



**UEPB**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VII  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA  
DEPARTAMENTO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

**BRUNÁRIA CARVALHO LEITE**

**SATISFAÇÃO DO CORPO DOCENTE DA UEPB – CAMPUS VII EM RELAÇÃO AO  
SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO (SCA)**

**PATOS - PB  
2021**

BRUNÁRIA CARVALHO LEITE

**SATISFAÇÃO DO CORPO DOCENTE DA UEPB – CAMPUS VII EM RELAÇÃO AO  
SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO (SCA)**

Trabalho de Conclusão de Curso Monografia apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Pós-graduada em Gestão Pública.

**Área de concentração:** Gestão Pública, Tecnologias e Inovação.

**Orientador:** Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva.

**PATOS - PB  
2021**

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.

L533s Leite, Brunaria Carvalho.  
Satisfação do corpo docente da UEPB – campus VII em relação ao Sistema de Controle Acadêmico (SCA) [manuscrito]  
/ Brunaria Carvalho Leite. - 2021.  
65 p. : il. colorido.

Digitado.

Monografia (Especialização em Gestão Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2022.

"Orientação: Prof. Me. Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva, Coordenação do Curso de Computação - CCEA."

1. Informação. 2. Sistema de Controle Acadêmico. 3. Tecnologia da informação. 4. Sistema de controle acadêmico.

I. Título

21. ed. CDD 371,33

BRUNÁRIA CARVALHO LEITE

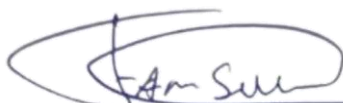
SATISFAÇÃO DO CORPO DOCENTE DA UEPB – CAMPUS VII EM RELAÇÃO AO  
SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO (SCA)

Trabalho de Conclusão de Curso Monografia  
apresentada ao Programa de Pós-graduação em  
Gestão Pública da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do  
título de Pós-graduada em Gestão Pública.

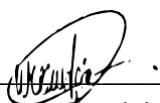
Área de Concentração: Gestão Pública,  
Tecnologias e Inovação.

Aprovada em: 23 / 12 / 2021.

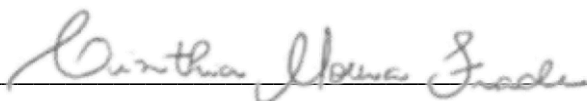
**BANCA EXAMINADORA**



Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Wellington Candeia de Araujo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Ma. Cinthia Moura Frade  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Primeiramente a Deus, minha fonte de força e sabedoria. Como também ao meu esposo e minha família que sempre me orientava com bons conselhos e carinho, DEDICO.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que é luz para a minha vida, e direciona o meu caminho – muita gratidão a Ele.

Ao meu orientador, Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva, que foi muito paciente e compreensivo diante das dificuldades que apresentei, e desenvolveu conselhos excelentes de um ótimo professor, me ajudou a concretizar este trabalho.

Aos professores da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB, que contribuíram fortemente para a realização dessa pesquisa. Espero ter contribuído em acrescentar melhores resultados ao SCA da instituição.

Enfim, a todos os professores, amigos e amigas, que contribuíram diretamente ou indiretamente na realização deste trabalho.

## RESUMO

O Sistema de Controle Acadêmico (SCA) é um sistema de informação que permite a relação entre aluno e professor sobre a vida acadêmica do estudante universitário, possibilitando que o aluno acesse histórico escolar, notas das disciplinas, certificados, entre outras informações. Esse sistema contribui na disposição de informações que devem ser precisas e com facilidade de acesso, comprovando eficiência na sua utilização através dos alunos e dos professores de uma universidade pelo manuseio da ferramenta. Um setor público que proporciona um sistema de informação aos usuários – nesse caso – o SCA, deve apresentá-lo de forma satisfatória, excelência e qualidade, que atenda todas as necessidades do público-alvo. Diante disso, em relevar a utilização do SCA na universidade, o presente trabalho objetivou avaliar a satisfação dos docentes da UEPB, Campus VII, quanto à utilização desse sistema. O embasamento teórico desse estudo traz referência à tecnologia da informação e o sistema de informação no setor público, quanto à qualidade de software e satisfação do usuário. Na metodologia, a pesquisa tem abordagem aplicada, perspectiva exploratória, procedimento bibliográfico, uso da ferramenta *forms google* (formulário online) no instrumento de coleta, método indutivo, e análise quantitativa. Em relação ao tratamento e interpretação dos dados foram utilizados - escala de Likert, parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011, gráficos com as porcentagens dos graus de concordância e tabelas com o *ranking* médio desses graus para melhor análise. Como resultado, a pesquisa demonstrou um resultado favorável, ou seja, que há satisfação dos professores da UEPB, Campus VII/Patos-PB, com a utilização do SCA.

**Palavras-chave:** Informação. Tecnologia da Informação. Sistema de Controle Acadêmico.

## **ABSTRACT**

The Academic Control System (SCA) is an information system that allows the relationship between student and teacher about the academic life of university students, allowing students to access academic records, course notes, certificates, among other information. This system contributes to the provision of information that must be accurate and easily accessible, proving efficiency in its use by students and professors of a university by handling the tool. A public sector that provides an information system to users – in this case – the SCA, must present it in a satisfactory manner, with excellence and quality, which meets all the needs of the target audience. In view of this, in highlighting the use of the ACS in the university, the present study aimed to assess the satisfaction of professors at UEPB, Campus VII, regarding the use of this system. The theoretical basis of this study refers to information technology and the information system in the public sector, in terms of software quality and user satisfaction. In terms of methodology, the research has an applied approach, exploratory perspective, bibliographic procedure, use of the forms google tool (online form) in the collection instrument, inductive method, and quantitative analysis. Regarding the treatment and interpretation of data, a Likert scale, quality parameters from the ISO/IEC 25010:2011 Standard, graphs with the percentages of degrees of agreement and tables with the average ranking of these degrees for better analysis were used. As a result, the research showed a favorable result, that is, that teachers from UEPB, Campus VII/Patos-PB, are satisfied with the use of the SCA.

**Keywords:** Information. Information Technology. Academic Control System.



## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - <i>Ranking</i> médio das questões no grau de concordância.....	34
<b>Tabela 2</b> - Percentuais do grau de concordância.....	49

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Número de docentes que lecionam no campus VII da UEPB.....	27
<b>Quadro 2</b> - Características e Subcaracterísticas de qualidade da Norma ISO/IEC 25010.....	29
<b>Quadro 3</b> - Elementos do cálculo do <i>ranking</i> médio.....	30

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Função.....	32
<b>Gráfico 2</b> - Tarefas e objetivos do usuário.....	36
<b>Gráfico 3</b> - Tempos de resposta e processamento dos dados requisitados.....	37
<b>Gráfico 4</b> - Atendimento das quantidades e tipos de recursos.....	38
<b>Gráfico 5</b> - Compartilhamento de ambiente e recursos comuns com outros sistemas.....	39
<b>Gráfico 6</b> - Facilidade em operar.....	40
<b>Gráfico 7</b> - Proteção aos usuários de cometer erros.....	41
<b>Gráfico 8</b> - Interface com interação satisfatória.....	41
<b>Gráfico 9</b> - Execução conforme planejado apesar de falhas de hardware ou software.....	42
<b>Gráfico 10</b> - Sistema acessível aos usuários autorizados.....	44
<b>Gráfico 11</b> - Ações são comprovadas conforme ocorrido.....	44
<b>Gráfico 12</b> - Possibilidade de avaliar e diagnosticar impacto após alteração.....	45
<b>Gráfico 13</b> - Alteração com eficácia e eficiência.....	46
<b>Gráfico 14</b> - Critérios de teste eficazes e eficientes.....	46
<b>Gráfico 15</b> - Sistema é instalado/desinstalado em ambiente específico.....	47
<b>Gráfico 16</b> - Sistema pode ser substituído.....	48

