

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA O ENSINO NA
UNIPAMPA – CAMPUS ALEGRETE**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Felipe Salerno Pittella

**Santa Maria, RS, Brasil
2012**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO
SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA O ENSINO NA
UNIPAMPA – CAMPUS ALEGRETE**

por

Felipe Salerno Pittella

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção de grau de **Especialista em Gestão Pública**.

Orientador: Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler

**Santa Maria, RS, Brasil
2012**

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Especialização em Gestão Pública**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Monografia de Especialização.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE
INFORMAÇÕES PARA O ENSINO NA UNIPAMPA – CAMPUS
ALEGRETE**

elaborada por
Felipe Salerno Pittella

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública

Comissão Examinadora:

Mauri Leodir Löbler, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Gilnei Luiz de Moura, Dr. (UFSM)
(Primeiro examinador)

Nilson Amaury Siqueira, Ms. (UFSM)
(Segundo examinador)

Santa Maria, 18 de Dezembro de 2012.

Dedico este trabalho aos familiares e amigos que estiveram sempre ao meu lado, me apoiando nos momentos bons e ruins durante a realização deste novo desafio na minha vida.

RESUMO

Monografia de Especialização
Especialização em Gestão Pública
Universidade Federal de Santa Maria

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA O ENSINO NA UNIPAMPA – CAMPUS ALEGRETE

Autor: Felipe Salerno Pittella

Orientador: Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 18 de dezembro de 2012.

Com a evidente caracterização de um mundo globalizado e o avanço da tecnologia em todos os setores, as organizações contemporâneas precisam criar mecanismos de comunicação ágeis e eficientes, para estabelecerem níveis de atendimento e prestação de serviços satisfatórios. Tanto na iniciativa pública quanto na iniciativa privada essa preocupação é eminente. No caso das instituições públicas existem aquelas voltadas para a educação superior, que são conhecidas nacionalmente como universidades federais. Dentre elas temos a Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) – campus Alegrete, uma instituição nova inserida na fronteira oeste do Rio Grande do Sul. Essa universidade utiliza um sistema interno chamado Sistema de Informações para o Ensino (SIE) – módulo acadêmico, que trabalha com a geração e manipulação de informações sobre os seus alunos, e que é operado por alguns de seus servidores. Por seu histórico recente de aplicação, esse sistema ainda carece de algumas funções e serviços importantes. Além disso, seu complexo entendimento também dificulta o trabalho na instituição. Com essa situação explicitada, foi feita uma pesquisa com um objetivo em especial, que é avaliar a satisfação dos usuários do SIE módulo acadêmico. O caráter da pesquisa foi um estudo de caso, e envolveu dez entrevistados. Os resultados trazidos evidenciaram que o sistema possui uma aceitação parcial pelos servidores. No entanto, com o aperfeiçoamento de alguns itens, essa satisfação pode crescer e trazer melhorias na avaliação por parte dos usuários.

Palavras-chaves: Sistemas de informação, Sistema de Informações para o Ensino, Módulo Acadêmico, Universidade Federal do Pampa, Alegrete, Avaliação, Satisfação dos Usuários.

ABSTRACT

Specialization Monograph
Specialization in Public Management
Universidade Federal de Santa Maria

EVALUATION OF USER SATISFACTION OF THE SYSTEMS OF INFORMATION FOR TEACHING AT THE UNIPAMPA UNIVERSITY CAMPUS ALEGRETE

Author: Felipe Salerno Pittella
Supervisor: Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler
Viva date and venue: Santa Maria, December 18th 2012.

With the evident characterization of a globalized world and the advance of technology in all sectors, current organizations need to create dynamic and efficient communication mechanisms in order to establish a satisfactory service. Both in the public and private sectors this concern is of utmost importance. In the case of public institutions, there are those which offer higher education and are known in this country (Brazil) as Federal Universities. Among these we have the Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) – Campus Alegrete. A new institution on the western frontier of Rio Grande do Sul state. This University uses an internal system called systems of information for teaching (SIE) – an academic module which works generating and manipulating information about its students and which is operated by some of its staff. Due to its recent application the systems is still lacking in some important functions and services. Moreover, understanding its complexity also contributes to making the institutions work more difficult. With this situation explained a survey was carried out with the specific aim of evaluating user satisfaction of the SIE academic module. The kind of survey was a case study and involved ten members of the staff. The results showed that the system has a partial acceptance by its users. However, with the perfecting of some items, satisfaction could grow and result in an improved acceptance by the staff using the systems.

Key words: Information systems, Information systems for teaching, Academic module, Universidade Federal do Pampa, Alegrete, Evaluation, User satisfaction.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – O SIE módulo Acadêmico	24
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Níveis de satisfação dos usuários	31
Tabela 2 – Dados de identificação dos participantes	33
Tabela 3 – Opções de marcações ao entrevistado	34
Tabela 4 – Respostas das questões fechadas	35

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário aplicado junto aos servidores da UNIPAMPA - Campus Alegrete	43
--	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 PROBLEMA DE PESQUISA	14
3 OBJETIVOS	16
3.1 Objetivo geral	16
3.2 Objetivos específicos	16
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL	17
4.1 Sistemas de informação	17
4.1.1 Breve Histórico e evolução	18
4.1.2 Definição e aplicação nas organizações	19
4.2 Satisfação do usuário de sistemas de informação	20
4.3 A UNIPAMPA e sua inserção na comunidade	21
4.3.1 O Campus Alegrete	22
5 O CASO DO CAMPUS ALEGRETE	23
6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	25
6.1 Tipo de pesquisa	26
6.2 Processo de elaboração e aplicação da pesquisa	27
6.3 Descrição do caso e do público abordado	27
6.4 Coleta de evidências	28
6.5 Estrutura prévia da entrevista	29
7 RESULTADOS DA PESQUISA	31
7.1 Elaboração, seleção e codificação dos dados coletados	31
7.2 Análise e interpretação dos dados coletados	32
7.2.1 Análise das questões fechadas	34
7.2.2 Análise das questões abertas	36
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

1 INTRODUÇÃO

Em épocas passadas, durante a idade média e a revolução industrial, o setor trabalhista e o comércio existente na sociedade envolviam fatos que hoje jamais conseguiremos presenciar. A escravidão, a remuneração paga em pedaços de terra para o trabalhador e o escambo são exemplos de acontecimentos extintos no mundo globalizado dos negócios. O grande volume de mercadorias comercializadas, a seriedade nas negociações e a contínua elaboração de legislações ao longo do tempo foram tornando as atividades organizacionais em grandes responsáveis pelo desenvolvimento capitalista.

Logo, a competição entre empresas acirrou-se cada vez mais devido ao fato de que todas objetivam o melhor serviço prestado aos consumidores e a lucratividade nos seus negócios. As instituições que alcançam o sucesso são geralmente aquelas que possuem os melhores profissionais e, sobretudo, as que conseguem obter as informações necessárias para as atividades rapidamente.

