



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DO DESEMPENHO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
NOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DA PARAÍBA – CAMPUS CG, SOB A ÓTICA DOS SEUS
USUÁRIOS.**

EVERTON PEREIRA DE PONTES

**CAMPINA GRANDE – PB
2013**

EVERTON PEREIRA DE PONTES

**ANÁLISE DO DESEMPENHO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
NOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DA PARAÍBA – CAMPUS CG. SOB A ÓTICA DE SEUS
USUÁRIOS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador (a): Profa. Dra. Waleska Silveira Lira

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CIA I – UEPB

P814a Pontes, Everton Pereira de.

Análise do desempenho dos sistemas de informação nos processos administrativos da Universidade Estadual da Paraíba – Campus C.G, sob a ótica de seus usuários [manuscrito] / Everton Pereira de Pontes . – 2013.

27 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2013.

“Orientação: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento de Administração”.

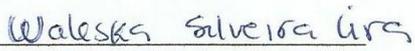
1. Sistemas de informação. 2. Universidades. 3. Processos administrativos. 4. Avaliação dos sistemas de informação I. Título.

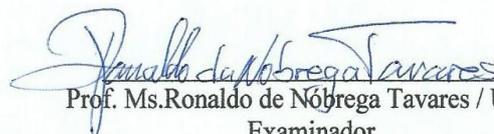
21. ed. CDD 658

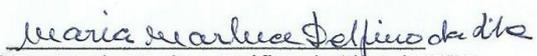
EVERTON PEREIRA DE PONTES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em 02/09/2013.


Prof.^a Dr.^a Waleska Silveira Lira / UEPB
Orientadora


Prof. Ms. Ronaldo de Nóbrega Tavares / UEPB
Examinador


Prof.^a Esp. Maria Marluce Delfino da Silva / UEPB
Examinadora

ANÁLISE DO DESEMPENHO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – CAMPUS CG. SOB A ÓTICA DE SEUS USUÁRIOS.

Everton Pereira de Pontes ¹

RESUMO

É sabido da importância dos Sistemas de informação para organizações contemporâneas e, portanto o presente estudo tem como objetivo avaliar os Sistemas de informação dos Centros CCSA e CEDUC da UEPB - Universidade Estadual da Paraíba, por meio de uma pesquisa feita na instituição. Avaliação se deu através de uma pesquisa de caráter quantitativo, na mesma foi obtido os dados e informações tendo como ferramenta um questionário, onde se avaliou os SI através das dimensões propostas por Torkzadeh e Doll (1999). A pesquisa foi realizada nos centros CCSA – Centro de Ciências Sociais Aplicadas e no CEDUC – Centro de Educação, onde foi teve como base 24 técnicos-administrativos e 3 coordenadores de cursos como respondentes. Os resultados obtidos da pesquisa mostraram que em algumas dimensões tiveram um resultado satisfatório, e que em alguns pontos devem obter melhoras. Os melhores resultados foram obtidos quando avaliados as dimensões: Produtividade, Satisfação do usuário e Controle Gerencial, onde foram bem avaliados pelos respondentes. Já a dimensão Inovação de ideias foi a que obteve o menor desempenho. Conclui-se do estudo que apesar de deficiências como o não treinamento do pessoal, os sistemas de informação atendem as necessidades dos usuários no que se refere à demanda de tarefas.

PALAVRAS-CHAVE: Sistemas de Informação. Universidades. Processos Administrativos. Avaliação dos Sistemas de informação.

¹. E-mail para contato: evertonphoenix@hotmail.com

ABSTRACT

We all know the importance of information systems for today's organizations and therefore in this scenario the present study hereby aims to evaluate the information systems of the Centers of CCSA and CEDUC UEPB - State University of Paraíba, through a survey conducted in the institution. The evaluation was through a survey of quantitative character, data and information were obtained through a questionnaire, which evaluated the information systems through the dimensions proposed by Doll & Torkzadeh (1999). The survey was conducted in centers CCSA - Center for Applied Social Sciences and CEDUC - Education Center, and it was based on 24 technical and administrative staff and 3 course coordinators as respondents. The results obtained through research and data collection showed that some dimensions proposed by Doll & Torkzadeh (1999) had a satisfactory result and that in some points it should get better. The best results were obtained when assessed dimensions: productivity tasks, user satisfaction and Management Control, which were well evaluated by respondents. The dimension of innovative ideas had the lowest performance. It is concluded from the study that despite shortcomings as untrained staff and lack of scope for innovation of ideas within the labor sector, the information systems meet the user needs and supply them regarding the demand tasks.

KEYWORDS: Information Systems. Universities. Administrative Proceedings. Evaluation of Information Systems.

1.INTRODUÇÃO

No mundo globalizado, devido ao grande volume de informações processadas, é quase que obrigatório o uso das novas tecnologias nas organizações para torna-se cada vez mais eficaz a tomada de decisão. Nesse panorama Graml (2003, apud RODRIGUES; LUDMER 2011, p.13):

aponta que, entre os principais benefícios que podem ser trazidos pelo uso dessa tecnologia para as organizações, estão sua capacidade em operar melhor e de forma mais flexível nesse novo ambiente de mercado em constantes mudanças e sua adaptação a clientes cada vez mais exigentes com relação ao atendimento de suas necessidades individuais exclusivas.

A informação é sem dúvida um dos bens mais preciosos que as organizações tanto privadas quanto públicas detêm hoje. Para Padovese (2000, p.3) “informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real ou percebido para suas decisões correntes ou prospectivas.” Saber utilizar e gestar essas informações é sem dúvida um ponto inicial para o sucesso da organização.

Nesse contexto, uma ferramenta utilizada dentro da Tecnologia da informação são os Sistemas de informação. Na visão de O’Brien (2010, p.6) “sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização.”

A relação entre tecnologia, gestão de dados e a relação desses pontos com os sistemas de informação dentro das Universidades brasileiras é de suma para discussões e estudos, possuindo ampla literatura no meio acadêmico, tais como autores: ALBERTIN (1996), RODRIGUES (2011), LAPOLLI (2003), LEITÃO (1985), REBHEIN (2002), MARTINS (2001), MULBERT (2001), NETO (2001), POGERE (2000), SILVA Jr.(2000), entre outros que já deram suas contribuições na produção e construção de obras no que tange a tal temática. Não distante dessa realidade, as organizações públicas usam os sistemas de informações no seu cotidiano e nos seus processos diários, objetivando aumentar a demanda na prestação de serviços. As Universidades como órgão público não se distanciam dessa realidade, hoje tem procurado se atualizar no que tange aos aspectos tecnológicos. Visando a satisfação da sociedade como um todo que engloba: alunos, professores e técnicos.

