



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CAMPUS I – CAMPINA GRANDE**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – CCSA**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC**

**MARGHERITA DE CÁSSIA SILVA BANDEIRA DA ROCHA**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O PROCESSO  
LOGÍSTICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UEPB – (CAMPUS I).**

**CAMPINA GRANDE**

**2019**

**MARGHERITA DE CÁSSIA SILVA BANDEIRA DA ROCHA**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O PROCESSO  
LOGÍSTICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UEPB – (CAMPUS I).**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Administração.

**Área de concentração:** Logística

**Orientador:** Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2019**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

R672i Rocha, Margherita de Cassia Silva Bandeira da.

A importância da tecnologia da informação para o processo logístico do curso de administração da UEPB - (CAMPUS I) [manuscrito] / Margherita de Cassia Silva Bandeira da Rocha. - 2019.

17 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2019.

"Orientação : Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Processos logísticos. 2. Sistema de informação. 3. Curso de Administração. 4. UEPB. I. Título

21. ed. CDD 658.5

**MARGHERITA DE CÁSSIA SILVA BANDEIRA DA ROCHA**

Nota: 10,0 (Dz)

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O PROCESSO  
LOGÍSTICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UEPB – (CAMPUS I).**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências  
Sociais Aplicadas, como requisito parcial para obtenção  
de grau de Bacharel em Administração.

Aprovada em: 25/11/2019

**BANCA EXAMINADORA**

Viviane Barreto Motta Nogueira

**Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira. (Orientadora)**  
**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**

Débora Prazeres Balbino

**Profa. Me. Débora Prazeres Balbino. (Examinadora)**  
**Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)**

Lucinei Cavalcanti

**Prof. Me. Lucinei Cavalcanti. (Examinador)**  
**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**

**CAMPINA GRANDE – PB**

## **DEDICATÓRIA**

À Deus, “Autor e Princípio de todas as coisas”.

À minha família: minha Mãe, Socorro, meu Pai, Ruy, meu Irmão, Enzo e minha Tia Lourdinha, por todo amor, apoio e incentivo.

Ao amor da minha vida, meu namorado, Iuri Carneiro, por todo carinho, companheirismo e apoio.

Aos meus amigos, pela companhia ao longo do curso.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, pelo Seu infinito amor, cuidado e ajuda. Sem Ele, eu nada seria.

À minha família: minha Mãe, Socorro, meu Pai, Ruy, meu Irmão, Enzo e minha Tia Lourdinha, por todo amor incondicional, incentivo e apoio.

Ao meu namorado, Iuri Carneiro, por todo amor e carinho e por estar ao meu lado, me apoiando em todos os momentos.

Agradeço a minha Orientadora, Professora Viviane Barreto Motta Nogueira, pelo imenso cuidado, orientação e amparo para que este trabalho fosse realizado, bem como a Professora Débora Prazeres Balbino e ao Professor Lucinei Cavalcanti, que gentilmente aceitaram participar da Banca Examinadora do mesmo.

Agradeço também a todos os meus amigos, em especial, meus colegas de curso, Alana Raquel, Camila Rayssa, Fidelia Ximenes, Luan Pierre, Magnólia Simone, Núbia Maria, Renaly Eduardo e Ronaldo Hélio, que tornaram minha jornada acadêmica ainda mais especial.

Por fim, agradeço a todos os professores, com quem pude conviver e receber tantos conhecimentos fundamentais para meu desenvolvimento pessoal, acadêmico e profissional.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>7</b>
2.1 LOGÍSTICA: DO SURGIMENTO AOS DIAS ATUAIS.....	8
2.2 LOGÍSTICA NO SETOR PÚBLICO.....	9
2.3 GESTÃO LOGÍSTICA VIA TI.....	10
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>11</b>
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>11</b>
4.1 BLOCO I: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES.....	11
4.2 BLOCO II: ANÁLISE DAS RESPOSTAS DAS QUESTÕES FECHADAS.....	12
4.2.1 DIMENSÃO 1 – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA UEPB.....	12
4.2.2 DIMENSÃO 2 – MOROSIDADE NOS PROCESSOS.....	12
4.2.3 DIMENSÃO 3 – SISTEMA DE INFORMAÇÃO E BIBLIOTECA.....	13
4.2.4 DIMENSÃO 4 – RAPIDEZ NA RETIRADA DE DOCUMENTOS.....	14
4.3. BLOCO III: ANÁLISE DAS RESPOSTAS DA QUESTÃO ABERTA.....	14
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>16</b>

## **A Importância da Tecnologia da Informação para o Processo Logístico do Curso de Administração da UEPB - (Campus I).**

Margherita de Cássia Silva Bandeira da Rocha.  
Viviane Barreto Motta Nogueira.