Com a evolução da informática no final do século XX, as relações profissionais tornaram-se cada vez mais dinâmicas. Nos dias atuais a grande maioria das organizações, sejam elas públicas ou privadas, necessita de uma interação quase instantânea com clientes, fornecedores e demais interessados. A informação precisa ser dada ou descoberta de uma forma rápida, clara e direta, para que os processos dentro de um trabalho não fiquem comprometidos. Os sistemas de informação, softwares utilizados por empresas para aproximar o acesso às informações em tempo real, surgiram justamente para esse propósito. O contato online foi desenvolvido graças à evolução da informática, que criou programas que executam tarefas e auxiliam a fluência das mais diversas atividades.

No mundo dos negócios e na administração pública, as redes estão provocando uma excepcional transformação e podem ser consideradas o principal meio de comunicação, ou seja, o principal ambiente para negócios de todos os tipos. A informação está se tornando a mercadoria mais importante da economia contemporânea. Os sistemas de informação podem auxiliar as organizações a aperfeiçoarem os seus serviços e operações, a aumentar os seus lucros e crescimento e a melhorar a sua atuação no mercado. Para ajudar a aumentar a

rentabilidade e a eficiência nos serviços, e construir uma imagem consolidada no mercado, as empresas necessitam planejar com mais eficácia a utilização dos recursos de sistemas de informação. O planejamento estratégico de sistemas de informação auxilia as organizações a planejar o uso destes recursos de forma a suportar os objetivos, desafios e metas estabelecidas. A falta de um plano bem elaborado pode ser capaz de comprometer o acesso aos dados e, por consequência, dificultar o andamento dos processos em um grupo de trabalho.

Nas universidades brasileiras, a preocupação não é diferente. Por se tratarem de instituições com enorme número de pessoas envolvidas, os procedimentos precisam estar integrados para facilitar o andamento do trabalho. O **Sistema de Informações para o Ensino (SIE)** é um projeto que objetivou desenvolver um sistema de informações que servisse para a gestão das instituições federais de ensino superior. Trata-se de um software para gestão integrada no qual as atividades de uma instituição de ensino superior são desenvolvidas e acompanhadas por ele, formado por subsistemas que gerenciam as áreas da instituição de ensino.

Nesse projeto de pesquisa o objetivo é aprofundar o conhecimento e discutir a aplicação desse software utilizado na Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) – Campus Alegrete. O SIE é utilizado por parte dos técnicos administrativos em educação e professores da universidade, dividido em áreas de atuação, chamadas de módulos. Essas áreas são das mais diversas, tais como as de registro acadêmico (cadastrando disciplinas, cursos, docentes, currículos), de recursos humanos, de gestão orçamentária e contábil, de patrimônio, entre outras. Esse estudo discutirá apenas a utilização do programa no seu módulo acadêmico.

A principal utilização do SIE acadêmico, de acordo com o Portal SIE/Unipampa, é facilitar os processos que envolvem professor e aluno, registrando toda a vida acadêmica dos discentes, desde o início do seu vínculo na instituição até a emissão de diplomas, certificados e outros documentos. Também permite uma descentralização completa dos processos de oferecimento de disciplinas, matrículas e lançamento do aproveitamento escolar. Neste segmento, são englobadas várias tarefas como a matrícula de alunos, oferta e cadastro de disciplinas, lançamento de informações e a organização do ensino proposto.

Desse modo, a intenção é avaliar a satisfação dos servidores do Campus Alegrete da UNIPAMPA sobre o sistema, averiguando a opinião das pessoas que

lidam diariamente com esse software. O levantamento dessas informações será de extrema importância para o andamento da pesquisa, uma vez que a intenção no final do trabalho é avaliar o nível de aprovação do programa entre servidores e professores do campus universitário.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

A criação de programas que estabelecem uma relação diária e em tempo real entre as pessoas revolucionou a execução das atividades empresarias e a eficiência no setor público. Os sistemas de informação, que auxiliam essa interação, são utilizados nas mais diversas profissões, desde proprietários de pequenos negócios até as mais importantes organizações privadas ou governamentais.

De acordo com Stair & Reynolds (2011), é importante fazer uma diferenciação entre *dados* e *informação*. O primeiro é constituído de fatos crus, que organizados de maneira significativa podem se tornar uma informação. Esses fatores organizados possuem um valor adicional, que dentro de um processo pode ser traduzido em conhecimento, auxiliando no alcance de um resultado definido. Por isso, as organizações necessitam de conjuntos de elementos que interajam entre si para a realização de seus objetivos.

Dentro da iniciativa pública o pensamento não é diferente. A educação, política de governo primordial para o desenvolvimento humano e intelectual, também se inseriu na busca pelas melhores formas de obter a informação. Com o crescimento e a expansão das universidades públicas, o ingresso no ensino superior tornou-se um objetivo de milhões de brasileiros. Para suportar tamanha demanda, essas instituições precisam estar preparadas para ofertar um serviço de qualidade, para que os alunos sintam-se à vontade durante a realização dos seus estudos. O avanço da tecnologia ajudou nesse processo, graças ao desenvolvimento de programas e redes capazes de transmitir informações importantes sobre a vida acadêmica de cada discente. O SIE é o responsável por esse serviço, pois é acessível a partir de qualquer microcomputador instalado na rede de uma universidade e possui um sistema de cadastro de usuários que fornece permissões de acesso aos módulos e funcionalidades customizadas. Apenas os servidores e professores das instituições possuem o acesso ao programa.

A sua criação surgiu de um projeto desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e apoiado pela Secretaria de Ensino Superior (SESu) do Ministério da Educação (MEC). Com o crescimento da oferta do ensino superior gratuito era preciso modernizar os serviços prestados por essas instituições,

garantindo rapidez e agilidade nos seus processos internos e externos. O Sistema de Informações para o Ensino é um software para gestão integrada no qual praticamente todas as atividades de uma universidade são desenvolvidas e acompanhadas por ele. Além da informatização em diversos departamentos de uma instituição, o SIE grava e manipula informações sobre toda a vida escolar dos alunos em um módulo específico chamado “acadêmico”.

Esse programa é usado pela secretaria acadêmica, coordenador acadêmico, coordenadores de curso, NUDE (Núcleo de Desenvolvimento Educacional) e Pró-reitoria de Pós-graduação (PROPG). Muitas vezes existem certas dificuldades com a sua utilização, devido ao pouco tempo de existência da universidade (seis anos), à chegada de novos servidores e professores a todo instante, à recente aplicação do sistema dentro do campus e a complexidade no seu entendimento. Por isso, a intenção é avaliar a satisfação do usuário do SIE acadêmico no Campus Alegre da UNIPAMPA.

É importante conhecer a realidade da aplicação desse sistema no campus, pois além de interferir diretamente na efetividade do trabalho, o SIE acadêmico é o principal responsável por ofertar as matrículas aos alunos via portal da UNIPAMPA na Internet. Logo, o envolvimento de diversos interessados em torno da eficiência de um software comprova que é preciso saber a opinião desses servidores sobre as funcionalidades do sistema.

Por esses motivos definiu-se o problema de pesquisa, elaborado na seguinte questão: Qual a avaliação dos servidores técnicos administrativos e professores da UNIPAMPA – Campus Alegre – sobre a utilização e aplicação do Sistema de Informações para o Ensino (SIE) módulo acadêmico?

