestão Educacional, para períodos que antecederam a implantação de programa de gestão, durante e após a implantação, os quais foram fornecidos prontamente.	Não foi realizado através de perguntas. Solicitou-se à Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) de Cacique Doble os indicadores acompanhados na Gestão Educacional, para períodos que antecederam a implantação de programa de gestão, durante e após a implantação, os quais foram fornecidos prontamente.	Não foi realizado através de perguntas. Solicitou-se à Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) de Cacique Doble os indicadores acompanhados na Gestão Educacional, para períodos que antecederam a implantação de programa de gestão, durante e após a implantação, os quais foram fornecidos prontamente.
Outros aspectos analisados	1 - Nilce Guzzo e a minha escola é a Escola Municipal de Ensino Fundamental Belmiro José Granzotto, localizada na Secção Nossa Senhora Consoladora.	1 - Sandra Bernardi. Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Ivone Salete Peruzzolo Demartini. Rua Santo Floriani Zordan, nº 110 – Bairro Planalto – Cacique Doble – RS.	1 - Genaine Bergamin Zuanazzi. Escola Municipal de Educação Infantil Chapeuzinho Vermelho, localizada na Rua Amabile Viaceli, s/n, Bairro Nossa Sra. da Saúde.
	13 - Recentemente realizamos um verdadeiro trabalho de mutirão, convocando os Pais dos alunos a vir para a escola e incentivar que haja maior envolvimento com a Educação de seus filhos, o Conselho Municipal de Educação também nos dá apoio nas ações. Foram realizadas aulas de reforço escolar, melhoria nos equipamentos e laboratório	13 - Para alunos com notas baixas são proporcionadas aulas de reforço escolar no contraturno.	13 - Quando não se atinge o rendimento desejado são adotadas medidas de acordo com o caso. Há casos em que o aluno com dificuldade, é encaminhado a um Psicólogo, Fonoaudiólogo, etc.

de informática da escola para aprimorar as práticas pedagógicas.		
14 - Os profissionais possuem curso básico, não houve treinamento pois não dispomos de software específico na escola.	14 - Os profissionais que atuam com os recursos de informática em nossa escola não possuem formação específica, apenas Cursos ou Treinamentos.	14 - Possuem curso básico de informática. Não foram treinados para operar o PROCERGS ESCOLA uma vez que este é manipulado na SMEC e lá existe um profissional especialmente treinado para operar o sistema.
15 - Não.	15 - Houve curso voltado ao Sistema Operacional Linux recentemente, mas este tipo de treinamento não tem periodicidade fixa para ocorrer.	15 - Não.
18 - Sim, os dados sempre estão à disposição e os documentos também em prazo hábil.	18 - Sim.	18 - Sim.
19 - Não é de meu conhecimento, mas creio que sim.	19 - Como dito anteriormente o software está instalado apenas em computador que está na SMEC.	19 - Acreditamos que sim, mas tudo é feito na SMEC, não sabemos a periodicidade que ocorrem as atualizações.

Quadro 4 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado aos Diretores das Escolas da Rede Municipal

O quadro 4, corresponde à estruturação das respostas das questões de roteiro de entrevista relativo ao apêndice C, destinado aos Diretores das Escolas Municipais, relacionando-as aos objetivos do trabalho.

O primeiro objetivo específico foi atingido a partir das respostas para as questões número 2, 11, 16 e 17. Verificou-se que existem inúmeras ações que partem da própria Escola e da SMEC para melhorar a qualidade do ensino, merecem destaque as aulas de reforço, realização de oficinas, Programa Circuito Campeão, PROUCA, incentivo a participação dos Pais na vida escolar dos alunos e visitas as famílias. As Escolas estão equipadas com computadores e acessórios como data show, impressoras e lousas digitais.

O segundo objetivo específico está vinculado às questões 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 12. Através das respostas coletadas, constatou-se que o *Software* Procergs Escola não está instalado nas unidades da Rede Municipal de Ensino, mas sim encontra-se instalado apenas em um computador. Os dados e informações são coletados inicialmente por Professores, num segundo momento pela direção de cada Escola e remetidos para a SMEC para serem lançados no sistema, através desse computador. Uma vez lançados os dados e as informações, são emitidos os relatórios como boletim escolar, histórico escolar, etc.

A coleta de dados junto a SMEC fornece subsídios para atender ao terceiro objetivo específico, que consiste em verificar se houve melhoria de indicadores monitorados após a implantação do programa. Este assunto será tratado mais adiante, onde serão demonstrados os resultados obtidos a partir da coleta.

Demais aspectos analisados consistem em: identificar as escolas, sua localização e o entrevistado; que medidas a escola adota em função dos resultados apresentados pelo *Software*; formação dos profissionais que interagem com o sistema, realização de treinamentos e verificar o grau de eficiência do programa.

Quadro demonstrativo das respostas das perguntas que constam do apêndice D:

OBJETIVOS	GRUPO DE PERGUNAS
Identificar como as ferramentas de informática auxiliam na gestão da Educação municipal.	Obtiveram-se informações que constam na Fundamentação Teórica sobre o assunto.
Identificar quais as ferramentas de informática estão sendo utilizadas na Secretaria de Educação municipal e confirmar se contemplam programas (softwares).	3 - Sim, além de outros tipos de programas.
	4 - PROCERGS ESCOLA.
	5 - Alguns clientes utilizam nossos serviços.
	14 - Sim exigem equipamentos, e conexão de internet.
	16 - Relatórios e gráficos.
Verificar o processo ligado à(s) ferramenta(s) utilizada(s) na Secretaria de Educação caracterizando cada etapa e destacando sua importância para o resultado final.	19 - Sim.
	6 - Não tem como dividir.
	7 - Não se aplica.
	8 - Não se aplica.
	9 - Não se aplica.
	10 - Não se aplica.
	11 - Não se aplica.
	12 - Não se aplica.
13 - Não se aplica.	
Analisar os resultados históricos do(s) indicador(es) avaliando sua evolução antes, durante e após a utilização das ferramentas identificadas.	15 - Sem resposta, pois envolve segurança das informações.
	Não foi realizado através de perguntas. Solicitou-se à Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) de Cacique Doble os indicadores acompanhados na Gestão Educacional, para períodos que antecederam a implantação de programa de gestão, durante e após a implantação, os quais foram fornecidos prontamente.
Outros aspectos analisados	1 - Mario Teixeira, Treinamento e assessoria a sistemas.
	2 - Por esta ser uma informação confidencial não posso revelar o nome da empresa, posso dizer que trata-se de uma Empresa de Informática.
	17 - Com certeza.
	18 - Sim.
	20 - Há necessidade sim.

Quadro 5 – Bloco de respostas às perguntas do roteiro aplicado ao Técnico de Sistemas que presta suporte de software utilizado pela Secretaria Municipal de Educação

O quadro 5 representa a relação entre as respostas das questões do apêndice D, cujo roteiro foi elaborado para a entrevista a ser aplicada ao Técnico de Sistemas.

As questões de número 3, 4, 5, 14, 16 e 19, estão relacionadas ao primeiro objetivo específico e procuram extrair informações do *Software* de gestão voltado às necessidades da SMEC. Identificado o nome do programa. Trata-se do Procergs Escola, que conforme o entrevistado exige que haja disponibilidade de pelo menos um computador e que este tenha acesso à internet.

As respostas para o bloco de questões cujas perguntas são as de número 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 15, deveria oferecer subsídios para atender ao segundo objetivo específico. Porém, o entrevistado avaliou que as informações não poderiam ser fornecidas, por serem confidenciais. Prevalecendo a visão dos demais entrevistados para o segundo objetivo deste trabalho.

O terceiro objetivo específico foi atingido através de dados históricos solicitados a SMEC, foram elaborados gráficos para facilitar o entendimento da evolução dos mesmos.

Outros aspectos foram analisados através das respostas das questões de número 1, 2, 17, 18 e 20, como: identificação da empresa desenvolvedora do software e do técnico de sistemas, esclarecimento de exigência quanto à formação do profissional que interage com o sistema e treinamentos que deva participar.

Além das respostas das entrevistas, foram obtidos junto à SMEC, dados de aprovação, repetência e evasão de alunos, referente aos anos de 2000, 2001, 2002, 2003 e 2011.

As informações coletadas, conforme os períodos mencionados referem-se a datas que antecedem à utilização do PROCERGS ESCOLA e informatização das escolas da Rede Municipal de Ensino (2000 e 2001), fase de implantação do programa (2002), o período após implantação do sistema (2003) e o ano de 2011 (período apurado recentemente).

Os indicadores são oriundos da Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Ivone Salete Peruzzolo Demartini, situada na sede do município, à Rua Santo Floriani Zordan, número 110, Bairro Planalto, que presta atendimento à Educação Infantil e a todas as Séries ou Anos do Ensino Fundamental. Essa escola foi a escolhida por representar com maior fidelidade a realidade do município de Cacique Doble, uma vez que a demanda é constituída por alunos residentes na zona rural, perímetro urbano, incluindo bairros carentes, indígenas da Terra Indígena (situada no interior do município) e nas Séries Finais que acolhe os alunos das Escolas de Campo da Rede Municipal e Estadual. As demais escolas atendem a Educação Infantil, Séries Iniciais e Séries Finais, somente até 5º e 6º Ano.

O quadro demonstrativo abaixo apresenta o número de alunos em cada série ou ano do Ensino Fundamental, referente aos anos letivos de 2000, 2001, 2002, 2003 e 2011, bem como aprovados, reprovados e evadidos com sua respectiva taxa.

Ressalta-se que, segundo informações adquiridas junto a SMEC, no ano de 2007, atendendo a Legislação vigente, foi implantado, de forma progressiva, o Ensino Fundamental de 9 anos, motivo pelo qual consta série ou ano dos alunos.

A Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Ivone Salette Peruzzolo Demartini atende também alunos de Educação Infantil B, esses não foram relacionados no quadro de aprovação e repetência e tão pouco nos gráficos, devido ao fato de terem promoção automática, ou seja, não há retenção.