### **RESUMO**

Nos dias atuais, a Logística passou a ocupar um lugar muito importante nas empresas e organizações públicas, uma vez que, quanto mais organizada e evoluída for a Logística de uma organização, mais ela conseguirá satisfazer as expectativas dos consumidores/cidadãos, bem como, diminuir os seus custos e aumentar os seus resultados. O objetivo desta pesquisa foi analisar a percepção dos discentes do curso de Administração da UEPB com relação à Tecnologia da Informação e à logística dos processos requeridos pelos mesmos. Foi uma pesquisa quantitativa/qualitativa, aplicada, exploratória e de campo. O universo foi o alunado noturno do curso de Administração da UEPB (226 estudantes), sendo escolhidos 40, que formaram uma amostra de 17,7%. O instrumento utilizado foi um questionário contendo 4 questões fechadas e uma aberta. Ao final da pesquisa, concluiu-se que, de maneira geral, os respondentes concordam que o Sistema de Informação da UEPB facilita os processos logísticos do curso de Administração, mas que o mesmo ainda necessita de melhorias.

**Palavras-Chave:** Processos logísticos. Sistema de Informação. Curso de Administração. UEPB.

### **ABSTRACT**

Nowadays, Logistics has come to occupy a very important place in companies and public organizations, since the more organized and evolved the Logistics of an organization, the more it will be able to meet the expectations of consumers / citizens, as well as decrease your costs and increase your results. The objective of this research was to analyze the perception of the students of the Administration course of UEPB regarding the Information Technology and the logistics of the processes required by them. It was a quantitative / qualitative, applied, exploratory and field research. The universe was the night student of the Administration School of UEPB (226 students), and 40 were chosen, which formed a sample of 17.7%. The instrument used was a questionnaire containing 4 closed and one open questions. At the end of the survey, it was concluded that respondents generally agreed that the UEPB Information System facilitates the logistical processes of the Business Administration course, but that it still needs improvement.

**Keywords:** Logistic processes. Information system. Administration course. UEPB.

## **1. INTRODUÇÃO**

Com a globalização e o avanço da tecnologia, o mundo vem sofrendo constantes transformações, que acabam afetando as organizações, no que diz respeito a maneira como executam seus processos e atividades.

A tecnologia sempre foi muito importante para os avanços ocorridos na sociedade. Nos dias atuais, porém, ela se tornou fundamental, de modo que, praticamente tudo que fazemos depende dela.

Com relação às empresas, a tecnologia que utilizam será um dos principais pontos que definirão o seu sucesso, uma vez que, quanto mais moderna for a tecnologia utilizada, maior será a produção, melhores serão os processos, fazendo assim com que haja uma maior rapidez, maior exatidão e redução de custos.

“Nota-se que a Internet já exercita papel como local de apresentação pública das organizações, proporcionando criar imagens, comunicar valores, possibilitar acesso a informações e apresentar produtos e serviços” (BALARINE, 2002, p. 4). Percebe-se, a partir dessa afirmação, o quanto a Internet colabora para o sucesso organizacional.

No setor logístico, a tecnologia tem tornado os processos mais rápidos, através de um melhor gerenciamento dos mesmos. (DIAS, 2017). Antigamente era muito mais complicado realizar uma logística eficiente nas empresas. Hoje em dia, através da Internet, tudo passou a ser mais rápido e preciso. Surgiram vários tipos de sistemas que foram desenvolvidos com o objetivo de auxiliar os processos necessários. (NOGUEIRA, 2018).

Diante do exposto, fica muito evidente que, a tecnologia constitui uma das principais ferramentas para o bom andamento de uma organização, bem como para o seu fortalecimento e competitividade no mercado.

Percebe-se, claramente, que nos dias atuais, a Logística passou a ocupar um lugar muito importante nas empresas e organizações públicas, uma vez que, quanto mais sistematizada e evoluída for a Logística de uma organização, mais ela conseguirá satisfazer as expectativas dos consumidores/cidadãos, bem como, diminuir os seus custos. Conseqüentemente, isso irá gerar um processo de crescimento e fortalecimento de sua imagem no mercado, o que a tornará, sem dúvida alguma, muito mais competitiva e eficaz.

Quando a empresa se preocupa e investe no setor logístico, ela só tem a ganhar, uma vez que, “dessa forma, as vantagens competitivas ficam mais evidentes, e obtêm-se significativos aperfeiçoamentos no desempenho dos processos e das equipes de trabalho” (RIBEIRO, 2005, p. 27). O investimento em Tecnologia da Informação fará com que a organização execute com muito mais eficiência os processos logísticos e isso será de grande importância para o seu bom funcionamento.

Para DIAS, (2016, p. 331): “O grande objetivo de um sistema de informação e controle do processo logístico é coletar, manter e processar dados dentro da empresa para tomada de decisões, abrangendo desde o nível estratégico até o operacional”.