3 OBJETIVOS

A pesquisa está dividida em dois tipos de objetivos: geral e específicos. A seguir, estão definidas as metas para cada uma das partes.

3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é avaliar a satisfação dos servidores e professores usuários do SIE módulo acadêmico na Universidade Federal do Pampa – Campus Alegrete.

3.2 Objetivos Específicos

Para caracterizar os objetivos específicos dessa pesquisa é necessário estabelecer alguns questionamentos sobre o tema. As perguntas podem ser voltadas para diversas áreas, tais como: preocupação com o entendimento do software, utilização de outras ferramentas de informação, compactação dos itens disponíveis, definição dos pontos essenciais do sistema, clareza dos relatórios expedidos, entre outras. Para tanto, definimos os objetivos específicos nas seguintes considerações:

- Avaliar o nível de entendimento dos servidores sobre o sistema.
- Descobrir o grau de satisfação de quem utiliza o SIE.
- Definir as pessoas que realmente precisam aprender o seu manuseio e ter acesso ao programa.
- Estabelecer quais tipos de serviços e relatórios são essenciais e mais utilizados nas rotinas diárias de trabalho.
- Caracterizar as medidas a serem tomadas para a sua melhor funcionalidade.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL

Segundo Stair & Reynolds (2011), transformar os dados em informação é um processo, ou um conjunto de tarefas logicamente relacionadas, realizadas para alcançar um resultado proposto. Laudon & Laudon (2007) diz que a tecnologia de informação é uma das principais ferramentas que as organizações dispõem para criar novos serviços. E é justamente isto que as instituições de ensino superior precisam para atingir um alto grau de eficiência nos seus serviços.

O propósito da informação, conforme Rebouças (2009), é habilitar as organizações a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, entre os quais se inserem materiais, pessoas, tecnologia, entre outros. Já D'ascenção (2007) assegura que os recursos tecnológicos são peças importantes para a elaboração do planejamento estratégico das empresas.

Através dessas definições é baseada a discussão sobre a fundamentação do problema, que envolve os sistemas de informação e a sua utilização nas universidades públicas brasileiras.

4.1 Sistemas de Informação

A seguir está definido, de forma sucinta, o histórico e a evolução no desenvolvimento dos Sistemas de Informação, bem como suas definições e aplicações nos processos organizacionais. Posteriormente será discutida a satisfação dos usuários de sistemas e a inserção da UNIPAMPA na região de fronteira do Rio Grande do Sul.

4.1.1 Breve histórico e evolução

Em décadas passadas a tecnologia da informação era considerada por muitos gestores um mal necessário, pois era preciso fazer um alto investimento sem obter um retorno, principalmente em curto prazo. Com o passar do tempo a mentalidade dos executivos e administradores públicos foi mudando, já que era constatada a evolução da sua importância na observação e no gerenciamento de processos. Graças a esse pensamento essa tecnologia tornou-se sinônimo de necessidade.

Antes mesmo da popularização dos computadores, os primeiros sistemas de informação surgiram para solucionar dificuldades inseridas na gestão interna dos processos organizacionais. Dentro das empresas havia uma pessoa responsável pela organização dos dados, que anotava todo esse fluxo em papéis comuns. Com a dificuldade de fazer cruzamentos de dados nesse formato, aliada à inserção de Sistemas Operacionais informatizados em grandes computadores, o conceito sobre sistemas de informação foi tomando novas formas. Graças à transformação dessas operações para máquinas compactas, o desenvolvimento de softwares tornou-se natural nos ambientes de negócios. Um dos primeiros modelos ficou conhecido como Sistemas Integrados de Gestão (ERP), que fornecia, dentre outras funções, um controle automatizado das operações de uma empresa, integrando todos os seus setores. Com o aumento da competitividade empresarial foi criado outro tipo de sistema chamado Sistemas de Informação Executiva (EIS), já que a ambição dos grandes executivos em estar à frente dos concorrentes fazia parte das rotinas de uma organização. O EIS integrava todas as informações disponíveis, em forma de relatórios ou até graficamente, para que o gestor pudesse fazer um acompanhamento de toda a vida institucional em um único sistema.

Essa contínua evolução dos sistemas voltada para o relacionamento com clientes e para o gerenciamento das empresas vem provocando uma mudança no desenvolvimento desses softwares. A cada dia que passa os técnicos e especialistas em informática elaboram novos programas, sempre de acordo com a demanda nas instituições.

4.1.2 Definição e aplicação nas organizações

É possível definir tecnicamente um Sistema de Informação como um “conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.” (Laudon & Laudon, 2007, p.09). Ou seja, é caracterizado basicamente por um programa de computador que pode interligar um ou vários departamentos da instituição, monitorando e apoiando com informações as atividades dos seus funcionários e colaboradores.

Além disso, de acordo com D’Ascensão (2007), é conhecido como o processo de transformar dados em informações, e quando esse processo se volta para a geração de informações que são necessárias e utilizadas no processo decisório de uma empresa, diz-se que esse é um sistema de informações gerenciais. Portanto, existem vários modelos de programas manipuladores de dados, que trabalham tanto no nível operacional como nos níveis técnico e estratégico de uma organização.

Ainda segundo o autor, a elaboração de um sistema possui ao menos seis componentes que formam uma estrutura básica que são: dados, processamento dos dados, informações, padrões que indicam qualidade, controle e avaliação, e objetivos do sistema informacional. A criação e o desenvolvimento desses softwares chegaram ao mundo profissional, tanto na iniciativa pública como na privada, para acelerar a comunicação e o tratamento das informações entre usuários localizados nas diversas partes do planeta. Sendo assim, possibilita o melhor atendimento aos interessados e a eficiência na prestação dos serviços.

Os sistemas de informação são considerados essenciais no ambiente de negócios contemporâneos, isso porque trouxeram excelência operacional, propiciaram novos produtos e serviços, além de estreitarem o relacionamento com clientes e fornecedores. No entanto, essa tecnologia não pode entrar em rota de colisão com a estrutura e a cultura da instituição, pois é preciso respeitar a história construída ao longo do tempo. É importante, na verdade, que a aplicação do sistema esteja de acordo com a cultura organizacional, estabelecendo uma colaboração mútua para o alcance dos objetivos propostos.

Sendo assim, a sua utilização em instituições públicas e privadas depende

de um planejamento bem montado, respeitando os valores institucionais e o ambiente do negócio, para que as atividades desempenhadas com as redes não sejam comprometidas.

4.2 Satisfação dos usuários de sistemas de informação

Para teorizar o campo da avaliação de algum bem ou serviço é necessário converter os conceitos em estratégias e padrões de medição, a fim de contribuir para a produção de medidas úteis que auxiliem na tomada de decisão e subsidiem aperfeiçoamentos no âmbito da realidade estudada. O uso dos conceitos se torna importante na medida em que permitem representar aspectos da realidade, através de construções lógicas estabelecidas de acordo com o estudo aprofundado sobre o tema em questão. Conforme Lucinda (2010), a pesquisa de satisfação tem como objetivo um retorno sobre as impressões que um cliente ou usuário possui de algo que está sendo oferecido a ele. Esse tipo de avaliação é vital para que a organização corrija os erros e melhore o seu desempenho.

