

A Percepção dos Chefes das Secretarias Acadêmicas da UNIPAMPA quanto à Satisfação com o Sistema de Informações para o Ensino (SIE) Acadêmico

Cléia Marisa Silva Bottino
Kathiane Benedetti Corso

RESUMO

A necessidade da existência de mecanismos que assegurem informações de qualidade, seguras, de acesso rápido e disponíveis ao usuário, tanto nas Organizações Privadas quanto nas Organizações Públicas, provocou a ampliação do uso da Tecnologia da Informação e consequentemente dos Sistemas de Informação. O presente estudo tem como objetivo identificar a percepção dos usuários das Secretarias Acadêmicas dos 10 campi da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) quanto à satisfação com o Sistema de Informações para o Ensino (SIE) Acadêmico. Foi conduzida uma pesquisa empírica, na qual se utilizou o questionário com base e adaptado da dissertação de Siqueira (2010), medido através das categorias: “Desempenho”, “Esforço Percebido”, “Adequação entre Tarefa e Tecnologias” e a “Satisfação do Usuário”, em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), buscando contribuir através da percepção do usuário para a melhoria do trabalho e a satisfação quanto à utilização do SIE Acadêmico. Para o seu desenvolvimento aplicou-se uma pesquisa qualitativa, descritiva, por meio de uma entrevista estruturada junto aos 10 servidores Técnico-Administrativos em Educação que desempenham atualmente as funções de Chefes das Secretarias Acadêmicas em um dos campi da UNIPAMPA. Os resultados da pesquisa identificaram a percepção dos Chefes das Secretarias quanto às categorias, que pode ser positiva quando deixam claro o fato do sistema contemplar as especificidades do setor, ou negativas, indicando que o SIE precisa ser aperfeiçoado e, apresentando sugestões de melhoria ligadas ao SIE e a Gestão.

PALAVRAS-CHAVE: Sistemas de Informação, SIE e Secretarias Acadêmicas.

ABSTRACT

The need for mechanisms that ensure safe, fast and available information quality for the user to access, both in private organizations as well as in public organizations, has conditioned a soaring usage of Information Technology and hence in Information Systems. The present study aims to identify the perception of the users from the Academic Departments of the 10 campuses of the Federal University of Pampa (UNIPAMPA) concerning satisfaction with the Scholar Educational Information System (SIE). An empirical research was conducted in which a questionnaire was used and adapted based on the dissertation of Siqueira (2010), set in through the following categories: “performance”, “perceived exertion”, “task and technologies matching” and “user satisfaction”, all of them regarding Federal Institution of Scholar Education (FISE) as background. The research pursuit consists of contributing through user perception for the improvement of work and satisfaction in regard to the use of the academic SIE. Therefore, for its development it was applied a qualitative descriptive study, by means of a structured interview with to 10 servers in Administrative and Technical Education who are currently in charge of the head functions of the academic departments in each campus of UNIPAMPA. The research results identified the perception of Heads of Departments regarding the categories, which can be positive when clear about the fact that the

system address the specificities of the sector, or negative, indicating that the SIE needs to be improved and making suggestions for improvement related to SIE and Management.

KEYWORDS: Information Systems, SIE and Academic Departments.

1 INTRODUÇÃO

As Organizações Públicas vivem um acelerado avanço dos processos de informação, onde os Sistemas de Informação (SI) estão cada vez mais presentes no dia a dia do trabalho, e já podem ser identificados como peças fundamentais para a obtenção do sucesso organizacional.

Organizações Públicas são responsáveis por prestar o atendimento à população em suas necessidades. Sendo assim, dentre os princípios administrativos, ou seja, normas que indicam fins a serem alcançados, pode-se primar a eficiência, que exige a execução dos serviços públicos com rendimento funcional, presteza, perfeição e a busca constante pela qualidade da ação administrativa (RIO GRANDE DO SUL, 2011).

O bom funcionamento de um sistema, aliado a modernização, atualização, interação harmoniosa, confiabilidade, atinge de forma significativa a atuação profissional de seus usuários refletindo em todos os procedimentos da organização, já que o surgimento crescente de novas ferramentas e metodologias proporcionam cada vez mais, maiores números de informações confiáveis e em tempo real.

Dos softwares existentes na UNIPAMPA, destaca-se o SIE, objeto deste estudo, que é um *software* para gestão integrada, sendo possível praticamente a totalidade das atividades da Instituição de Ensino Superior ser desenvolvida e conduzida por ele. O módulo integrado Acadêmico (Graduação) é o que abrange os processos de registros acadêmicos, mais especificamente as rotinas das Secretarias Acadêmicas (SIE/UNIPAMPA, 2009).

Esta pesquisa tem o propósito de estudar o tema Sistema de Informações para Ensino (SIE) nos 10 campi da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), procurando identificar a percepção dos Chefes das Secretarias Acadêmicas da UNIPAMPA quanto à satisfação e a perspectiva de que os resultados auxiliem na prática aos usuários do Sistema Acadêmico da Universidade, dando especial atenção aos recursos humanos que são os responsáveis pelo bom desempenho dos processos.

Com este estudo pretende-se apresentar a real situação e encontrar sugestões dos servidores Técnico-Administrativos em Educação que estejam atualmente trabalhando na Secretaria Acadêmica em um dos campi da UNIPAMPA, possibilitando identificar as vantagens e as dificuldades de cada campus com relação ao SIE Acadêmico no momento atual de crescimento da Universidade. Neste sentido, analisar as percepções de cada campus da UNIPAMPA com relação ao SIE Acadêmico e apresentar sugestões de melhorias para a atualização do Sistema Acadêmico da UNIPAMPA, contribuindo para melhor atender às necessidades da comunidade acadêmica, a partir da percepção dos usuários de uma Instituição Federal de Educação Superior (IFES) em constante crescimento. Tudo isso levando a identificar a percepção dos usuários das Secretarias Acadêmicas dos 10 campi da UNIPAMPA quanto à satisfação com o Sistema de Informações para o Ensino (SIE) Acadêmico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, serão apresentadas as sustentações teóricas sobre o tema estudado: Sistema de Informação, Sistemas Integrados de Gestão, ERP, Benefícios dos Sistemas

Integrados, Desvantagens dos Sistemas Integrados, Organizações Públicas, Gestão Pública, Satisfação do Usuário com o Sistema de Informação.

2.1 Sistemas de Informação

A área de Sistemas de Informação (SI) é de grande importância e necessidade para as Organizações, sejam elas Privadas ou Públicas. Buscando conceituar Sistemas de Informação Turban et al. (2010, p. 34) dizem que “um Sistema de Informação (SI) coleta, processa, armazena, analisa e dissemina informações para um propósito específico.”

Já conforme Batista (2006, p.13), “o Sistema de Informação, sendo um subsistema da empresa, pode ser definido como todo e qualquer sistema que possui dados ou informações de entrada que tenham por fim gerar informações de saída para suprir determinadas necessidades”. No entendimento de O’Brien (2010, p. 10), define-se por: “todos os Sistemas de Informação utilizam recursos humanos, de *hardware*, *software*, dados e recursos de rede para executar atividades de entrada, processamento, saída, armazenamento e controle que transformam recursos de dados em produtos de informação.”

De acordo com Turban et al. (2010), um Sistema de Informação inclui entradas (dados, instruções) e também saídas (relatórios e cálculos). Processa entradas utilizando tecnologia e produz saídas que serão enviadas a outros usuários ou outros sistemas através de redes eletrônicas. Para o autor, é composto por *hardware*, *software*, dados, procedimentos, pessoas e, outro componente possível é um ou mais Sistemas de Informação menores, no caso de grandes empresas.

Segundo o entendimento de Batista (2006) um Sistema de Informação compõe-se principalmente por três fases:

- Entrada de dados: é o lançamento dos dados gerados na organização através do desenvolvimento de suas atividades cotidianas.
- Processamento: é o processo de transformação de todos os dados gerados em informações úteis ao processo de tomada de decisões.
- Saída de dados: consiste na exteriorização do que foi processado e será o ponto de partida para as decisões gerenciais e estratégicas. Poderá ser necessário o retorno de alguns dados de saída à entrada novamente no sistema para uma realimentação, a fim de refinar e avaliar os dados inicialmente gerados na organização.

Com base nas contribuições apresentadas, pode-se inferir que os SI, cada vez mais presentes nas organizações, vêm para contribuir no desenvolvimento de atividades mais complexas e que exijam maior rapidez, auxiliando nas questões de ordem prática, levando em conta o importante recurso humano apto a acompanhar toda evolução que acontece nos SI.