Karadima (1987, p.28 apud BERNADES; ABREU 2001, p.6) mostra que é importante a implantação dos sistemas de informações para as instituições universitárias “justifica-se na

medida em que estas apresentam uma grande quantidade e complexidade de dados, bem como pela necessidade de procedimentos de tratamento da informação mais precisos e rápidos”.

A Universidade Estadual da Paraíba – UEPB como organização e como prestadora de serviços a sociedade paraibana tem buscado a otimização de seus processos administrativos no cotidiano, através de Sistemas de informação dando apoio e servindo como ferramenta na tomada de decisão dos técnicos e coordenadores de curso.

Sobre esse tema segundo Facchini e Vargas (1992) a organizações de caráter público, devido as grandes exigências do mercado atual e de sua clientela, vem buscando através da modernização de seus processos administrativos atingirem altos níveis de satisfação e qualidade, com maior racionalização de recursos, apesar de ser instituição sem fins lucrativos.

E ainda sobre o tema Rodrigues (2011, p.14) salienta ainda que, “nessas organizações extremamente burocratizadas, a centralização administrativa e o elevado grau de hierarquização podem afetar o desenvolvimento de projetos nessa área”.

Desse modo, o estudo que se segue tem como problemática a seguinte discussão: Qual a importância da implantação de um sistema de Informação na Universidade Estadual da Paraíba - UEPB sob a ótica de seus usuários, técnicos administrativos e coordenadores de curso dos centros CCSA² e CEDUC³?

O presente estudo tem como objetivo avaliar os benefícios gerados e a importância, analisando o desempenho dos Sistemas de Informação implantado na Universidade Estadual da Paraíba- UEPB nos centros CCSA e CEDUC na ótica dos servidores técnico-administrativos e coordenadores de curso.

Para isso, a estrutura do artigo se baseia em conceituar Tecnologia, mostrando seus principais pontos e sua relevância; discorre-se sobre Tecnologia da Informação; posteriormente atenta-se à Sistema de Informação e suas principais características e modalidades, discorrendo sobre o tema focando a Universidade Estadual da Paraíba-UEPB no que tange a os Sistemas de Informação implantados na mesma; busca de informações para avaliação através de pesquisas na coordenação de curso de Administração, buscando dados dos técnicos e coordenador de curso, e a metodologia utilizada para coleta de dados; apresentação dos resultados e as considerações finais sobre o estudo em tela.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

² Centro de Ciências Sociais Aplicadas

³ Centro de Educação

2.1 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

No final do século XX o mundo foi posto em prova mais uma vez. A pergunta que o mundo fazia era se a população sobreviveria a segunda grande guerra. Contudo, a população sobreviveu a dilacerante e voraz guerra, que com todas suas mazelas, mortes e danos irreparáveis na população trouxeram como de costume de grandes batalhas e disputas de poder, uma evolução para sociedade com chegada da internet, desenvolvimento de tecnologias até então desconhecidas pelo homem. Segundo Marcuse (1999, p.73), a Tecnologia deve ser compreendida:

como modo de produção, como totalidade dos instrumentos, dos dispositivos e invenções que caracterizam a era da máquina, é ao mesmo tempo uma forma de organizar e perpetuar (ou modificar) as relações sociais, uma manifestação do pensamento e dos padrões de comportamento dominantes, um instrumento de controle e de dominação.

Ainda dentro deste contexto Marcuse (1999, p. 74) afirma ainda que "Os indivíduos são parte integral e fator da tecnologia, pois inventam e mantêm a maquinaria, bem como fazem parte de grupos sociais que dirigem a aplicação e utilização da tecnologia". O homem como parte maior de desenvolvimento de uma sociedade, tende-se a desenvolver-se e procurar novas formas de interagir, a tecnologia com um todo, veio a auxiliar as relações de trabalho, relações de desenvolvimento e relações sociais.

Segundo Baker (1985 apud NASCIMENTO p37), "a Tecnologia da Informação (TI) é o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, e a maneira como esses recursos estão organizados num sistema capaz de executar um conjunto de tarefas". De acordo com Cruz (2010 apud NASCIMENTO, p.2), "Tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar e ou processar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo".

Pode-se afirmar que o conceito Tecnologia da informação tem um sentido amplo que engloba vários conceitos. Para Rezende e Abreu (2000), pode-se conceituar a TI como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação, sendo fundamentada assim, nos seguintes componentes: hardware e seus dispositivos e periféricos; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações; gestão de dados e informações.

Segundo O'Brien (2006) Tecnologias da Informação são os principais conceitos, avanços e questões gerenciais na informática (hardware, software, redes, gerenciamento de banco de dados e outras tecnologias de processamento de informação).

As constantes mudanças nas relações econômicas afetam substancialmente a administração das organizações, que são obrigadas a buscar meios para garantir sua sobrevivência, melhorarem o desempenho empresarial e, com isso, promover seu crescimento em mercados cada vez mais competitivos. Ao afetarem o ambiente empresarial, essas mudanças fazem as organizações repensarem sua estrutura para se adaptar às novas exigências do mercado. Conforme destacam alguns autores, entre eles GORDON & GORDON (2006), a tendência é que as organizações aumentem sua visão sistêmica, revendo suas operações em busca de uma atuação mais baseada em processos e menos hierarquia.

2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2.2.1 Conceito de sistemas, dados, conhecimento e informação

Segundo Mañas (1999, p.62) sistemas são “como um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo”. Esse conceito sem dúvidas é um dos mais curtos, porém mais amplos, pois pode ser encaixado em várias áreas do conhecimento, tais como sistema financeiro, sistema econômico, sistema de medidas, sistema solar entre outros.

Todo sistema pode ser dividido em subsistemas menores, que recebem entradas específicas e produz saídas específicas, como também ser um subsistema de um sistema maior. Pode ser um sistema fechado, como as máquinas, ou aberto, como os organismos vivos, sistemas sociais, a organização, a sociedade, etc.

É importante antes de conceituar informação atentar-se ao conceito de dados que na sua essência não traduz conhecimento, que sem uma lapidação e manuseio não produz valor por si só. Mañas (1999, p.64), conceitua dado como “a expressão em estado bruto e não interpretada de um fato”.

Segundo afirmação de Gordon e Gordon (2006, p.4):

Definimos dado como fatos, valores, observações, e medidas que não estão contextualizadas ou organizadas... Definimos informação como dados processados – dados que foram organizados e interpretados e possivelmente formatados, filtrados, analisados e resumidos.

A informação hoje é sem dúvida um dos principais patrimônios das organizações, tendo em vista a competitividade e busca de mercados que estão cada vez mais antenados e a informação no geral vem a agregar as organizações contemporâneas com o intuito de manterem-se competitivas. Nesse contexto Bio (1996) afirma:

... a eficácia de uma empresa pode ser definida pela relação entre resultados obtidos e resultados pretendidos. Para que uma empresa possa adotar políticas estratégicas eficazes, é necessário que estas sejam baseadas em informação, que passa a ser a principal matéria prima de qualquer organização.