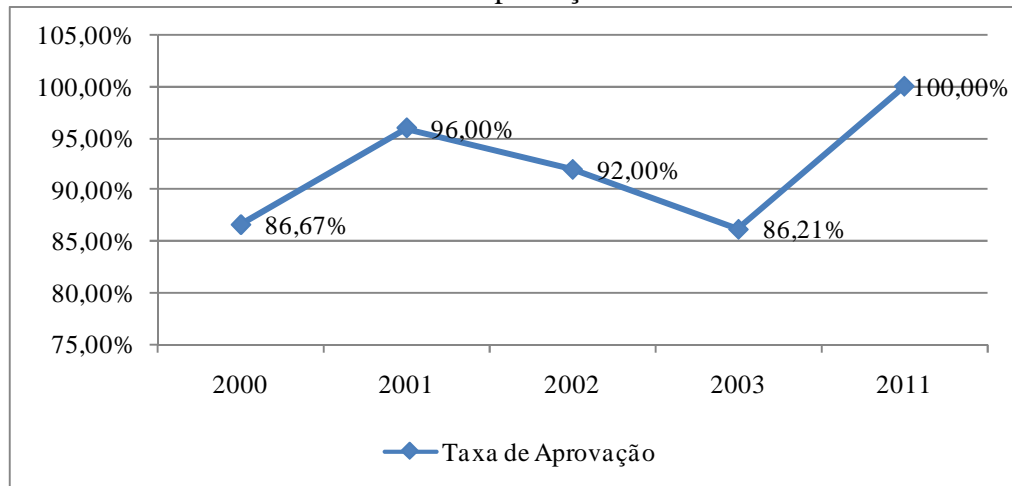
Tabela 1 – Aprovação, Repetência e Evasão de alunos da Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Ivone Salette Peruzzolo Demartini.

Ano	Série/Ano	Número de Alunos	Total de Aprovados	Taxa de aprovação	Repetência	Taxa de repetência	Evasão	Taxa de Evasão
2000	1ª Série	15	13	86,67%	2	13,33%		
2001	1ª Série	25	24	96,00%	1	4,00%		
2002	1ª Série	25	23	92,00%	2	8,00%		
2003	1ª Série	29	25	86,21%	4	13,79%		
2011	1º Ano	26	26	100,00%	0	0,00%		
2000	2ª Série	21	21	100,00%	0	0,00%		
2001	2ª Série	15	13	86,67%	2	13,33%		
2002	2ª Série	27	26	96,30%	1	3,70%		
2003	2ª Série	23	18	78,26%	5	21,74%		
2011	2º Ano	12	12	100,00%	0	0,00%		
2000	3ª Série	34	28	82,35%	6	17,65%		
2001	3ª Série	28	25	89,29%	3	10,71%		
2002	3ª Série	16	13	81,25%	3	18,75%		
2003	3ª Série	30	26	86,67%	4	13,33%		
2011	3º Ano	14	14	100,00%	0	0,00%		
2000	4ª Série	27	23	85,19%	4	14,81%		
2001	4ª Série	28	19	67,86%	9	32,14%		
2002	4ª Série	15	14	93,33%	1	6,67%		
2003	4ª Série	17	14	82,35%	3	17,65%		
2011	4º Ano	24	24	100,00%	0	0,00%		
2000	5ª Série	24	24	100,00%	0	0,00%		
2001	5ª Série	29	23	79,31%	6	20,69%		
2002	5ª Série	30	23	76,67%	7	23,33%		
2003	5ª Série	39	32	82,05%	7	17,95%		
2011	5ª 8 Anos	27	19	70,37%	8	29,63%		
2011	5ª 9 Anos	23	23	100,00%	0	0,00%		
2000	6ª Série	0	0	0,00%	0	0,00%		
2001	6ª Série	25	24	96,00%	1	4,00%		
2002	6ª Série	23	19	82,61%	4	17,39%		
2003	6ª Série	26	20	76,92%	6	23,08%		
2011	6º Ano	23	18	78,26%	4	17,39%	1	4,35%
2000	7ª Série	0	0	0,00%	0	0,00%		
2001	7ª Série	0	0	0,00%	0	0,00%		
2002	7ª Série	23	20	86,96%	3	13,04%		
2003	7ª Série	22	19	86,36%	3	13,64%		
2011	7º Ano	13	10	76,92%	2	15,38%	1	7,69%
2000	8ª Série	0	0	0,00%	0	0,00%		
2001	8ª Série	0	0	0,00%	0	0,00%		
2002	8ª Série	0	0	0,00%	0	0,00%		
2003	8ª Série	16	16	100,00%	0	0,00%		
2011	8º Ano	18	18	100,00%	0	0,00%		

Fonte: Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC) do município de Cacique Doble

Com base nos dados acima, foram elaborados gráficos para analisar o índice de aprovação e repetência nos anos letivos relacionados e se os mesmos apresentaram crescimento ou defasagem após a informatização e uso de programas pela SMEC e Escolas.

Tabela 2 – Taxa de aprovação da 1ª Série ou 1º Ano

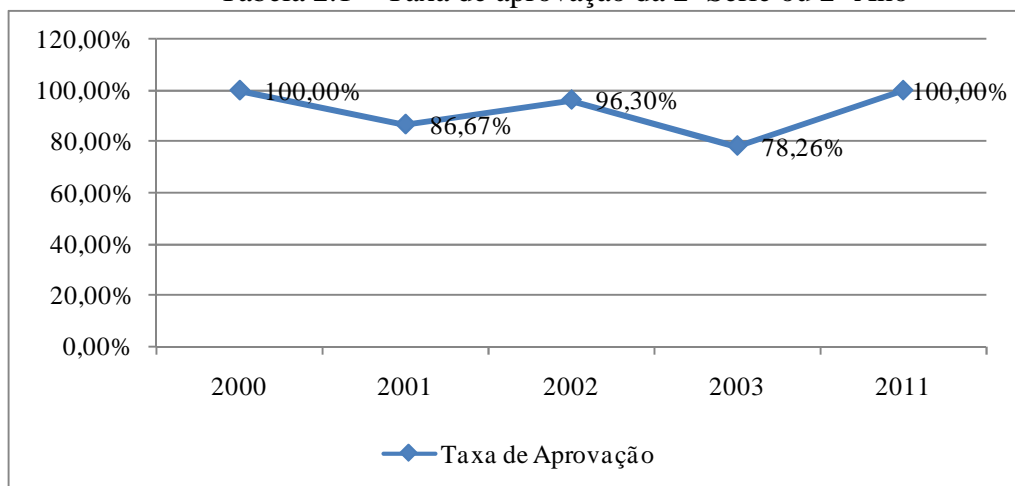


Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico acima, que corresponde à taxa de aprovação da 1ª Série ou Ano do Ensino Fundamental, demonstra um crescimento na taxa de aprovação entre os anos de 2000 e 2001 de 9,33%. Em 2000 a taxa era de 86,67% chegando a atingir 96,00% no ano de 2001. No entanto, nos anos de 2002 e 2003 houve queda na taxa de aprovação chegando praticamente ao mesmo patamar da taxa de 2000. Em 2003, a taxa de aprovação foi de 86,21%.

No ano de 2011, a taxa de aprovação do 1º Ano do Ensino Fundamental atingiu 100%, aparentemente um crescimento significativo. Porém, é importante ressaltar que, a partir de 2008, a Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Ivone Salete Peruzzolo Demartini adotou, em seu regimento, a avaliação por parecer descritivo e sem retenção dos alunos de 1º Ano.

Tabela 2.1 – Taxa de aprovação da 2ª Série ou 2º Ano

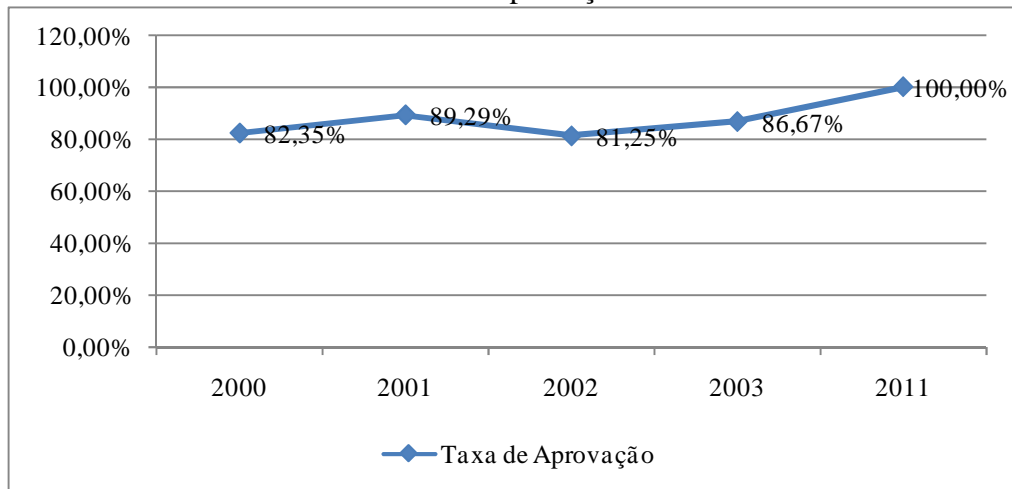


Fonte: Elaborado pelo autor

Nos períodos mencionados no gráfico acima, a taxa de aprovação da 2ª Série ou Ano foi elevada, tendo apenas quedas nos anos de 2001, quando atingiu 86,67% e 2003 cuja taxa

foi de 78,26%. Nos anos de 2000 e 2011 a taxa de aprovação atingiu o percentual máximo de 100%.