2.2 Sistemas Integrados de Gestão

Conhecidos como Sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais beneficiam as organizações através de uma integração mais estreita, modelando e automatizando processos de negócios, especialmente aqueles em que o processamento tenha que ser realizado simultaneamente, revela-se aí a importância dos sistemas integrados. Das duas formas de integração: interna e externa Turban et al. (2010) destaca a ferramenta interna capaz de controlar em tempo real os principais processos para a gestão que é o Planejamento dos Recursos Empresariais (Enterprise Resource Planning – ERP).

“Sistemas Integrados podem reunir todos os principais processos de negócios de uma empresa em um único *software* de sistema que permite que a informação flua sem descontinuidade através da organização” (LAUDON e LAUDON, 2004, p. 62).

Para Gordon e Gordon (2011, p. 238), o Sistema Integrado de Gestão “ERP é um *software* que procura abranger todas as necessidades funcionais de uma organização. Ele integra as informações entre funções e até mesmo, às vezes, entre parceiros corporativos”.

É importante introduzir alguns conceitos de ERP, de autores da área, que refletiram sobre o software integrado: conhecido como Planejamento de Recursos Empresariais (*Enterprise Resource Planning* – ERP), no Brasil Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (SIGE) ou Sistemas Corporativos, que controlam em tempo real, com apenas uma arquitetura de *software*, os principais processos de negócio (TURBAN et al., 2010).

No ponto de vista de O’Brien (2010, p. 208) “[...], o ERP é um sistema operacional de uma empresa, semelhante ao que é o sistema operacional *Windows* para as operações internas de um escritório”.

Conforme O’Brien (2010), o ERP é um sistema interfuncional atuando como uma estrutura que integra e automatiza processos de negócios. Consiste, pois, em um conjunto de módulos de *software* que apoia as atividades da organização, permitindo a execução de novos processos interfuncionais, destacando dois motivos principais pelos quais as organizações hoje optam por instalar o *software* ERP nos seus negócios: (a) O ERP possui uma estrutura que integra e aperfeiçoa seus sistemas internos; (b) O ERP é capaz de fornecer rapidamente informações interfuncionais necessárias ao melhor desempenho da empresa.

Turban et al. (2010 p. 332) ressalta que o principal objetivo do ERP é: “integrar todos os departamentos e fluxos de informações funcionais em uma empresa em um único sistema de computador que possa atender todas as necessidades da empresa”.

O ERP evoluiu como modelo de gestão dos princípios e fundamentos desenvolvidos a partir da década de 1950, apresentando hoje maior grau de sofisticação metodológica, das técnicas e das ferramentas (AUDY, ANDRADE e CIDRAL, 2005). Contudo, começou a ser de fato utilizado mundialmente somente na década de 1990 (CAIÇARA JUNIOR, 2012). Dando sequência a essa evolução este autor contribui destacando que no Brasil, as primeiras implementações aconteceram em torno dos anos 1997 e 1998.

Outro aspecto significativo a ser apresentado é quanto aos Benefícios dos Sistemas Integrados, que conforme o entendimento de Laudon e Laudon (2004) Sistemas Integrados asseguram notáveis alterações em quatro áreas da empresa: processo de gerenciamento, plataforma de tecnologia, capacidade e na estrutura. Hoje, uma organização com Sistemas Integrados pode fazer negócios análogos no mundo inteiro, visto que esses sistemas oferecem às organizações uma plataforma de tecnologia única, unificada e totalmente abrangente capaz de comportar os dados dos principais processos de negócios.

Batista (2006) afirma que essa arquitetura possibilita abordagens flexíveis e orientadas ao processo, também proporciona grande integração de informações e simplificação das operações que favorecem a eficiência e eficácia da organização.

Os sistemas ERP, conforme Batista (2006), têm como foco principal o aumento da eficiência, quanto às transações internas da organização para com seus funcionários e tecnologias utilizadas, e o aumento da eficácia, levando em conta as transações externas da organização para com os clientes e os fornecedores.

Sistemas Integrados prometem ofertar uma plataforma de tecnologia única de Sistema de Informação, totalmente abrangente, unificada pronta para comportar os principais processos do negócio e integrar os processos internos, possibilitando maior facilidade à empresa que use o mesmo *software* de sistema integrado dos outros participantes, tornando desnecessária a intervenção manual na troca de dados (LAUDON e LAUDON, 2004).

De acordo com Turban et al. (2010), os benefícios do ERP vão de melhor eficiência à qualidade, produtividade e lucratividade aprimoradas até a integração das atividades rotineiras dentro de uma empresa, incluindo fornecedores internos e externos.

Os Sistemas Integrados também apresentam alguns desafios, dentre os quais, alguns podem ser caracterizados como Desvantagens dos Sistemas Integrados. De algumas fundamentações encontradas na literatura sobre o assunto, pode-se destacar:

Conforme Turban et al. (2010), a tecnologia ERP é muito cara, porém com a padronização dos processos de negócios na organização, os custos serão reduzidos na área de processamento de transações e a empresa tende a ganhar com a implantação do ERP. Os autores também ressaltam a dificuldade de instalação dos pacotes ERP, devido a um escopo muito grande, para isso a alta gerência e os envolvidos na implementação precisam estar empenhados com a finalidade de que o projeto ERP seja bem sucedido.

No entendimento de Gordon e Gordon (2011), a implantação de um ERP torna-se complicada, pois precisa envolver a maioria, ou até mesmo todos os processos da empresa. Por isso grande parte das empresas contrata consultores a fim de ajudarem a customizar e fazerem a instalação do *software* ERP.

Os Sistemas Integrados podem ser benéficos à coordenação, a eficiência e a tomada de decisões no âmbito da empresa, porém são muito difíceis de montar e requerem, além de grandes investimentos em tecnologia, também alterações essenciais na forma de operação das empresas (LAUDON e LAUDON, 2004). Conforme o autor, as empresas poderão não obter os benefícios estratégicos dos Sistemas Integrados se usarem os modelos genéricos padrões de ERP ao integrarem os processos de negócios e ficarem impedidas de usar seus processos de negócios que eram diferenciados e possuíam vantagens sobre os concorrentes.

Muitos projetos de SI fracassaram devido a más práticas de implementação e de gerenciamento da mudança, em que não foram consideradas as preocupações dos funcionários (LAUDON e LAUDON, 2004). Os autores dizem que é preciso tratar o medo e a ansiedade, gerados pela mudança, em toda a organização, superar a resistência de gerentes, ofertar treinamentos, pois falhas nesses pontos apresentam severas ameaças ao processo de negócio.

Embora seja um sistema complexo e que conta com a resistência dos usuários, é pertinente adequar-se aos Sistemas de Informação mais modernos que sejam de uso continuado e permanente no ambiente das Organizações Públicas.

2.3 Organizações Públicas

As Organizações Públicas devem, no âmbito das suas atribuições legais, atender ao interesse da sociedade, sem qualquer distinção. Conforme Bergue (2011, p. 18), pode-se conceituar a Organização Pública como: “A organização pública é o modo de organizar pessoas e suas relações formais e informais, observada uma multiplicidade de objetivos em movimento de acomodação, cultura, tecnologias, processos e recursos das demais ordens”.

As Organizações Públicas, sob uma concepção ampla, podem ser definidas, segundo Bergue (2011, p. 522), como: “um ambiente complexo onde interagem pessoas e grupos em constante disputa por espaços”. O autor destaca que o agente que estiver mais próximo do nível operacional de gestão, terá maior grau de vinculação à tarefa, e como resultado terá menores possibilidades de expressar vontades na consecução do trabalho, enquanto o agente mais próximo do topo da organização terá maior grau de discricionariedade e poder de influenciar e direcionar a organização, conforme a sua particular perspectiva de gestão.

Segundo Bergue (2011), as Organizações Públicas podem apresentar duas faces: A formal que é definida pelos elementos escritos, registrados, formalizados (estatutos, manuais, etc.), ou seja, a estrutura legal de secretarias, seções, departamentos; normativas. E a informal que é definida como a dimensão em que não existem registros em documentos ou normas, podendo causar a descontinuidade, absoluta ausência de previsibilidade etc.

Bergue (2011) diferencia a Organização Pública da privada destacando que na Organização Pública existe menor rotatividade dos agentes que integram a estrutura

administrativa operacional e intermediária, há estabilidade das pessoas e dos ambientes em que operam e a complexidade da atuação no que se refere aos produtos gerados, que são os bens e serviços, e também a formalidade.