Tendo como conceito de dado segundo Laudon e Laudon (1999, p. 10) “fatos brutos, o fluxo infinito de coisas que estão acontecendo agora e que aconteceram no passado.” E como conceito de informações coloca McGee e Prusak (1994, p. 24) “dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto”. Em suma, os dados por si só não oferecem conhecimentos mais matéria-prima para que os indivíduos e sistemas os processem para tornarem-se informação, resultando de base para uma tomada de decisão eficiente com a transformação de dados brutos em conhecimento.

2.3.3 Conceito de Sistema de Informação

Nos dias atuais os Sistemas de informação estão cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas. Há algumas décadas os Sistemas de informação eram de manuseio exclusivo dos proprietários de grande conhecimento em informática, pois como poucos detinham a exclusividade do manuseio e compreendia profundamente o funcionamento das máquinas e com isso conseguia tirar proveito dela. Os sistemas de informação em épocas passadas eram mais simples e processavam informações mais limitadas com um tempo de resposta não tão rápido. Hoje em dia com a era da informação, os dados processados são muitos mais complexos e necessitam de uma celeridade na resposta.

Segundo O'Brien (2010, p.6) “sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização.” Logo, é perceptível a interação entre esse pontos levantados pelo o autor citado, a ligação dos dados, informações para geração de conhecimento é de suma para uma organização.

Sobre essa ótica é inevitável uma percepção diferente sobre o Sistema de Informação, pois de fato o conceito não se resume a conceitos ligados a informática e a computação mais também as organizações e as pessoas que nelas estão inseridas. Sobre isso Mañas (1999, p. 55) diz que:

O sistema de informação designa a logística indispensável à realização do processo de informação, a qual não se reduz somente à informática. Definimos o sistema de informação como o conjunto interdependente das pessoas, das estruturas da organização, das tecnologias de informação (hardware e software), dos procedimentos e métodos que deveria permitir a empresa dispor, no tempo desejado, das informações que necessita (ou necessitará) para o seu funcionamento atual e sua evolução.

Ainda, segundo O'Brien (2006), em todos os Sistemas de Informações podem ser vistos alguns recursos principais, que são: os recursos humanos (especialistas – analistas, programadores, operadores – e usuários finais, que são as outras pessoas que usam o SI), recursos de hardware (máquinas, o que é tangível) e de software (programas, o que é intangível, recursos de dados cadastro de clientes, arquivos de funcionários, cadastros de alunos etc.), recursos de rede (meios de comunicação) e produtos de informação (relatórios, documentos de texto, demonstrativos e formulários).

2.4 TECNOLOGIAS COMO FERRAMENTA NAS UNIVERSIDADES

Segundo Dalledone Filho (2002), as universidades são consideradas organizações complexas por diversos autores. A complexidade das Instituições de Ensino Superior, principalmente as Universidades, e a natureza de suas atividades tornam o seu processo decisório sujeito a um conjunto mais amplo de critérios de avaliação. Além disso, sofrem a interferência direta de agentes internos e externos na tomada de decisões sobre a estrutura e os serviços a serem oferecidos.

As Universidades vêm buscando a cada dia adaptarem-se as novas tendências de mercado e sem dúvidas aos novos anseios da sociedade, que buscam em a premissa de bom serviço a ser prestado. Sendo assim, a respeito da necessidade de se estabelecer vantagens competitivas em uma Instituição de Ensino Superior, para Prescott e Miller (2002), cada vez mais, os estrategistas da gestão se apoiam em ferramentas tecnológicas para atrair um novo discente.

Para Finger (1997, apud BERNADES; ABREU 2001, p.6):

os processos de gestão universitária deveriam ser inovadores e melhorar a integração entre alunos, docentes, técnicos e em geral a comunidade universitária interna e externa. Em um ambiente globalizado, marcado pela exigência de competitividade, agilidade, flexibilidade e qualidade de informação, as organizações têm buscado apoio no uso de sistemas de informações executivas, para tomada de decisões estratégicas. As instituições universitárias brasileiras, neste contexto, também deveriam usar da mesma ferramenta para apoiar suas decisões.

As Universidades como organizações vêm utilizando os Sistemas de informação para melhoras as práticas administrativas internas, buscando maior eficiência. É de suma atentar que não só a questão da tecnologia é importante, mas também o pessoal (o individuo que utiliza a tecnologia e a manuseia). Nesse sentido Pereira (1999, apud BERNADES; ABREU 2001, p.3) em sua pesquisa chama a atenção que as universidades têm se preocupado com seu parque de informática, mas não basta investir na compra de equipamentos, é necessário mudar a mentalidade dos usuários. Os professores universitários e os servidores técnico-

administrativos precisam se conscientizar da importância da tecnologia como elemento de integração dos diversos departamentos e unidades acadêmicas e administrativas. A informação permeia as ações da universidade. É o objeto final da pesquisa e o que efetivamente se transmite nas atividades de ensino e de extensão. Deve-se atentar para uma análise dos usuários e do Sistema de informação, mais a maioria das vezes os sistemas são ineficazes e pouco produtivos. Isso dificulta o uso eficiente das informações e limita o trabalho eficaz dos usuários.

É sabido que no cotidiano as organizações lidam com grandes tráfego de informações é normal e rotineiro. As organizações públicas e mais especificamente as Universidades Públicas lidam todos os dias com fluxo de dados, que precisam ser coletados e analisados para possíveis tomadas de decisões e até o gerenciamento diário do setor das Universidades, entre os quais entradas de processos, entrada e saída de aluno, certificados, RDMS, entre outros que fazem parte de uma repartição pública.

2.5 AVALIAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo Facchini e Vargas (1992), a avaliação de um Sistema de informação é indispensável e deve ser feita com frequência para que sejam identificadas eventuais distorções e desvios de suas funções. Também sobre o tema Goodhue(1992, apud BERNADES; ABREU 2001), cita que estudiosos e profissionais afirmam que a eficiência e o sucesso da tecnologia de informação (TI) pode ser potencialmente mensurado e avaliado por meio do seu impacto no trabalho em nível de usuário final.

Um modelo eficaz de avaliação dos Sistemas de informação é o instrumento desenvolvido por Torkzadeh e Doll (1999) que estuda o impacto da TI sobre um aspecto multidimensional.

Tendo como base o estudo de Torkzadeh e Doll (1999) desenvolveram definições para quatro dimensões:



Modelo 1 – Modelo proposto por Torkzadeh e Doll

Fonte: Torkzadeh e Doll (1999)

Essas dimensões combinadas, auxiliam a descrever o impacto de uma aplicação sobre os indivíduos em uma organização.