Dentro desse contexto, o presente trabalho levanta a seguinte questão: como a Tecnologia da Informação pode contribuir com a Logística do Curso de Administração da UEPB? Dessa forma, a pesquisa tem por objetivo, analisar a percepção dos discentes do curso de Administração da UEPB com relação à Tecnologia da Informação e à logística dos processos requeridos pelos mesmos.

O estudo é relevante, pois através dele, será possível demonstrar como a Tecnologia da Informação pode colaborar com o melhoramento logístico de uma organização.

O trabalho está organizado da seguinte forma: Fundamentação Teórica, onde serão apresentados conceitos e autores que discorrem sobre o tema estudado e a área da pesquisa. Procedimentos Metodológicos, onde serão abordados o universo, amostra e forma de análise dos dados. Análise e discussão dos resultados, onde serão demonstrados através de gráficos e análises, os resultados que a pesquisa conseguiu obter. Considerações Finais e Referências.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A seguir, serão apresentados aspectos importantes sobre a Logística, desde o seu surgimento até os dias atuais, analisando as mudanças sofridas e demonstrando a importância da mesma para as organizações.

## 2.1. Logística: do surgimento aos dias atuais

A Logística existe desde os tempos mais antigos, quando os primeiros seres humanos buscavam meios para adquirir e transportar alimentos e materiais que necessitavam para viver. Ou seja, ela sempre foi muito presente e importante na vida dos indivíduos.

Com o passar do tempo, o mundo foi se desenvolvendo e a nomenclatura foi sendo alterada de acordo com as mudanças sofridas. (DIAS, 2016).

A Logística foi se tornando cada vez mais necessária e com isso, passou a fazer parte do dia a dia das pessoas, embora não houvesse ainda, um conceito definido para ela. Estava longe de ser o que é hoje. Com o passar do tempo e a evolução da sociedade, surgiu o conceito de Logística. Para NOVAES, (2015, p. 53-54):

Na sua origem, o conceito de Logística estava essencialmente ligado às operações militares. Ao decidir avançar suas tropas seguindo uma determinada estratégia militar, os generais precisavam ter, sob suas ordens, uma equipe que providenciasse o deslocamento, na hora certa, de munição, víveres, equipamentos e socorro médico para o campo de batalha.

Basicamente, isso também acontecia nas empresas, que deveriam traçar estratégias, providenciar matéria-prima, mão-de-obra capacitada, otimização de tempo e gastos, para entregarem seus produtos aos consumidores da melhor forma possível.

Durante muito tempo, as organizações não deram muita atenção a Logística, e a viam apenas como algo necessário, um apoio para a empresa, porém ignoravam o tamanho de sua importância.

Antigamente os processos logísticos aconteciam de maneira lenta, enfrentando dificuldades como: faltas no fluxo de informações, falta de pesquisas e de conhecimento nessa área, carência de profissionais especializados, entre outros problemas.

Conforme as mudanças e evoluções que o mundo foi passando, a Logística foi se desenvolvendo, foi sendo mais valorizada e se tornou um setor fundamental dentro das organizações.

Nos dias atuais, é fundamental que se estude sobre Logística, uma vez que, é uma função extremamente importante e necessária para uma empresa.

“O nome logística tem como origem o termo grego *logos*, que significa razão, racionalidade, e também *logistiki*, que significa também administração financeira” (DIAS, 2016, p. 05).

Percebe-se claramente que, a Logística merece uma atenção especial e um estudo detalhado, tanto por parte dos profissionais que já atuam na área, para terem maiores condições e conhecimentos novos para aplicarem nas organizações, como por parte daqueles que se preparam, com o intuito de também atuarem nesse ramo, para que sejam profissionais responsáveis e que possuam capacidade para lidar com os desafios da logística empresarial e pública.

Também é importante lembrar que, todas as empresas têm necessidade dos serviços de pessoas especialistas em Logística, e quem se dedica a se aperfeiçoar nessa área, possui maiores chances de alcançar uma contratação (BALLOU, 1995).

Conforme o tempo foi passando e a tecnologia foi evoluindo, a Logística foi sofrendo muitas transformações até chegar ao que conhecemos hoje.

A Tecnologia da Informação teve um papel crucial na evolução da Logística, uma vez que, possibilitou maior rapidez nos processos e maior exatidão nas informações, através de sistemas que auxiliam as empresas no controle logístico.

Os produtos/serviços disponíveis hoje no mercado são muito mais dinâmicos, tecnológicos e possuem uma enorme variedade. (NOVAES, 2015). Justamente por isso, a Logística eficiente tornou-se fundamental para que as organizações possam satisfazer da

melhor maneira possível, as necessidades dos consumidores/cidadãos e grande parte dessa eficiência é adquirida através da tecnologia moderna.

Dessa forma, percebe-se o quanto a Logística evoluiu e se fez mais necessária, uma vez que, “nos últimos anos, a globalização colocou a logística em um novo patamar” (DIAS, 2016, p.01).

A Logística sempre foi muito importante para as organizações, no entanto, atualmente, ela é fundamental e grande parte do progresso da empresa depende dessa área.