A aplicabilidade dos sistemas de informação varia de instituição para instituição. Por causa disso é preciso conhecer como uma equipe de trabalho está lidando com suas atividades, ou seja, saber os seus anseios, objetivos e opiniões que envolvem o ambiente institucional. Uma das formas de extrair esse conhecimento é verificar e medir a satisfação daqueles usuários dentro da organização. É importante descobrir se os operadores estão satisfeitos em trabalhar com o sistema para que se possa melhorar a produtividade da equipe e reduzir a rotatividade da mão-de-obra. O aumento dos níveis de satisfação dos funcionários deve ser uma prioridade das organizações, uma vez que os profissionais satisfeitos estão menos tentados a buscar trabalhos alternativos e, com isso, reduzindo o prejuízo nas rotinas de uma instituição.

Em relação aos usuários dos sistemas de informação, existem diversas maneiras de aprofundar esse assunto. Pode-se estabelecer alguns critérios para corrigir os problemas dessa tecnologia, como a capacitação dos funcionários que utilizam as redes, além da redução de falhas que podem comprometer a

disponibilização das informações necessárias para o andamento das atividades de um setor. É importante destacar esses fatores porque os sistemas, reconhecidos por serem de difícil manuseio e alto custo de criação e desenvolvimento, nem sempre fazem corretamente o que foram designados a fazer.

Avaliar a satisfação de um funcionário que utiliza um sistema também possibilita aos gestores a caracterização do sucesso do mesmo e a garantia da continuidade de uso. Sem esse respaldo fica impossível saber se o investimento feito no sistema foi ou não propriamente recuperado. É importante salientar isso, pois as organizações, hoje em dia, estão cada vez mais preocupadas com a postura orientada à qualidade de vida no trabalho. Por consequência os usuários finais também se beneficiam de tais medidas de avaliação, justamente pelo aperfeiçoamento dos sistemas de informação.

Outro quesito importante é a forma de abordagem da avaliação. É preciso que o gestor perceba qual o melhor método a ser aplicado, para que possa extrair ao máximo a realidade das atividades em redes dentro da instituição. Além disso, o gestor precisa dar o feedback ao funcionário após a avaliação, possibilitando a troca de informações e a melhoria no ambiente de trabalho.

4.3 A UNIPAMPA e sua inserção na comunidade

A Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) surgiu com o intuito de trazer uma nova perspectiva de desenvolvimento educacional para a região fronteira do Rio Grande do Sul. Através de um programa do governo federal que possibilita a expansão das universidades federais em todo o Brasil, o Ministério da Educação (MEC) firmou um acordo de Cooperação Técnica com a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e a Universidade Federal de Pelotas (UFPe) para ampliar o ensino superior gratuito na metade sul do Estado. Aliada a essa parceria, a união dos dirigentes dos municípios da região foi um fator importante para a concretização de uma instituição federal de ensino superior. O resultado de todo esse processo resultou no nascimento da UNIPAMPA.

A criação da UNIPAMPA veio justamente para suprir a falta de oferta de ensino superior gratuito na região. A reivindicação da população, juntamente com o apoio de lideranças políticas locais, fortaleceu o movimento para a instalação da universidade. Essa grande parceria formada proporciona para a juventude, desfavorecida de oportunidades, a permanência nas suas cidades de origem. Com isso a qualificação profissional da população aumenta, gerando desenvolvimento para as comunidades ali presentes.

4.3.1 O Campus Alegrete

O Campus Alegrete da Universidade Federal do Pampa, local onde envolve a pesquisa, é um dos dez campi que a instituição possui no Estado. Trata-se de um centro educacional voltado para as áreas das engenharias e da informática, e possui atualmente sete cursos de graduação: Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia Agrícola, Engenharia de Telecomunicações, Ciência da Computação e Engenharia de Software. Além disso, possui mais três cursos de pós-graduação, sendo dois mestrados (Mestrado em Engenharia e Mestrado em Engenharia Elétrica) e uma especialização (Engenharia Econômica).

Hoje o Campus conta com 1.200 alunos matriculados regularmente, 65 professores e 90 servidores técnicos administrativos. As atividades desenvolvidas variam desde rotinas acadêmicas e administrativas comuns nas universidades, até aquelas que envolvem a qualidade do ensino, como pesquisas e atividades de extensão.

5 O CASO DO CAMPUS ALEGRETE

A Universidade Federal de Santa Maria, quando começou o desenvolvimento do projeto do SIE, provavelmente não possuía a dimensão e a importância que esse programa poderia alcançar. Com a instalação de diversas universidades públicas em todo o Brasil, a utilização desse software tornou-se quase que imprescindível para o acesso à informação e ao andamento dos trabalhos dentro das instituições de ensino superior.

O Sistema de Informações para o Ensino foi criado com o objetivo de reverter potencial tecnológico em excelência de serviços. O SIE é capaz de informatizar e abranger várias funções de uma instituição de ensino, desde o arquivamento de dados dos alunos até a gestão financeira e orçamentária de toda uma universidade. Um dos objetivos propostos é discutir a utilização do SIE acadêmico no campus Alegrete. Neste segmento estão envolvidas diversas funções, que são: organização do ensino, oferta de disciplinas, lançamento de notas, matrícula, histórico escolar, cadastro de aluno, estatísticas e confirmação da vaga. Nesse caso, essas informações geralmente não são usadas para algum tipo de decisão vital para o funcionamento e a sobrevivência da instituição. Ou seja, podemos denominar o SIE acadêmico apenas como um sistema de informação não gerencial.

Portanto, esse sistema carrega toda a vida escolar dos estudantes, desde o ingresso na instituição até à conclusão do curso. Sendo assim é necessário o seu aperfeiçoamento, para que o serviço prestado pelas universidades seja o mais eficiente possível, gerando um atendimento satisfatório aos alunos.

9.9 SGCA Navegação

Arquivo Exibir Tramitação Ajuda

Executar Atualizar Abrir Tramitações Visualizar Sair

unipampa
Universidade Federal do Pampa

Aplicações Caixa Postal

Descrição ▲ Data de validade

- 1 - Acadêmico
 - 1.1 Controle Acadêmico
 - 1.1.01 Organização do Ensino
 - 1.1.02 Oferta de Disciplinas
 - 1.1.03 Lançamento de Notas
 - 1.1.04 Matrícula
 - 1.1.05 Histórico Escolar
 - 1.1.06 Cadastro do Aluno
 - 1.1.08 Estatísticas
 - 1.1.09 Confirmação da Vaga
 - 1.3 Processo Seletivo
 - 1.3.1 Graduação
 - 1.5.20 Relatórios
 - 1.5.20.01 SEGURO OBRIGATÓRIO 08/11/2016
- 11 - Aplicações de Domínio Público

1894087 frNavegacao

Figura 1 – O SIE módulo Acadêmico
 Fonte: Universidade Federal do Pampa

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os métodos a serem utilizados em uma pesquisa precisam estar tangíveis e coerentes com o assunto estudado. Essa preocupação é válida porque, caso não se realize, pode comprometer todo um trabalho desenvolvido. Marconi & Lakatos (2010, p.204) definem que “o método se caracteriza por uma abordagem mais ampla, em nível de abstração mais elevado, dos fenômenos da natureza e da sociedade”. Existem, ainda, outros componentes que devem ser respeitados para o bom andamento da pesquisa, tais como: métodos de procedimento, técnicas utilizadas, delimitação do universo e tipo de amostragem.