Kanaane, Fiel Filho, e Ferreira (2010, p. 101) referem-se às organizações dizendo: “as Organizações Públicas como sistemas vivos e sua capacidade de transformar dados em informações, informações em conhecimento e conhecimento em resultado”. Conforme os autores, tais organizações precisam colocar em prática ousadia e avançar a favor da transformação, mais especificamente, interceder positivamente na gestão do conhecimento oportunizando aos seus componentes e gestores a compreensão ampla da organização e consequentemente o desenvolvimento de forma estratégica e sistêmica.

Segundo Kanaane, Fiel Filho e Ferreira (2010 p. 109):

O papel fundamental das Organizações Públicas é criar condições ambientais que propiciem a integração de pessoas e máquinas de forma harmoniosa e, à medida que a sociedade evolui, os processos de informação tomam novos formatos e passam por ajustes necessários aos modelos de negócios e processos das organizações.

Também merece destaque o fator qualidade em uma Organização Pública. Conforme Bergue (2011), a gestão pela qualidade tem na essência a regularidade, a eficiência, o resultado, a capacitação, o envolvimento e a melhoria contínua. O autor destaca como elemento comum, considerando diversas definições, que a qualidade constitui um conjunto de atributos definidos pelo usuário ou pelo cliente e orienta-se para a necessidade do usuário, apanhada em seu ambiente organizacional de atuação.

Devido às constantes mudanças que atingem as variáveis internas e externas, as Organizações Públicas obrigam-se a refletir e reavaliar sistematicamente suas estruturas e também os processos de geração de bens e serviços públicos, adaptando-os aos modernos padrões quantitativos e qualitativos de exigência dos usuários (BERGUE, 2011). Resultando, com isso, em uma maior satisfação dos usuários dos Sistemas de Informação da Organização Pública, mais especificamente, uma melhor qualidade da Gestão Pública.

2.4 Satisfação do Usuário com o Sistema de Informação

A satisfação do usuário com o Sistema de Informação para a gestão é um assunto que carece de muita atenção na organização. A satisfação é diferente em cada indivíduo, e para uma maior compreensão apresenta-se a definição de Robbins (2005) que diz ser a satisfação com o trabalho o conjunto de sentimentos que um indivíduo possui com relação ao seu trabalho. O autor destaca que as sociedades avançadas precisam se preocupar mais com a qualidade de vida, não dando atenção somente aos aspectos quantitativos como a alta produtividade e bens materiais.

Ives, Barouldi e Osion (1983, *apud* Löbler, Siqueira e Visentini, 2011, p.5), defendem que “a satisfação do usuário pode ser entendida como a crença de como um aplicativo específico atende às suas necessidades e expectativas”. Segundo Doll e Torkzadeh (1999) também discutidos por Löbler, Siqueira e Visentini (2011, p. 5), “a satisfação do usuário representa uma atitude positiva diante de um aplicativo, demonstrada por alguém que interage diretamente com o mesmo”.

Conforme Gouveia (2009), pesquisar sobre a satisfação dos usuários é uma tarefa substancial e vital para a gestão dos serviços, partindo do entendimento de poder proporcionar uma avaliação de desempenho sob a ótica do usuário, indicando decisões tanto estratégicas quanto operacionais que influenciem o nível de qualidade dos serviços prestados. Para Gouveia (2009, p. 40), entende-se por conceito de satisfação “o acúmulo de experiências vividas em relação aos serviços utilizados juntamente com a projeção das expectativas dos

usuários em relação ao desempenho e a qualidade do sistema”. Sendo assim, a autora reforça a ideia dizendo que a perspectiva do usuário oferece informações fundamentais a fim de completar e equilibrar a qualidade dos serviços prestados.

Através do estudo de Audy, Andrade e Cidral (2005) pode-se mensurar o sucesso de um Sistema de Informação através de quatro medidas:

- Aceitação: define-se como uma habilidade/inclinação ao uso do sistema
- Uso: é a experiência real, prática com o sistema.
- Desempenho: é um resultado objetivo do sistema, o que reflete a qualidade de processamento da informação executada pela organização e pelo usuário.
- Satisfação: Consiste na avaliação realizada pelo usuário acerca do impacto do sistema sobre o seu trabalho e promove um reforço na continuidade do uso.

De acordo com Esperidião e Trad (2006, p. 1268), “os estudos de satisfação de usuários ganharam destaque na literatura principalmente na década de 1970, nos estados Unidos e na Inglaterra, inseridos no paradigma do consumismo e da cultura da qualidade”. Diante disso, Silva (2012), afirma que os estudos acerca da satisfação surgiram da insatisfação por parte da sociedade para com os serviços e produtos, o que levou à necessidade de estudos que compreendessem a possibilidade de consolidar a tríade avaliação-qualidade-satisfação.

Em seu trabalho, Löbler, Siqueira e Visentini (2011) trabalharam com vários autores na delimitação das variáveis: desempenho, esforço percebido e adequação entre tarefa e tecnologias, e também no estudo das questões referentes à percepção do usuário para a melhoria do trabalho, a satisfação e as necessidades quanto às contribuições do Sistema de Informação.

O modelo a seguir visa verificar relações existentes entre: “Desempenho”, “Esforço Percebido”, “Adequação entre Tarefa e Tecnologias” com a variável dependente “Satisfação do Usuário Final”.

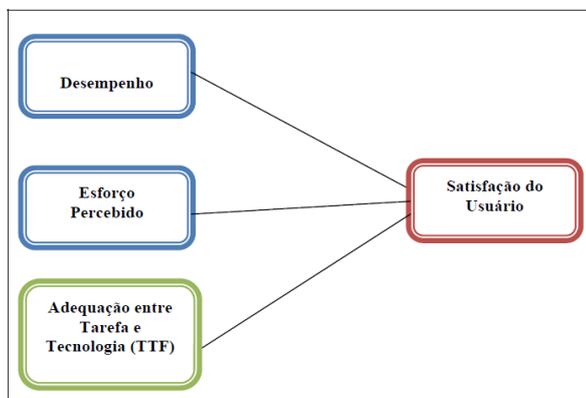


Figura 1 – Categorias que explicam a satisfação do usuário
Fonte: Löbler, Siqueira e Visentini (2011)

Löbler, Siqueira e Visentini (2011) apresentam as variáveis: Desempenho, que mensura-se através de três novas variáveis: rapidez, utilidade e produtividade, onde se pretende identificar, através destas variáveis, o quanto é afetada a satisfação do usuário final quando percebida a utilidade, rapidez e produtividade perante um SI. A categoria Esforço Percebido é medida através de quatro variáveis: capacidade, interação, aprendizado e facilidade. Por meio destas variáveis procura-se apontar a influência do Sistema de Informação no nível de satisfação do usuário. A variável Adequação Entre Tarefa e Tecnologia mede-se por meio de oito variáveis: informação, detalhamento, localização, atuais, exatidão, confiabilidade, facilidade e compreensão. Variáveis estas, baseadas em estudos de Goodhue (1995), Dishaw e Strong (1999) e Klopping e McKinney (2004). E também a Satisfação do Usuário mede-se através de três variáveis: necessidade, serviço e

satisfação. Com base no trabalho de Doll e Torkzadeh (1988, *apud* Löbler, Siqueira e Visentini, 2011), estas variáveis referem-se, exclusivamente, à percepção do usuário no que diz respeito à colaboração do Sistema de Informação com a melhoria do trabalho, a satisfação e as necessidades do usuário final do sistema.

A qualidade da informação, conforme De Sordi (2008), por apresentar certa dificuldade quanto a critérios de mensuração e, justamente por isso, deve ser estimulada ao estudo e compreensão, como consequência de sua importância crescente no cotidiano do ambiente das organizações baseadas em conhecimento.

3 MÉTODO

Neste capítulo, abordam-se os procedimentos referentes ao método de estudo utilizado para a elaboração da pesquisa, visando atingir os objetivos e responder o problema apresentado.

O presente trabalho pode ser caracterizado como uma pesquisa aplicada, qualitativa, descritiva, onde foi analisada a percepção dos usuários das Secretarias Acadêmicas da UNIPAMPA quanto à satisfação com o Sistema de Informações para o Ensino (SIE) Acadêmico, procurando sugestões de melhoria para o SIE.

Quanto à natureza, esta pesquisa classificou-se em uma pesquisa aplicada. De acordo com Collis e Hussey (2005), a pesquisa aplicada é a que foi desenvolvida, principalmente, para aplicar descobertas e resultados a um problema específico já existente.