Um dos principais objetivos que a Logística empresarial e pública possui é oferecer ao cliente/cidadão um ótimo fluxo de produtos e serviços (BALLOU, 1993). Diante disso, percebe-se que, a organização para ter maior eficácia e competitividade no mercado, necessita implementar uma Logística de qualidade.

Os clientes estão cada vez mais exigentes, buscam por produtos que cheguem rápido às suas mãos, a um baixo custo e com alto padrão de qualidade. Para que isso ocorra, a empresa deve investir e ter um grande cuidado em sua Logística.

“Atualmente a Logística Empresarial está associada diretamente ao fato de uma organização relacionar-se com o cliente interagindo de forma eficiente com a cadeia produtiva para conquistar o objetivo final – estar competitivamente atuando no mercado” (MONTEIRO; BEZERRA, 2003, p. 2). Para isso, é necessário grande dedicação por parte da organização, que ao alcançar uma Logística eficaz ganhará maior destaque no mercado.

Com uma Logística organizada, a empresa deixará os clientes muito mais satisfeitos. Com isso, terá um maior crescimento e condições de expandir os negócios, se tornando mais forte e competitiva. Por outro lado, as organizações públicas têm procurado adotar o aperfeiçoamento dos seus processos logísticos, a fim de prestar seus serviços de maneira eficiente e eficaz junto aos cidadãos/usuários.

## **2.2. Logística no Setor Público**

A Logística desempenha um papel muito importante no Setor Público, uma vez que, da mesma forma que uma empresa privada busca oferecer um serviço de qualidade para os seus clientes, uma organização pública visa fazer o mesmo, porém, sem esperar retorno financeiro.

As pessoas que utilizam o serviço público também esperam que esse serviço seja prestado de forma ágil, econômica e satisfatória e isso depende de uma Logística bem organizada pelo gestor público (MONTEIRO, 2010).

É importante que, cada vez mais as organizações públicas se preocupem em oferecer uma Logística de qualidade para os indivíduos que delas necessitam, proporcionando a estes, um melhor atendimento de suas expectativas e desejos, colaborando assim, para que o Setor Público esteja em igualdade com o privado.

De acordo com NAVES, (2014, p. 01):

É necessário repensar, trazer a lógica da iniciativa privada – fazer mais e melhor com menos – para o setor público, sempre tendo como premissas inafastáveis a valorização do servidor público e a melhoria continuada do serviço entregue a população.

Fica evidente que, quanto mais organizados, bem administrados e aperfeiçoados forem os processos logísticos das organizações públicas, mais fortes, produtivas e eficazes elas se tornarão (OLIVEIRA, 2013). Isso beneficiará os usuários dos seus serviços e dará uma melhor imagem para as empresas públicas.

A Logística sempre foi muito importante para os consumidores, porém, nos dias atuais, ela se tornou fundamental e imprescindível, para o atendimento dos cidadãos que utilizam os serviços públicos.

No mundo que vivemos, globalizado e tecnológico, as pessoas querem ter as suas necessidades atendidas o mais rápido possível, a um baixo custo, da melhor maneira e com resultados eficazes.

“A informação com rapidez e precisão é crucial para o bom desempenho dos processos logísticos e deve ser a base sólida na qual os gestores analisam e estruturam suas decisões” (NOGUEIRA, 2018, p. 148). Percebe-se, então, o quanto a rapidez é importante para que a Logística seja bem estruturada.

Os consumidores/usuários irão optar por empresas que possibilitem um atendimento rápido e preciso dos seus desejos e expectativas. Uma organização com uma Logística capaz de fazer isso de forma eficaz irá favorecer a si mesma, pois ganhará força e competitividade no mercado e favorecerá seus clientes/cidadãos, que terão aquilo que esperam, no momento que esperam e da maneira que esperam.

Para que tudo isso ocorra, a empresa, pública ou privada, deve estudar o processo logístico de forma completa, de modo a organizar todos os fatores presentes e assim, obter melhor distribuição, menor custo e maiores resultados (DIAS, 2016).

Para que essas vantagens possam acontecer de forma efetiva, a Tecnologia da Informação tem um papel fundamental, fazendo com que os processos logísticos ocorram de maneira mais rápida e precisa, satisfazendo assim, as expectativas dos usuários.

### **2.3. Gestão Logística via TI**

A Tecnologia da Informação possibilitou uma grande revolução na Logística, uma vez que, deixou todos os processos muito mais rápidos e precisos.

Para um uso responsável da Tecnologia da Informação é importante que seja feito um estudo dos processos logísticos, com o intuito de escolher as melhores práticas para cada organização (NOGUEIRA, 2018).

Feito isso, a empresa irá implantar o sistema escolhido, sabendo que isso demandará tempo, gastos e treinamento com os funcionários (DIAS, 2016).