Com relação à abordagem da pesquisa a ser empregada nesse trabalho, definiu-se que será de caráter qualitativo, tendo como objetivo a realização de entrevistas com servidores técnicos administrativos e professores que lidam com SIE acadêmico frequentemente, para avaliar a satisfação desses usuários no campus Alegrete. De acordo com Triviños (1987, p.180), a pesquisa qualitativa tem “o pesquisador como instrumento chave: é ele quem observa, seleciona, interpreta e registra os comentários e as informações do mundo natural”. Portanto, a pesquisa será dessa característica, sendo entrevistadas pessoas desses setores com o propósito de colher depoimentos para futuras análises. A intenção é entender como os usuários avaliam o SIE acadêmico e quais os fatores que contribuem para a opinião de cada entrevistado.

Logo, podemos resumir os procedimentos metodológicos que serão aplicados na pesquisa da seguinte forma:

- Tipo de pesquisa: descritiva e qualitativa
- Delineamento da pesquisa: estudo de caso
- Coleta de dados: entrevista guiada por questionário estruturado.

Todo o processo de delineamento, definição da população a ser consultada e justificativa para análises de dados estão explicadas detalhadamente nos próximos subtítulos.

6.1 Tipo e delineamento de pesquisa

O tipo de pesquisa utilizado, já citado anteriormente, será de caráter descritivo e qualitativo. Segundo Cervo, Bervian & Da Silva (2007, p.61), a pesquisa descritiva “procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características”. O trabalho que é feito nessa pesquisa envolve a utilização de dados ou fatos colhidos da própria realidade, que pode ser desenvolvido através de observações, questionários ou entrevistas.

Já a qualitativa, conforme Zanella (2009), repassa a ideia de que o pesquisador é o instrumento chave do estudo. Além disso, esse modelo tem por característica a não utilização de instrumentos estatísticos na análise de dados. A conceituação de Zanella (2009, p.76) também afirma que a pesquisa qualitativa é descritiva, “pois se preocupa em descrever os fenômenos por meio dos significados que o ambiente manifesta. Assim, os resultados são expressos na forma de transcrição de entrevistas, narrativas, dentre outras formas de coleta de dados e informações.”

Com relação ao delineamento de pesquisa, essa etapa tem por objetivo apresentar o tema e sua delimitação, ou seja, fazer um esboço daquilo que se pretende seguir. Para essa situação será realizado um estudo de caso, pois a abordagem terá grande profundidade e o número de entrevistados é reduzido. De acordo com Gil (2009, p.54), o estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Como esse estudo não exige uma estrutura metodológica rígida, o autor da pesquisa fica numa posição mais flexível para com seus entrevistados, garantindo a profundidade sobre a utilização do SIE módulo acadêmico no campus Alegrete.

6.2 Processo de elaboração e aplicação da pesquisa

Os procedimentos adotados na escolha da população envolvida e na coleta de dados devem ser estabelecidos de forma correta pelo pesquisador, adequando o plano escolhido de acordo com a temática de pesquisa. Ainda nessa linha de pensamento, Gil (2010, p.140) afirma que “toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar”. Por isso é necessário que se tenha uma finalidade clara antes de começar o processo de elaboração e aplicação.

Primeiramente é preciso conhecer melhor a realidade das áreas que formam o tema do problema. Portanto, foi feito um estudo qualitativo acerca do tema em questão. Esta etapa envolveu, inicialmente, a escolha dos entrevistados, utilizando como requisito básico para participação aqueles que realmente são usuários do SIE módulo acadêmico. Logo após foi feita a elaboração do questionário que seria aplicado junto a esses servidores. A montagem das perguntas foi guiada por consultas a bibliografias e trabalhos acadêmicos que envolvem o tema, sempre com o pesquisador fazendo as adaptações necessárias para a melhor aplicação do questionário.

A continuação de todo o processo envolveu, ainda, um estudo de caso onde foi possível identificar os fatores determinantes sobre os fatos ocorridos. A abordagem estabelecida com os servidores usuários do sistema foi de maneira pessoal, ou seja, o entrevistador encaminhou-se até seus respectivos setores de trabalho. Esses encontros foram realizados durante o mês de Outubro de 2012, transcorridos em momentos que não foram prejudiciais para o andamento das rotinas da universidade.

6.3 Descrição do caso e do público abordado

Segundo Gil (2009), o estudo de caso envolve pesquisa a um grupo de pessoas dentro de um ambiente de trabalho. São aqueles que possuem um objetivo

comum e necessitam relacionar as suas atividades entre si. Para isso, o público envolvido com a pesquisa é formado pelos servidores do Campus Alegrete que trabalham com o sistema, onde foram usadas entrevistas e observações a respeito do problema em questão. Os elementos da pesquisa basearam-se nos depoimentos dos entrevistados, tanto dos técnicos administrativos como dos professores envolvidos. A seleção desses entrevistados, como já citado no item 5.2, levou em conta a análise daquelas pessoas que realmente trabalham com o sistema. Em uma população que envolve quinze servidores, o pesquisador, por conhecer o ambiente de trabalho do campus, apontou dez servidores aptos a responderem a pesquisa. Assim, as informações colhidas poderiam retratar verdadeiramente a satisfação dos usuários com o sistema.

6.4 Coleta de evidências

A coleta de evidências foi por intermédio de entrevistas com os servidores que trabalham diretamente com o SIE, ou seja, funcionários da secretaria acadêmica do campus, coordenadores de curso, Pró-Reitoria de Pós-graduação e NUDE (Núcleo de Desenvolvimento Educacional). Essas entrevistas foram realizadas no mês de Outubro de 2012. A pouca amplitude de pesquisa ficou evidente, pois é um grupo pequeno de servidores. Por outro lado garantiu a profundidade do debate sobre o sistema, sendo feitas perguntas que objetivavam extrair ao máximo a opinião dessas pessoas. O planejamento de coleta de dados guiou-se basicamente por uma entrevista previamente estabelecida.

A pretensão era a utilização de questionários estruturados com questões abertas e questões fechadas, com perguntas previamente elaboradas pelo autor. Esse modelo permite avaliar a opinião das pessoas com as circunstâncias que envolvem a problemática estudada. Também foram estabelecidas algumas questões escaladas, envolvendo o nível de satisfação sobre algum item. Caso no decorrer da pesquisa o autor sinta a necessidade de fazer outros levantamentos com o entrevistado, essas possíveis intervenções poderão ser realizadas. Segundo Chizzotti (2001, p. 93), “o entrevistador deve manter-se na escuta ativa e com a

atenção receptiva a todas as informações prestadas, quaisquer que sejam elas, intervindo com discretas interrogações de conteúdo ou com sugestões que estimulem a expressão mais circunstanciada de questões que interessem à pesquisa”. Por isso, o pesquisador terá a liberdade para questionar além do que estava programado anteriormente.