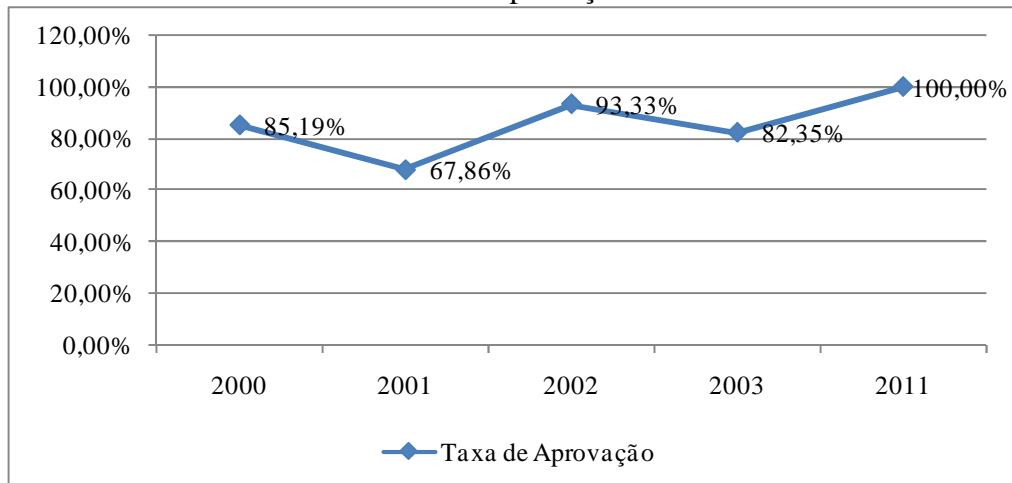
Tabela 2.2 – Taxa de aprovação da 3ª Série ou 3º Ano



Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico acima demonstra evolução na taxa de aprovação da 3ª Série ou Ano do Ensino Fundamental. Houve tendência crescente a partir do ano de 2000, quando a taxa foi de 82,35%, exceto apenas no ano de 2002 que apresentou o menor índice de aprovação dentre os períodos da amostra, sendo de 81,25%. Em 2011, 100% de aprovação.

Tabela 2.3 – Taxa de aprovação da 4ª Série ou 4º Ano



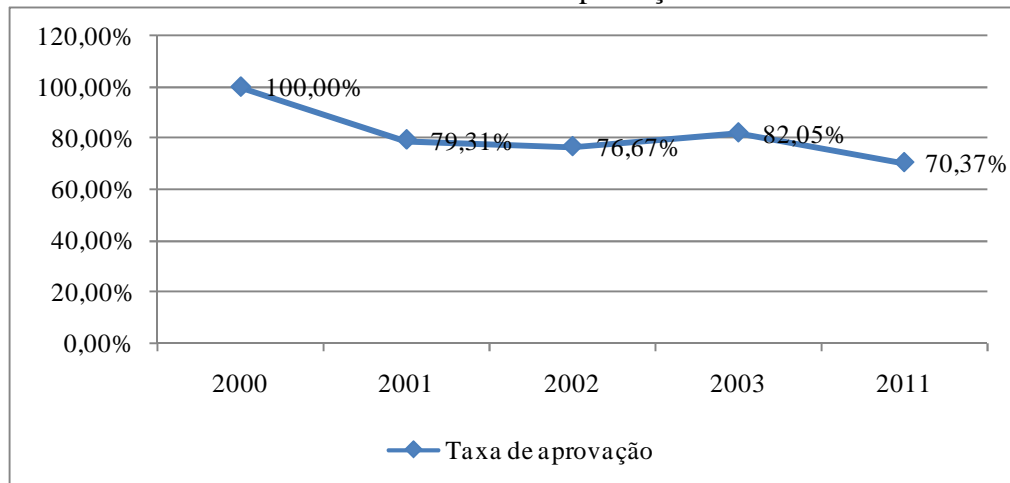
Fonte: Elaborado pelo autor

No gráfico acima, com exceção do ano de 2001, em que a taxa de aprovação da 4ª Série ou Ano foi de 67,86%, observa-se nos demais períodos a tendência da taxa de aprovação ficar acima dos 80%. Novamente no ano de 2011, foi atingida a taxa de aprovação de 100%, igual ao que ocorreu no 1º, 2º e 3º Ano.

Os gráficos apresentados abaixo demonstram a taxa de aprovação dos alunos de 5ª Série e 5º Ano, justifica-se pelo fato de em 2007 a Rede Municipal de Ensino ter implantado o Ensino Fundamental com 9 Anos de duração, de 1º ao 9º Anos. A primeira, pertence ao

Ensino Fundamental de 8 anos, Séries Finais do Ensino Fundamental, ficando denominada 5ª Série e a segunda pertence ao Ensino Fundamental de 9 anos, Séries Iniciais, denominada 5º Ano.

Tabela 2.4 – Taxa de aprovação da 5ª Série



Fonte: Elaborado pelo autor

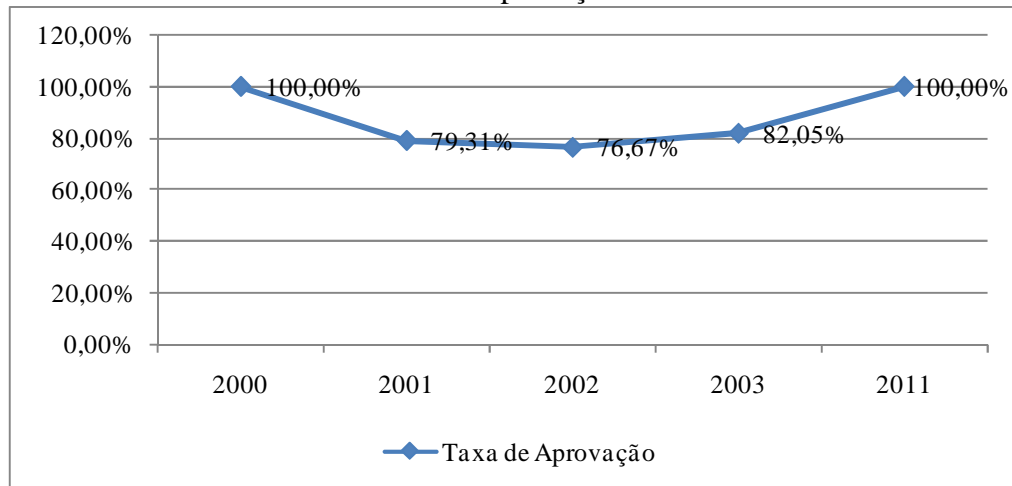
Observando o gráfico que apresenta a porcentagem de aprovação dos alunos da 5ª Série ou Ano, nos anos de 2000 a 2003 e 2011, percebe-se que no ano de 2000 os alunos atingiram o percentual máximo de 100% de aprovação. Já nos dois anos subsequentes, respectivamente, apenas 79,31% e 76,67% dos alunos foram aprovados, apresentando uma queda significativa de 20,69% e 23,33% em relação ao ano de 2000.

Entre os anos de 2001 a 2003, percebe-se uma pequena oscilação no índice, mostrando que houve estabilização na taxa de aprovação para alunos da 5ª Série.

Analisando os dados apresentados no ano de 2011, a 5ª Série (de currículo de 8 anos), com alunos em idade em torno dos 11 anos, obteve aprovação de 70,37%, apresentando considerável queda da taxa de aprovação em relação aos demais períodos da amostra.

A 5ª Série pertence às Séries Finais do Ensino Fundamental, com grade curricular por disciplinas, num total de 9 e professor para cada uma delas. O baixo índice de aprovação em quase todos os anos da amostra, com exceção apenas do ano de 2000, se deve à dificuldade de adaptação dos alunos ao novo currículo. Além disso, o elevado número de alunos, a turma de 2011, composta por 27 alunos, na faixa etária de 11 anos em sua maioria (início da adolescência) também contribui para tal índice.

Tabela 2.5 – Taxa de aprovação da 5ª Séries ou 5º Ano



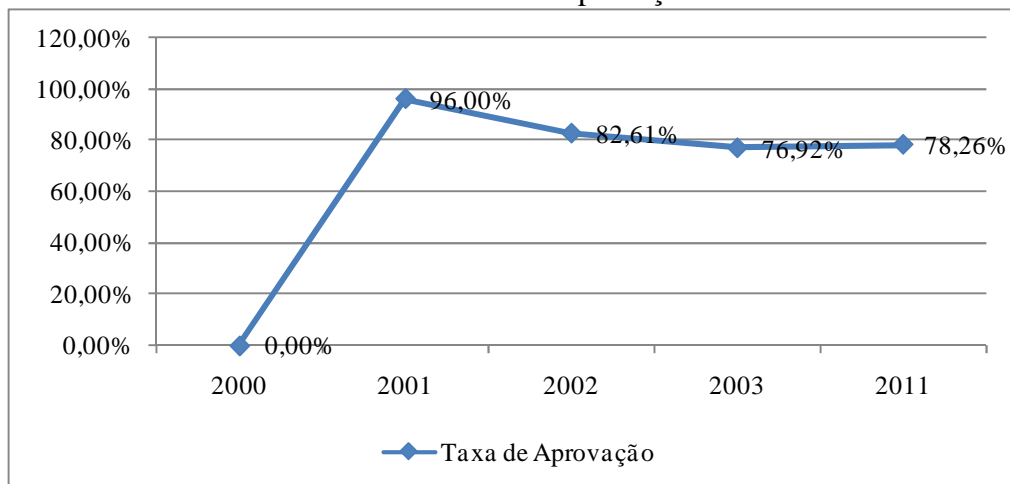
Fonte: Elaborado pelo autor

Observando-se a tabela 2.5 do 5º Ano, de 9 Anos, nota-se que 100% dos alunos obtiveram êxito ao final do ano letivo de 2000 e 2011.

O 5º Ano do Ensino Fundamental de 9 Anos, ao contrário da 5ª Série de 8 Anos, pertence às Séries Iniciais de Ensino Fundamental, com ensino globalizado e professor único, envolvendo alunos na faixa etária de 10 anos e a turma é constituída de 23 alunos.

A incidência de 100% de aprovação no 2º, 3º, 4º e 5º Ano em 2011, revela que houve crescimento no índice de aprovação dos alunos.