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- BB8** - Sistema de Gerenciamento da remessa e homologação de arquivos
- CAS** - Sistema Acrônimo de Central Authentication Service
- CCEA** - Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
- CTIC** - Coordenadoria de Tecnologia da Informação
- EAD** - Ensino a Distância
- E-GOV** – Governo Eletrônico
- E-MEC** - portal eletrônico do Ministério da Educação
- ENADE** - Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
- E-PIC** - Sistema de Gerenciamento dos Projetos da Iniciação Científica
- E-PROBEX** - Programa de Bolsa de Extensão
- E-RH** - Sistema de Gerenciamento do Quadro de Servidores
- E-RH** – Sistema de Recursos Humanos
- ESMA** - Escola Superior da Magistratura
- E-SUS** – Sistema Único de Saúde
- ISO** - *International Organization for Standardization*
- LAC** - Sistema de Gerenciamento dos Serviços Prestados pelo Laboratório de Análises Clínicas
- PARFOR** - Plano Nacional de Formação dos Professores da Educação Básica
- PROINFRA** - Pró-Reitoria de Infraestrutura e Serviços Gerais
- RH** – Recursos Humanos
- SAGBI** - Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas
- SAIF** - Sistema de Administração da Informação Financeira
- SARU** - Sistema de Gerenciamento e Controle das atividades de Fornecimento das Refeições do Restaurante Universitário
- SAT** - Sistema de Gerenciamento da Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnicos Administrativos
- SCA** - Sistema de Controle Acadêmico
- SCAPG's** - Sistemas de Controle Acadêmico da Pós-Graduação
- SEGE** – Solicitação de E-mail
- SI** - Sistema de Informação
- SIAD** - Sistema de Avaliação do Corpo Docente
- SIGBE** - Sistema de Gestão de Bibliotecas

**SISADMIN** – Sistemas Administrativos

**SISU** - Sistema de Seleção Unificada

**SMSI** - Sistema de Manutenção e Suporte de Informática

**SUAP** – Sistema Unificado de Administração Pública

**TCLE** - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**TI** - Tecnologia da Informação

**TICs** - Tecnologias da informação e comunicação

**UEPB** - Universidade Estadual da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1 DADO X INFORMAÇÃO.....	15
2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO .....	15
2.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO .....	17
2.3.1 Sistema de Informação na UEPB – Campus VII.....	19
2.4 QUALIDADE DE SOFTWARE.....	21
2.4.1 Satisfação do usuário .....	24
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>26</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	26
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	26
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	27
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS .....	28
3.5 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA .....	30
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>31</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	31
4.2 PERFIL DOS RESPONDENTES .....	32
4.3 UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO .....	33
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>51</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>53</b>
<b>APÊNDICE A - FORMULÁRIO DA PESQUISA .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO B - TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL (TAI) .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO C – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA.....</b>	<b>63</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Dado e informação são elementos de valor ou importância no serviço público. O dado é uma característica, atributo ou propriedade que precisa de um contexto para ter significado (DAVENPORT, 2001 apud ALBUQUERQUE, 2015). A informação é resultante do tratamento ou manipulação dos dados, sejam qualitativos ou quantitativos, direcionados ao usuário em decisão e tempo certo (VERAS, 2019).

Nesse contexto, insere-se a Tecnologia da Informação (TI) - representada por um “conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação” (OKIDO, 2021, p. 12). Essa ferramenta tem um papel principal de aperfeiçoar a qualidade e a providência dos conhecimentos no ambiente organizacional, e permite a disponibilização de sistemas de informação interativos de confiança, possibilitando mais eficiência e controle funcional (OKIDO, 2021).

Na estrutura da TI, o sistema de informação - refere-se a um grupo de elementos interligados que colhe, executa, guarda, avalia e compartilha dados para situações específicas (VERAS, 2019). Os sistemas de informação são ferramentas estratégicas para melhorar o serviço público, proporcionando mais economia, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015).

Uma Organização pode adquirir vários benefícios com um sistema de informação, porém, nem sempre resolve os problemas. Segundo Mattos (2005), pode acontecer duas situações de falhas no sistema de informação: a primeira - o mau desempenho não proposital dos elementos (programas, equipamentos e *peopleware* (as pessoas que manuseiam a máquina)); e a segunda - o mau desempenho provocado por indivíduos mal-intencionados (funcionários, *hacker*, usuário etc.). Dessa forma, depreende-se que uma Organização precisa manter esse sistema modernizado, buscando continuamente melhorias.

Em uma Instituição Pública de Ensino Superior, como por exemplo, a UEPB (Universidade Estadual da Paraíba), observa-se a prática de fornecer acesso eletrônico ao usuário por meio de rede acadêmica, que possibilita ao público universitário visualizar, de casa, um acervo de dados sobre sua vida escolar.

Com base no Site da UEPB (2021), Campus VII, dentre os sistemas que a mesma possui, encontra-se o Sistema de Controle Acadêmico (SCA), que permite acesso através da matrícula do usuário e senha. O SCA apresenta três categorias de ensino: Graduação; Pós-graduação -

Mestrado e Doutorado; e Pós-graduação - Especialização. Por meio destes, os discentes acessam as informações sobre sua trajetória estudantil.

A Universidade deve buscar melhorias na usabilidade de seus sistemas, principalmente, o Sistema de Controle Acadêmico. Na usabilidade de um Sistema acadêmico, o usuário almeja que as informações sejam rápidas e satisfatórias na resolução das necessidades. Ao verificar o acervo on-line da UEPB e site de busca (ex: *Google*), pode-se encontrar pesquisa acadêmica sobre avaliação de satisfação dos alunos perante o sistema acadêmico, cujos exemplos estão identificados na teoria do presente trabalho, porém, as pesquisas direcionadas a medir a satisfação dos docentes são raras. Em análise ao acervo on-line do Campus VII da UEPB, não foi identificado pesquisa acadêmica sobre essa rara temática, citada anteriormente.

Desse modo, a presente pesquisa escolheu o Sistema de Controle Acadêmico a ser estudado na UEPB – Campus VII, quanto à satisfação dos professores em relação ao mesmo. Esse sistema é uma ferramenta que permite a comunicação entre os professores e os alunos sobre as atividades acadêmicas.

Esta monografia tem como objetivo - avaliar a satisfação dos docentes do Campus VII/Patos – PB, quanto à utilização do sistema acadêmico, e como objetivos específicos: verificar o grau de satisfação dos docentes pelos parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011; mensurar o grau de satisfação dos respondentes em fatores de satisfação x não satisfação; e identificar os pontos positivos e negativos da perspectiva do docente em relação à ferramenta - SCA.

Diante disso, o presente trabalho contribuirá para o conhecimento acerca do grau de satisfação dos professores com o Sistema de Controle Acadêmico, e também poderá contribuir para mudanças na estrutura do sistema, desenvolvendo melhorias no trabalho docente.



## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A instituição pública é uma entidade que mantém relações com a coletividade, oferece serviços ao público atendido pela mesma. Dessa forma, ressalta-se a importância de apresentar um sistema de informação eficiente, transmitir as informações necessárias e satisfazer os usuários em suas necessidades perante à instituição.

### 2.1 DADO X INFORMAÇÃO

Desde os primórdios da origem humana, o homem processa dados através da estatística, depois com a informática, na utilização de processos eletrônicos sob uso do computador – máquina eletrônica (COSTA; ÁQUILA, 2010). Nesse contexto, insere-se a informação, que contribuiu para o descobrimento do fogo, da roda e demais criações importantes nos dias atuais, prevalecendo o desenvolvimento por meio do compartilhamento da informação (PONTES, 2012).

Segundo Costa e Áquila (2010, p. 1), o dado se refere a um elemento básico pertencente ao computador para processar e gerar uma informação. Em relação à informação, se refere ao “resultado dos dados processados”, que consiste em um significado, e servirá de elemento para a elaboração do conhecimento.

Conforme Mattos (2010), os dados são produtos de uma descoberta, pesquisa, coleta ou criação – constroem a informação. Esta é declarada como um dado com significado, contexto e entendimento dos seus padrões e relações com outros dados.

Por outro lado, o conteúdo da informação e do conhecimento visa implementar processos que colaboram fundamentalmente para os itens seguintes: obtenção de dados; armazenamento; usabilidade; atualização e providência sistemática de informações contemporâneas, precisas e protegidas para dar assistência à tomada de decisões nas instituições (CHAVES, 2014 apud SILVA, 2019).

### 2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Paludo (2010) menciona que a TI pode ser conceituada como o conjunto de atividades e soluções por recursos tecnológicos e computacionais para a criação e uso da informação, e apresenta inúmeras aplicações ligadas as mais diversas áreas.

Segundo Veras (2019, p. 1), desde a década de 1950, com a chegada dos computadores comerciais, a Tecnologia da Informação (TI) tem sido empregada nas organizações, sendo composta por “hardware, software e redes”. Além disso, atribui a TI como elemento essencial de auxílio ao progresso da produtividade nas organizações, atribuindo partes relevantes em infraestrutura e segurança da informação.

Durante a década de 1980, as organizações públicas optaram por terceirização no uso da Tecnologia da Informação (TI), e em meados de 1990, instituiu o E-GOV – Governo Eletrônico (REINHARD; DIAS, 2005 apud AYABE, 2018) – para relacionamento do cidadão com o Governo, proporcionando serviços/informações com eficiência (ALBUQUERQUE, 2015). Com isso, percebe-se a busca do setor público por processos mais rápidos e informatizados.