A análise de conteúdo será a principal didática a ser utilizada, pois pode passar as respostas exatas aos questionamentos do problema de pesquisa. A intenção é verificar a opinião dos entrevistados e separar os itens do SIE acadêmico com maior aprovação daqueles com menor aprovação, avaliando a opinião de cada servidor.

Com todas as informações colhidas e os questionamentos respondidos, pretende-se interpretar e buscar respostas para o problema de pesquisa. Assim, o estudo estará repleto de informações, onde será possível avaliar a satisfação dos usuários e analisar os pontos de aplicação do SIE acadêmico que precisam sofrer alterações e melhorias, para que o seu uso torne-se o mais eficiente possível por todos os interessados.

6.5 Estrutura prévia da entrevista

A estruturação de uma entrevista precisa considerar todos os pontos que cercam os objetivos geral e específicos. Marconi & Lakatos (2010, p.179) diz que “trata-se de uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica” e, portanto, proporciona ao entrevistador a informação necessária para a análise. Além disso, o contato direto entre pesquisador e pesquisado garante a veracidade das informações obtidas.

A entrevista aqui aplicada é de caráter estruturado, com questões fechadas e abertas. Além disso, conforme a necessidade levantada pelos atores envolvidos, também poderão ser feitos questionamentos que não estão no roteiro do entrevistador, para tornar ainda mais claro a discussão sobre o assunto.

Logo, a estrutura prévia da entrevista seguiu o modelo proposto por Siqueira (2010, p.81-82) com algumas adaptações, que pode ser visto em apêndice ao final deste trabalho.

7 RESULTADOS DA PESQUISA

A seguir estão apresentados os resultados da pesquisa aplicada junto aos servidores do campus Alegrete, de acordo com os critérios estabelecidos para análise de dados nesse trabalho.

7.1 Elaboração, seleção e codificação dos dados coletados

Os dados coletados na pesquisa foram classificados de uma forma sistemática. Para auxiliar na elaboração do resultado final deste trabalho foi criada pelo pesquisador, com o apoio da pesquisa aplicada por Siqueira (2010), uma tabela de níveis onde as informações colhidas eram analisadas por cinco níveis de satisfação, de acordo com as respostas assinaladas pelos entrevistados. Esses níveis, porém, estão sujeitos a alterações, caso o pesquisador sinta a necessidade de utilizar a afirmação de mais de um nível para a elaboração da conclusão final.

Logo, os níveis estão caracterizados conforme a tabela 1:

Tabela 1 – Níveis de satisfação dos usuários

Nível 1) O servidor se sente totalmente incapacitado e insatisfeito com a utilização e a atual formatação do SIE Acadêmico.
Nível 2) O servidor encontra dificuldades com o manuseio e o atual formato do SIE Acadêmico, mas que com o tempo essa deficiência pode ser corrigida.
Nível 3) O servidor está indiferente para responder o referido questionamento.
Nível 4) O servidor entende que o SIE Acadêmico é um bom programa para o desempenho de suas atividades, necessitando de apenas algumas melhorias pontuais.
Nível 5) O servidor está plenamente satisfeito com a utilização e aplicação do SIE Acadêmico.

Fonte: elaborado pelo autor.

Tanto nas questões abertas como nas fechadas o critério estabelecido foi a análise de todas as respostas que foram colhidas junto aos entrevistados, destacando aquelas que tiveram maior impacto ou importância no seu relato. O entrevistador, ao considerar essas respostas, classifica-as de acordo com cada bloco de perguntas realizadas. Essas considerações, assim como os dados de identificação dos entrevistados, estão expostas no próximo item deste trabalho.

7.2 Análise e interpretação dos dados coletados

Na análise e na interpretação da pesquisa é importante que os dados sejam informados na forma mais clara e objetiva para a compreensão. Para se chegar a esse ponto foi preciso fazer associações das respostas colhidas com os critérios de avaliação adotados pelo pesquisador no estudo de caso. Essa fase de coleta abordou os servidores usuários do sistema, sendo ao todo entrevistados dez servidores do campus Alegrete, divididos nos seguintes cargos dentro da universidade:

- Um professor coordenador acadêmico
- Quatro professores coordenadores de curso
- Cinco servidores técnico-administrativos

Após a realização das entrevistas os dados colhidos foram analisados em três etapas, de acordo com cada bloco que contém o questionário.

No bloco 1, que trata dos dados de identificação, foi definido o perfil dos entrevistados, sendo este grupo de usuários assim caracterizados:

Tabela 2 – Dados de identificação dos participantes

Idade:	entre 25 e 55 anos
Sexo:	7 homens e 3 mulheres
Escolaridade:	5 servidores com especialização 1 servidor com mestrado 4 servidores com doutorado
Cargos dos entrevistados:	1 coordenador acadêmico 4 coordenadores de curso 5 servidores técnicos-administrativos
Setores de atuação:	Coordenação Acadêmica Coordenação de Curso Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NUDE) Pró-reitoria de Pós-graduação (PROPG) Secretaria Acadêmica
Tempo de serviço na UNIPAMPA:	Entre 7 meses e 6 anos de serviço
Tempo de utilização de tecnologias de informação:	Entre 14 e 33 anos
Tempo de utilização do SIE módulo acadêmico:	Entre 7 meses e 6 anos
Tempo gasto diariamente na utilização do SIE módulo acadêmico:	Menos de meia hora - 2 pessoas Entre meia e uma hora - 3 pessoas Entre uma e duas horas - 3 pessoas Entre duas e três horas - nenhuma pessoa Mais de três horas - 2 pessoas
Frequência na utilização do SIE módulo acadêmico:	Menos de uma vez por mês - nenhuma pessoa Uma vez por mês - nenhuma pessoa Poucas vezes por mês - 1 pessoa Poucas vezes por semana - 2 pessoas Uma vez por dia - 3 pessoas Várias vezes por dia - 4 pessoas

Fonte: participantes da pesquisa.

7.2.1 Análise das questões fechadas

O segundo bloco do questionário abordou a relação do usuário com o SIE módulo acadêmico. Essa abordagem foi elaborada através de perguntas fechadas, onde o entrevistado optava pela marcação de apenas um dos itens propostos em cada questão, que são os seguintes:

Tabela 3 – Opções de marcações ao entrevistado

1 – Discordo	4 – Concordo parcialmente
2 – Discordo parcialmente	5 – Concordo
3 – Indiferente	

Fonte: N. A. Siqueira (2010, p. 79)

A tabela 4, logo a seguir, indica as respostas em cada item por todos os entrevistados:

Tabela 4 – Respostas das questões fechadas

Questões	1	2	3	4	5
11. O SIE é útil para as minhas atividades profissionais.					10
12. A minha interação com o SIE é clara e compreensível.		5	2	3	
13. Usar o SIE me capacita a realizar as tarefas mais rapidamente.			3	3	4
14. Foi fácil tornar-me capaz de usar o SIE.		5	2	3	
15. O uso do SIE aumenta a minha produtividade no trabalho.			1	4	5
16. Considero o SIE fácil de usar.	1	1	3	5	
17. Aprender a utilizar o SIE é/foi fácil para mim.		2	1	7	
18. Os dados gerados pelo SIE são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.	3	4	1	1	1
19. No SIE, a informação é óbvia e fácil de encontrar.	2	6	1	1	
20. Quando eu necessito do SIE, de maneira fácil e rápida, localizo a informação.	1	6	1	2	
21. As informações do SIE que utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.	1	5		4	
22. As informações do SIE são atuais o suficiente para as minhas finalidades.		3	1	4	2
23. As informações do SIE que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.		2	1	4	3
24. Os dados do SIE que eu necessito para realizar minhas tarefas são fáceis de encontrar.	1	4	3	2	
25. Os dados do SIE que eu necessito ou utilizo são confiáveis.		1	2	3	4
26. O SIE melhora o serviço do usuário.		1	2	4	3
27. O SIE melhora a satisfação do usuário.		4	3	2	1
28. O SIE vai ao encontro das necessidades do usuário.	2	3	1	4	
TOTAL DE MARCAÇÕES	11	52	28	56	33

Fonte: Usuários do SIE módulo acadêmico

Nestas questões fechadas é possível constatar que os usuários do SIE acadêmico avaliam que o sistema possui pontos positivos e negativos no seu o funcionamento e aplicação.

Quanto às afirmações relativas à importância do sistema no trabalho diário, os servidores consideram que o SIE acadêmico é um programa útil para as suas atividades, que facilita o desempenho das tarefas e, por consequência, aumenta a produtividade no trabalho. A questão 11 da tabela 4, que trata da utilidade, comprova isso, uma vez que as respostas foram unânimes na coluna 5 (concordo). Também a aprendizagem inicial e o manuseio diário do sistema são considerados fáceis pela maioria dos usuários, conforme dados colhidos nas questões 16 e 17.

Já a atualidade das informações, bem como sua compreensão, são vistas com ressalvas, uma vez que o SIE acadêmico vai ao encontro de algumas, mas não de todas as necessidades do usuário. O detalhamento das informações poderia ser mais explorado pelos desenvolvedores do sistema, assim como a procura das informações ali contidas. A constatação disso pode ser vista nas questões 18 a 20, onde a maioria das respostas foram dadas entre as colunas 1 (discordo) e 2 (discordo parcialmente). Logo, é preciso que o usuário tenha paciência para encontrar aquilo que se deseja.

7.2.2 Análise das questões abertas

O bloco 3 do questionário era composto por perguntas abertas, onde os entrevistados relatavam livremente as suas opiniões de acordo com o assunto em questão. A análise dessa etapa envolveu as considerações de todos os entrevistados, sendo dividido por cada questão.

A pergunta 1, que buscava saber quais são os itens/submódulos que o usuário mais utiliza dentro do SIE acadêmico, obteve as seguintes respostas:

- Organização do ensino: controle acadêmico dos cursos de graduação e pós-graduação do campus, além da oferta de disciplinas.
- Matrícula.

- Histórico escolar.
- Cadastro de alunos: onde constam dados de identificação dos discentes.
- Relatórios dos mais diversos tipos, tais como: alunos matriculados por curso, alunos matriculados por disciplina, processos seletivos, dados estatísticos, entre outros.

A pergunta 2 envolvia a melhora do sistema, indagando o usuário a responder o que é preciso ser feito para aumentar a efetividade do mesmo. Os entrevistados citaram algumas funcionalidades específicas, dentre elas: a interface do sistema; e a otimização e filtragem de relatórios.

Com relação à primeira, muitos frisaram a poluição visual como característica negativa do SIE acadêmico, onde muitos itens não são ocupados e poderiam ser excluídos.

Na questão dos relatórios, onde são expostas algumas informações que o usuário precisa para dar sequência a suas atividades, há casos em que não é possível gerar nenhum tipo de documento. Alguns exemplos de relatórios não fornecidos foram lembrados pelos pesquisados:

- Lista com o nome de alunos e seus respectivos Registros Gerais (para viagens acadêmicas, onde os órgãos fiscalizadores de rodovias exigem essas informações).
- Alunos aprovados/reprovados por disciplina (esse tipo de relatório ajudaria os coordenadores de curso nos períodos de Ajuste de Matrícula Presencial).
- Estatísticas gerais do campus: o SIE não informa nos seus relatórios, por exemplo, quantos alunos são naturais de Alegrete ou de outros municípios.

Há, ainda, outras considerações feitas nas respostas da pergunta 2. Poderia ser estreitada a interação entre os usuários e os desenvolvedores do software, pois melhoraria a aplicação dos submódulos existentes e ajudaria na criação de outros itens. Isso também aumentaria a velocidade e a rapidez no processamento dos dados solicitados. Hoje em dia, quando se faz a geração de um relatório, muitas vezes o processo é lento, dificultando a atividade realizada pelo usuário.

Foi apontada também como ação a ser realizada a constante manutenção e atualização dos aplicativos e relatórios. Isso os adequaria às necessidades da UNIPAMPA no que se refere às normas de graduação, pós-graduação e legislação existentes.

A política de treinamentos para os servidores foi o assunto da pergunta 3. Nela, a maioria dos entrevistados acredita ser importante o treinamento, principalmente para os servidores da Secretaria Acadêmica e para os Coordenadores de Curso. O treinamento serviria não apenas para ensinar a forma de utilização aos usuários, mas também seria um momento para a verificação das necessidades de adequação e integração junto ao sistema. Também serviria para diminuir o auxílio de colegas de setor, pois muitas vezes é preciso que um servidor fiscalize o outro em alguma atividade realizada no sistema. Isso evitaria que alguns usuários sobrecarregassem outros mais experientes. Os entrevistados lembraram que o SIE acadêmico possui um banco de dados considerável. Por isso a importância de capacitar as pessoas que o utilizam, para a manutenção da segurança das informações. Caberia aos responsáveis pelo SIE garantir não só o funcionamento do mesmo, mas a sua correta utilização e a eficácia no seu manuseio. Alguns dos usuários citaram, ainda, que seria importante a existência de um manual online, onde pudessem constar explicações sobre cada relatório existente. Isso auxiliaria rapidamente o usuário na sua atividade.

A última pergunta tratava da necessidade ou não de descentralizar funções dentro dos setores para o melhor desempenho das atividades. Esta questão foi direcionada exclusivamente para aqueles servidores que trabalham na Secretaria Acadêmica, NUDE e PROPG. Esses servidores alegaram que, para algumas atividades que exigem maior concentração, é necessário que o usuário se dedique exclusivamente para o manuseio do SIE acadêmico. As atividades citadas foram as seguintes: cadastro de cursos; adaptação curricular; oferta de disciplinas; e processos seletivos. Nesses casos seria melhor para o setor, mais precisamente a Secretaria Acadêmica do campus, descentralizar as funções. Ou seja, uma equipe trabalhando no sistema enquanto outra realiza as demais rotinas. Como são atividades sazonais, eles afirmaram que não consideram ser necessária essa descentralização definitiva. O revezamento das funções é citado como uma solução para o aumento da produtividade no ambiente de trabalho. No entanto, todos os

servidores que trabalham em setores onde o SIE acadêmico é operado devem ao menos conhecer as noções básicas de utilização do mesmo.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a apresentação de todos os dados colhidos nas entrevistas realizadas com os servidores do campus Alegrete, levando em conta os objetivos gerais e específicos propostos, é possível fazer algumas considerações.