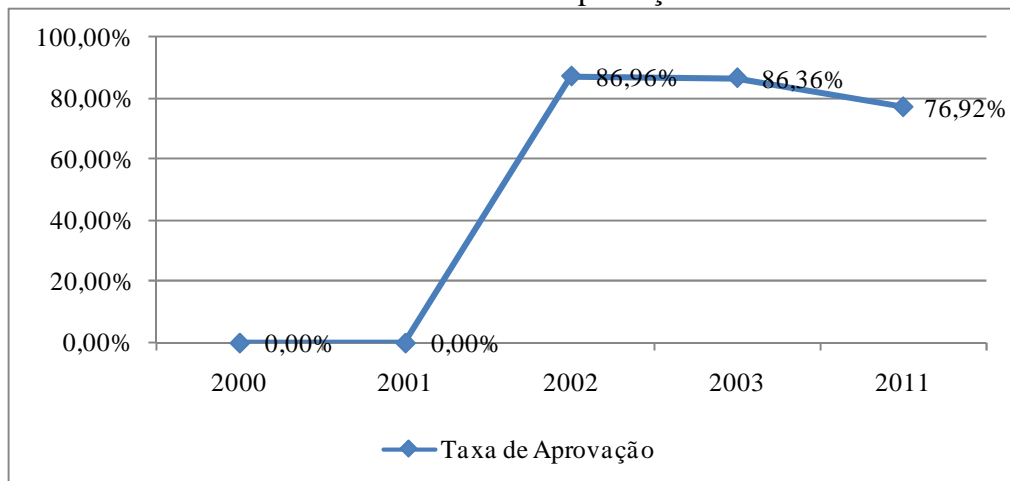
Tabela 2.6 – Taxa de aprovação da 6ª Série



Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com o gráfico acima, que demonstra a taxa de aprovação da 6ª Série do Ensino Fundamental, observa-se que a partir de 2001 (ano em que foi implantada a 6ª Série na Rede Municipal de Ensino), o índice foi de 96,00%. Nos períodos subsequentes, há quedas da taxa sendo de 82,61% em 2002 e 76,92% em 2003. Houve pequeno crescimento no ano de 2011, sendo atingida a taxa de 78,26%.

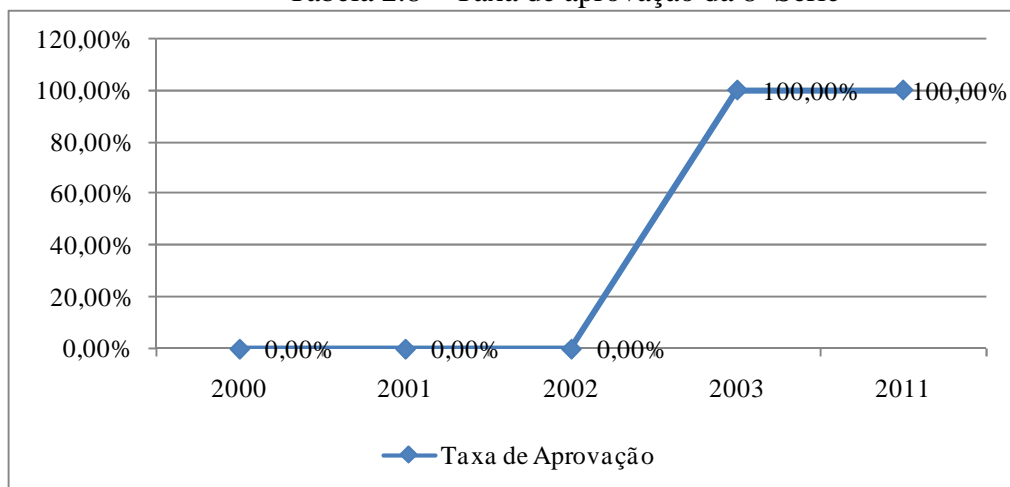
Tabela 2.7 – Taxa de aprovação da 7ª Série



Fonte: Elaborado pelo Autor

A taxa de aprovação da 7ª Série é apresentada apenas a partir do ano de 2002, quando foi implantada na Rede Municipal de Ensino. No ano de 2002, a taxa foi de 86,96% e no ano seguinte (2003), praticamente, se manteve, sendo de 86,36%. Somente no ano de 2011 é que há uma queda na taxa, atingindo 76,92% de aprovação.

Tabela 2.8 – Taxa de aprovação da 8ª Série

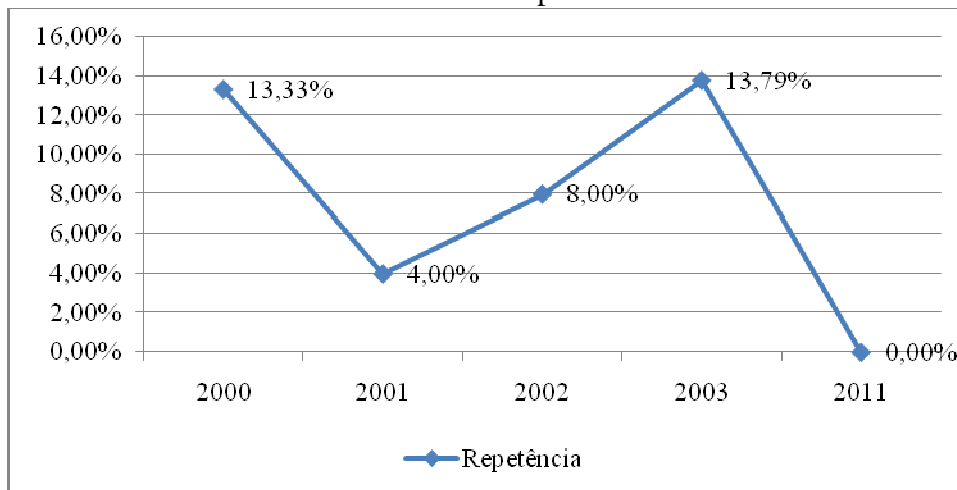


Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro demonstrativo da 8ª Série, somente os períodos letivos de 2003 e 2011 apresentam percentuais de aprovação. Ocorre que só no ano de 2003, foi implantada na Escola, a 8ª Série do Ensino Fundamental. Tanto no ano letivo de 2003 como em 2011, todos os alunos foram aprovados.

Além dos índices de aprovação, foram apresentadas também as tabelas demonstrativas da taxa de repetência, considerando a mesma escola, as mesmas séries e os mesmos períodos selecionados na amostra da taxa de aprovação. As tabelas de repetência estão relacionadas abaixo:

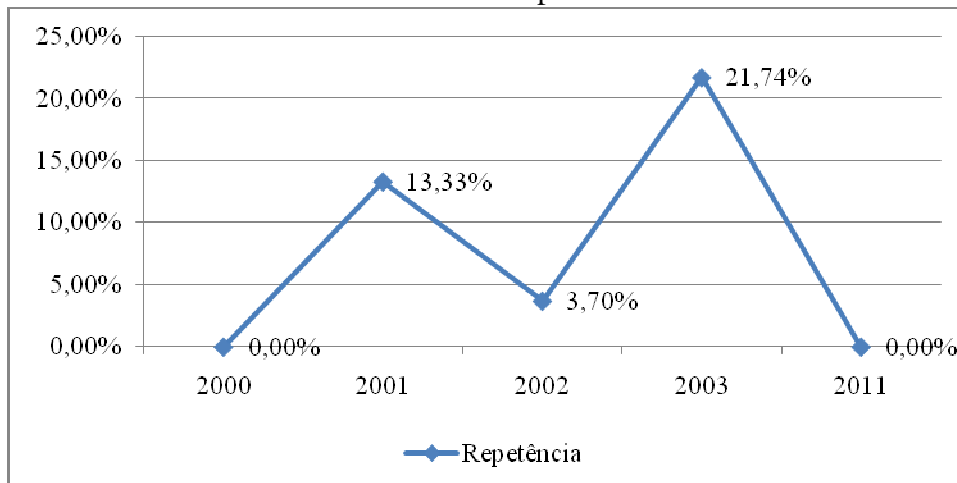
Tabela 3.0 – Taxa de repetência da 1ª Série ou Ano



Fonte: Elaborado pelo autor

A tabela acima demonstra a repetência da 1ª Série, que no ano de 2000 apresentou uma taxa de 13,33%, repetindo-se em quase igual teor, com 13,79%, no ano de 2003; já em 2001, a taxa baixou para 4%, uma queda de 9,33% em relação a 2000; em 2002, a taxa voltou a subir para 8%; em 2011 não houve reprovações. Há que se dizer que, a partir do ano de 2007, o regimento construído pela escola propõe aprovação automática na 1ª Série, fato que, talvez, tenha favorecido para zerar a taxa de reprovação.

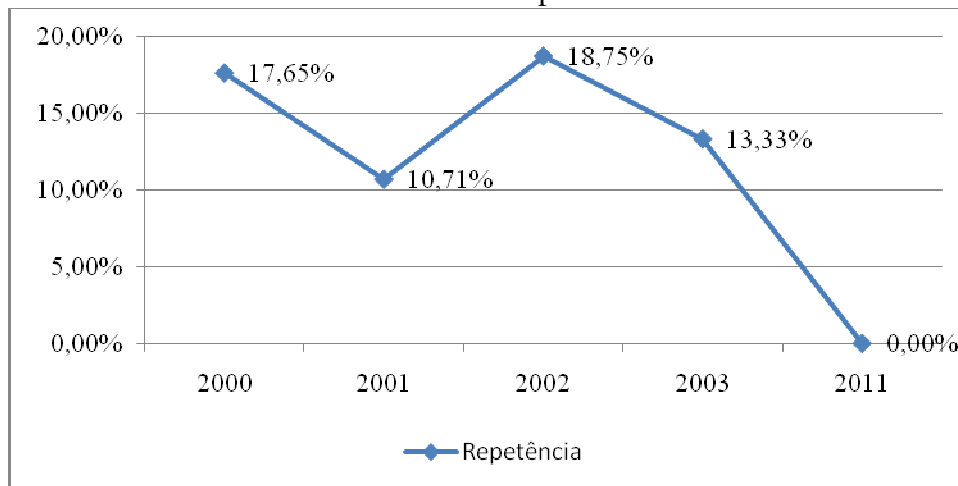
Tabela 3.1 – Taxa de repetência da 2ª Série ou Ano



Fonte: Elaborado pelo autor

A taxa de reprovação na 2ª Série ou Ano apresenta-se variada nos anos de referência. No ano de 2000 não houve reprovação; em 2001 o percentual atingiu 13,33%; no ano subsequente, apresentou queda significativa com índice de 9,63%, com taxa de 3,70%; em 2003, volta a apresentar elevação significativa e o mais alto percentual dos anos de referência, ficando em 21,74%; no ano de 2011 voltou a cair, assim como em 2000, para 0%.