Na década de 1990, o Brasil apresentou transformações nas estruturas sociais, políticas e econômicas através de inovações na estrutura administrativa, propiciando mais eficiência nas ações do Estado para a sociedade (DROPA, 2003 apud RIBEIRO et al., 2011). A modernização na estrutura administrativa com avanços na tecnologia da informação, atribuindo ferramentas e processos, possibilitou ao cidadão o acesso direto a vários serviços nas necessidades atuais (RIBEIRO et al., 2011).

Conforme Gil-Garcia e Pardo (2005 apud DIAS; SANO; MEDEIROS, 2019), para o uso das Tecnologias da informação e comunicação (TICs) em governos, existem os seguintes desafios: informação e dados – saber gerenciar, usar, disseminar e compartilhar as informações e a qualificação dos dados; tecnologia da informação – atenção à usabilidade do sistema, à complexidade do progresso tecnológico, à facilidade de uso, e à deficiência nas habilidades técnicas das equipes do projeto para acompanhar os avanços; organizacional e gerencial – a carência em alinhar os objetivos organizacionais e o plano de TICs, e a manifestação de interesses particulares e comportamentos que direcionam o indivíduo a resistir mudanças, provocar conflitos internos e problemas de localidade; e legal e regulatório – a observância a leis e regulamentos que podem afetar a implementação do projeto de TICs, e aos sistemas federativos – formalidades entre os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário nas esferas governamentais.

A esfera pública tem apresentado evoluções no uso tecnológico, ferramentas mais complexas no serviço público, devido à existência de fraudes – necessidade de proteção das informações, da prestação de contas ao governo e sociedade, e da segurança das informações (DIAS; SANO; MEDEIROS, 2019). A sociedade contemporânea tem exigido mais eficiência

dos processos entre governo e cidadão, maior transparência e efetividade das políticas públicas (BALBE, 2010).

Para Dias, Sano e Medeiros (2019, p. 36) ocorre a implementação de elementos tecnológicos nos governos alinhados à necessidade de alterações culturais na administração pública, envolvendo modificações nos processos rotineiros, nos aspectos legais e nas mudanças de comportamento, na busca por “maior eficácia, eficiência e efetividade na prestação de serviços públicos aos cidadãos”.

Por outro lado, nas palavras de Chagas e Busse (2015) alegam que a TI não pode garantir o desempenho administrativo adequado em uma organização, devendo ser tratada somente como um instrumento de auxílio à gestão, que contribui na facilidade de controlar, disseminar e organizar a informação e o conhecimento como tema de estratégia da gestão. Além disso, afirmam que em tempos modernos, são disponibilizados nas organizações recursos tecnológicos como o uso de planilhas, de programas de texto, de sistemas, entre outros atributos da TI, a fim de registrar, salvar, controlar e tornar acessível a informação dos conhecimentos cultivados e criados pela organização.

No que concerne Lunardi (2001), a TI tem como principais vantagens o avanço da produtividade e da competitividade. O autor declara que em épocas anteriores a TI era somente automatização de trabalhos organizacionais, sem considerar o efeito estratégico na organização. No entanto, em dias atuais, a TI desenvolve sistemas de informação que auxiliam a organização em melhorias nas estratégias com os funcionários, a estrutura, a tecnologia, os serviços/trabalhos e a cultura. Diante disso, observa-se a positividade manifestada pelo uso da TI.

### 2.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

O Sistema de Informação (SI) é um grupo de elementos inter-relacionados que colhem ou restauram, executam, armazenam e compartilham informações direcionadas a auxiliar nas decisões, na coordenação, na forma de controle, na análise de problemas, na identificação de contextos complexos e na criação de novos produtos de uma organização (LAUDON; LAUDON, 2010).

O SI compõe três atividades – entrada (a coleta dos dados), processamento (transformar os dados brutos em forma significativa) e saída (transmissão das informações processadas ao usuário), bem como o auxílio do *feedback* – a resposta sobre as ações no sistema para avaliar e possível correção (LAUDON; LAUDON, 2010).

O SI de uma organização adquire plenitude no momento em que a Tecnologia da Informação torna-se utilizada na forma adequada, transformando amplo quantitativo de dados em informações aceitáveis, contribuindo para diminuir as incertezas e apresentar melhor assertividade à tomada de decisões (CHAVES, 2014 apud SILVA, 2019).

Laudon e Laudon (2010, p. 9-10) alegam que as organizações têm oferecido maior investimento em Tecnologia da Informação e Sistema de Informação a fim de atingirem seis objetivos, que são os seguintes: “excelência operacional; novos produtos; serviços e modelos de negócio; relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores; melhor tomada de decisões; vantagem competitiva; e sobrevivência”.

Conforme Martins et al. (2012), a definição do SI pode ser originada de duas abordagens distintas, como a seguir: abordagem sistêmica e gerencial da informação – o sistema visa associar os diferentes departamentos da organização, possibilitando a satisfação das necessidades globais e particulares da mesma; e abordagem acerca dos sistemas de informação empregando somente à utilização da informática.

Por outro lado, é importante associar a segurança e a proteção ao SI, para a confiabilidade do usuário à utilização do sistema. Segundo Terra (2007 apud MARTINS et al., 2012), as redes corporativas estão com grande aceleração na vulnerabilidade, maior que as atualizações e reparos dos Sistemas de Informação. Embora existam técnicas de proteção para impedir invasores, como por exemplos - antivírus e *firewall*, o sistema pode ser vulnerável ao vírus, a ataques planejados, e à vazadura de dados ou de fraudes (MARTINS et al., 2012).

Martins et al. (2012) declara o planejamento dos Sistemas de Informação como exercício importante na organização, em definir o futuro almejado para os sistemas da mesma, e a forma de suporte que precisarão das tecnologias. Para a realização de um planejamento, dentre os principais objetivos podem ser citados: o planejar dos recursos de tecnologia da informação para suporte ao SI, abrangendo a qualidade de hardware e de software; o gerenciamento dos dados do ambiente externo; a procura por maior eficiência interna, atribuindo um alicerce de informações indispensáveis para o adequado procedimento operacional e gerencial; e o uso da informação diante dos concorrentes (MARTINS et al., 2012).

Sobre o SI relacionado ao Setor público ou na Administração Pública, a governança tem objetivado qualidade nas informações compartilhadas pela mesma, por meio de ferramentas de mensuração que possibilitam monitorar sistematicamente os comportamentos econômico e financeiro (MARTINEZ; ALVES FILHO, 2012 apud OLIVEIRA et al., 2015).

Nessa forma sistemática de atuação dos setores públicos, as principais características são as seguintes: qualidade elevada na prestação de serviços; progresso no empenho geral e

individual; autonomia administrativa, atenuando o controle centralizado; oferecimento de recursos tecnológicos ao gestor e ao servidor público para atingir desempenho almejado; e abertura à competitividade ao agregar políticas da repartição privada e instituições não-governamentais (ENGIDA; BARDILL, 2013 apud OLIVEIRA et al., 2015).

### 2.3.1 Sistema de Informação na UEPB – Campus VII

A UEPB, Campus VII (2021), apresenta a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTIC), o órgão responsável por disponibilizar os recursos de tecnologia da informação na instituição. A CTIC Setorial contribui para os setores administrativos, auxiliando em: atividades com uso da informática; infraestrutura para aparelhos/serviços de informática nas atividades acadêmicas/administrativas; assistência técnica; e manutenção e suporte à rede de computação. Essas solicitações são realizadas pelo Sistema de Manutenção e Suporte de Informática (SMSI) (UEPB, 2021).

Também encontra-se a Coordenação de Informações Gerenciais e Sistemas Acadêmicos, para alimentar os sistemas de dados quanto à Graduação, que são: o Sistema de Controle Acadêmico; o SISU (Sistema de Seleção Unificada); o ENADE (Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes); o Censo de Educação Superior; e o E-MEC (Portal Eletrônico do Ministério da Educação). Esse suporte é direcionado às Coordenações dos Cursos, à Coordenação de Registro Acadêmico e à Assessoria Pedagógica (UEPB, 2021).

A Universidade (UEPB, 2021) oferece eletronicamente sistemas para contribuir nas atividades administrativas e escolares, por mais segurança, economia e eficiência, desenvolvidos pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação da UEPB, que podem ser citados em categorias:

- Administrativos e Financeiros – SisAdmin – Sistemas Administrativos (Protocolo, Almoxarifado, Memorando, Patrimônio, ProInfra - Pró-Reitoria de Infraestrutura e Serviços Gerais); SisAdmin - Consulta de Processos (Sistema de gerenciamento dos processos administrativos); CAS (Sistema Acrônimo de Central Authentication Service - protocolo para Single Sign-on de sistemas web); BB8 (Sistema de Gerenciamento da remessa e homologação de arquivos que retorna à UEPB); Guia de Recolhimento (Sistema de Processos de receita - emissão da guia de recolhimento); SAIF (Sistema de Administração da Informação Financeira); e SARU (Sistema de Gerenciamento e

Controle das atividades de fornecimento das refeições do restaurante universitário da UEPB).