Estas dimensões são definidas pelo nível da utilização dos sistemas de informação pelos indivíduos para realizar uma tarefa.

O instrumento desenvolvido por Torkzadeh e Doll (1999) apresenta as seguintes vantagens em comparação com instrumentos similares: (1) identifica a natureza multidimensional do impacto da TI em nível individual do usuário final; (2) é fácil de ser aplicado e é apropriado tanto para pesquisa acadêmica como para a avaliação de sistemas comerciais; e (3) pode ser usado em uma variedade extensa de aplicações e contextos. A conjunção destes fatores é a principal justificativa para a escolha deste instrumento no escopo desta pesquisa.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Buscando alcançar os objetivos traçados pelo presente estudo, temos como parte integrante: a pesquisa. Os aspectos metodológicos auxiliam esse objetivo fim, e temos como conceito que Gonsalves (2001, p.26) “metodologia significa o estudo dos caminhos a serem seguidos, incluindo os procedimentos escolhidos”.

A escolha de uma amostra do universo para a realização de um trabalho de pesquisa ocorre principalmente por dois motivos: primeiro, pela limitação de tempo para pesquisar todos os elementos do universo, e segundo, pelo tamanho da população, o que dificulta a aplicação na totalidade.

Para a aplicação da pesquisa foi necessário inicialmente identificar o universo da pesquisa e a população amostral. Temos os conceitos desses dois fatores, Oliveira (1997, p.160) conceitua que “o universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Vergara (2005, p. 50) define que “População amostral ou amostra é uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade”.

Tendo como universo de pesquisa 30 (trinta) técnicos-administrativos e 9 coordenadores de cursos. Por se tratar de um universo reduzido foi evidenciado abordar todos os indivíduos, no entanto, por motivos de acessibilidade, só se conseguiu 3 coordenadores de curso e 24 Técnicos administrativos..

A pesquisa foi realizada na cidade de Campina Grande na Universidade Estadual da Paraíba, mais precisamente nas coordenações de curso do CCSA – Centro de Ciências Sociais Aplicadas e no CEDUC – Centro de Educação, no mês de Agosto. A pesquisa referida foi realizada no período da manhã e noite, em horários variados, principalmente antes e nos intervalos das aulas.

Foram utilizados fontes primárias e pesquisa feita a partir de livros, artigos, teses e dissertações que tratassem de temas como tecnologia da informação, administração de sistemas de informação, ambiente universitário e eficiência dos sistemas de informação.

A realização da pesquisa consistiu na adaptação do questionário desenvolvido por Torkzadeh e Doll (1999), sendo os itens ordenados de forma aleatória no momento de sua aplicação para que não induzisse o usuário ao resultado pretendido. O questionário foi dividido em três blocos: Bloco I avaliava o perfil do respondente, Bloco II com 13 questões fechadas, e Bloco III com 2 questões abertas. A operacionalização das variáveis é realizada utilizando-se uma escala tipo Likert de cinco pontos: 1 = NADA, 2 = UM POUCO, 3 = MODERADAMENTE, 4 = MUITO, 5 = MUITÍSSIMO.

O respectivo questionário (ANEXO A) foi apresentado pessoalmente para 27 (vinte e sete) servidores, entre técnicos-administrativos e coordenadores.

Tendo como alicerce estudos já realizados e com base no autor Torkzadeh e Doll (1999, apud Rebhein 2002, p.34) as principais dimensões avaliadas são: 1. Produtividade de tarefas, 2. Inovação de ideias, 3. Satisfação dos usuários, 4. Controle Gerencial.

Segundo Rebhein (2002) os sistemas de informação existentes devem ser analisados para conhecimento de seu potencial de suporte aos processos em funcionamento e, principalmente, com relação ao seu desempenho organizacional.

4. ANÁLISE DA PESQUISA

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

4.1.2 Sexo

A pesquisa foi realizada na cidade de Campina Grande na Universidade Estadual da Paraíba, mais precisamente nas coordenações de curso do CCSA – Centro de Ciências Sociais Aplicadas e no CEDUC – Centro de Educação. Dos respondentes contou com 44% do gênero masculino (12) e com 56% do gênero feminino (15) como mostra o gráfico abaixo.

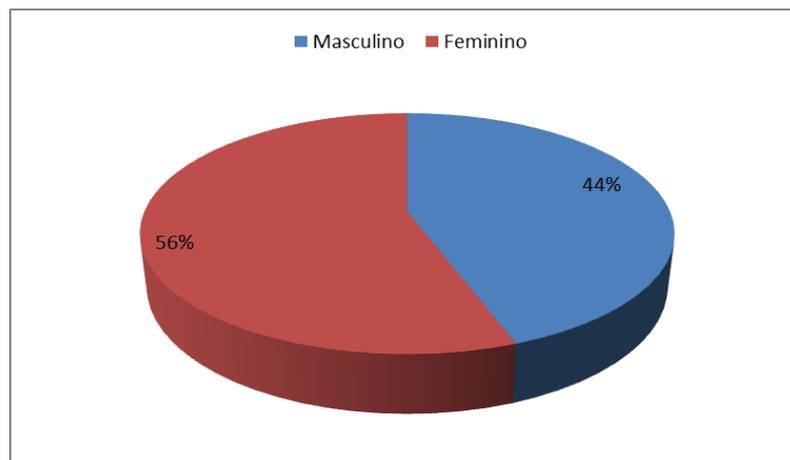


Gráfico 1 – Sexo

Fonte: Pesquisa Direta, 2013

Observa-se uma leve maioria do gênero feminina lidando com os Sistemas de informação. Mostrando que de certa forma ainda com todos os entraves que existe com relação ao trabalho feminino nas organizações, na UEPB, nos centro CCSA e CEDUC esse panorama vem se modificando.

Outro fator importante para ser analisado antes de avaliação das variáveis é a média de idade dos profissionais que lidam com os sistemas de informação.