É uma pesquisa qualitativa, que, por ser mais subjetiva, envolve examinar e refletir as percepções para obter um entendimento das atividades sociais e humanas (Collis e Hussey, 2005). Outra significativa característica, é que a pesquisa qualitativa, segundo Vieira e Zouain (2006), oferece geralmente descrições ricas e bem fundamentadas, além de conter explicações a respeito de processos em contextos locais identificáveis, que vem concordar com o apresentado por Flick (2009), quando diz que a pesquisa qualitativa evidencia os pontos de vista dos sujeitos.

Conforme Flick (2009), normalmente a pesquisa qualitativa, além de se interessar pela apresentação exterior dos grupos sociais, também se envolve em um mundo ou subcultura para compreendê-lo ao máximo, a partir de sua lógica própria.

Este estudo apresenta como tipo de pesquisa, conforme o seu objetivo, a pesquisa descritiva, por esta descrever o comportamento dos fenômenos e ser usada a fim de identificar e obter informações acerca de um determinado problema ou questão, propondo responder questões como: qual, o que ou quais (COLLIS e HUSSEY, 2005). Neste âmbito, a pesquisa irá analisar o ambiente institucional de um setor específico, as Secretarias Acadêmicas com relação ao SIE, módulo Acadêmico.

O instrumento de pesquisa foi aplicado aos servidores Técnico-Administrativos em Educação que atualmente desempenham a função de chefe da Secretaria Acadêmica em um dos dez campi da UNIPAMPA, através do método eletrônico, com a utilização da ferramenta Google Drive, que segundo Malhotra (2006, p. 190) justifica a pesquisa pela internet poder ser tão representativa e eficiente quanto outros métodos tradicionais. Suas principais vantagens segundo Hair Jr et al. (2005, p. 169) são: fácil administração; baixo custo; alcance mundial; rápida captação e análise dos dados. Justifica-se essa fonte por entender que os servidores que estão todos os dias trabalhando no referido setor, por terem cargos de chefia e possuírem influência na Secretaria Acadêmica e sob os demais colegas, podem apresentar contribuições importantíssimas aos processos acadêmicos da Universidade, e, em especial ao Sistema Acadêmico utilizado.

3.1 O Sistema de Informações para o Ensino (SIE) Acadêmico

A UNIPAMPA possui um sistema integrado de informações acadêmicas, denominado Sistema de Informações para o Ensino (SIE) que é acessível a partir dos computadores instalados na rede da Universidade. Conforme informativo sobre registros acadêmicos, disponibilizado para servidores SIE/UNIPAMPA (2009), o SIE é um software para gestão integrada em que praticamente a totalidade das atividades da Instituição de Ensino Superior pode ser desenvolvida e conduzida por ele. Aqui, se opta por mencionar a gestão do módulo integrado Acadêmico (Graduação) que abrange os processos de registros acadêmicos, de modo especial as rotinas das Secretarias Acadêmicas, dentre elas, cadastrar disciplinas, ofertar disciplinas, matricular alunos, dispensar disciplinas aproveitadas de outros cursos, fornecer folhas de chamadas e atas de provas para professores, efetuar alterações curriculares nos cursos, lançar ACGs e regularidade com o ENADE nos históricos dos alunos, efetuar trancamentos totais e parciais e outros procedimentos. Com isso, manter a compatibilidade entre os processos e as normas acadêmicas fundamentais ao adequado funcionamento da Universidade, somados à praticabilidade do sistema utilizado é um aspecto necessário e, se observado pode fazer a diferença quanto à satisfação dos servidores Técnico-Administrativos em Educação lotados nas Secretarias Acadêmicas dos campi da UNIPAMPA.

A técnica de coleta de dados foi a entrevista (ANEXO 1) com questões baseadas e adaptadas do estudo de Siqueira (2010) que testou e validou o modelo e instrumento de pesquisa, selecionando-se as variáveis independentes: “Desempenho”, “Esforço Percebido” e “Adequação entre Tarefa e Tecnologias”, assim como a variável dependente “Satisfação do Usuário”, juntamente com a questão aberta Sugestões de Melhoria que, antes de ser aplicada, foi realizado um teste piloto com 3 servidores da instituição para verificar se as questões estavam adequadas ao objetivo do estudo. A entrevista estruturada foi enviada via e-mail institucional aos 10 usuários que atualmente desempenham a função de chefe da Secretaria Acadêmica em um dos campi da UNIPAMPA, para que a respondessem conforme a percepção que possuem da realidade que vivem no dia a dia do trabalho, baseados em argumentos adquiridos através da vivência na instituição.

Conforme Malhotra (2006), para se elaborar uma entrevista por e-mail, primeiramente é preciso obter a lista de endereços eletrônicos, fator possível neste estudo, tendo-se disponíveis os endereços de e-mails dos servidores das Secretarias Acadêmicas da Universidade em sua página eletrônica. Flick (2009), é do consenso de que a internet veio para facilitar, onde o pesquisador consegue entrevistar pessoas que estão distantes sem ser necessário viajar até elas, além da economia de dinheiro e tempo e poder contar com o anonimato dos participantes.

Hair Jr et al. (2005) conceitua entrevista como uma interação do entrevistado com o entrevistador através do diálogo pessoal, por telefone ou pelo computador. Collis e Hussey (2005) adicionam a esse conceito a especificação de poder ser por e-mail, podendo ter perguntas fechadas e estruturadas já preparadas com antecedência.

A entrevista deste estudo foi aplicada por e-mail, onde o link foi enviado aos servidores pela primeira vez no dia 03/12/2013. Em um primeiro momento, apenas 04 respostas retornaram, o que fez com que fosse enviado pela segunda vez dia 11/12/13, contando com 07 respostas, e novamente, pela terceira vez foi enviado no dia 02/01/2014, obtendo um total de 09 respostas para as 28 questões apresentadas.

Realizada a coleta de dados, procedeu-se à análise e interpretação dos dados, descrita por Gil (2012) como processos conceitualmente distintos, porém sempre estreitamente relacionados, em que a análise tem por objetivo organizar e também resumir os dados de uma maneira que possibilite fornecer respostas para o problema proposto para a pesquisa e a interpretação que objetiva procurar o mais amplo sentido das respostas.

Como técnica de análise de dados e por ser uma pesquisa qualitativa, foi utilizada a análise interpretativa por meio da comparação por semelhanças e diferenças nas respostas das entrevistas realizadas, buscando expressar a realidade apresentada pelos servidores respondentes, pois conforme Gil (2010), existem pesquisas em que se pode privilegiar a discussão em torno dos dados obtidos, e a partir daí ter-se a interpretação dos resultados, obtidos empiricamente.

As análises se deram por categorias, onde, para cada categoria, foram definidas suas variáveis e identificadas as percepções dos respondentes. Onde, a primeira etapa foi identificar as percepções semelhantes contidas nas respostas das entrevistas e logo em seguida foram transcritas as frases e termos que mais incidiram nos resultados apresentadas pelos respondentes, juntando-se as percepções obtidas acerca daquela questão.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

As primeiras nove questões da entrevista visaram conhecer o perfil do servidor, sintetizadas a seguir, através de seus dados de identificação:

Dos dez chefes de secretarias, nove responderam à entrevista, sendo quatro do sexo masculino e cinco do sexo feminino; demonstraram através da data de nascimento terem idades entre 28 e 49 anos; com escolaridade desde o Ensino Superior Incompleto (um servidor), Ensino Superior Completo (um servidor), Pós-Graduação Incompleto (lato Sensu) (um servidor), Pós-Graduação (Lato Sensu) (cinco servidores) e Mestrado (um servidor); sete ocupantes do cargo de Assistente em Administração, um Secretário Executivo e um Técnico em Assuntos Educacionais, atuando nas Secretarias Acadêmicas. Quanto ao tempo de trabalho na Instituição, os usuários ingressaram na UNIPAMPA de março de 2007 a fevereiro de 2013, utilizam o SIE entre 2 anos e 10 meses e 7 anos e nove meses, em um dia normal de trabalho gastam entre 1 e 3 horas utilizando o SIE nas tarefas diárias, com a frequência de várias vezes por dia utilizar o SIE nas tarefas.

Para uma melhor compreensão da análise das entrevistas, estas foram divididas em categorias com a finalidade de descrever os aspectos de maior importância destacados na pesquisa.

A segunda parte da entrevista, que aborda a relação dos usuários com o SIE, possui questões de número dez a vinte e oito, onde os entrevistados responderam sobre as categorias: Desempenho, Esforço Percebido, Adequação entre Tarefa e Tecnologia, Satisfação do Usuário e Sugestão de Melhoria.