Após esse período de adaptação ao novo sistema, a organização terá seus processos logísticos executados de forma muito mais simples, rápida, precisa e eficaz, o que irá gerar crescimento e desenvolvimento da mesma.

Um bom sistema de controle e informação tem uma grande importância na gestão logística (DIAS, 2017). Ele faz com que as decisões sejam tomadas de forma mais tranquila e segura, proporcionando à empresa, a possibilidade de um melhor atendimento aos clientes/cidadãos.

Trazendo isso para o Setor Público, percebe-se que, a Tecnologia da Informação oferece condições mais favoráveis para que o gestor público possa cumprir suas obrigações com maior responsabilidade e melhores resultados (MONTEIRO, 2010).

Com a ajuda da Tecnologia da Informação, os processos logísticos das empresas públicas se tornam mais práticos e eficientes, o que faz com que seus usuários tenham um atendimento de melhor qualidade.

Nos dias atuais é praticamente impossível que uma organização se mantenha, sem o apoio da tecnologia, principalmente no que diz respeito aos processos logísticos, uma vez que, os sistemas disponíveis no mercado auxiliam de maneira efetiva no controle e fluxo de informações, estabelecendo uma comunicação muito mais rápida e eficaz entre a empresa, fornecedores, distribuidores e clientes/cidadãos, gerando assim, um atendimento satisfatório e de boa qualidade.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste trabalho é analisar a percepção dos discentes do curso de Administração da UEPB com relação à Tecnologia da Informação e à logística dos processos requeridos pelos mesmos e, para a sua elaboração, foi necessário definir estratégias de pesquisa, conforme segue:

Quanto à abordagem, essa pesquisa é quantitativa e qualitativa, pois, mescla elementos numéricos e análise de conteúdo (DENDASCK, 2019).

Quanto à natureza, essa pesquisa é aplicada, uma vez que, pretende formar conhecimentos que irão ajudar no entendimento prático do tema em questão. (CÓRDOVA; SILVEIRA, 2009).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é exploratória, pois procura obter maior clareza do problema e um melhor entendimento do mesmo. (GIL, 2007).

Quanto aos procedimentos, é uma pesquisa de campo, tendo em vista que, além da pesquisa bibliográfica, foram aplicados questionários, o que possibilitou uma maior fecundidade do estudo. (FONSECA, 2002).

A pesquisa foi realizada na Universidade Estadual da Paraíba UEPB – (Campus I), com os alunos do curso de Administração. A Instituição foi criada em 1966 como Fundação Regional do Nordeste e estadualizada em 1987, se transformando em Universidade Estadual da Paraíba. A UEPB possui oito campi, distribuídos entre as cidades de Campina Grande (sede), Lagoa Seca, Guarabira, Catolé do Rocha, João Pessoa, Monteiro, Patos e Araruna e oferece 52 cursos de graduação, sendo 28 de licenciatura e 24 de bacharelado.

Como universo do presente estudo, foram escolhidos 226 alunos do Curso de Administração do turno noturno, regularmente matriculados. Destes 226, retirou-se, por acessibilidade, de acordo com a conveniência da pesquisadora, uma amostra de 40 alunos, de diversos períodos, correspondendo a 17,7% do universo de pesquisa.

A coleta de dados ocorreu no dia 29 de Outubro de 2019 e foi feita através de um questionário elaborado e aplicado pela pesquisadora.

As variáveis consideradas para a avaliação do perfil dos respondentes foram: gênero, faixa etária e período do curso. As dimensões consideradas para o atendimento do objetivo da pesquisa foram: avaliação do Sistema de Informação da UEPB, morosidade nos processos, Sistema de Informação e Biblioteca, rapidez na retirada de documentos, além de uma questão aberta, que proporcionou uma análise da visão geral dos alunos sobre o Sistema de Informação da UEPB.

A análise dos dados se deu através da estatística descritiva, com números inteiros e percentuais, para as questões fechadas e análise de conteúdo para a questão aberta.

### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

#### 4.1. Bloco I: Caracterização dos respondentes

Quadro I. Caracterização dos respondentes

Gênero	Período	Faixa Etária
Feminino: 25.	Entre o 2º e o 8º.	Entre 18 e 54 anos.
Masculino: 15.		

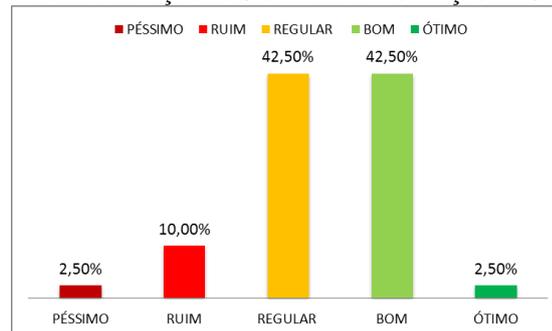
Fonte: Pesquisa Direta (2019)

Dos 40 respondentes, 25 são do gênero feminino, o que representa 62,5% da amostra e 15 são do gênero masculino, representando 37,5% da amostra. Estão divididos do 2º ao 8º período do curso e apresentam idades entre 18 e 54 anos, com maior destaque para a faixa etária entre 20 e 30 anos.