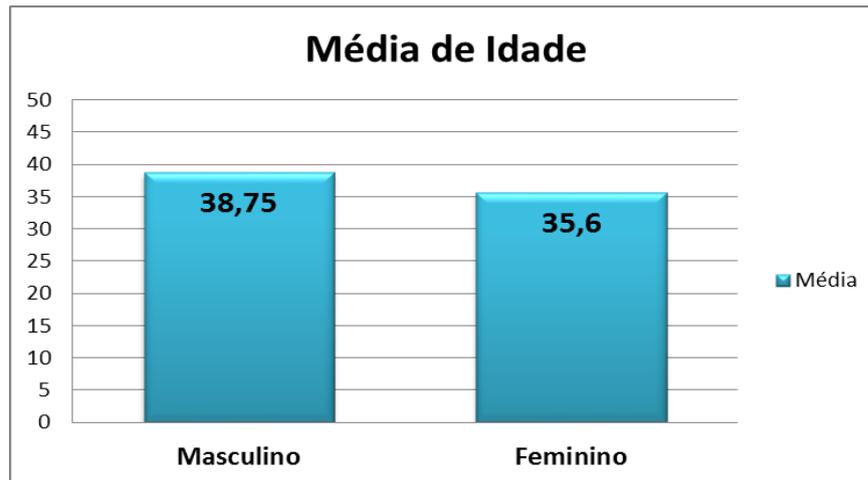


Gráfico 2 – Média de Idade

Fonte: Pesquisa Direta, 2013

A média de idade masculina é de 38,75, enquanto a média de idade feminina é de 35,6 anos. Depreende-se das informações que uma maturidade dos colaboradores que poderá refletir no desempenho, adaptação aos sistemas implantados.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS COM BASE NAS VARIÁVEIS PROPOSTAS POR TORKZADEH & DOLL (1999)

A avaliação dos sistemas de informação apresenta diversas as dificuldades, dado o conjunto de variáveis que devem ser consideradas para caracterizar o valor de um sistema. Os aspectos tangíveis podem de alguma maneira, serem quantificados, porém os intangíveis ficam na responsabilidade do julgamento subjetivo da situação em análise.

Dada a relevância dos sistemas de informação para as organizações, entende-se que sua avaliação é fundamental para caracterizar seu sucesso e garantir seu uso continuado. A avaliação de sistemas de informação ganha cada vez mais importância na medida em que as organizações adotam uma postura orientada de seus serviços. Apesar do grande potencial de benefícios de um sistema é grande o número de casos de projetos que falham, frustrando as expectativas da organização e dos funcionários.

4.2.1 Produtividade das tarefas

Com relação a variável (PRODUTIVIDADE DAS TAREFAS), o item P2 (“Os sistemas melhoram minha produtividade”) teve uma média satisfatória em de 4,0, porém os itens P1 e P3 tiveram médias 3,92 e 3,74 respectivamente um pouco abaixo do item P2.

A média geral da dimensão Produtividade das tarefas foi de 3,88, ficando muito próximo de 4,0, assim caracterizando que os usuários dos sistemas de informação consideram o mesmo muito importante para maior produtividade no dia a dia.

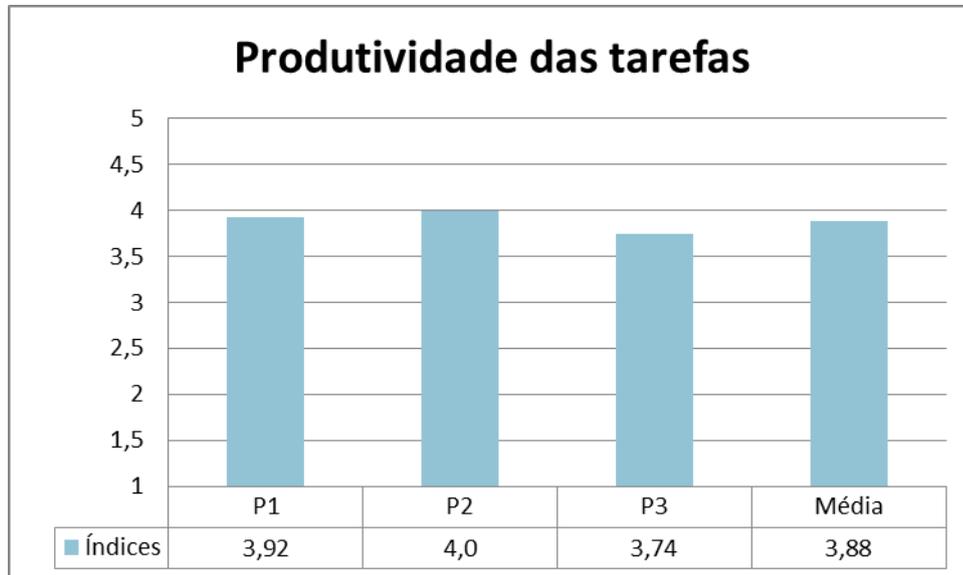


Gráfico 3 – Dimensão Produtividade

Fonte: Pesquisa Direta, 2013

Segundo Torkzadeh e Doll (1999) a dimensão Produtividade está ligada a “em que medida a aplicação interfere na produção do usuário em determinada unidade de tempo”. Ou seja, está ligado ao quanto os usuários realizam um maior número de atividades em menor tempo. Ainda segundo Torkzadeh e Doll (1999) relata que um bom resultado na dimensão Produtividade das tarefas pode está relacionado a automatização de muitas tarefas que há algum tempo eram realizadas de forma manual pelos usuários. É notável com os dados coletados que com a utilização dos Sistemas de informação auxiliando as atividades, resulta em uma maior produtividade das atividades. Ou seja, com os Sistemas de informação auxiliando os servidores (usuários) é possível realizar mais atividades do que seria possível sem o uso dos Sistemas de informação.

4.2.2 Inovação de ideias

Com relação a variável 2 (INOVAÇÃO DE IDEIAS), o item I1 (“Os sistemas me ajudam a criar e pôr em prática novas ideias para meu trabalho ou para o meu setor?”) teve uma a menor média de todas as questões ficando com 2,88 um pouco abaixo das outras duas I2 e I3 que ficaram com média de 2,96 e 3,22 respectivamente.

Nesta variável foi identificada a menores médias e consequentemente a menor média geral entre todas as dimensões que foi de 3,02. Entende-se então que os Sistemas de informação no que tange a inovação de ideias ficaram em nível de moderado para baixo. Observa-se uma estagnação em relação a opiniões.