Em consonância com o objetivo geral, que é a avaliação da satisfação do usuário do SIE módulo acadêmico no Campus Alegrete da UNIPAMPA, o resultado da pesquisa está identificado com o nível 4 de avaliação: “O servidor entende que o SIE Acadêmico é um bom programa para o desempenho de suas atividades, necessitando de apenas algumas melhorias pontuais”. A maioria das respostas colhidas, tanto nas perguntas abertas como nas fechadas, indicaram esse resultado devido à concordância parcial dos servidores com a utilização do sistema, bem como os relatos apontados nas questões abertas do questionário.

O servidor usuário, quando começa a utilizar o sistema em suas rotinas profissionais, encontra dificuldades iniciais com o manuseio. Porém, esse obstáculo vai diminuindo na medida em que o SIE torna-se uma ferramenta rotineira nas atividades do servidor.

Os itens/submódulos mais utilizados são: cadastro de alunos, histórico escolar e organização do ensino. Este último, que trata do cadastramento dos cursos oferecidos pela instituição, possui funcionalidades que nem todos conseguem interpretá-las. Por consequência, os usuários mais antigos são os únicos que manipulam esses dados. Além do mais, quando um item do sistema é pouco utilizado ou utilizado sazonalmente, as atividades ficam mais dificultadas, devido ao esquecimento do usuário sobre a utilização do SIE.

O treinamento é apontado como uma alternativa de melhora na produção do usuário, tanto para os servidores novos e antigos. Também serviria para estreitar as relações com os criadores e mantenedores do sistema, servindo de encontro para a discussão das opiniões e o apontamento de melhorias acerca do mesmo.

Logo, o objetivo principal do trabalho foi plenamente atingido. Porém, ficou constatado que a pesquisa poderia ter sido explorada em outros Campi da UNIPAMPA. Isso permitiria saber também a opinião de servidores de fora do campus Alegrete sobre o SIE acadêmico. Além do mais, poderia agregar valor à

qualidade de vida no trabalho dos usuários como um todo. Portanto, pode-se considerar como fator limitante a pouca abrangência da pesquisa dentro da instituição.

Sendo assim, sugere-se a realização de outros estudos sobre o tema, para que se possa ter uma avaliação ainda mais precisa sobre a satisfação dos usuários com o sistema.

9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A., DA SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5. Ed. São Paulo: Cortez, 2001.

D'ASCENÇÃO, L. C. M. **Organização, sistemas e métodos: análise, redesenho e informatização de processos administrativos**. 1. Ed. – 4. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 7. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LUCINDA, M. A. **Qualidade: fundamentos e práticas para cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

REBOUÇAS, D. P. O. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SIQUEIRA, N. A. **Validação de Instrumento para Identificação de Variáveis que Influenciam na Satisfação de Usuários de Sistemas de Informação**. 2010. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2010.

Sistema de Informações para o Ensino da Universidade Federal do Pampa. Disponível em: <<http://www.ntic.unipampa.edu.br/sie/sobre-o-sie/>>. Acesso em: 26 setembro 2012.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de Sistemas de Informação: tradução da 9ª edição norte-americana**. 9. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

Zanella, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

**APÊNDICE A – Questionário aplicado junto aos servidores da UNIPAMPA -
Campus Alegrete**

**Questionário para avaliar a satisfação dos usuários do SIE Módulo Acadêmico
na UNIPAMPA - Campus Alegrete**

Bloco I – Dados de Identificação:¹

1. Idade: ____ anos
2. Sexo: () Masculino () Feminino
3. Escolaridade: () Ensino Médio Completo (2º grau)
() Ensino Superior Incompleto
() Ensino Superior Completo
() Especialização
() Mestrado
() Doutorado
4. Qual o cargo que você ocupa atualmente na Instituição?
() Pró-reitor () Professor
() Chefe de Departamento () Técnico-administrativo
() Coordenador de Curso – Graduação () Outro: _____
() Coordenador de Curso – Pós-graduação
5. Setor de atuação: _____
6. Há quanto tempo você trabalha na UNIPAMPA? ____ anos ____ meses
7. Há quanto tempo você utiliza tecnologias de informação (por ex: computadores)?
____ anos ____ meses
8. Há quanto tempo você utiliza o SIE Módulo Acadêmico? ____ anos ____
meses
9. Em um dia normal de trabalho, quanto tempo você gasta na utilização do SIE
Módulo Acadêmico em suas tarefas?
() Menos de meia hora () entre duas e três horas
() Entre meia e uma hora () mais de três horas
() entre uma e duas horas
10. Com que frequência você utiliza o SIE Módulo Acadêmico nas suas tarefas?
() Menos de uma vez por mês () Poucas vezes por semana
() Uma vez por mês () Uma vez por dia
() Poucas vezes por mês () Várias vezes por dia

¹ Fonte: N. A. Siqueira (2010, p. 81)

Bloco II – Esta seção aborda a sua relação com o SIE Módulo Acadêmico:²

Levando em conta o seu grau de concordância com as afirmativas a seguir, **sobre o SIE**, marque cada uma delas com um **X** correspondente à sua opinião.

1	2	3	4	5
Discordo	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo

Questões	1	2	3	4	5
11. O SIE é útil para as minhas atividades profissionais.					
12. A minha interação com o SIE é clara e compreensível.					
13. Usar o SIE me capacita a realizar as tarefas mais rapidamente.					
14. Foi fácil tornar-me capaz de usar o SIE.					
15. O uso do SIE aumenta a minha produtividade no trabalho.					
16. Considero o SIE fácil de usar.					
17. Aprender a utilizar o SIE é/foi fácil para mim.					
18. Os dados gerados pelo SIE são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.					
19. No SIE, a informação é óbvia e fácil de encontrar.					
20. Quando eu necessito do SIE, de maneira fácil e rápida, localizo a informação.					
21. As informações do SIE que utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.					
22. As informações do SIE são atuais o suficiente para as minhas finalidades.					
23. As informações do SIE que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.					
24. Os dados do SIE que eu necessito para realizar minhas tarefas são fáceis de encontrar.					
25. Os dados do SIE que eu necessito ou utilizo são confiáveis.					
26. O SIE melhora o serviço do usuário.					
27. O SIE melhora a satisfação do usuário.					
28. O SIE vai ao encontro das necessidades do usuário.					

² Fonte: N. A. Siqueira (2010, p. 82)

Bloco III – Questões abertas sobre o SIE Módulo Acadêmico:³

- Quais são os itens/submódulos que você mais utiliza dentro do SIE acadêmico?
- Em sua opinião, o que precisa ser melhorado no sistema? Cite algumas funções específicas.
- É preciso treinamento específico tanto para servidores novos como para os antigos? Se SIM, fale sobre a importância do mesmo.
- É necessária a descentralização de funções dentro do seu setor para o melhor desempenho das atividades? (Exemplo: grupo de servidores que trabalham apenas com o SIE, e outro grupo que trabalhe com outras rotinas, como atendimento ao público externo, elaboração de outros documentos, etc.)

³ Fonte: elaborado pelo autor.