- Gestão de Pessoas - E-RH (Sistema de Gerenciamento do Quadro de Servidores - Técnicos Administrativos e Professores, emite documentos oficiais e 2ª via de Contracheque); Portal do Servidor (Cadastro Institucional de Servidores); SIAD (Sistema de avaliação do corpo docente); SAT (Sistema de Gerenciamento da Avaliação de Desempenho dos Servidores Técnicos Administrativos); SEGE – Solicitação de e-mail (webmail da UEPB); e Webmail (o webmail da UEPB).
- Ensino - Controle Acadêmico (Sistema de Controle Acadêmico); SCAPG's Stricto Sensu e Lato Sensu (Sistemas de Controle Acadêmico da Pós-Graduação com gerenciamento de Alunos, Professores, Histórico Escolar, Registro de Notas e Diplomas); Controle Acadêmico – EAD (Sistema de gerenciamento das atividades entre Docentes e Discentes dos cursos de ensino a distância); SIGBE (Sistema de Gestão de Bibliotecas); Admissão por Transferência Voluntária (Sistema de processo de candidatos transferidos de outras instituições); SAGBI (Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas da UEPB – solicitar ficha catalográfica e declaração de Nada Consta); e Autenticar Documentos (Serviço Assinador Digital de documentos).
- Pesquisa e Extensão - E-PIC (Sistema de gerenciamento dos projetos da iniciação científica); e E-PROBEX (Programa de Bolsa de Extensão).
- Clínicas e Laboratórios – LAC (Sistema de gerenciamento dos serviços prestados pelo Laboratório de Análises Clínicas).
- Utilitários - CTIC – Atendimento (Sistema de gerenciamento e controle das atividades de Suporte aos usuários da UEPB); SIGEPS (Sistema de geração de formulários e acompanhamento de processos seletivos); e UEPB-Forms (Processos de inscrição para atividades como Encontros e Congressos).

Dentre os sistemas citados anteriormente, tem o Sistema de Controle Acadêmico, objeto de estudo do presente trabalho, é utilizado pelos alunos de graduação e pós-graduação stricto e lato sensu, para acesso a sua vida escolar – utilizando *login* e senha (UEPB, 2021), para visualizar o histórico, as notas das disciplinas, certificados, entre outras ações. Esse sistema possibilita a comunicação entre professores e alunos sobre as atividades acadêmicas.

Por outro lado, a universidade já começou a implantar o SUAP – Sistema Unificado de Administração Pública, para tramitar completamente a documentação oficial da instituição (UEPB, 2021). Nesse ano de 2021, esse sistema substituiu o SisAdmin, está conectada à Gestão

de Pessoas, permitindo abrir processos, acrescentar documentos, acompanhar tramitações, enviar e retornar solicitações, comandar a criação de documentos da instituição, entre outros procedimentos de forma on-line, eliminando o processo físico - garantindo maior agilidade e eficiência no sistema de RH (Recursos Humanos) (UEPB, 2021).

Nesse novo sistema, o servidor deverá informar seu usuário - número de matrícula institucional, e senha de cadastro no E-RH (Sistema de Recursos Humanos). O usuário acompanhará processos e documentos (UEPB, 2021). Além disso, a CTIC (UEPB, 2021) elaborou tutoriais que foram criados por terceiros, para conhecimento do novo sistema à comunidade acadêmica da UEPB, identificando a possibilidade do uso na comunicação entre alunos e professores. Observa-se que o SUAP opera apenas no Setor de Recursos Humanos da UEPB para a tramitação de documentos – acelerando os processos.

Por conseguinte, entende-se que a universidade está preocupada em oferecer um sistema de informação que agregue ainda mais qualidade na satisfação em atender as necessidades do usuário.

## 2.4 QUALIDADE DE SOFTWARE

Segundo Petter, Delone e Mclean (2008 apud OLIVEIRA et al., 2015, p. 71), podem ser citadas algumas características de qualidade do sistema, como por exemplos: fácil utilização; sistema flexível; credibilidade do sistema; e fácil aprendizagem. Como também, “os recursos do sistema de informação, sofisticação, flexibilidade e tempo de resposta”.

Dentre os setores públicos que utilizam software para a qualidade dos serviços, pode-se citar como exemplos experimentais: em primeiro exemplo – na área educacional, em pesquisa sobre SCA na perspectiva dos discentes do Campus IV, UEPB – de forma geral, o sistema foi analisado com resultado positivo, precisando melhorar na clareza das informações (NASCIMENTO, 2017); em segundo exemplo, sobre os usuários do software ou sistema gerenciador das bibliotecas do Campus IV da UFPB, alegaram facilidade das atividades da biblioteca, e problema na confiabilidade por causa das falhas e travamentos (SANTOS, 2016); e em terceiro exemplo - na área da saúde, o sistema e-SUS – AB, na perspectiva dos gestores municipais da 7ª Região de Saúde - Paraíba, alegaram facilidade nas atividades e tomadas de decisões por meio dos relatórios gerados pelo sistema (SILVA, 2019).

Diante de pesquisas mencionadas anteriormente, observa-se que a utilização de um sistema de informação demonstra auxílio nas atividades da organização, possibilitando

identificar ponto satisfatório para o usuário, embora o sistema apresente problemas a serem solucionados. Por outro lado, como mencionado em parágrafo anterior, um software de qualidade apresenta vários benefícios – desse modo, garante a qualidade na utilização.

Nesse contexto, da qualidade de software, tem-se a ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021), pela *International Organization for Standardization* (ISO), um modelo de avaliação da qualidade de um produto de software, apresenta as seguintes características:

- Adequação Funcional, o grau em que as funções do sistema atendem às necessidades do usuário. Esta característica contém três subcaracterísticas - completude funcional (se o grupo de funções cobre todas as atividades e objetivos do usuário), correção funcional (se o sistema oferece os resultados corretos conforme necessidade), e adequação funcional (se as funções facilitam as atividades e objetivos do usuário);
- Eficiência de desempenho, se refere ao desempenho quanto à quantidade de recursos utilizados nos requisitos estabelecidos. Esta característica contém três subcaracterísticas - comportamento temporal (se os tempos de resposta e processamento do sistema, ao operar suas funções, cumprem os requisitos), utilização de recursos (se as quantidades e tipos de recursos utilizados pelo sistema, na execução de suas funções, cumprem os requisitos), e capacidade (se os limites máximos do sistema cumprem os requisitos);
- Compatibilidade, o grau em que um sistema consegue trocar informações com outros sistemas ou componentes ou produtos, e/ou operar suas funções no compartilhamento em semelhante ambiente de hardware ou software. Esta característica contém duas subcaracterísticas - coexistência (se o sistema executa suas funções com eficiência, ao compartilhar um mesmo ambiente e recursos com outros atributos, sem prejudicar outro produto), e interoperabilidade (o grau da troca e utilização de informações entre dois ou mais sistemas);
- Usabilidade, o grau em que um sistema pode ser utilizado por determinados usuários para objetivos específicos em eficiência, eficácia e satisfação. Esta característica contém seis subcaracterísticas - reconhecimento de adequação (o grau no qual as pessoas conseguem identificar se um sistema é adequado às suas necessidades), aprendizagem (o grau em que um sistema pode ser utilizado por pessoas específicas para fins específicos com eficiência, eficácia, satisfação e isenção de riscos), operabilidade (o grau em que um sistema apresenta atributos que trazem facilidade de operar e controlar), proteção contra erros do usuário (o grau em que um sistema consegue proteger os usuários de cometerem erros), estética da interface do usuário (o grau em que uma



interface do usuário possibilita interação agradável e satisfatória ao usuário), e acessibilidade (o grau em que um sistema pode ser utilizado por usuários com vasta gama de características e habilidades para fins específicos);