Iniciando pela primeira categoria, **Desempenho**, indagou-se aos usuários, em um primeiro momento, sobre a percepção do SIE quanto ao auxílio na realização de tarefas com rapidez. Grande parte dos entrevistados destaca que o SIE tem um bom banco de dados, bastante completo; e também facilita ao permitir gerar relatórios que manualmente se levaria muito tempo para construir. Tal situação pode ser evidenciada na fala do R6 “*Seria bem complicado se não tivéssemos um sistema que agregasse as informações de que precisamos no dia-dia, apesar do SIE, devido a sua instabilidade, prejudicar muito o andamento de nossas atividades*”. Por outro lado, alguns usuários responderam que o SIE não os auxilia na realização das tarefas com maior rapidez, pois “*devido aos problemas de conexão e de lentidão...*” (R2) tornam as tarefas que seriam simples bastante demoradas. Ainda, alguns usuários percebem aspectos positivos e negativos quanto à questão da rapidez do SIE. O entrevistado R7 menciona que é mais rápido verificar, por exemplo, o endereço de um aluno, no SIE que procurar na sua pasta; entretanto por o programa é ser demasiadamente lento, uma simples impressão de histórico escolar ou lista de chamada se torna muito demorada.

Sobre a percepção dos usuários quanto ao SIE ser útil às atividades profissionais, por unanimidade responderam que sim, é útil por ter um ótimo banco de dados, gerar relatórios

úteis, o banco de dados ser confiável, as informações acadêmicas essenciais estarem no SIE, agilizar as pesquisas de dados e emissões de relatórios. Mas também destacaram que o SIE, além de apresentar falhas e atrasar o trabalho, não possui os aplicativos interligados, como destaca o entrevistado R4 “...não conseguimos pegar uma lista de chamada pela oferta de disciplinas. Precisamos ir na oferta ver o código de alguma disciplina para depois abriremos um outro aplicativo para conseguirmos a listagem provisória, utilizando o código que pegamos anteriormente”. Do mesmo modo, foi dito que o SIE, ou outro sistema, poderia ser mais ágil, atualizado de acordo com as Normas Acadêmicas.

A questão seguinte buscou investigar se o uso do SIE interfere na produtividade no trabalho, e obteve por parte dos usuários respostas tanto afirmativas como negativas, na mesma fala. No aspecto positivo como quando torna prática a implantação de dados, melhora a produtividade, quando funciona bem agiliza as tarefas. Como evidencia a resposta do R9 “O sistema auxilia muito o trabalho da Secretaria Acadêmica, tornando o trabalho mais eficiente e ágil”. Porém, interfere de forma negativa quando tem demandas importantes e não funciona, trava, apresenta erros, fica inoperante ou lento, comprometendo a produtividade. Situação apresentada na fala do entrevistado R3 “Mas , quando apresenta problemas de conexão e lentidão, reduz significativamente a produtividade e até inviabiliza algumas tarefas”. E pelo entrevistado R8 “... principalmente em períodos de maior utilização como lançamentos de matrículas, oferta de disciplinas, justamente nesses períodos que o sistema apresenta problemas, comprometendo a produtividade”.

Já na segunda categoria, **Esforço Percebido**, inicialmente foi perguntado aos servidores se foi fácil tornarem-se capazes de utilizar o SIE para realizar as tarefas. A maior parte dos entrevistados respondeu que sim, que foi fácil, por ser um sistema prático de simples entendimento, pois “...possibilita que intuitivamente se encontre com facilidade as tarefas que necessitamos” (R4), por ser de fácil utilização e navegação. No entanto foi ressaltado pelo respondente R3 o fato de que “...no início foi um pouco complicado por ter muitos aplicativos. Porém, com o tempo e o uso, foi constatado que o sistema não possui mistérios”, e os seus recursos foram sendo descobertos na prática diária. Fato confirmado por outros servidores que destacaram a carência de treinamentos e capacitações, presente na fala de R6 “...nos faltam informações sobre como usar vários recursos que o sistema oferece e desconhecemos”, e na afirmação do respondente R7 “ não recebemos nenhum treinamento”. Ainda foi mencionado acerca de o sistema ser “pesado” no sentido de lento.

No que diz respeito à interação com o SIE, um servidor respondeu a questão justificando que a interação pode se dar de duas formas. Se analisado pelo sentido de “como fazer”, ele afirma sentir-se bem, porém, quando tem urgência e o sistema está demasiadamente lento o “preciso fazer” torna-se prejudicado. Em geral, os usuários consideram boa a interação, depois de um tempo de prática, visto que utilizam o SIE diretamente em todas as atividades, como na fala do respondente R2 “...concentra 80% das minhas tarefas”. Porém, há servidores que consideram essa interação às vezes tensa, como diz R3 “...poderia ser melhor se tivéssemos mais informações sobre o SIE”.

Na pergunta seguinte, que questiona como foi o processo de aprendizagem para a utilização do SIE, alguns servidores declararam ter sido fácil, simples ou boa, conforme proferiu R7 “Comecei a explorá-lo e fui aprendendo”. Embora fosse revelado que “Um treinamento seria o ideal para uma utilização do sistema com eficiência” (R4), mensagem também presente nas palavras do R7 “Visto que nunca recebemos um treinamento do sistema”. Uma pequena parte relatou ter tido treinamento, como é o caso do R5 “Após alguns treinamentos e dicas da PROGRAD, que era situada aqui na cidade, pude trabalhar com o SIE e adquirir prática com o tempo”. E, um servidor que contestou dizendo ter sido precário, sem capacitação “aprendemos muito com a curiosidade, experimentação e pela necessidade” (R2).

Quando questionados sobre a facilidade de uso do SIE, houve conformidade geral de opiniões dos usuários, desde fácil aprendizado, fácil uso, fácil manuseio após algum treino, aplicativos bastante explicativos, entre outros. Porém, os mesmos respondentes destacam haver problemas como de internet, situação clara na fala do R2 *“O problema ainda é nossa internet, que prejudica a qualidade de acesso”*, ou conforme R5 *“o layout do SIE não ajuda o usuário”*, ou que seria melhor se houvesse mais troca de informações e atualizações do SIE.

Na terceira categoria, **Adequação entre Tarefa e Tecnologia**, foi perguntado aos usuários sobre a informação, se esta é óbvia e fácil de ser encontrada. Alguns responderam que sim, pois o nome do aplicativo costuma ser de fácil entendimento, por ser um sistema simples e óbvio. Já outro servidor ressaltava o caso dos aplicativos terem muitas informações, necessitando de um treinamento específico. Outros servidores disseram ser fácil de encontrar, porém, óbvio não. Comprova-se essa situação na fala do R5 *“...Não óbvia, necessitamos usar o raciocínio lógico e conhecê-lo a partir daí se torna fácil”*. Também, *“que poderia ter uma remodelagem, pois muitos relatórios são bem parecidos”* (R9). E também, os servidores que responderam não, por serem aplicativos em formato de guias, e estas abrirem mais guias, dificultam ao usuário achar certas funções, que concorda com a resposta do R6 *“Não, é preciso um tempo de uso para descobrir qual relatório responde à informação procurada e onde ele se encontra”*.

Quanto ao detalhamento dos dados para a execução das tarefas, alguns usuários responderam que sim, são bem explicados, conforme R2 *“São várias operações para se efetivar uma operação no sistema”*. Outros usuários responderam que os relatórios possuem detalhamento em parte, visto que certos documentos não possuem detalhes e alguns ainda são incompletos. Situação caracterizada na resposta do usuário R4 *“Alguns são suficientes, outros não”*. E o restante disse que não há detalhamento, como expressado por R3 *“Não, às vezes é preciso cruzar informações entre vários relatórios para se chegar à resposta necessária para uma determinada tarefa”*.

Com relação à localização das informações no SIE, quando há a necessidade de rapidez, alguns usuários disseram ser simples, porém como comprova R1 *“se o sistema estiver “funcionando” é rápido”*. Outros servidores dizem ser demorado para abrir. E os demais consideram ruim, sendo uma das dificuldades a lentidão na conexão e a dificuldade de encontrar as informações. Como na fala do R8 *“Por exemplo, para termos acesso ao histórico escolar de um aluno, precisamos entrar no seu cadastro, pegar a matrícula, para com esta informação acessarmos o histórico. São segmentadas as informações”*.