## 4.2. Bloco II: Análise das respostas das questões fechadas

### 4.2.1. Dimensão 1 – Avaliação do Sistema de Informação da UEPB

Gráfico I: Avaliação do Sistema de Informação da UEPB



Fonte: Pesquisa Direta (2019)

De acordo com o gráfico I, observa-se que 2,5% dos respondentes avaliam o Sistema de Informação da UEPB como péssimo, 10% como ruim, 42,5% como regular, 42,5% como bom e 2,5% como ótimo.

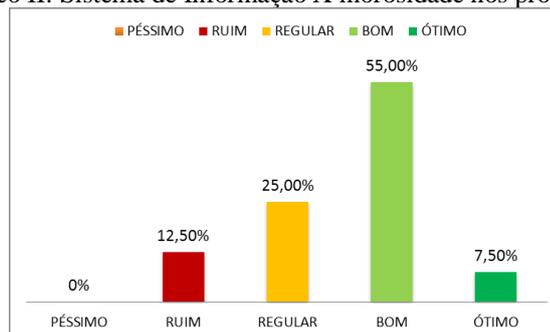
Com base nas informações obtidas, percebeu-se um empate entre os que consideram o Sistema de Informação péssimo e os que o consideram ótimo e um outro empate entre os que consideram o Sistema de Informação regular e os que o consideram bom. Também existe uma porcentagem dos pesquisados que avaliam o Sistema de Informação como sendo ruim.

Para DIAS (2017), é muito importante que o Sistema de Informação seja bem estudado e organizado, uma vez que, só assim, poderá proporcionar melhores resultados aos processos logísticos de uma organização e os dados obtidos na análise da questão confirmam esta ideia, demonstrando que, quando a empresa melhora sua Logística, conseqüentemente, melhora a qualidade dos serviços prestados e aumenta a satisfação dos usuários.

Diante do exposto, é possível perceber que a maior parte dos alunos (85%) considera o Sistema de Informação da UEPB regular ou bom. Através disso, nota-se que ele auxilia os estudantes, porém, não atende de forma satisfatória as expectativas dos mesmos.

### 4.2.2. Dimensão 2 – Morosidade nos processos

Gráfico II: Sistema de Informação X morosidade nos processos



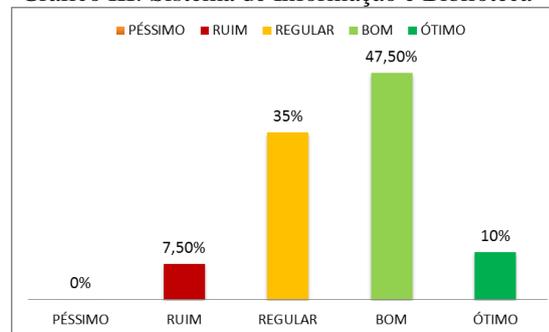
Fonte: Pesquisa Direta (2019)

De acordo com o gráfico II, verifica-se que nenhum dos estudantes considera péssimo o modo como o Sistema de Informação da UEPB diminuiu a morosidade nos processos inerentes ao curso. Observa-se que, 12,5% consideram ruim, 25% consideram regular, 55% consideram bom e 7,5% consideram ótimo.

Antes que a Tecnologia da Informação fosse inserida na Logística, o gerenciamento dos processos ocorria de maneira lenta, trabalhosa, cansativa e muito suscetível a erros, como afirma NOGUEIRA, 2018. Por isso, é de suma importância que o Sistema de Informação seja capaz de acelerar e aperfeiçoar os processos logísticos de uma organização. Neste caso, pode-se perceber que os processos de matrícula, ajustes de matrícula, visualização de notas e registros de aulas, fundamentais e indispensáveis para o bom andamento do curso de Administração, estão acontecendo de forma satisfatória, de acordo com a maioria (62,5%) dos respondentes.

#### 4.2.3. Dimensão 3 – Sistema de Informação e Biblioteca

Gráfico III: Sistema de Informação e Biblioteca



Fonte: Pesquisa Direta (2019)

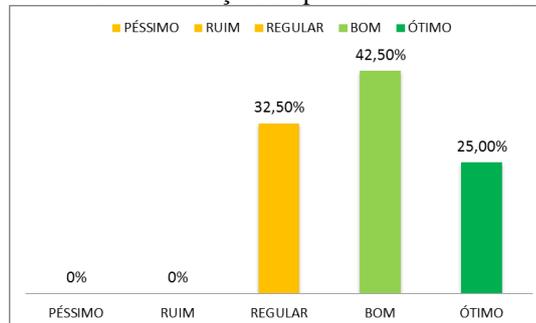
De acordo com o gráfico III, observa-se que nenhum dos estudantes considera péssimo o modo como o Sistema de Informação da UEPB facilita o processo de retirada de livros e renovação do prazo de entrega. Nota-se que, 7,5% consideram ruim, 35% consideram regular, 47,5% consideram bom e 10% consideram ótimo.