- Confiabilidade, o grau em que um sistema opera suas funções sob condições específicas em determinado tempo. Esta característica contém quatro subcaracterísticas – maturidade (o grau em que um sistema supre às necessidades de confiabilidade), disponibilidade (o grau em que um sistema está ativado e acessível na necessidade), tolerância a falhas (o grau em que um sistema executa o planejado mesmo em presença de falhas de hardware ou software), e recuperabilidade (o grau em que um sistema pode recuperar dados afetados e restaurar ao estado almejado do sistema, em situação de interrupção ou falha);
- Segurança, o grau em que um sistema consegue proteger informações e elementos para que os usuários, ou outros atributos, ou sistemas, tenham o acesso aos dados adequados para as condições de autorização. Esta característica contém cinco subcaracterísticas – confidencialidade (o grau em que um sistema garante acesso apenas aos usuários autorizados), integridade (o grau em que um sistema evita acesso não autorizado ou alteração de programações de computador), não repúdio (o grau em que as ações do sistema podem ser comprovadas conforme ocorrido, e não sejam repudiadas posteriormente), responsabilidade (o grau em que os atos de uma entidade são atribuídos somente à mesma), e autenticidade (o grau em que o usuário ou recurso é identificado conforme reivindicado);
- Capacidade de Manutenção, o grau em que um sistema pode ser alterado para aperfeiçoar, corrigir ou adaptar às variações do ambiente e requisitos. Esta característica contém cinco subcaracterísticas - modularidade (o grau em que um sistema na presença de uma alteração em componente apresenta pouco impacto em outros elementos), reutilização (o grau em que um ativo é utilizado por mais de um sistema ou na constituição de demais ativos), analisabilidade (o grau em que um sistema pode ser avaliado no impacto de uma modificação pretendida em peça (s), ou diagnosticar quanto às falhas, ou reconhecer peças para ser alterado), modificabilidade (o grau no qual o sistema pode ser alterado em eficácia e eficiência, sem causar distorções ou degradar a qualidade existente), e testabilidade (o grau em que os critérios de teste são constituídos para o sistema, e os testes determinarem o cumprimento desses critérios); e

- Portabilidade, o grau em que um sistema pode ser cedido de um software, hardware ou ambiente operacional diverso. Esta característica contém três subcaracterísticas – adaptabilidade (o grau no qual um sistema pode ser ajustado em eficácia e eficiência para software, hardware ou ambiente operacional diverso), instalabilidade (o grau em que o sistema pode ser instalado e/ou desinstalado completamente em determinado ambiente), e substituíbilidade (o grau em que um tributo pode ser substituído por outro atributo de software específico para finalidade semelhante em mesmo ambiente).

Esse modelo descrito anteriormente, sobre a ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021), permite que o sistema de uma organização seja avaliado na qualidade, e com isso, o usuário pode ter a satisfação em usabilidade do sistema.

#### 2.4.1 Satisfação do usuário

O setor público brasileiro vem passando por diversas transformações e desafios em prol de uma gestão modernizada, democratizada, profissionalizada e transparente, adquirindo mais qualidades em atender efetivamente às necessidades da sociedade (TREVISAN et al., 2009). Dessa maneira, devido à abrangência da coletividade na atuação política, ao progresso da informática e da telecomunicação, como também pelas mudanças legislativas relacionadas à administração pública (TREVISAN et al., 2009).

Desde a década de 1990, que as organizações perceberam a importância da qualidade nos serviços e o foco no cliente como diferencial competitivo, apesar desse processo ter iniciado na década de 1970. Com isso, foi desenvolvida a preocupação na qualidade dos serviços prestados (MENEZES, 2009).

Em comparação ao parágrafo anterior, as instituições públicas provocam mudanças comportamentais ao inclinarem-se para seus cidadãos-clientes, produzindo mais eficiência e preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos, e desse modo, conseguindo a satisfação dos cidadãos (TREVISAN et al., 2009). Coutinho (2000, p. 41) afirma que a acentuada mudança no relacionamento entre a administração pública e seus usuários deve-se em maior parte “à crise do atendimento ao cidadão”. Isso traz a importância da administração pública resolver com mais agilidade os problemas e olhar cautelosamente para seus usuários, que apresentam também direitos e deveres (COUTINHO, 2000).

Conforme Maximiano (2000, p. 349), o indivíduo busca satisfazer sua necessidade, que é o “estado de saciedade ou satisfação”. Na tradução do L $\acute{e}$ xico Dicion $\acute{a}$ rio (2018), satisfa $\acute{c}$ o significa prazer e contentamento. Para Chiavenato (2003, p. 113), a satisfa $\acute{c}$ o corresponde ao “atendimento das necessidades humanas”. Al $\acute{e}$ m disso, nos estudos de Chiavenato (2003) e de Maximiano (2000) - este faz refer $\acute{e}$ ncia  $\grave{a}$  teoria de Herzberg (teoria dos dois fatores), que a satisfa $\acute{c}$ o tem como atribui $\c$ o oposta a n $\tilde{a}$ o-satisfa $\acute{c}$ o, e o oposto de insatisfa $\acute{c}$ o  $\acute{e}$  a n $\tilde{a}$ o-insatisfa $\acute{c}$ o.

McGee e Prusak (1994) afirma que uma organiza $\c$ o mede a satisfa $\acute{c}$ o do cliente com a vis $\tilde{a}$ o de que clientes satisfeitos geram lucros, e a qualidade do produto proporciona a satisfa $\acute{c}$ o do cliente. Com base nesse contexto, um ambiente universit $\acute{a}$ rio que oferece acesso a um sistema de controle acad $\acute{e}$ mico est $\acute{a}$  buscando usu $\acute{a}$ rios satisfeitos com seus servi $\c$ os.

Enfim, pode-se observar a import $\tilde{a}$ ncia de estudos acad $\acute{e}$ micos em avaliar a satisfa $\acute{c}$ o de usu $\acute{a}$ rios com um sistema de informa $\c$ o, como por exemplo, na pesquisa de Crescencio (2018) sobre a utiliza $\c$ o do Sistema de Gest $\tilde{a}$ o das Atividades Acad $\acute{e}$ micas (SIGAA) implantado no Instituto Federal Catarinense - IFC, alcan $\c$ ou um quantitativo amostral de 744 respondentes (94 professores e 650 alunos), identificando em an $\acute{a}$ lise geral dos dados um n $\acute{i}$ vel baixo de satisfa $\acute{c}$ o – havendo o direcionamento para melhorias no sistema. Esse resultado  $\acute{e}$  uma forma de avaliar um sistema na perspectiva de seus usu $\acute{a}$ rios ao permitir saber o n $\acute{i}$ vel de satisfa $\acute{c}$ o.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os tópicos metodológicos abordados na realização da pesquisa constituíram os seguintes aspectos: tipo de pesquisa, população e amostra, técnica de coleta de dados e tratamento de dados.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

O atual estudo consistiu em abordagem de pesquisa aplicada, em prol de conhecimentos para implementação prática, buscando solucionar problemas referentes ao assunto estudado (SILVA; MENEZES, 2005).

Em relação aos objetivos, a pesquisa apresentou um estudo exploratório, buscando desenvolver uma visão mais ampla da proposta de estudo abordada pelo pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Sobre os procedimentos técnicos, a pesquisa apresentou um estudo bibliográfico, por meio da referência de livros e artigos científicos de ambiente eletrônico para o fundamento teórico (SOUZA; SANTOS; DIAS, 2013); e foi utilizado o formulário on-line encaminhado ao servidor por meio da ferramenta *Forms Google* para o recolhimento dos dados.

Em relação à abordagem do problema, o fenômeno estudado utilizou a pesquisa quantitativa, em busca da explanação de dados numéricos extraídos de método estatístico (SILVA; MENEZES, 2005).

Por conseguinte, o método abordado foi o indutivo, a pesquisa partiu do particular para o geral (MARCONI; LAKATOS, 2007), isto é, estudou um fenômeno em uma Universidade - uma unidade regional, que serviu como base para o público maior – todas as unidades regionais da Universidade.

#### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

No presente estudo, o universo da pesquisa foram os docentes do Campus VII da UEPB, que estão em atividade, lecionando no semestre 2021.1 - totalizando 79 professores, distribuídos em 04 cursos da Instituição, que são: administração, computação, física e matemática (UEPB, 2021). A pesquisa apresentou uma amostra ou parte desse total de professores, determinada por conveniência, sem cálculo estatístico, estabelecendo uma amostra

de 40 docentes, sendo que a pesquisa obteve 25 respostas. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a população ou universo da pesquisa é o total de indivíduos com características semelhantes constituídas para estudo específico, e a amostra se refere a uma parte desse universo.

Conforme dados fornecidos pela Instituição (UEPB, 2021), via mensagem eletrônica, os Professores estão alocados em Coordenações dos Cursos, distribuídos do seguinte modo (Quadro 1):

**Quadro 1** - Número de docentes que lecionam no Campus VII da UEPB.

Coordenações dos Cursos	Número de Docentes
Curso de administração	21
Curso de computação	22
Curso de física	17
Curso de matemática	19
<b>Total = 04</b>	<b>Total = 79</b>

**Fonte:** Dados fornecidos pela Instituição, 2021.

As Coordenações descritas no Quadro 1, pertencem ao Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas – CCEA - único centro de ensino implantado na Universidade (UEPB, 2021). Sobre a distribuição dos docentes que foi mencionada, se refere aos professores que estão lecionando no semestre 2021.1 no Campus VII da UEPB.