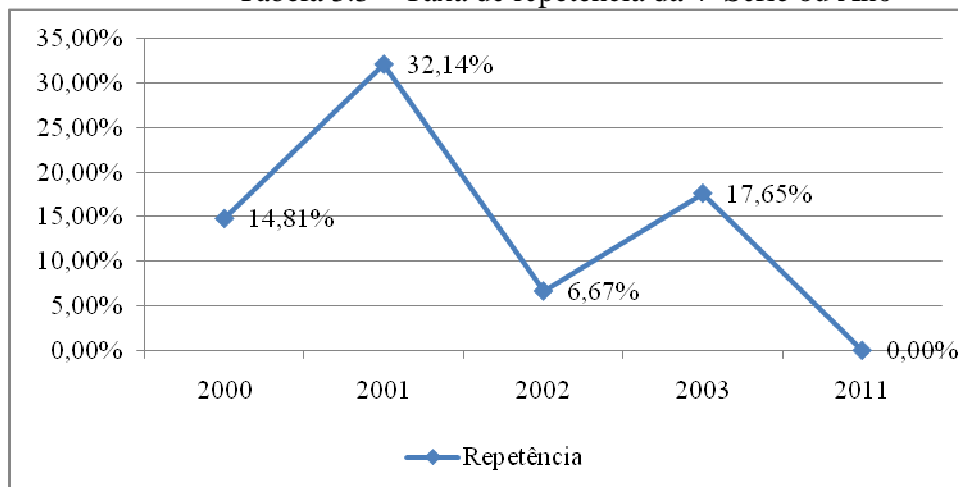
Tabela 3.2 – Taxa de repetência da 3ª Série ou Ano



Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro demonstrativo da 3ª Série ou Ano, observa-se que os índices se mantêm elevados nos quatro primeiros anos apresentados: 2000 um percentual de 17,65%; 2001 de 10,71%; atingindo o maior índice no ano de 2002 com 18,75%; voltando a cair para 13,33% no ano de 2003 e em 2011, assim como na 1ª, 2ª e 3ª séries, o índice caiu para 0%.

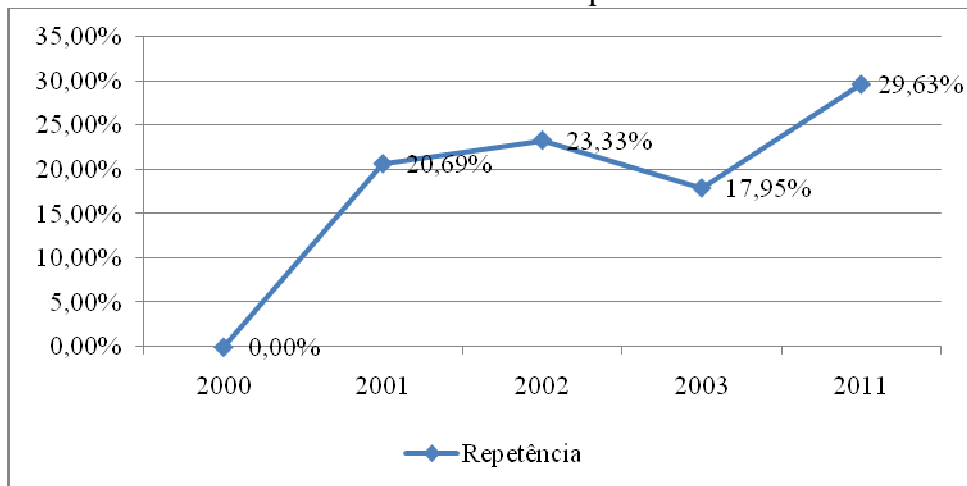
Tabela 3.3 – Taxa de repetência da 4ª Série ou Ano



Fonte: Elaborado pelo autor

Observando o gráfico da porcentagem de repetência dos alunos da 4ª Série ou Ano, percebe-se que o ano de 2000 apresentou um índice de 14,81%, atingindo o pico mais elevado, no ano subsequente, com 32,14%. Já no ano de 2002, o índice apresentou queda significativa de 25,47%, com taxa de 6,67%. Sofreu elevação no ano seguinte, de 2003, subindo para 17,65%. Em 2011, o índice de reprovação caiu para 0%.

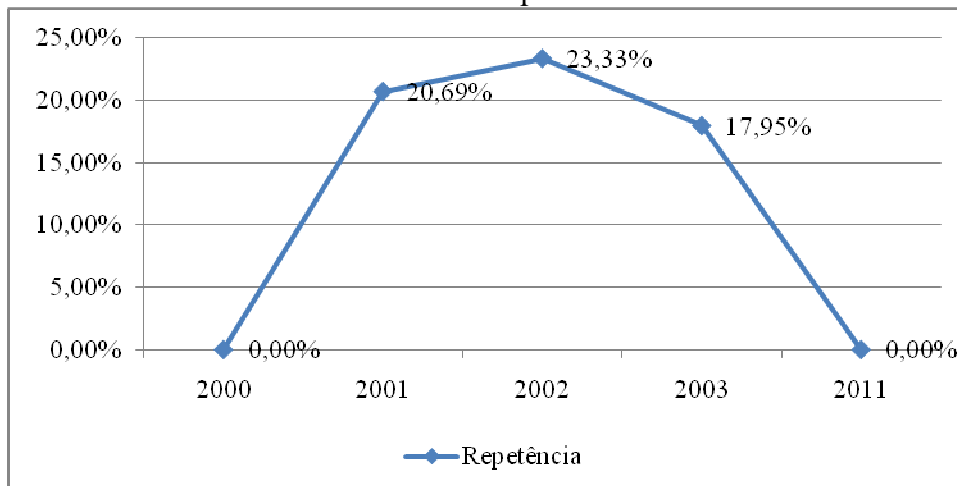
Tabela 3.4 – Taxa de repetência da 5ª Série



Fonte: Elaborado pelo autor

Na 5ª Série, de 8 Anos, percebe-se que o nível, na taxa de repetência, a cada ano apresentado (2000, 0%; 2001, 20,69%; 2002, 23,33%; 2003, 17,95% e 2011, 29,63%), foi sofrendo elevações, com exceção do ano de 2003 que apresentou pequena queda em relação aos anos anteriores. O ano de 2011 apresentou o maior índice de reprovação, chegando ao patamar de 29,63%. Justificativas para essa realidade constam na análise da tabela 2.4, referente à taxa de aprovação.

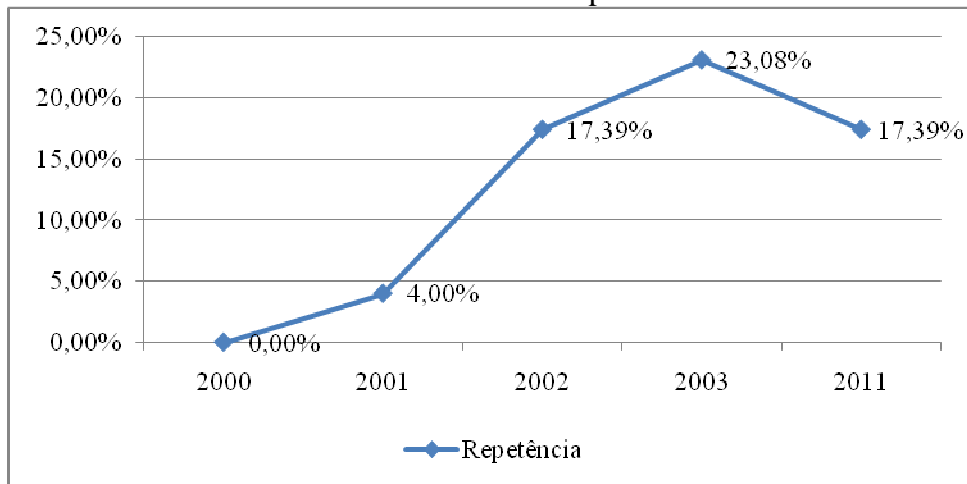
Tabela 3.5 – Taxa de repetência da 5ª Série ou 5º Ano



Fonte: Elaborado pelo autor

Os índices representativos do 5º Ano, do Ensino Fundamental, de 9 Anos, são os mesmos da 5ª Série com 8 Anos de duração, com exceção do ano de 2011. Isso se deve ao fato de que foi o primeiro ano em que a Escola apresentou turma de 5º Ano.

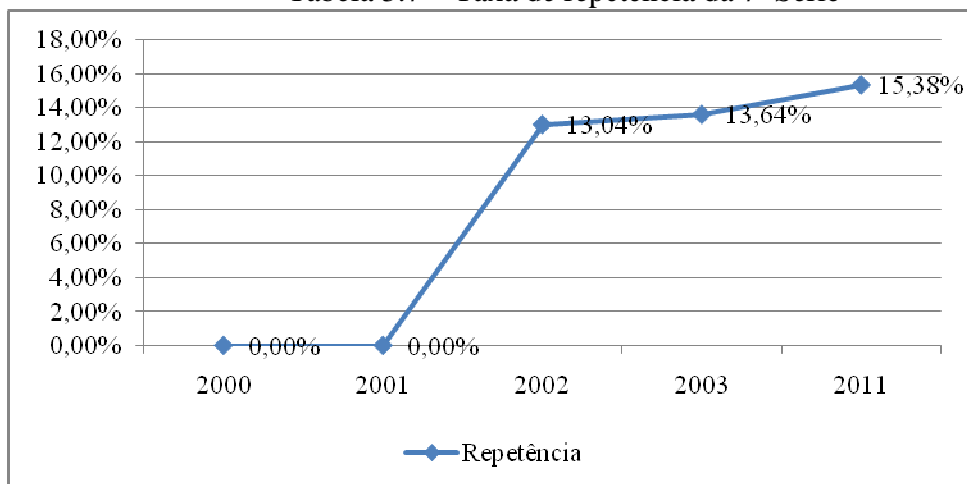
Tabela 3.6 – Taxa de repetência da 6ª Série



Fonte: Elaborado pelo autor

O quadro representativo da 6ª Série partiu de 0% no ano de 2000; em 2001 elevou-se significativamente: em 2001 para 4%; em 2002, 17,39%; em 2003 atingiu seu pico mais elevado, chegando a 23,08% e em 2011 voltou a apresentar o mesmo índice de 2002, de 17,39%.