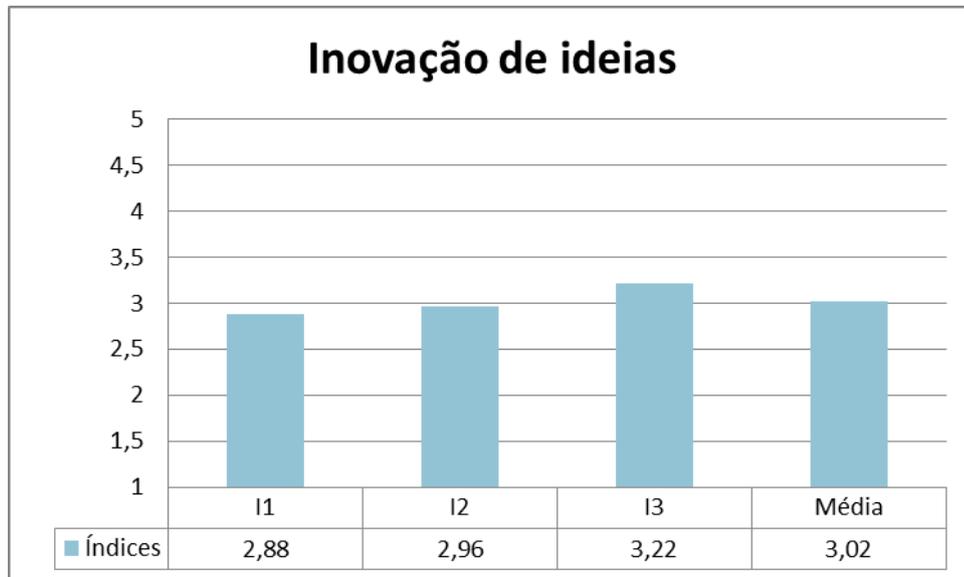


Gráfico 4 – Inovação de ideias

Fonte: Pesquisa Direta, 2013

Segundo Torkzadeh e Doll (1999) a dimensão Inovação de ideias está relacionado com “em que medida a aplicação ajuda a criar ou tentar expressar novas ideias em seu trabalho”. Ou seja, segundo o autor é avaliado nesse ponto a flexibilidade do Sistema de Informação, o quanto o mesmo está aberto para novas sugestões e o quanto é adaptável ao ambiente de trabalho de cada setor. Depreende-se dos dados coletados que em relação à dimensão Inovação de Ideias os Sistemas de Informação avaliados não estão obtendo um bom desempenho, e nem auxiliando de maneira favorável a inovação no setor de trabalho tão pouco dando espaço pra sugestão de ideias aos usuários que os manuseiam, caracterizando assim o Sistema de informação como rígido e de difícil adaptação ou modificações pelo usuário.

4.2.3 Satisfação do usuário

Com relação a variável 3 (SATISFAÇÃO DO USUÁRIO), o item S2 (“Os sistemas melhoram a minha satisfação na condição de usuário?”) teve uma a média de 3,25 , ficando abaixo das outras duas S1 e S3 que ficaram com média de 3,96 e 3,37 respectivamente.

Nessa variável foi encontrada uma média de 3,52 que fica em um nível de moderadamente alto, ou seja, os níveis de satisfação dos usuários do sistema são satisfatórios.

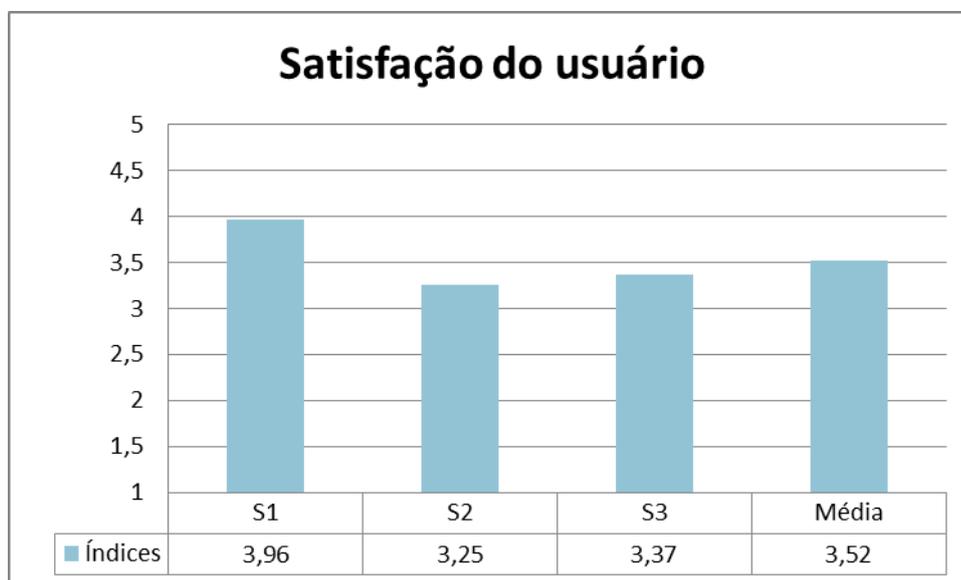


Gráfico 5 – Satisfação do usuário

Fonte: Pesquisa Direta, 2013

A dimensão em foco neste ponto da análise dos dados é a Satisfação do usuário, e está ligada a valoração dos Sistemas de informação auxiliando os servidores/usuários em seus trabalhos diários. Torkzadeh e Doll (1999) argumenta que a dimensão satisfação do usuário está relacionado com a “que medida a aplicação ajuda o usuário a criar valor para os clientes internos e externos à organização”.

Observa-se então que os Sistemas de informação avaliados estão suprindo as necessidades dos usuários e atendendo a demanda, melhorando os serviços prestados, satisfazendo os usuários como profissionais e como consequência maior eficiência na prestação de serviços.

4.2.4 Controle Gerencial

Com relação a variável 4 (CONTROLE GERENCIAL), o item C2 (“Os sistemas melhoram o controle do processo do meu trabalho?”) teve uma a média de 3,37 , ficando abaixo das outras duas questões C1 e C3 que ficaram com média de 3,74 e 3,96 respectivamente.

Quando a variável trata é controle gerencial os sistemas de informação avaliados ficaram em nível moderadamente alto, com média geral de 3,69.