Em uma Universidade, a biblioteca é um setor de grande relevância para os alunos, uma vez que, disponibiliza todo um acervo de livros e materiais que são capazes de proporcionar grande auxílio nas atividades acadêmicas. Dessa forma, segundo DIAS (2016, p.330), “o sistema logístico de controle e informação é uma peça fundamental no processo logístico, desempenhando um conjunto de funções necessárias para uma boa gestão.” O Sistema de Informação deve colaborar para que os alunos tenham maior comodidade e rapidez na hora que necessitarem de livros ou algum outro material.

Diante das informações obtidas na pesquisa, observou-se que, a maioria (57,5%) dos respondentes, consideraram como bom e ótimo o modo como o Sistema de Informação da UEPB facilita o processo de retirada de livros e renovação dos prazos de entrega, ao passo que ninguém considera péssimo. Isso demonstra que, de maneira geral os alunos concordam que o Sistema de Informação ajudou a melhorar a qualidade dos processos logísticos relacionados a biblioteca.

#### 4.2.4. Dimensão 4 – Rapidez na retirada de documentos

Gráfico IV: Sistema de Informação e rapidez na retirada de documentos



Fonte: Pesquisa Direta (2019)

De acordo com o gráfico IV, verifica-se que, nenhum dos alunos considera péssimo ou ruim o modo como o Sistema de Informação proporcionou maior rapidez na retirada de documentos. Observa-se que, 32,5% consideram regular, 42,5% consideram bom e 25% consideram ótimo.

A aquisição de documentos como RDM, Histórico e Declarações é fundamental na vida acadêmica. Por isso, é de suma importância que os processos logísticos referentes a eles, sejam bem estruturados, uma vez que, um dos grandes objetivos que a Logística apresenta é entregar aos usuários um ótimo fluxo de serviços e informações (BALLOU, 1993).

Através das informações obtidas nessa pesquisa, percebeu-se que, grande parte (67,5%) dos estudantes do curso de Administração considera como bom e ótimo o modo como o Sistema de Informação da UEPB, proporcionou maior rapidez ao processo de retirada de documentos, ao mesmo tempo que uma parcela significativa (32,5%) o considerou regular. Diante disso, é possível afirmar que, os alunos se mostram bastante satisfeitos com a Tecnologia da Informação e o processo logístico e de modo geral, concordam que o Sistema de Informação realmente fez com que os documentos fossem retirados de maneira mais rápida.

#### 4.3. Bloco III: Análise das respostas da questão aberta – Visão geral dos alunos sobre o Sistema de Informação da UEPB

Analisando-se a percepção dos alunos quanto ao Sistema de Informação da UEPB e o processo logístico do curso de Administração, observou-se que as palavras que mais se repetiram foram as seguintes: facilidade, rapidez e necessidade de melhorias.

Segundo DIAS (2016, p. 330), “um sistema de informação bem planejado e bem implantado é um grande fator de sucesso para o funcionamento e operacionalidade logística. Esse sistema vai permitir que se tenha toda a visão do processo logístico da empresa”. Em uma instituição acadêmica, isso é muito importante, uma vez que o Sistema de Informação deve ser capaz de atender de forma satisfatória às necessidades dos estudantes, facilitando o tráfego de informações, trazendo rapidez, diminuindo filas e proporcionando melhores condições de ensino e aprendizagem.

Constatou-se ainda que, de maneira geral, os respondentes concordam que o Sistema de Informação da UEPB facilita e agiliza os processos logísticos inerentes ao curso de

Administração, mas que ainda necessita de melhorias para que possa atender de maneira satisfatória as expectativas dos mesmos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo, analisar a percepção dos discentes do curso de Administração da UEPB com relação à Tecnologia da Informação e à logística dos processos requeridos pelos mesmos.

Na dimensão I – Avaliação do Sistema de Informação da UEPB, verificou-se que, a maior parte dos respondentes (85%), considera o Sistema de Informação da UEPB como regular ou bom. Com base nessas informações, é possível perceber que a maioria dos alunos aprova o Sistema de Informação da UEPB, o que indica que ele auxilia os estudantes, porém, não atende de forma satisfatória às expectativas dos mesmos.

Na dimensão 2 – Morosidade nos processos, observou-se que, 62,5% dos estudantes consideraram como bom ou ótimo o modo como o Sistema de Informação da UEPB diminuiu a morosidade nos processos inerentes ao curso, o que mostra que os mesmos estão acontecendo de forma satisfatória.