Quando perguntado aos técnicos se as informações do SIE são atuais para o que necessita, parte dos usuários respondeu sim, visto que encontram informações que precisam e isso facilita o trabalho, entretanto, foi citado que poderia ter outros tipos de relatórios, o sistema precisa ter mais atalhos de acordo com R4 *“...no cadastro do aluno, já poderíamos conseguir visualizar o histórico e o comprovante de matrícula, sem precisar abrir outros aplicativos para isso”*. Os demais técnicos alegaram que não são atuais, por o SIE estar desatualizado e fora da realidade da instituição, necessitando de algumas modificações para ser adaptado às necessidades atuais, como expõe R2 *“Não, o SIE está desatualizado em relação às Normas Acadêmicas da UNIPAMPA e às demandas das Secretarias”*.

Já quanto à exatidão das informações, perguntou-se se estas são exatas o suficiente para suas finalidades. Predominaram as respostas positivas, tendo em vista o bom banco de dados, logo *“...nos dão as informações em tempo real”* (R6). Uma pequena parte contrariou articulando que nem sempre, *“...muitas vezes temos que buscar a informação manualmente, pois o sistema não atende certas necessidades”* (R3). E, mais uma parte significativa das respostas que foi negativa, mostrando que é preciso adaptar os relatórios às necessidades. O respondente R5 aponta que às vezes é preciso cruzar informações de vários relatórios para se chegar a uma resposta. Posicionamento semelhante à resposta do R4 *“Algumas informações*

estão no sistema mas não conseguimos tirá-las, a menos que entremos individualmente nas informações”.

No intuito de verificar o posicionamento dos servidores no que diz respeito à confiabilidade dos dados do SIE, a grande maioria das respostas foi de que os dados do SIE são confiáveis, apesar de um servidor afirmar já ter percebido inconsistências. Há servidor que expressa confiar plenamente, uma vez que quem abastece o sistema na UNIPAMPA são servidores altamente capazes para isso. Colocação mantida no argumento do R7 “*Nunca tivemos problemas quanto à correção dos dados. Para tanto, é imprescindível que o sistema seja alimentado corretamente*”. E, um servidor que respondeu que alguns relatórios não são confiáveis, pois não sabe a forma que eles calculam as informações.

Quando questionados com relação ao aspecto facilidade ao usar o SIE, foi verificado que há consonância entre a maioria das respostas dos servidores, que demonstram terem tido facilidade ao usar o SIE. Como está evidente na colocação do R4 “*...foi através da experimentação e da curiosidade e quando começa a entendê-lo, o SIE se torna fácil*” e do R7 “*Foi bastante fácil. O sistema é simples e basta explorá-lo*”. Apenas um usuário apresentou diferença na percepção, cujo teor está exposto na colocação do R1 “*O SIE possui muitas informações e aplicativos, tornando-se um pouco demorado seu domínio*”.

A pergunta seguinte foi sobre a facilidade de compreensão com que são apresentadas as informações do SIE. Parte dos entrevistados respondeu positivamente acerca da compreensão, a outra fração não. Dentre as respostas que concordam que existe fácil compreensão pode-se apresentar a do servidor R7 “*São compreensíveis, basta termos um pouco de conhecimento do dia-dia da Secretaria*”. Já, das respostas restantes pode-se exibir a fala do respondente R1 “*Confusas. Há termos e formas de busca de informações que o usuário só desvenda com o tempo de uso, com a prática e com tentativas e erros*”.

Para a quarta categoria, **Satisfação do Usuário**, foi questionado primeiramente se, na percepção dos usuários, o SIE atende às necessidades. A maior parte dos respondentes relatou que o SIE atende em parte suas necessidades. Conforme as palavras do respondente R2 “*Sim, mas precisa passar por adequações às atuais necessidades*”. Posição também presente no diálogo do respondente R7 “*Em parte. Precisa ser atualizado para atender plenamente as Normas Acadêmicas e as demandas das Secretarias*”... Outra parcela das respostas foi afirmativa. Um servidor diz que o SIE atende às necessidades, tendo em vista que armazena informações possíveis de serem acessadas através de relatórios. Da mesma forma, destaca R8 “*Sim, sendo que é o que dispomos não temos outro, então precisamos saber “lidar” com ele*”. E, por outro lado, servidores que consideram que o SIE não atende às suas necessidades, em função de ser lento e travar. Como mostra a fala do Respondente R4 “*Não. O sistema é muito lento e o meu trabalho atrasa em função desta demora. Trava inesperadamente, perdendo o que estávamos fazendo, acarretando com isto um retrabalho*”.

A pergunta seguinte aborda o serviço, mais especificamente de que forma o SIE melhora o serviço do usuário. Todos os servidores concordaram que o SIE melhora o serviço, entretanto, apresentaram objeções, como na resposta apresentada por R1 “*Quando está mais rápido*”. Juntamente com as demais argumentações que indicam que: seria mais eficiente se contemplasse um maior número de informações e não trancasse tanto; se a internet funcionasse bem; o banco de dados é completo, mas muitos dos relatórios estão inativos ou com problemas.

A próxima questão, que se refere à satisfação, procurou investigar se o SIE melhora a satisfação do usuário. Dentre as respostas positivas, embora afirmem que o SIE melhora a satisfação de seus usuários, através de reações como: “*Sim. ...é o sistema que temos*” (R1), “*Melhora, pois sem um sistema todo relatório e processo seria mais demorado*” (R7), foi manifestada a necessidade de um treinamento aprofundado. Conjuntamente, identificaram-se percepções diferentes dizendo que o SIE não melhora a satisfação dos usuários por estar

desatualizado e lento e por não fornecer diversas informações necessárias e deixar o usuário totalmente insatisfeito. Insatisfação confirmada na afirmação do usuário R8.

Não. Infelizmente, muitas vezes o trabalho é afetado por o SIE travar ou não conseguirmos nem abrir o sistema. Geralmente na época de maior utilização. Já ocorreram situações em que estávamos sem sistema no período de matrículas, por exemplo. Com isto, além de atrasarmos o trabalho, acabamos prejudicando os alunos.

Por último, a questão aberta **Sugestão de Melhoria** procura obter dos usuários, sugestões de melhoria para o SIE. A partir das respostas dos entrevistados, podem-se elencar as seguintes contribuições:

Ligadas ao SIE: Vários usuários sugeriram atualizações e, de acordo com as Normas Acadêmicas da UNIPAMPA e as demandas das Secretarias; Acrescentar outros tipos de relatórios; Emissão de documentos com certificação eletrônica; Alguns usuários sugeriram a adaptação do SIE à realidade da UNIPAMPA; Fornecer um maior número de relatórios e com rapidez; Acesso a informações indisponíveis.

Não ligadas ao SIE: Diversos servidores recomendaram melhoria na conexão para que o acesso e funcionamento do sistema sejam mais rápidos; Não trancar nos momentos que mais precisam do sistema; Mais capacitações para utilizar o SIE; Maior autonomia para os campi; Alguns servidores consideram a instabilidade da internet como a maior dificuldade para o acesso ao SIE.

A seguir apresenta-se o quadro demonstrando as categorias e variáveis analisadas conforme a percepção dos Chefes das Secretarias Acadêmicas da UNIPAMPA.

CATEGORIA:	VARIÁVEIS:	PERCEPÇÃO:
DESEMPENHO	RAPIDEZ	Rápido por ter um bom banco de dados, gerar relatórios, porém, lento devido a problemas de conexão e de internet e travas do sistema.
	UTILIDADE	É útil por armazenar dados, realizar pesquisas e emissões de relatórios, entretanto, às vezes de maneira dificultosa, necessitando de uma maior interligação entre os aplicativos, também poderia ter menos falhas, agilizando o trabalho.
	PRODUTIVIDADE	Interfere na produtividade, tanto de forma positiva através dos diversos relatórios, quanto de forma negativa quando está inoperante, trava, apresenta problemas com a conexão, o que reduz a produtividade e até inviabiliza as tarefas, principalmente em períodos de maior utilização, como lançamentos de matrículas, oferta de disciplinas pelos campi.
ESFORÇO PERCEBIDO	CAPACIDADE	Fácil tornar-se capaz de utilizá-lo por ser um sistema prático e de simples entendimento, no entanto, careceu de treinamentos e capacitações que informassem sobre como usar vários recursos que o sistema oferece.
	INTERAÇÃO	Após algum tempo de prática, pode ser considerada boa interação, todavia, seria melhor se o sistema fosse menos lento e os servidores tivessem mais informações sobre o SIE para as rotinas das Secretarias.
	APRENDIZADO	O aprendizado, com o tempo, foi sendo fácil, após as descobertas que iam surgindo de acordo com as necessidades, curiosidades e experimentações. Visto que treinamentos só aconteceram com dois servidores; um enquanto a PROGRAD estava na sua cidade; e o outro teve um treinamento na UFSM.
	FACILIDADE	É fácil de usar, após algum treino e, desde que a internet permita a qualidade do acesso, tornando o SIE eficiente.
ADEQUAÇÃO ENTRE	INFORMAÇÃO	A informação pode ser fácil de encontrar, todavia complicada até descobrir qual relatório correspondente e onde ele se encontra,