Tabela 3.7 – Taxa de repetência da 7ª Série



Fonte: Elaborado pelo autor

Observando o quadro representativo da porcentagem de repetência da 7ª Série nos anos considerados no gráfico, percebeu-se que os anos de 2000 e 2001 não apresentaram índice de repetência. Em 2002 e 2003, os índices se mantiveram em 13,04% e 13,64%, respectivamente; apresentando o maior índice no ano de 2011, de 15,38%.

Não se apresentou aqui o quadro demonstrativo da 8ª Série, pois a partir do ano 2003, ano de implantação dessa Série na escola, todos os alunos obtiveram êxito, ou seja, 0% no índice de repetência.

Analisando de forma geral, pode-se dizer que todas as séries ou anos apresentaram elevações e quedas, umas mais, outras menos significativas, tanto para cima quanto para baixo.

Em todas as turmas com ensino globalizado e professor único (1º a 5º ano), os índices, no último ano considerado, caíram para 0%, com exceção da 8ª Série, que corresponde aos alunos concluintes do Ensino Fundamental e que possuem um professor para cada disciplina, onde a taxa foi também 0%, ou seja, não houve reprovações.

Já na 5ª, 6ª e 7ª Séries, que são as Finais do Ensino Fundamental possuindo sua grade curricular por disciplinas e um professor para cada uma delas, os índices, no decorrer dos anos, foram se elevando. Apenas a 6ª série apresentou pequena queda de 23,08% (em 2003), maior índice dos anos considerados, para 17,39% (em 2011), uma redução de 5,69%.

De maneira geral, com exceção da 5ª, 6ª e 7ª Séries, houve avanços muito significativos relacionados aos índices de reprovação dos alunos, após a informatização, na SMEC. Segundo as entrevistas, percebe-se implementação de políticas públicas na Gestão Educacional no município, de forma mais intensa no ensino globalizado, traduzidas em um processo democrático de planejamento e execução de ações no âmbito do Ensino Fundamental.

Criado em 2007, para medir a qualidade de cada escola e de cada Rede de Ensino, o IDEB teve a primeira avaliação realizada em 2008 e divulgada em 2009, quando a Escola Municipal de Ensino Fundamental Professora Ivone Salette Peruzzolo Demartini apresentou os índices: 2,8 para as Séries Iniciais e 3,1 para as Séries Finais, por isso foi considerada Escola Prioritária para a implantação do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE Escola). Durante dois anos, foram desenvolvidas ações consideradas importantes, de acordo com as necessidades dos alunos, objetivando a melhoria da qualidade do ensino. Em 2011, ocorreu a segunda avaliação, os dados foram divulgados no corrente ano. A escola apresentou bons resultados, superando a meta traçada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) de atingir 6,0 até 2021, a meta do Governo Federal de 5,2 e a do Rio Grande do Sul de 5,5, pois a escola atingiu, na última avaliação, 6,3 para as Séries Iniciais e 4,8 para as Séries Finais, reforçando a significativa redução na taxa de reprovação dos alunos no ano de 2011.

5.3 Análise dos resultados

A análise dos resultados, que nada mais é do que a avaliação do conteúdo obtido a partir da bibliografia selecionada, transpondo estes conhecimentos para a realidade encontrada no estudo de campo. Este capítulo procurou deter-se nos assuntos relevantes para este trabalho.

Com relação à fundamentação teórica, observou-se a origem das organizações e percebeu-se que mantêm até hoje o mesmo objetivo: de atender as necessidades humanas, seja através da prestação de serviços ou no fornecimento de produtos (ou bens de consumo).

As organizações são constituídas de pessoas que almejam atingir objetivos e, para que isso seja possível, é indispensável à existência de um líder o “Administrador” ou “Gestor”, o qual é responsável por planejar, organizar, dirigir e controlar, tarefas de extrema importância para uma gestão de sucesso.

Com base nessas informações, foi possível interpretar a instituição pública (Prefeitura Municipal) como uma empresa, que tem o objetivo de satisfazer as necessidades dos munícipes. Para isso conta com diversas Secretarias, dentre elas a SMEC, que possui um líder ou gestor, ao qual o Prefeito Municipal delega responsabilidades. Esse gestor tem o poder de tomar decisões que venham a atender a Legislação vigente bem como beneficiar seu público alvo que são os alunos das escolas.

A estrutura da SMEC conta com uma equipe de apoio pedagógico, auxiliares administrativos, diretores, professores, merendeiras, equipe de limpeza, motoristas, etc.. É considerada de pequeno porte, pois Cacique Doble é um município com aproximadamente quatro mil habitantes.

Abordou-se também o conceito de comunicação e comunicação organizacional. É através delas que a organização irá trabalhar de forma eficiente para atingir seus objetivos. Conforme mencionado no texto, “as informações e os conhecimentos devem circular pela organização por meio de um eficiente sistema de comunicação, envolvendo a instalação de uma infra-estrutura tecnológica adequada”.

Com o surgimento da Informática e a Tecnologia da Informação, o tratamento dos dados e da comunicação ficou muito mais refinado, confiável e ágil. Na atualidade, as organizações têm a necessidade de estarem atualizadas, possuindo equipamentos e programas

que auxiliem na Gestão. E isso não é diferente na SMEC, onde a Informática também pode trazer inúmeros benefícios, pois no que se refere a software quase tudo é possível.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste trabalho foi atendido, uma vez que foi verificada a existência de programa PROCERGS ESCOLA em funcionamento na Secretaria Municipal de Educação (SMEC). Ele permite que todas as informações dos alunos da Rede Municipal de Ensino fiquem armazenadas em um banco de dados, de onde podem ser extraídos relatórios e documentos.

Porém, o programa não é plenamente explorado, sendo utilizado apenas para registrar dados e extrair documentos dos alunos (histórico escolar, boletim, guia de transferência, certificado de conclusão, controle de frequência, atas de resultados finais, etc.), ou seja, não é utilizado para fins estratégicos da Gestão Educacional Municipal e sim para tarefas de rotina (que antes eram realizadas de forma manuscrita).

Conforme informações obtidas junto à SMEC, foi possível verificar que a implantação do sistema não proporcionou redução na taxa de repetência no ano seguinte ao da sua implantação (2003), porque as políticas de Gestão Educacional foram sendo implementadas gradativamente no decorrer dos anos.

O que se pode perceber é que, muitas vezes, os sistemas são implantados sem os devidos cuidados. Primeiramente é importante fazer uma avaliação dos recursos do sistema, confrontando com as necessidades da Gestão Educacional Municipal; posteriormente, deve-se fazer ajustes que moldem o software às peculiaridades do órgão. Os profissionais que irão interagir com o programa devem receber formação e orientação constantes para operacionalizar o programa com eficiência. Devem-se criar rotinas que maximizem a segurança dos dados armazenados no programa e utilizar o sistema de forma a explorar toda a sua potencialidade, ou seja, usando todos os recursos que este venha oferecer.

Para que o programa possa contribuir de forma efetiva com a Gestão Educacional de qualidade é necessária a formação específica do profissional, oferecendo melhores condições para explorar a ferramenta plenamente.

A partir do momento em que todas as escolas possuam uma rede que viabilize a comunicação entre computadores (possivelmente através da internet), o programa poderá ser melhor explorado. Dessa forma, o programa poderia ser instalado em um computador por Escola, permitindo que os dados sejam inseridos por ela, onde são produzidos. Conferidos e

monitorados pela SMEC que teria, em tese, maior disponibilidade para explorar o sistema e utilizar melhor os recursos oferecidos pelo software PROCERGS ESCOLA.

Não se pode afirmar, com certeza, se a ferramenta disponível é tão completa como outras disponíveis no mercado, devido aos dados que são alimentados no sistema atualmente. Isso dependeria de um maior aprofundamento em relação à funcionalidade do sistema, o que não foi possível, neste trabalho, em virtude de que as informações são sigilosas (segundo o Técnico que presta suporte ao PROCERGS ESCOLA).

No mercado existem programas que são on-line, como o Sistema de Gestão Escolar (SGE), disponibilizado à Rede de Ensino por intermédio da Secretaria de Educação e Cultura do estado da Bahia e desenvolvido em ambiente web, com Banco de Dados único, que permite obter informações sempre atualizadas. É um programa que tem entre outras funções a de fornecer subsídios na tomada de decisão e funcionalidades semelhantes ao PROCERGS ESCOLA (Fonte: portal da Secretaria de Educação e Cultura do estado da Bahia, [site www.educacao.escolas.ba.gov.br/node/606](http://www.educacao.escolas.ba.gov.br/node/606)).

O I-Educar, software desenvolvido pela prefeitura de Itajaí, Santa Catarina, disponibilizado como software livre através de parceria tecnológica com a Cobra Tecnologia e o ASP Gestão Escolar/Educacional Online, desenvolvido pela Gennera, que permite o armazenamento dos dados inseridos no programa em datacenter, com infraestrutura profissional (Fonte: site www.gennera.com.br/gennera), são outros bons exemplos de opções disponíveis.

Existem programas que incluem no pacote o portal de professores, pais e alunos, integrado ao banco de dados, viabilizando emissão de boletim escolar e outros documentos fornecidos pelos professores. Outros, fornecem módulos adicionais, como o de biblioteca, por exemplo, que permite realizar a gestão das bibliotecas da Secretaria de Educação e Cultura do Município.