Em relação aos 25 respondentes da presente pesquisa, foram identificados: 12 professores de administração; 9 professores de computação; 01 professor de física e 03 professores de matemática.

### 3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

As técnicas aplicadas foram a pesquisa bibliográfica e a pesquisa por formulário on-line (Ferramenta *Forms Google*). Na bibliográfica, houve o acesso a livros e artigos científicos de meio eletrônico (*google books, google acadêmico, busca on-line e livro*) quanto ao tema estudado para o fundamento teórico (SOUZA; SANTOS; DIAS, 2013). A presente pesquisa foi realizada no período de 29/11 a 14/12/2021, com 25 respondentes, sobre as opiniões de cada participante em relação à satisfação com a utilização do SCA.

O formulário on-line aplicado apresentou-se em duas partes, a primeira sobre o perfil social dos respondentes, e a segunda sobre ao Sistema de Controle Acadêmico. Em relação às

afirmativas, foram estabelecidas com base na escala Likert, múltiplas escolhas, e baseadas em parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011.

### 3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados foram tratados no modo quantitativo, em mensurar as informações, isto é, interpretação dos dados por números ou percentuais. A pesquisa buscou comparar as variáveis interpretadas pelo pesquisador - dos gráficos (com escala Likert) e das tabelas (*ranking* médio) para responder ao problema estudado com base nos parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011. As questões foram apresentadas por formulário estruturado com perguntas fechadas, baseadas na escala Likert e por múltiplas escolhas, e em parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011.

A escala Likert é utilizada em pesquisas quantitativas para avaliar o grau de concordância/discordância dos respondentes. As alternativas, geralmente, são dispostas em cinco possibilidades, atribuindo a maior pontuação para o grau de concordância maior, e a menor pontuação para o grau de discordância maior (SILVA, 2005). Em relação ao resultado, essa escala reúne as percentagens de concordância (parcial e total) e de discordância (parcial e total), de forma a atingir o grau de satisfação dos respondentes da pesquisa (SILVEIRA et al., 2010).

Com base nos estudos de Almeida et al. (2018), as alternativas podem ser atribuídas da seguinte forma: concordo totalmente, concordo parcialmente, indiferente (não concordo nem discordo), discordo parcialmente e discordo totalmente.

Sobre os parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011, (apud ISO25000, 2021), buscam determinar a qualidade de um software, através de características e subcaracterísticas que foram abordadas na estrutura das perguntas. Essas variáveis de qualidade estão mencionadas no Quadro 2, do seguinte modo (p. 29):

**Quadro 2:** Características e Subcaracterísticas de qualidade da Norma ISO/IEC 25010.

Características	Subcaracterísticas
Adequação Funcional	Completeness funcional Correção funcional Adequação funcional
Eficiência de desempenho	Comportamento temporal Utilização de recursos Capacidade
Compatibilidade	Coexistência Interoperabilidade
Usabilidade	Reconhecimento de adequação Aprendizagem Operabilidade Proteção contra erros do usuário Estética da interface do usuário Acessibilidade
Confiabilidade	Maturidade Disponibilidade Tolerância a falhas Recuperabilidade
Segurança	Confidencialidade. Integridade Não Repúdio Responsabilidade Autenticidade
Capacidade de Manutenção	Modularidade Reutilização Analisabilidade Modificabilidade Testabilidade
Portabilidade	Adaptabilidade Instalabilidade Substituibilidade

**Fonte:** Adaptado de ISO/IEC 25010 (2011 apud ISO25000, 2021).

O Quadro 2 representa os parâmetros que também foram necessários para a construção do formulário, e posterior contribuição no tratamento dos dados e análise. Esses parâmetros se referem às Características e Subcaracterísticas da Norma, que avaliou a qualidade do software pelos respondentes, e traduziu em análise da satisfação com a utilização do sistema.

Os dados obtidos foram necessários para identificar o grau de satisfação dos respondentes - em satisfação e não satisfação. Além disso, a interpretação dos dados permitiu, em geral, identificar os pontos negativos e positivos da perspectiva do docente em relação à ferramenta - SCA. Como também, refletir sobre os limites e possibilidades quanto à satisfação com o SCA.

No que se refere ao modo de expor as informações, foram utilizados gráficos - para identificar os percentuais das respostas à pesquisa; e tabelas – para contribuir também na abordagem do *ranking* médio para o grau de concordância, a fim de conseguir um melhor resultado.

O *ranking* médio consiste no cálculo da média ponderada dividido pelo resultado do total de respostas (OLIVEIRA, 2005 apud DANTAS; DANTAS, 2021). Na sequência, tem-se a demonstração da forma de cálculo do *ranking* médio (Quadro 3, p. 30):

**Quadro 3:** Elementos do cálculo do *ranking* médio.

Média Ponderada (MP) $\sum(nri \times vi)$
<i>Ranking</i> Médio (RM) MP/NR
Nri quantidade de respostas para cada item
Vi valor para cada alternativa (1 a 5)
NR Quantidade de Respostas

**Fonte:** Oliveira (2005 apud DANTAS; DANTAS, 2021).

O Quadro 3 identifica os elementos necessários à resolução do *ranking* médio. Este analisa o grau de concordância dos respondentes, atribuindo escala de 1 a 5, sendo o maior grau de concordância ao valor próximo do número 5, e o menor grau de concordância próximo ao número 1 (DANTAS; DANTAS, 2021).

### 3.5 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

A pesquisa cumpre as determinações da Resolução Nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde (BRASIL, 2012) – por tratar-se de pesquisa com seres humanos, e do Ofício Circular Nº2/2021/CONEP/SECNS/MS (BRASIL, 2021), datado de 24 de fevereiro de 2021, sobre ambiente de pesquisa através da internet. Em confirmação, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos – CEP - localizado na Universidade Estadual da Paraíba - Próreitora de Pós-Graduação e Pesquisa / UEPB – PRPGP, Endereço: Av. das Baraúnas, 351- Campus Universitário, Bairro: Bodocongó, Município: Campina Grande - CEP: 58.109-753, Telefone: (83)3315-3373, E-mail: cep@setor.uepb.edu.br – e pode ter sua aprovação verificada pelo Número do CAAE: 52094321.8.0000.5187 e Número do Parecer: 5.133.796.

Portanto, os respondentes tiveram participação voluntária e acesso ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido-TCLE para aceitação de participação. Como também, foram informados (a) através do formulário de pesquisa sobre a temática, o objetivo do trabalho, e que os dados coletados se destinam apenas à pesquisa – sendo bem esclarecidas as informações ao público-alvo.



## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados da atual pesquisa foram analisados quantitativamente, utilizando-se da ferramenta *Forms Google* que demonstrou os gráficos e percentuais desenvolvidos pelas respostas do público-alvo (docentes), e esses dados contribuíram na formação das tabelas.

A primeira tabela evidencia os valores médios (*ranking* médio) de cada questão que contribuiu para situar o nível de concordância da pergunta perante o universo de respostas, e a segunda tabela exhibe para cada nível de concordância da escala Likert uma simples relação de porcentagens, identificando as perspectivas semelhantes e diferentes.

A seguir serão expostos os resultados alcançados por meio do instrumento de pesquisa aplicado que está apensado ao presente trabalho.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A UEPB – Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII (UEPB, 2021), na cidade de Patos-PB, foi criada no Governo de Antônio Mariz, inauguração no dia 28 de agosto de 2006, e constituído o Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas – CCEA. A Instituição foi instalada, inicialmente, na Escola Profissional Ministro Ernani Sátyro, permanecendo até dezembro de 2008, e foi deslocada através de permuta com as Escolas Normal Dom Expedito Eduardo de Oliveira e Capitão Manoel Gomes, no bairro Salgadinho, continuando até os dias atuais (UEPB, 2021).

A Instituição (UEPB, 2021) oferecia os cursos de Bacharelado em Administração, e Licenciaturas em Ciências Exatas e Computação. Entre os anos de 2006 e 2010, a estrutura era pequena, formada por 14 salas de aula, os laboratórios de Química e Computação, e estava em projeto a Biblioteca Setorial. A parte docente era composta por 37 pessoas, 18 Técnicos Administrativos e constava 1.100 alunos nos cursos oferecidos pela Universidade (UEPB, 2021).