TAREFA E TECNOLOGIA		tornando-se difícil em função da falta de treinamento específico.
	DETALHAMENTO	Há detalhamento dos dados, contudo alguns detalhes são insuficientes. E, também, é necessário cruzar informações até chegar a resposta necessária.
	LOCALIZAÇÃO	A localização pode ser simples; demorada para abrir; ou ruim devido à lentidão na conexão e a dificuldade de encontrar as informações.
	ATUAIS	Informações atuais, entretanto havendo necessidade de mais atalhos para não ter de abrir outros aplicativos para obter um histórico, por exemplo. Por outro lado, não são atuais, por o SIE estar desatualizado e fora da realidade da instituição.
	EXATIDÃO	São exatas, tendo em vista o bom banco de dados, porém nem sempre. Além disso, é preciso adaptar os relatórios às necessidades, cruzar informações de vários relatórios para se chegar a uma resposta.
	CONFIABILIDADE	Confiável, uma vez que é abastecido pelos servidores, e estes devem “alimentá-lo” corretamente. No entanto, existe usuário que diz não saber a forma com que alguns relatórios calculam as informações.
	FACILIDADE	É fácil usar o SIE, principalmente após experimentação e curiosidade, embora, devido aos vários aplicativos, possa ser demorado o seu domínio.
	COMPREENSÃO	Pode ser fácil de compreender, com um pouco de conhecimento do dia-dia da Secretaria; ou não, pois há termos e formas de busca de informações que o usuário só desvenda com o tempo de uso, com a prática e com tentativas e erros.
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	NECESSIDADE	Atende às necessidades por armazenar informações possíveis de serem acessadas através de relatórios; atende em parte as necessidades e precisa se adequar à UNIPAMPA, e, não atende às necessidades, em função de ser lento e travar, acarretando retrabalho aos servidores.
	SERVIÇO	O SIE melhora o serviço dos usuários, quando não trava e, se a internet estiver funcionando bem, tendo em vista que o banco de dados é completo, embora muitos dos relatórios estejam inativos ou com problemas.
	SATISFAÇÃO	O SIE melhora a satisfação do usuário, uma vez que é o sistema utilizado, porém há a necessidade de um treinamento aprofundado. Também pode não melhorar a satisfação por ser desatualizado e lento, não fornecendo informações necessárias e deixando seus usuários insatisfeitos.
SUGESTÃO DE MELHORIA	LIGADAS AO SIE	Vários usuários sugeriram atualizações e, de acordo com as Normas Acadêmicas da UNIPAMPA e as demandas das Secretarias; Acrescentar outros tipos de relatórios; Emissão de documentos com certificação eletrônica; Alguns usuários sugeriram a adaptação do SIE à realidade da UNIPAMPA; Fornecer um maior número de relatórios e com rapidez; Acesso a informações indisponíveis.
	NÃO LIGADAS AO SIE	Diversos servidores recomendaram melhoria na conexão da internet para que o acesso e funcionamento do sistema sejam mais rápidos; Não travar nos momentos que mais precisam do sistema; Mais capacitações para utilizar o SIE; Maior autonomia para os campi; Alguns servidores consideram a instabilidade da internet como a maior dificuldade para o acesso ao SIE.

Quadro 1: Resumo dos Resultados
Fonte: Elaborado pela autora

Através das respostas dos usuários, foi possível observar que, na percepção do grupo, quanto à categoria Desempenho, o SIE cumpre com sua função, entretanto, melhorias na internet, proporcionando agilidade nos períodos de maior utilização, seriam de grande valia para a instituição. Já sobre a categoria, Esforço Percebido, através de suas variáveis, pode-se dizer que está de acordo com o seu papel, após algum tempo de prática, demonstrando estar carente de treinamentos e capacitações. Na categoria, Adequação Entre Tarefa e Tecnologia, as variáveis demonstram estarem de acordo, levando em consideração a necessidade de os relatórios estarem ativos, ágeis e adaptados às necessidades. Quanto à Satisfação do Usuário, fica claro nas respostas que os usuários estariam mais satisfeitos se o SIE estivesse atualizado, mais rápido, com seus relatórios ativos e travasse menos. E, por último, como sugestão de melhoria, alguns usuários sugeriram, dentre outras, melhorias diretamente relacionadas ao SIE, como atualizações de acordo com as Normas Acadêmicas da UNIPAMPA e as demandas das Secretarias, acrescentar outros tipos de relatórios, emissão de documentos com certificação eletrônica, adaptação do SIE à realidade da UNIPAMPA, fornecer um maior número de relatórios e com rapidez, acesso a informações indisponíveis, permitir que durante a Oferta de Disciplinas, a própria Secretaria tramite as disciplinas ofertadas e vincule o professor. E, outros Chefes de Secretarias sugeriram melhorias relacionadas à Gestão, compreendidas em: mais capacitações para utilizar o SIE, melhoramento na conexão da internet para que o acesso e funcionamento do sistema sejam mais rápidos, que o SIE não trave nos momentos de maior demanda, maior autonomia para os campi, mais estabilidade na internet, facilitando o acesso ao SIE.

Conforme exposto no presente estudo, Sistema de Informação também é composto por pessoas e procedimentos, tendo sido nesta pesquisa, representados pelos Chefes de Secretarias entrevistados, que demonstraram preocupação com o melhoramento do sistema, pois reconhecem que a não utilização de um sistema de informação afetaria consideravelmente seus trabalhos, de forma que as deficiências do sistema relatadas também prejudicam a rotina, causando demoras, retrabalhos e insatisfações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gestão Pública está buscando soluções, trazendo o usuário e o cidadão para o centro das atenções podendo contar com o suporte de inovações tecnológicas para a utilização de ferramentas capazes de melhorar o atendimento através da informática, redes e softwares. Não deixando de lado sua competência de atender o que está previsto na Lei, considerando as alterações advindas de uma sociedade que se modifica, porém sempre buscando atingir o bem comum da coletividade.

A partir do estudo realizado nos dez campi da Universidade Federal do Pampa, obteve-se a percepção acerca do Sistema Acadêmico utilizado pelos servidores, que puderam expressar seu ponto de vista em relação a esta ferramenta necessária e indispensável ao bom andamento das atividades diárias da comunidade acadêmica, contribuindo assim para a reflexão e a prática da Gestão. Onde, o importante desafio é despertar na instituição a conscientização de que o aprendizado adquirido pela prática de seus servidores, as percepções e as sugestões apresentadas possam vir a beneficiá-los, favorecendo a organização e enriquecendo a Gestão da Universidade, concretizando com isso, uma visão mais participativa da Gestão Pública.

Pode-se considerar, com base nas respostas das entrevistas, que apesar da maior parte dos entrevistados entender que o SIE é de fácil utilização e aprendizado após algum tempo, identificam e sugerem treinamentos e capacitações periódicas específicas para o Sistema Acadêmico, aos seus usuários.

Embora os Chefes das Secretarias tenham identificado que o SIE é essencial às rotinas da Secretaria Acadêmica, foi constatado que certos aspectos, como a maior interligação entre os aplicativos, travas e lentidão do sistema nos períodos de maior utilização do mesmo pelos campi existem e há a necessidade de aperfeiçoamento e atualização do sistema da Universidade.

As informações recolhidas evidenciam a relevância do tema, visto que os usuários do SIE dependem dessa ferramenta para o desempenho das atribuições da Secretaria Acadêmica, e conseqüentemente, através das sugestões podem conquistar melhores condições de trabalho e aprimorar a qualidade dos processos na instituição, por meio de um Sistema de Informação eficiente e eficaz para o desenvolvimento das atividades e oferecer resultados satisfatórios e ganhos ilimitados para a Gestão.

Como limitações ao estudo, pode-se considerar a distância entre os campi e a não disponibilidade de tempo dos entrevistados para a aplicação presencial da entrevista, fator este que talvez acrescentasse maiores detalhes e aprofundamentos aos resultados da pesquisa.

De acordo com a percepção geral dos entrevistados o maior entrave para a qualidade da execução dos serviços foi apontado nos momentos de maior demanda das atividades da Secretaria Acadêmica, como, por exemplo, nos períodos de Oferta de Disciplinas e Matrículas dos alunos, em todos os campi. Questão esta que se tornou relevante às considerações deste estudo e pode ser considerada sugestão para estudos futuros, visto que não se sabe a que se deve a lentidão ou as travas do sistema nesses períodos de maior utilização pelos usuários de todos os campi, ficando a dúvida entre problemas de rede ou ao próprio SIE.