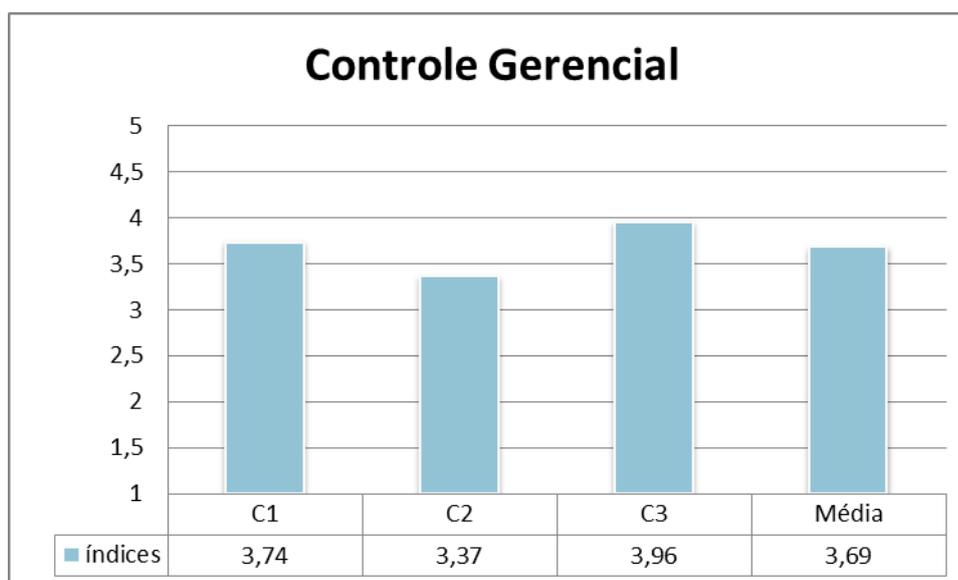


Gráfico 6 – Controle Gerencial

Fonte: Pesquisa Direta, 2013

Segundo Torkzadeh e Doll (1999) a dimensão Controle Gerencial está ligada a “que medida a aplicação ajuda a regular processos e desempenho”. Ou seja, esta dimensão relaciona o quanto os Sistemas de informação estão colaborando para o controle de todos os processos administrativos diários, seja ele controle de documentos, controle financeiro entre outros. Ainda sobre o tema o autor Torkzadeh e Doll (1999) cita que os benefícios são perceptíveis quer no aumento da capacidade de processamentos dos dados e consequente criação de mecanismos de controle interno, que possibilitam influenciar o comportamento dos trabalhadores, aumentando, assim, a probabilidade de alcance dos objetivos organizacionais. Observa-se então que os servidores/usuários estão tendo um bom controle dos processos diários e regulando o desempenho, isso acarreta em uma maior eficiência, e melhor desempenho na gestão de tarefas.

Segue abaixo um resumo de todas as dimensões avaliadas, feita através da análise dos dados coletados objetivando uma média de cada dimensão.

Quadro 1 – Resultado dos dados por dimensão

Produtividade das tarefas		Média	Média Geral
P1	Os sistemas economizam seu tempo?	3,92	3,88
P2	Os sistemas melhoram minha produtividade?	4,0	
P3	Os sistemas me possibilita executar mais trabalho do que seria	3,74	

	possível sem ele?(não existência de sistema)		
Inovação de ideias		Média	Média Geral
I1	Os sistemas me ajudam a criar e pôr em prática novas ideias para meu trabalho ou para o meu setor?	2,88	
I2	Os sistemas me permitem sugerir novas ideias para o desenvolvimento dos trabalhos?	2,96	3,02
I3	Os sistemas me colocam diante de ideias inovadoras para melhorar ou simplificar o trabalho no meu setor?	3,22	
Satisfação do Usuário		Média	Média Geral
S1	Os sistemas melhoram meu serviço?	3,96	
S2	Os sistemas melhoram a minha satisfação na condição de usuário?	3,25	3,52
S3	Os sistemas vão ao encontro das minhas necessidades como usuário?	3,37	
Controle Gerencial		Média	Média Geral
C1	Os sistemas me ajudam no controle do processo de trabalho?	3,74	
C2	Os sistemas melhoram o controle do processo do meu trabalho?	3,37	3,69
C3	Os sistemas ajudam o meu desempenho (qualidade) no controle do processo de trabalho?	3,96	

4.3 ANÁLISES DAS DIFICULDADES ENCONTRADAS NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

No que diz respeito à utilização dos sistemas de informação e as dificuldades encontradas no manuseio do mesmo, os resultados foram satisfatórios, pois a maioria dos respondentes está satisfeita e não apresentam dificuldades na utilização dos sistemas.

Porém em alguns casos apresenta particularidades que é importante atentar, como ausência de treinamento, número de informações insuficientes e é citada também a burocracia. No que se refere ao treinamento Graeml (2003) entende que a introdução de novas tecnologias em qualquer ambiente e principalmente nas organizações contemporâneas normalmente exige o treinamento dos funcionários. Não obstante disso a Tecnologia da Informação, o impacto muito grande e, portanto é necessária a reeducação das pessoas. Isso ocorre principalmente por existir com inserção de novas tecnologias a quebra de paradigmas, exigindo que as pessoas mudem inclusive sua forma de pensar a respeito do trabalho.

Segundo os entrevistados há uma ausência eminente de treinamento por parte dos responsáveis, isso fica evidenciado em algumas respostas dos respondentes. Com relação à ausência de treinamento um dos pesquisados cita:

“Quando temos as instruções de como utilizá-los já estamos fazendo de forma precária”

Com relação ao mesmo tema outro responde:

“Treinamento insuficiente para o manuseio do sistema”

Segundo Batista (2006) quando uma organização investe em um novo equipamento ou programa, a proposta inicial é que as pessoas envolvidas como o novo componente aprendam por seu próprio mérito. É sabido que a falta de treinamento resulta numa perda elevadíssima para organização. Portanto, a gestão da UEPB tem de investir massivamente na capacitação e treinamento de seus servidores no que tange a adaptação de novas tecnologias implantadas no ambiente profissional.

Um dos coordenadores entrevistado confirma o que já é sabido em relação à falta de treinamento do pessoal, e cita a falta de agilidade acarretando retardamento das atividades. De acordo com as respostas obtidas depreende-se que os usuários tiveram que adaptarem-se as novas tecnologias implantadas da forma mais difícil e que demanda mais tempo a da “tentativa e erro”. Fica claro que a falta de treinamento ou capacitação dos usuários dos Sistemas de informação acarreta uma diminuição da produção, gerando desde demora na execução de um determinado serviço, até transtornos setoriais e organizacionais, tendo em vista que o desempenho de cada profissional é refletido em toda organização.

Com relação à falha quanto ao número de informações e a burocracia encontrada por alguns dos respondentes Batista (2006) diz que existem vários sistemas que o usuário tem de inserir a mesma informação diversas vezes dificultando e retardando a utilização dos sistemas, configurando em caso clássico de aumento de burocracia e confusão com ampliação do aumento do controle interno. Fica evidenciado esse fato no depoimento de um dos entrevistados:

“Os sistemas apresentam falhas quanto ao número de informações (insuficientes) o que o usuário dispensar grande espaço de tempo para juntar as informações que deveriam ser integradas.”

O Acesso às funcionalidades dos Sistemas de informação da UEPB deve ser o mais rápido e prático possível, facilitando a usabilidade, tendo em vista o grande de ganho na execução das tarefas diárias.

5. CONCLUSÃO

A partir dos resultados apresentados e com base nas informações obtidas através da pesquisa, pode-se fazer a avaliação dos Sistemas de informação utilizados nos centros CCSA e CEDUC da UEPB no campus de Campina Grande. Os sistemas de informação é uma das principais ferramentas na execução dos processos administrativos diários nos referidos centros.

Um ponto a ser melhorado diz respeito ao treinamento dos usuários, tanto técnicos-administrativos, como coordenadores de curso. É importante que esses usuários conheçam todas as funcionalidades dos sistemas e saibam manuseá-las de maneira adequada, pois essas funções foram criadas com o objetivo de suprir necessidades distintas, cabe a eles serem instruídos e treinados de forma correta para melhor manuseio dos respectivos sistemas. Portanto, eles devem estar inteirados com as potencialidades e os objetivos dos sistemas para que possam desfrutar melhor dos seus benefícios. A criação de uma cartilha (cartilha de utilização), por parte do setor que cria os sistemas na universidade, que ensine os funcionários sobre como utilizar os sistemas corretamente pode ser uma alternativa para a resolução desse problema.