Em 2011, foi instalada a Biblioteca Setorial Professor Virgílio Trindade e a climatização das salas de aula (UEPB, 2021). Atualmente, encontram-se os cursos de Licenciatura em Física e em Matemática, Bacharelado em Administração e em Computação, salas ampliadas com datashow e quadros de vidros, o Auditório Celso Furtado - com ponto de acesso à Rede e mobiliário, progressos na infraestrutura da Coordenadoria Setorial da Tecnologia da Informação – CTIC/Setorial, realização de eventos culturais, projetos de pesquisa e de extensão,

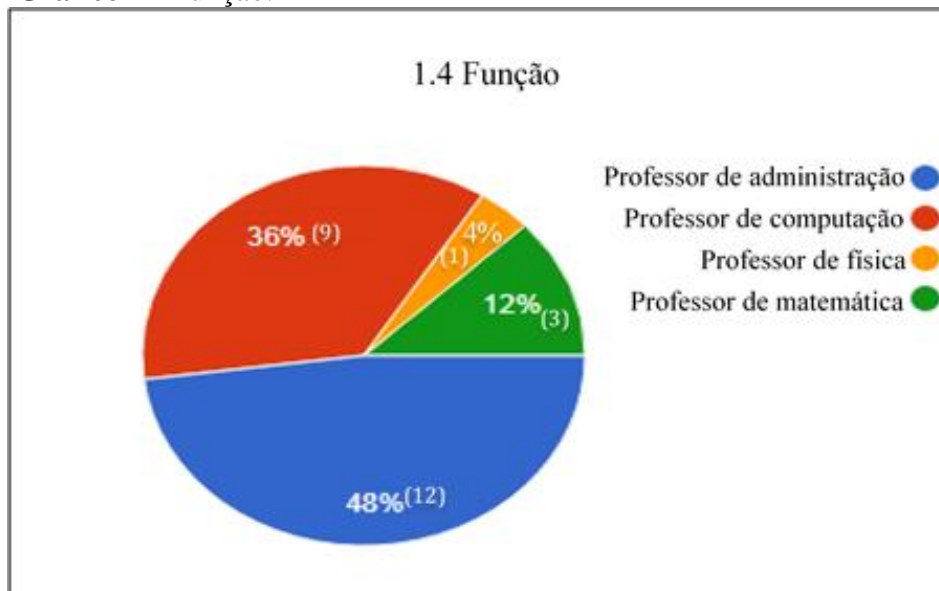
a composição de laboratórios de Física, Matemática e Computação, entre outras melhorias no campus (UEPB, 2021).

Por conseguinte, o Campus (UEPB, 2021) também oferece cursos de Especialização, dispostos a seguir: Fundamentos da Educação: Práticas Pedagógicas Interdisciplinares, em parceria com a Secretaria de Estado da Educação; Prática Judiciária, em convênio com o Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba – para os seus servidores, por meio da Escola Superior da Magistratura (ESMA); e em Gestão Pública. Além disso, atua com o Plano Nacional de Formação dos Professores da Educação Básica (PARFOR) – em cursos de Licenciatura em Pedagogia e Licenciatura em Educação Física (UEPB, 2021).

#### 4.2 PERFIL DOS RESPONDENTES

Neste item, compreende-se a identificação do sexo, do estado civil, da idade e das funções dos respondentes que compõem a amostra do presente trabalho. Por conseguinte, está disposta a análise conforme interpretação do gráfico:

**Gráfico 1 - Função.**



**Fonte:** Autoria própria, 2021.

Diante das respostas dos participantes, observa-se que a maioria dos respondentes são professores do curso de administração (48%;12). Além disso, foi constatado o sexo feminino (60%;15) em predominância no campo amostral, o número de solteiros em 56% (14), e maior concentração na idade entre 34 e 49 anos (60%; 15). Dessa forma, pelo quantitativo amostral,

identifica-se que os professores do curso de administração tiveram uma forte influência no resultado.

#### 4.3 UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO

Neste item, estão explanados separadamente as características de qualidade da Norma ISO/IEC 25010 – Adequação Funcional, Eficiência de Desempenho, Compatibilidade, Usabilidade, Confiabilidade, Segurança, Capacidade de Manutenção e Portabilidade - que contribuíram para responder ao problema de pesquisa estudado.

As características de qualidade da Norma ISO/IEC 25010 foram representadas em gráficos, e organizadas em tabelas que exibem os percentuais e os *rankings* médios de resposta à cada questão, para melhor análise do grau de concordância dos respondentes. Na sequência, tem-se a tabela 1 (p. 34) identificando os *rankings* médios quanto ao grau de concordância:

**Tabela 1:** *Ranking* médio das questões no grau de concordância.

Questões	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Não Concordo nem Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente	Total
	5	4	3	2	1	<i>Ranking</i> Médio
<b>Adequação Funcional</b>						
2.1 O grupo de funções cobre todas as tarefas e objetivos do usuário apontados.	12	68	0	20	0	3,7
<b>Eficiência de Desempenho</b>						
2.2 O sistema, ao realizar suas funções, atende aos tempos de resposta e processamento dos dados requisitados.	32	48	0	20	0	3,9
2.3 No desempenho de suas funções, as quantidades e tipos de recursos utilizados atende à necessidade requisitada.	24	52	4	16	4	3,7
<b>Compatibilidade</b>						
2.4 O sistema executa suas funções exigidas com eficiência ao compartilhar um ambiente e recursos comuns com outros produtos, sem prejudicar qualquer outro produto.	24	36	12	24	4	3,5
<b>Usabilidade</b>						
2.5 O sistema é fácil de operar e controlar.	56	20	8	16	0	4,1
2.6 O sistema protege os usuários contra cometer erros.	12	36	24	20	8	3,2
2.7 A interface do usuário tem interação agradável e satisfatória para o mesmo.	24	36	12	16	12	3,4
<b>Confiabilidade</b>						
2.8 O sistema executa conforme planejado, mesmo na presença de falhas de hardware ou software.	28	28	28	12	4	3,6
<b>Segurança</b>						
2.9 O sistema garante que os dados sejam acessíveis apenas por usuários autorizados.	68	16	16	0	0	4,5
2.10 Ações podem ser comprovadas como ocorrido para que não sejam repudiadas posteriormente.	12	32	44	12	0	3,4
<b>Capacidade de Manutenção</b>						
2.11 É possível avaliar o impacto de alteração no sistema com eficiência e eficácia, em uma ou mais peças, ou diagnosticar as deficiências ou causas de falhas, ou identificar peças para ser modificado.	8	28	60	4	0	3,4
2.12 O sistema pode ser alterado de forma eficaz e eficiente sem causar defeitos ou afetar a sua qualidade.	20	24	44	12	0	3,5
2.13 Os critérios de teste para o sistema são eficazes e eficientes.	8	28	56	8	0	3,3
<b>Portabilidade</b>						
2.14 O sistema pode ser instalado e/ou desinstalado com sucesso em um ambiente específico.	28	24	36	12	0	3,6
2.15 O sistema pode ser substituído por outro produto de software especificado para a mesma finalidade no mesmo ambiente.	36	12	32	8	12	3,5

**Fonte:** Autoria própria, 2021.

Conforme o exposto na tabela 1 (p. 34), identifica-se que os *rankings* médios demonstram uma avaliação de forma geral das respostas de cada questão, e são dispostos em níveis de concordância direcionados ao favorável ou satisfatório.

Mediante análise, o nível de concordância é bem mais elevado que o nível de discordância, caracterizando a opinião dos docentes, de forma geral, em satisfação quanto à utilização do SCA. Além disso, os *rankings* médios são representados por valores próximos, uma sintonia nos parâmetros em relação às questões, que transmite a confiabilidade na existência satisfatória. Diante do exposto é perceptível que os professores se sentem satisfeitos com o SCA.