Existem as sugestões de melhorias já mencionadas que são relacionadas diretamente ao SIE Acadêmico e, também outras sugestões que estão mais ligadas à questão de Gestão. Estas que foram apontadas e julgadas também importantes pelos Chefes de Secretarias podem ser detalhadas como: mais capacitações para utilizar o SIE, melhoramento na conexão da internet para que o acesso e funcionamento do sistema sejam mais rápidos, que o SIE não trave nos momentos que maior demanda, maior autonomia para os campi, mais estabilidade da internet, facilitando o acesso ao SIE, conjuntamente contribuem para a satisfação dos usuários. Fator que comprova a satisfação desses servidores não estar ligada somente ao SIE, mas também às questões relativas à Gestão da Universidade. A qual, de posse dos resultados expostos por seus Chefes de Secretarias Acadêmicas poderá proporcionar melhores condições de trabalho a seus servidores Técnico-Administrativos em Educação, impactando na melhoria dos serviços.

REFERÊNCIAS

AUDY, Jorge Luis Nicolás; ANDRADE, Gilberto Keller de, CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Modelos de Gestão em Organizações Públicas: teorias e tecnologias gerenciais para a análise e transformação organizacional**. Caxias do Sul, RS: Educ, 2011.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas Integrados de Gestão: E.R.P uma abordagem gerencial**. Curitiba: Ibplex, 2012.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração**: Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. [trad. Lucia Simonini.] 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DE SORDI, José Osvaldo. **Administração da Informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

ESPIRIDIANO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais**. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n6/16.pdf>> Acesso em: 02 nov. 2013.

FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. tradução Joice Elias Costa. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5º ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GORDON, Steven R.; GORDON, Judith R. **Sistemas de Informação**: uma abordagem gerencial. Tradução Oscar Rudy Kronmeyer Filho; revisão técnica Sandra Regina Holanda Mariano. – Reimpr. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

GOUVEIA, Giselle Campozana. **Avaliação da Satisfação dos usuários com o sistema de saúde brasileiro**. Recife, 2009. Disponível em: <<http://www.cpqam.fiocruz.br/bibpdf/2009gouveia-gc.pdf>>. Acesso em: 03 set. 2013.

HAIR JR, Joseph F. et al.. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. [tradução Lene Belon Ribeiro]. Porto Alegre: Bookman, 2005.

KANAANE, Roberto; FIEL-FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças. **Gestão Pública**: Planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação Gerenciais**: administrando a empresa digital. [Tradução Arlete Simille Marques; revisão técnica Érico Veras Marques, Belmiro João]. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LÖBLER, Mauri Leodir; SIQUEIRA, Nilson Amaury e VISENTINI, Monize Sâmara. **Validação de um Modelo Para Identificação de Fatores que Influenciam a Satisfação do Usuário de Sistemas de Informação de Uso Mandatário**. In: III ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO, Porto Alegre. EnADI, mai, 2011.

MALHOTRA, Naresh K.. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. [tradução Laura Bocco]. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

RIO GRANDE DO SUL, Secretaria da Fazenda. **Manual do Gestor Público**: um guia de orientação ao Gestor Público. 2. Ed. Porto Alegre: Companhia Rio-grandense de Artes Gráficas (CORAG), 2011.

ROBBINS, Stephen P. 1943. **Comportamento Organizacional**. [Tradução técnica Reynaldo Marcondes]. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SIQUEIRA, Nilson Amaury. **Validação de Instrumento Para Identificação de Variáveis que Influenciam a Satisfação do Usuário de Sistemas de Informação**. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais e Humanas) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2010.

TURBAN, Efraim et al.. **Tecnologia da informação para gestão**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

UNIPAMPA. **Projeto Institucional 2009**. Disponível em: <http://www.unipampa.edu.br/portal/arquivos/PROJETO_INSTITUCIONAL_16_AGO_2009.pdf> Acesso em: 01 ago. 2013.

_____. **SIE UNIPAMPA**. Disponível em: <<http://ntic.unipampa.edu.br/sie/sobre-o-sie/>>. Acesso em: 17 set. 2013.

_____. **Estatuto da UNIPAMPA 2011**. Disponível em: <<http://www.unipampa.edu.br/portal/universidade/403>>. Acesso em: 01 ago. 2013.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. **Pesquisa Qualitativa em Administração**. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

APÊNDICE A – Entrevista UNIPAMPA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
- Entrevista para avaliar a utilização do Sistema de
Informação para o Ensino (SIE) da UNIPAMPA



A PERCEPÇÃO DOS CHEFES DAS SECRETARIAS ACADÊMICAS DA UNIPAMPA QUANTO À SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA O ENSINO (SIE) ACADÊMICO.

Prezado(a) colega,

Sou aluna do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública – Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) e estou realizando uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), sob orientação da Prof^a. Kathiane Benedetti Corso, cujo objetivo é identificar a percepção dos usuários das Secretarias Acadêmicas dos 10 campi da UNIPAMPA quanto à satisfação com o Sistema de Informações para o Ensino (SIE) Acadêmico.

A sua participação envolve o preenchimento de uma entrevista. Essa participação no estudo é voluntária e anônima. Se você tiver qualquer pergunta em relação à pesquisa, por favor, me envie um e-mail para cleiabottino@unipampa.edu.br.

Desde já agradecemos sua contribuição ao estudo proposto.

Bloco I - Dados de identificação

1. Sexo: () Masculino () Feminino
2. Qual sua data de nascimento? Questão Obrigatória (DD/MM/AA)
3. Escolaridade: () Ensino Médio Completo (2º grau)
() Ensino Superior Incompleto
() Ensino Superior Completo
() Pós-Graduação Incompleto
() Pós-Graduação
() Mestrado Incompleto
() Mestrado
() Doutorado Incompleto
() Doutorado
4. Cargo: _____
5. Setor de atuação: _____
6. Há quanto tempo você trabalha na UNIPAMPA? _____
7. Há quanto tempo você utiliza tecnologias de informação (por exemplo: computadores)? _____
8. Há quanto tempo você utiliza o SIE?
9. Em um dia normal de trabalho, quanto tempo você gasta na utilização do SIE em suas tarefas?
() Menos de meia hora () entre meia e uma hora () entre uma e duas horas
() entre duas e três horas () mais de três horas
10. Com que frequência você utiliza o SIE nas suas tarefas?
() Menos de uma vez por mês () uma vez por mês () poucas vezes por mês
() poucas vezes por semana () uma vez por dia () várias vezes por dia

Bloco II – Esta seção aborda a sua relação com SIE.

Questões sobre a variável:

DESEMPENHO

11. Na sua percepção o SIE o auxilia a realizar as tarefas com maior **rapidez**? Por quê?
12. Na sua percepção o SIE é **útil** para as suas atividades profissionais? Por quê?
13. Na sua percepção o uso do SIE interfere na sua **produtividade** no trabalho? Por quê?

ESFORÇO PERCEBIDO

14. Para você foi fácil se tornar-se **capaz** de utilizar o SIE para realizar as tarefas? Por quê?
15. Como é a sua **interação** com o SIE?
16. Como foi para você o processo de **aprendizagem** para a utilização do SIE?
17. Como você considera o SIE quanto à **facilidade** de uso? Por quê?

ADEQUAÇÃO ENTRE TAREFA E TECNOLOGIA

18. No SIE, a **informação** é óbvia e fácil de encontrar? Por quê?
19. Os dados gerados pelo SIE possuem **detalhamento** para a execução das tarefas? Justifique.
20. Como é a **localização** das informações no SIE, quando há a necessidade de rapidez?
21. Você considera as informações do SIE **atuais** para o que necessita? Por quê?
22. Em relação à **exatidão** das informações, são exatas o suficiente para as suas finalidades? Por quê?
23. Como você considera os dados do SIE no que diz respeito à **confiabilidade**? Por quê?
24. Como foi até tornar-se capaz de usar o SIE quanto ao aspecto **facilidade**? Por quê?
25. Como as informações do SIE são apresentadas quanto à facilidade de **compreensão**? Por quê?

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

26. Na sua percepção, o SIE atende às suas **necessidades** como usuário? Por quê?
27. Na sua percepção, de que forma o SIE melhora o **serviço** do usuário? Por quê?
28. Do seu ponto de vista, o SIE melhora a **satisfação** do usuário? Justifique.
29. Você tem alguma **sugestão de melhoria** para o SIE? Qual (is)?