No Rio Grande do Sul, a empresa Visão Internet, de Caxias do Sul, desenvolve o software SisEducar que auxilia a Gestão Educacional Municipal, oferecendo, principalmente, eficiência e agilidade na realização de matrículas e na gestão de vagas, configuração do ano letivo, movimentação dos alunos cadastrados, gestão de turmas e classes (registro do rendimento escolar, geração automática de histórico escolar), censo escolar, entre outros.

Conforme as entrevistas realizadas, foi possível perceber que o PROCERGS ESCOLA é muito seguro e eficiente para as atividades atualmente atribuídas a ele. Também é muito ágil, pois os clientes não têm de aguardar por muito tempo para obter documentos solicitados.

Existem apenas algumas limitações do programa, em relação à Legislação aplicada à Educação Infantil, que deveriam ser previstas pelo programa, porém, são melhorias que devem ser implementadas pela empresa de desenvolvimento PROCERGS.

O primeiro objetivo específico, que trata de confirmar se as ferramentas utilizadas pela SMEC contemplam softwares que auxiliem a gestão a proporcionar melhor qualidade de ensino, foi atingido. Identificou-se que a SMEC faz uso de ferramentas, programas de informática, para auxiliar a gestão, mas o principal indicador considerado é o IDEB - índice norteador das políticas voltadas para a Educação na atualidade.

O segundo objetivo específico também foi contemplado. Verificou-se que todo o processo é iniciado em cada Escola, com a matrícula dos alunos e formação de turmas. No sistema é realizado o cadastramento do aluno, com seus dados pessoais, de acordo com a sua escolaridade e a partir disso ocorrem as movimentações como lançamento das notas, faltas, etc.. Caso necessário, também é realizada a transferência de aluno de uma Escola para outra.

Todos esses dados são inseridos no sistema, na Secretaria Municipal de Educação, que fica estabelecida, fisicamente, junto à Prefeitura Municipal de Cacique Doble e dele retira as informações.

Há que se proporcionar Formação Continuada aos profissionais que atuam nas Escolas, bem como aos que trabalham nos programas implantados na Secretaria Municipal de Educação, para sua melhor exploração e aproveitamento no acompanhamento, controle e qualidade da Gestão Educacional.

O terceiro objetivo específico proposto foi verificar se houve melhoria nos índices que medem a qualidade da Educação na Rede Municipal de Ensino, comparando o período anterior a existência do programa e depois da implantação do mesmo. Observando-se o índice de aprovação e reprovação dos alunos, foi possível verificar que, na maioria das turmas, melhorou a aprovação e, conseqüentemente, baixou a reprovação, uma peculiaridade é no 5º ano, onde foi possível identificar que o IDEB, por exemplo, melhorou significativamente, superando inclusive a meta prevista para 2021.

Essa melhoria deve-se não apenas à utilização do programa que auxilia na Gestão Educacional, mas o software poderia gerar informações eficazes e que auxiliariam de forma mais efetiva, aliadas a um conjunto de ações da Prefeitura Municipal de Cacique Doble, através da SMEC, assumindo a responsabilidade pela gestão da Educação Pública de qualidade e melhoria contínua de seus recursos e métodos. Bons exemplos disso são: a formação continuada para os professores, estímulo aos alunos com dificuldades de permanecerem mais tempo na escola, implantação e melhoria dos recursos tecnológicos para

práticas pedagógicas atualizadas, participação nos Programas do MEC através do Plano de Ações Articuladas (PAR) do Governo Federal e Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) e não apenas Programas do Governo Federal, mas ações de iniciativa própria da SMEC.

A Gestão Educacional Municipal desenvolve uma política coordenada e sistêmica, com ações integradas e de trabalho em rede nas esferas Municipal, Estadual e Federal que se efetivam sob a orientação de objetivos comuns.

Cada Escola desenvolve ações com apoio da SMEC, que visam suprir as dificuldades enfrentadas, de acordo com cada realidade. Algumas ações merecem ser destacadas como: aulas de reforço, realização de oficinas, visitas e acompanhamento dos trabalhos em sala de aula por parte da direção, utilização da sala de recursos multifuncionais e atividades de reforço em contra turno.

Para a Educação Infantil, são desenvolvidas ações especiais, em virtude da iniciação dos alunos na vida escolar e da Legislação específica, como atividades envolvendo os Pais, aulas para desenvolvimento da coordenação motora e desenvolvimento intelectual (Educação Artística, Informática, aula de Conto), visitas às famílias com filhos na idade de 5 anos para estimulá-los a frequentar a Escola, conforme previsto nas metas do Movimento Todos pela Educação, 2016.

A SMEC do município de Cacique Doble está buscando constantemente melhorar sua gestão, mas ainda não está fazendo o uso adequado das ferramentas de informática para que haja o gerenciamento eficaz da Educação. Porém, a Secretaria entende que é preciso aproveitar os recursos e programas existentes, implementar políticas de Formação Continuada relacionada aos recursos tecnológicos para que os seus profissionais possam explorá-los e utilizá-los em seu dia a dia com maior eficiência em favor da qualidade do ensino utilizando todas as opções que o programa oferece. Os recursos existem, o que falta é o aperfeiçoamento dos profissionais.

Os métodos pedagógicos utilizados, no município de Cacique Doble, trouxeram resultados que merecem ser reconhecidos, pois reavivaram uma Educação que se encontra deficitária no Brasil.

A informática é uma ferramenta, que em muito pode contribuir, com função técnica, para acompanhamento, controle e obtenção de bons resultados. Conseqüentemente, isso interfere na qualidade educacional, maximizando a eficiência da Gestão Educacional e poupando tempo ao gestor.

As pessoas são altamente dependentes das ferramentas oferecidas pela informática e muitas atribuições, exclusivamente humanas, passaram a ser feitas pelo computador, instrumento seguro, funciona em harmonia com o usuário, que habilitado, desenvolverá um trabalho que contribuirá significativamente para a melhoria dos indicadores da Rede de Ensino Municipal.

Porém, isoladamente, não é ela que garante a qualidade da Educação, pois muitos outros fatores, aliados à informática e suas ferramentas, influenciam nos bons resultados obtidos.

Podemos assegurar que a informática é um recurso indispensável, para a melhoria da qualidade do ensino no século XXI. Dentre as principais vantagens, pode-se citar: dados precisos em tempo e local certos, redução de recursos humanos, através do processamento dos dados é possível visualizar diversos relatórios e obter indicadores.

De maneira geral, sabe-se que essas ferramentas eficientes precisam ser bem exploradas e seus Gestores necessitam, além da aquisição, aprofundar os conhecimentos nessa área, proporcionar Formação Continuada aos seus profissionais para domínio na utilização dos recursos tecnológicos, desenvolvendo práticas pedagógicas mais eficientes, motivadoras, significativas, aliadas ao acompanhamento e controle da qualidade da Educação que estão sob a sua responsabilidade.

Todos os cidadãos têm direito à Educação de qualidade que atenda às expectativas de desenvolvimento e aprendizagem nos aspectos cognitivos, sociais, afetivos e relacionais, responsabilidade da Gestão Educacional. A qualidade da Educação perpassa por um caráter integrado de políticas públicas e da forma de Gestão do Processo Educacional.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. **Comunicação nas organizações da era do conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2010.

ANTUNES, Camila. **O custo do bom ensino**. Revista Nova Escola, n. 239, p.118-121, jan/fev. 2011.

BICUDO, M.A.V. **Pesquisa em Educação Matemática**. *Revista Pro-posições*, Campinas, SP, v. 4, n. 1, p.18-23, 1993. Quadrimestral.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. v. 1-2. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1979.

DANTAS, M.; CAVALCANTE, V. **Pesquisa qualitativa e pesquisa quantitativa**. Disponível em <pt.scribd.com/doc/14344653/Pesquisa-qualitativa-e-quantitativa> acesso em 03 dez 2012.

D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M.. **Organização, sistemas e métodos: análise, redesenho e informatização de processos administrativos**. São Paulo: Atlas, 2010.

DELGADO, Nereu. **Administrando com uma Informática Eficaz**. São Paulo: Nobel, 1999.

DUARTE, Rosália. **Pesquisa qualitativa: Reflexões sobre o trabalho de campo**. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010015742002000100005&script=sci_arttext> acesso em 21 jun. 2010.

FOLQUE, Maria da Assunção, Reportagem: **Educação Infantil, Tecnologia e Cultura**. *Revista Pátio*, n.28, p. 8-11, Jul/Set. 2011 –

FRAIDENRAICH, Verônica. **Um plano de Metas para 2012**. *Revista Gestão Escolar*, n. 17, p. 22 -28, Dez. 2011/ Jan. 2012.

GENTILE, Paola. **Foco na capacitação**. *Revista Nova Escola*, n. 239, p. 140-141, jan/fev. 2011.

GESTÃO EM REDE. **O que é o Ideb?**. *Revista Gestão em Rede*, nº 92, p.19 – 22, Abr. 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. **Pesquisa qualitativa tipos fundamentais**. *RAE Revista de Administração de Empresas*. São Paulo: 1995, v.35. n.3. p.20-29.

GONÇALVES, José Ernesto L. **As empresas são grandes coleções de processos**. *RAE Revista de Administração de Empresas*. São Paulo: Jan/Mar/ 2000 v.40. n.1. p.6-19.

GUIDI, Luís. **Inteligência Artificial** – Como recursos tecnológicos e uma gestão informatizada podem contribuir para uma administração mais eficaz. *Escola Pública*, n. 11, p.26-30, set/out. 2009.

GROSSI, Gabriel Pillar. **As buscas via internet**. *Nova Escola*, n.222, p. 94-95, maio 2009.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da Qualidade: Evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na Educação**. Texto para discussão. Ipea, Jan. 1996.

LOPES, Noêmia. **Diretor e Coordenador: aliança pela qualidade**. *Nova Escola*, n. 14, p. 24-27, jun/julh. 2011.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MAGS, André e MULLER, Mariana. **Parado no Básico, caindo no médio**. *Jornal Zero Hora*, n. 17.114, Ano 49. Publicado em 15 de Agosto de 2012.