Na dimensão 3 – Sistema de Informação e Biblioteca, verificou-se que, 57,5% dos alunos consideraram como bom ou ótimo o modo como o Sistema de Informação da UEPB facilitou o processo de retirada de livros e renovação dos prazos de entrega. Isso demonstra que, de maneira geral, os estudantes concordam que o Sistema de Informação ajudou a melhorar a qualidade dos processos logísticos relacionados à biblioteca.

Na dimensão 4 – Rapidez na retirada de documentos, observou-se que, 67,5% dos discentes consideraram como bom ou ótimo o modo como o Sistema de Informação da UEPB proporcionou maior rapidez na retirada de documentos. Isso indica que, os alunos se mostram bastante satisfeitos com a Tecnologia da Informação adotada pela Universidade e o processo logístico e de modo geral, concordam que o Sistema de Informação realmente fez com que os documentos fossem retirados de maneira mais rápida.

Com relação à questão aberta sobre a visão geral dos alunos sobre o Sistema de Informação da UEPB, verificou-se que, facilidade, rapidez e necessidade de melhorias foram as palavras que mais se repetiram, demonstrando que, de maneira geral, os estudantes têm uma boa visão do Sistema, mas acreditam que o mesmo possa ser melhorado.

De acordo com as informações obtidas através dos respondentes, depreende-se que, o Sistema de Informação da UEPB proporcionou maior rapidez, facilidade e exatidão aos processos logísticos inerentes ao curso de Administração, mas que apesar disso, o mesmo ainda necessita de melhorias para que possa atender às expectativas dos estudantes.

Para o futuro, sugere-se a aplicação da mesma pesquisa com os alunos do curso de Administração da UEPB do turno da manhã, para que possa ser realizado um estudo comparativo sobre como o Sistema de Informação é visto pelos alunos do turno noturno e pelos alunos do turno matutino.

## REFERÊNCIAS

- BALARINE, Oscar Fernando Osorio. **Tecnologia da Informação como Vantagem Competitiva**. In: RAE eletrônica. São Paulo, Volume 1, Número 1, jan-jun/2002.
- BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 2016.
- BEZERRA, Luiz Batista; MONTEIRO, Aluisio. **Vantagem Competitiva em Logística Empresarial Baseada em Tecnologia da Informação**. Disponível em: <bah.com.br/artigo-vantagem-competitiva-em-logistica-empresarial-baseada-em-ti-doc-a72488.html>. Acesso em: 06 Set. 2019.
- Cursos de Graduação**. Disponível em: <http://proreitorias.uepb.edu.br/prograd/cursos-de-graduacao/>. Acesso em: 05 Nov. 2019.
- DENDASCK, Carla. **O que é Pesquisa Quanti Quali?**. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/blog/pesquisa/quanti-quali>. Acesso em: 09 Nov. 2019.
- DIAS, Marco Aurélio P. **Logística, transporte e infraestrutura**: armazenagem, operador logístico, gestão via TI, multimodal. São Paulo: Atlas, 2016.
- DIAS, Marco Aurélio P. **Introdução à logística**: fundamentos, práticas e integração. São Paulo: Atlas, 2017.
- FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.
- GIL, A.C. **Métodos e Técnicas da Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

**Histórico.** Disponível em: <<http://www.uepb.edu.br/a-uepb/historico/>>. Acesso em: 05 Nov. 2019.

MONTEIRO, José. **Logística aplicada à organização pública.** Disponível em: <[administradores.com.br/artigos/logística-aplicada-a-organizacao-publica](http://administradores.com.br/artigos/logistica-aplicada-a-organizacao-publica)>. Acesso em: 07 Nov. 2019.

MONTEIRO, José. **Informação e sistema de informação logísticos aplicados à administração pública.** Disponível em: <[administradores.com.br/artigos/informação-e-sistema-de-informacao-logisticos-aplicados-a-administracao-publica](http://administradores.com.br/artigos/informacao-e-sistema-de-informacao-logisticos-aplicados-a-administracao-publica)>. Acesso em: 07 Nov. 2019.

NAVES, Ronimárcio. **A importância da logística no setor público.** Disponível em: <[gazetadigital.com.br/editorias/opinião/a-importancia-da-logistica-no-servico-publico](http://gazetadigital.com.br/editorias/opinião/a-importancia-da-logistica-no-servico-publico)>. Acesso em: 07 Nov. 2019.

NOGUEIRA, Amarildo de Souza. **Logística empresarial: um guia prático de operações logísticas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

NOVAES, Antonio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição.** 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

OLIVEIRA, Cleber. **A logística pode ser usada no setor público?.** Disponível em: <[logistica74.blogspot.com/2013/11/a-logistica-pode-ser-usada-no-setor.html](http://logistica74.blogspot.com/2013/11/a-logistica-pode-ser-usada-no-setor.html)>. Acesso em: 07 Nov. 2019.

RIBEIRO, Antônio de Lima. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Saraiva, 2005.