As quatro dimensões do modelo desenvolvido e validado por Torkzadeh e Doll (1999), produtividade das tarefas, inovação de ideias, satisfação do usuário e controle gerencial, foram suficientes para avaliação do Sistema de informação no que tange as dimensões por ele desenvolvidas. Observa-se que a maioria dos usuários classificou os sistemas como relativamente bom, evidenciando as variáveis (produtividades e controle gerencial) como as mais satisfatórias, e a variável (satisfação dos usuários) como relativamente boa. O pior resultado foi com relação a variável (inovação de ideias) que obteve o pior índice concluindo-se que os sistemas são fechados e que quase nunca são passíveis de sugestão dos usuários. Apesar dos problemas encontrados com relação ao não treinamento dos servidores e burocracia os sistemas tiveram um desempenho bom mostrando satisfação dos usuários em modo geral.

Conclui-se então com a pesquisa, que a base para um desempenho e eficiência de um sistema de informação está na forma como os mesmos são planejados e utilizados.

6. REFERÊNCIAS

ABREU, Aline Franca de; BERNADES, José Francisco, **A contribuição dos sistemas de informação na gestão universitária**. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção – UFSC. 2003

BATISTA C. M. **Sumário Mineral Brasileiro 2006 - Mica. DNPM/MME. p80-81**. Arquivo digital, consultado no endereço: http://www.dnpm.gov.br/mostra_arquivo.asp?IDBancoArquivoArquivo=1006

DALLEDONE, Amilton Filho. **Configuração de um sistema de informação de gestão econômica para uma instituição de ensino superior**. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/84020/191944.pdf?sequence=1> Acesso em: 02/08/2013.

FACCHINI, Ana Rita; VARGAS, Lília Maria. **Sistema de informação em uma organização do setor público**. Revista de Administração. São Paulo. vol. 27, núm 3, p. 37-47, Jul/Set 1992.

GRAEML, Alexandre Reis. **Sistemas de informações: o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa**. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversando sobre pesquisa científica**. 2. ed. Campinas – SP. Alínea, 2001.

GORDON, Steven R. e GORDON, Judith. **Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. 3 ed. Rio de Janeiro : LTC, 2006.

LAUDON, Kenneth C. & LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informação com Internet**. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Editora LTC Livros Técnicos, 1999.

MARCUSE, Hebert, **Algumas implicações sociais da tecnologia moderna**. Saõ Paulo: Unesp, 1999ª. P.71-104.

MAÑAS, Antonio Vico. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Érica, 1999.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MILLER, Jerry P. **O milênio da Inteligência Competitiva**. Porto Alegre: Bookman, 2002. Disponível em: http://www.bdt.d.uceb.br/tede/tde_arquivos/3/TDE-2006-11-22T130035Z-336/Publico/Dissertacao%20Maritza.pdf Acesso: 03/08/2013

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva 2006.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratamento de Metodologia Científica: Projetos de Pesquisa, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses**. São Paulo: Pioneira, 1997.

PADOVESE, Clóvis Luis. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. São Paulo: Atlas, 1997.

REZENDE, Denis A. & ABREU, Aline F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações organizacionais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2000.

RODRIGUES, José; LUDMER, Gilson. **Sistema de Informação: que ciência é essa?** Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180717752005000200004&lng=pt&nrm=iso Acesso em: 01/08/2013

NASCIMENTO, Jordani. **Tecnologia da Informação como Vantagem competitiva**. Disponível em: <http://www.incorporativa.com.br/mostraartigo.php?id=200> Acesso em: 13/08/2013.

SOUZA, Antônio Arthur; PASSALONGO, Cristiani; ARAÚJO, Ana Carolina Neves. **Avaliação da Satisfação dos Usuários de Sistemas de Informações Financeiros**. Disponível em <http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos62006/266.pdf> Acesso em: 10/08/2013

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005

TORKADEH, G. and DOLL, W.J. "The development of a toll for measuring the perceived impact of information technology on work." *OMEGA*, Vol. 27, 1999, pp. 327-339.

LINK3 TECNOLOGIA, **Tecnologia da Informação na Gestão Pública**, http://www.link3.com.br/noticias/gestao_publica.htm , Acesso em: 18/07/2013.

http://www.siqueiracampos.com/escala_pesquisa.asp Acesso em: 18/07/2013.

8. ANEXOS

Anexo A – Questionário utilizado na pesquisa

Questionário a respeito do funcionamento dos Sistemas de Informação utilizados nos cursos do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas – CCSA e no Centro de Educação – CEDUC, no Campus de Campina Grande.

BLOCO I PERFIL DO RESPONDENTE

- 1) Gênero: Masculino () Feminino ()
- 2) Idade: _____
- 3) Cargo que ocupa: _____
- 4) Grau de Escolaridade:
Ensino básico () Ensino Médio() Bacharelado/Licenciatura () Mestrado/Doutorado()

BLOCO II QUESTIONÁRIO

Instrução: Por favor, marque com “X” a resposta que melhor se enquadra no desempenho de seu trabalho, usando a seguinte escala:

nada = 1 um pouco = 2 moderadamente = 3 muito = 4 muitíssimo = 5

- 1) Os sistemas me ajudam no controle do processo de trabalho?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 2) Os sistemas melhoram os meus serviços?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 3) Os sistemas ajudam o meu desempenho (qualidade) nos processos de trabalho?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 4) Os sistemas melhoram minha produtividade?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 5) Os sistemas me colocam diante de ideias inovadoras para melhorar ou simplificar o trabalho no meu setor?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 6) Os sistemas melhoram o controle do processo do meu trabalho?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 7) Os sistemas economizam meu tempo?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 8) Os sistemas me possibilita executar mais trabalho do que seria possível sem ele (não existência de sistema)?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 9) Os sistemas me permite sugerir novas ideias para o desenvolvimento dos trabalhos?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 10) Os sistemas melhoram a minha satisfação na condição de usuário?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 11) Os sistema vão ao encontro das minhas necessidades como usuário?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 12) Os sistemas me ajudam a criar e pôr em prática novas ideias para meu trabalho ou para meu setor?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

- 13) Os sistemas precisam de mudanças para maior agilidade nos processos administrativos diários?

nada=(1) um pouco=(2) moderadamente=(3) muito=(4) muitíssimo=(5)

BLOCO III QUESTIONÁRIO – QUESTÕES ABERTAS

- 14) Quais dificuldades encontradas no manuseio dos sistemas?

- 15) Esses problemas atrapalham no desenvolvimento de suas atividades?