MALHOTRA, Naresh K.. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4. Ed. – Bookman, 2006.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Administração para empreendedores: fundamentação da criação e da gestão de novos negócios**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MENDES, Luis Carlos de. **A escola dos últimos 25 anos**. *Nova Escola*, n. 239, p. 146, jan/fev.2011.

MOÇO, Anderson. **Agora, a qualidade**. *Nova Escola*, n. 239, p. 106-111, jan/fev. 2011.

MONROE, Camila. **Apertar o paço**. *Nova Escola*, n. 239, p. 112-115, jan/fev. 2011.

NADAL, P; MONROE, C; CASTRO, J; LOPES, N; FALZETTA, R. **Modelos diferentes, um só objetivo**. *Nova Escola*, n.13, p. 22-28, abr/mai. 2011.

OLIVEIRA (Org.), Dalila Andrade. **Gestão democrática da Educação: desafios contemporâneos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

POLATO, Amanda. **Um painel para todas as disciplinas mostra quando e como as novas ferramentas são imprescindíveis para a turma avançar**. *Nova Escola*, n. 223, p. 50 – 58, jun/jul 2009.

PORTAL IDEB <http://portalideb.inep.gov.br/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1> Acesso em 14 Set. 2012.

RIOS, Dermival Ribeiro. **Dicionário prático da língua portuguesa**. São Paulo: Difusão Cultural do Livro, 1998.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na empresa**. 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 2000.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. 2. Ed. – Rio de Janeiro: DP&A editora, 1999.

SILVA, Adelphino Teixeira da. **Administração e Controle**. 10. Ed., ver. eampl. – São Paulo: Atlas, 1997.

STANGERLIN, Neli Maria Luchese. **Cacique Doble: caminhada histórica**. Porto Alegre: Posenato Arte e Cultura, 1989.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de administração científica**. Tradução de Arlindo Vieira Ramos. 8. Ed. – São Paulo: Atlas, 1990.

TERCIOTTI, Sandra Helena. **Comunicação empresarial na prática**. São Paulo: Saraiva, 2010, 2 ed..

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2007.

APÊNDICE

APÊNDICE A - Roteiro e resultado de entrevista, aplicado à Secretária Municipal de Educação do Município de Cacique Doble.

- 1- Quais as ações desenvolvidas para que haja maior controle da qualidade do ensino no Município de Cacique Doble? Existe algum software que apoie os Gestores nesse sentido? Qual(is)?
- 2- Quais são as etapas envolvidas no que se refere à alimentação de dados e controle de indicadores, relacionados à Educação, por meio da utilização do(s) software(s)? Quais os dados que são inseridos no(s) software(s)?
- 3- Quando é feito?
- 4- Quem faz?
- 5- Onde é feito?
- 6- Para quem é feito?
- 7- Por que é feito?
- 8- Qual o volume de trabalho?
- 9- Qual o custo?
- 10- Existem outros recursos de informática que estejam sendo utilizados como ferramentas na Gestão Educacional do município de Cacique Doble (Ex. Equipamentos, etc.)?
- 11- É possível subdividir em etapas o funcionamento do programa? Quais são? Qual a lógica do funcionamento?
- 12- Quais resultados o software produz?
- 13- Houve mudanças após a implantação do(s) programa(s) nos indicadores das escolas da rede de ensino municipal? Quais poderiam ser destacadas?
- 14- Qual a formação dos profissionais que trabalham com os recursos de informática e/ou programa(s)? Eles foram especialmente treinados para operar os sistemas implementados e para interpretar suas informações?
- 15- Os profissionais que trabalham com os recursos de informática realizam treinamentos periódicos?
- 16- De que programas educacionais, relacionados à informática, fornecidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou outros, que a Secretaria Municipal de Educação de Cacique Doble participa?
- 17- A plataforma atual de hardware e software existente é compatível com as necessidades de segurança, de confiabilidade e de agilidade que são exigidas pelo processo?

- 18- Os sistemas de informação que “rodam” nessa plataforma estão compatíveis com as necessidades da Secretaria de Educação do Município de Cacique Doble?
- 19- As informações geradas pelo(s) programa(s) estão disponíveis corretamente e no lugar certo?
- 20- O tempo de resposta e a segurança do(s) programa(s) estão de acordo com o esperado?
- 21- Há a necessidade de atualização tecnológica da plataforma de hardware e software em uso? Qual a periodicidade em que isso ocorre?

APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista aplicado ao funcionário da Secretaria Municipal de Educação do Município de Cacique Doble.

- 1- Existe software que apoie o(s) gestor(es) para acompanhamento e melhoria da qualidade da Educação no município de Cacique Doble?
- 2- Qual(is) o(s) software(s) com que você interage?
- 3- Quais das atividades que você realiza junto ao programa?
- 4- Quais os dados ou informações que você insere e/ou retira do programa?
- 5- Quando é feito?
- 6- Onde é feito?
- 7- Para quem é feito?
- 8- Por que é feito?
- 9- Qual o volume de trabalho?
- 10- Quais outros recursos de informática que estejam sendo utilizados por você (Ex. Equipamentos, etc.)?
- 11- Quais as etapas que você conhece que existam no funcionamento do programa? Quem participa de cada etapa e o que faz?
- 12- Quais resultados o software produz?
- 13- Houve mudanças após a implantação do(s) programa(s) nos indicadores das escolas da rede de ensino municipal? Quais poderiam ser destacadas?
- 14- Qual a sua formação?
- 15- Você foi especialmente treinado(a) para operar os sistemas implementados e para interpretar suas informações?
- 16- Você realiza treinamentos periódicos? Quem oferece os treinamentos? Onde são realizados?
- 17- A quem você recorre em caso de dúvida ou problemas com a operacionalização do software? Isso ocorre com que frequência?
- 18- O software que você opera é fornecido pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou é fornecido por empresa terceirizada? Qual é a empresa?
- 19- O hardware e software disponíveis são compatíveis com as necessidades de segurança, de confiabilidade e de agilidade que são exigidas pelo processo?
- 20- Na sua visão o(s) programa(s) é (são) compatível(is) com as necessidades da Secretaria de Educação do Município de Cacique Doble?

- 21- As informações geradas pelo(s) programa(s) estão disponíveis corretamente e no lugar certo?
- 22- O tempo de resposta e a segurança do(s) programa(s) estão de acordo com o esperado?
- 23- Há a necessidade de atualização tecnológica da plataforma de hardware e software em uso? Qual a periodicidade em que isso ocorre?

APÊNDICE C - Roteiro de Entrevista aplicado aos Diretores das Escolas da rede municipal de ensino.

- 1- Qual o seu nome e o nome da Escola que está sob sua responsabilidade? Onde se localiza?
- 2- Quais as ações desenvolvidas em sua escola para que haja maior controle da qualidade do ensino? Existe algum software que apoie as atividades? Qual(is)?
- 3- Caso haja software(s) de apoio, quais são as atividades que a sua escola realiza para contribuir com a efetiva utilização do mesmo?
- 4- Quando é feito?
- 5- Quem faz?
- 6- Onde é feito?
- 7- Para quem é feito?
- 8- Por que é feito?
- 9- Qual o volume de trabalho?
- 10- Qual o custo?
- 11- Existem outros recursos de informática que estejam sendo utilizados como ferramentas na sua escola (Ex. Equipamentos, etc.)?
- 12- A sua Escola toma conhecimento dos resultados que o software produz, seja através de relatórios ou indicadores?
- 13- Quais ações são realizadas pela sua escola a partir dos resultados apresentados pelo(s) programa(s) (sejam eles positivos ou negativos)?
- 14- Qual a formação dos profissionais que trabalham com os recursos de informática na sua escola? Eles foram treinados para operar os sistemas implantados e para interpretar suas informações?
- 15- Os profissionais de sua escola que trabalham com os recursos de informática realizam treinamentos periódicos?
- 16- A plataforma atual de hardware e software existente é compatível com as necessidades de segurança, de confiabilidade e de agilidade que são exigidas pelo processo?
- 17- Os sistemas de informação que “rodam” nessa plataforma estão compatíveis com as necessidades da sua escola?
- 18- O tempo de resposta e a segurança do(s) programa(s) estão de acordo com o esperado?

19- Há a necessidade de atualização tecnológica da plataforma de hardware e software em uso? Qual a periodicidade em que isso ocorre?

APÊNDICE D - Roteiro de Entrevista aplicado ao Técnico de Sistemas que presta suporte de software utilizado pela Secretaria Municipal de Educação do Município de Cacique Doble

- 1- Qual o seu nome e qual(is) a(s) sua(s) atividade(s) profissional(is)?
- 2- Qual é o nome da Empresa para a qual você presta serviço?
- 3- A sua Empresa desenvolve softwares ou programas de informática voltados para a área de Educação?
- 4- Qual(is) é(são) o(s) nome(s) do(s) programa(s)?
- 5- Quais as atividades que a sua empresa desenvolve especificamente no Município de Cacique Doble (na área de Educação)?
- 6- É possível dividir em etapas o fluxo de atividades relacionadas ao(s) software utilizado(s) pela área de Educação do Município de Cacique Doble? Quais são?
- 7- Quando são feitas?
- 8- Quem faz?
- 9- Onde é feito?
- 10- Para quem é feito?
- 11- Por que é feito?
- 12- Qual o volume de trabalho?
- 13- Qual o custo?
- 14- Os programas exigem outros recursos de informática (Ex. Equipamentos, etc.)? Quais?
- 15- Qual a lógica do funcionamento do programa?
- 16- Quais resultados o software produz?
- 17- Existe alguma exigência em relação à formação dos profissionais que trabalham com os recursos de informática e/ou programa(s)? Eles devem ser treinados para operar os programas e para interpretar suas informações?
- 18- A sua empresa oferece treinamentos periódicos aos usuários do software que é fornecido?
- 19- A plataforma atual de hardware e software utilizada pela área de Educação, no Município de Cacique Doble, é compatível com as necessidades de segurança, de confiabilidade e de agilidade que são exigidas pelo programa?

20- Há a necessidade de atualização tecnológica da plataforma de hardware e software em uso? Qual a periodicidade em que isso ocorre?