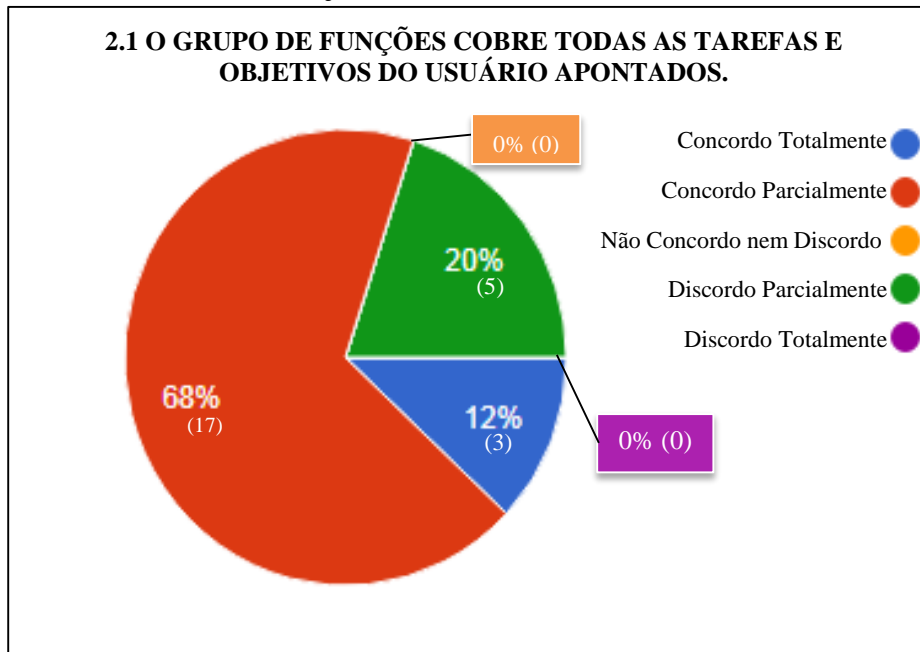
Por conseguinte, em análise às características de qualidade de software para avaliar o SCA pelas respostas dos docentes, estão dispostos os gráficos das questões com a utilização da escala Likert:

- **Adequação Funcional**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o grau em que são atendidas as necessidades do usuário pelas funções do sistema. Essa qualidade atribui três subcaracterísticas - completude funcional (grupo de funções cobre todas as atividades e objetivos do usuário?), correção funcional (o sistema oferece os resultados corretos conforme necessidade?), e adequação funcional (as funções facilitam as atividades e objetivos do usuário?).

Em resposta à característica, tem-se a seguinte análise do gráfico (p. 36):

**Gráfico 2 - Tarefas e objetivos do usuário.**



**Fonte:** Autoria própria, 2021.

De acordo com o gráfico 2, depreende-se um resultado “favorável à Adequação Funcional do SCA”, e para corroborar com esse resultado o *ranking* médio foi 3,7, isto é, o nível de concordância entre todos os participantes. Diante disso, mostra que o grupo de funções do SCA cobre todas as tarefas e objetivos do usuário apontados – completude funcional, pois a maioria dos respondentes concorda que existe essa garantia. Dessa forma, com atribuição de um grupo de funções que atendem ao usuário, o sistema também vai oferecer os resultados corretos segundo a necessidade - correção funcional, e as funções facilitarão as atividades e objetivos do usuário - adequação funcional.

Chagas e Busse (2015) afirmam que a TI não consegue garantir um desempenho administrativo adequado na organização, atuando apenas como um auxílio à gestão – facilidade no controle das informações e estratégias. No entanto, o resultado do gráfico 2 mostra positividade para essa garantia de desempenho.

Chaves (2014 apud SILVA, 2019) alega que o SI de uma organização constitui a plenitude ao demonstrar a TI sendo utilizada de forma adequada - amplo quantitativo de informações aceitáveis, diminuição das incertezas e melhor assertividade à tomada de decisões.

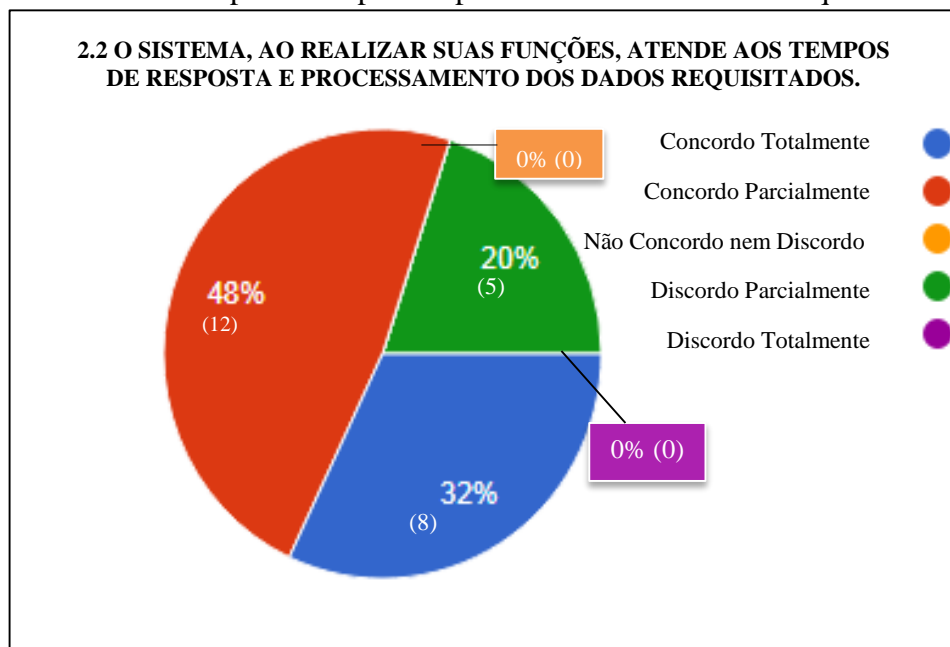
Portanto, “existe a adequação funcional no SCA” em análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB.

- **Eficiência de Desempenho**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o desempenho do sistema relacionado à quantidade de recursos empregados nos requisitos estabelecidos. Essa qualidade contém três subcaracterísticas - comportamento temporal (os tempos de resposta e processamento do sistema cumprem os requisitos?), utilização de recursos (as quantidades e os tipos de recursos utilizados pelo sistema cumprem os requisitos?), e capacidade (os limites máximos do sistema cumprem os requisitos?).

Em resposta à característica, tem-se a análise dos gráficos da forma seguinte (p. 37-38):

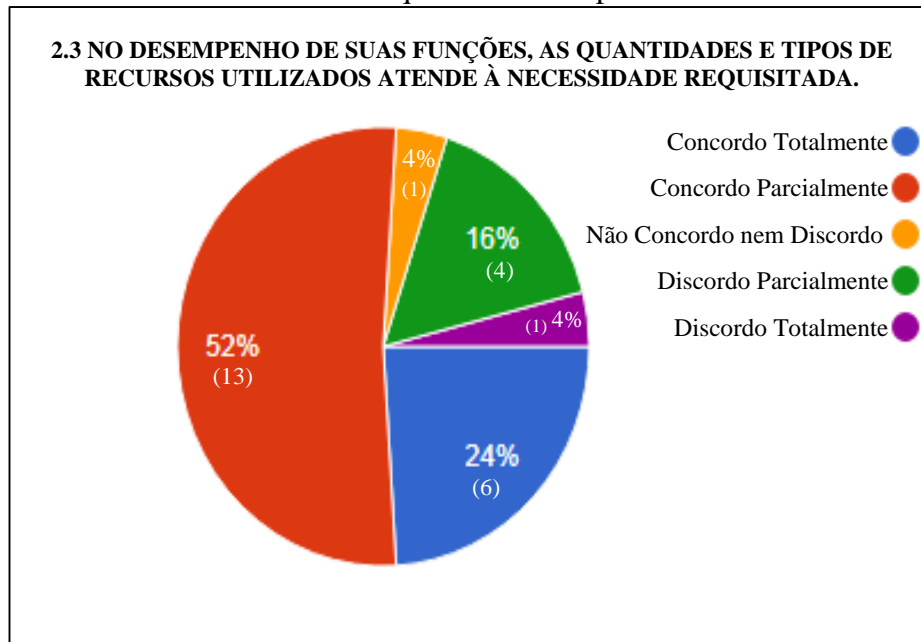
**Gráfico 3** - Tempos de resposta e processamento dos dados requisitados.



**Fonte:** Autoria própria, 2021.

Na sequência, tem-se o gráfico 4 que também faz parte da qualidade mencionada anteriormente (p. 38):

**Gráfico 4** - Atendimento das quantidades e tipos de recursos.



**Fonte:** Autoria própria, 2021.

Conforme os gráficos (3; 4), depreende-se um resultado “favorável à Eficiência de Desempenho do SCA”, e para confirmar esse resultado os *rankings* médios foram 3,9 e 3,7, respectivamente, registrando um nível direcionado à concordância dentre os respondentes.

Com isso, mostra que o SCA tem eficiência no desempenho relacionado à quantidade de recursos empregados nos requisitos estabelecidos. Diante da pesquisa, existe o cumprimento do sistema nos tempos de resposta e processamento das informações - comportamento temporal; nos requisitos de quantidades e tipos de recursos utilizados - utilização de recursos; e nos limites máximos do sistema - capacidade.

Para Petter, Delone e Mclean (2008 apud OLIVEIRA et al., 2015), pode citar como características de qualidade do sistema os seguintes itens: recursos do SI, modernização, flexibilidade e período de resposta.

Portanto, “existe a eficiência de desempenho no SCA” perante análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB, pois a maioria dos participantes concorda com a existência dessa qualidade.

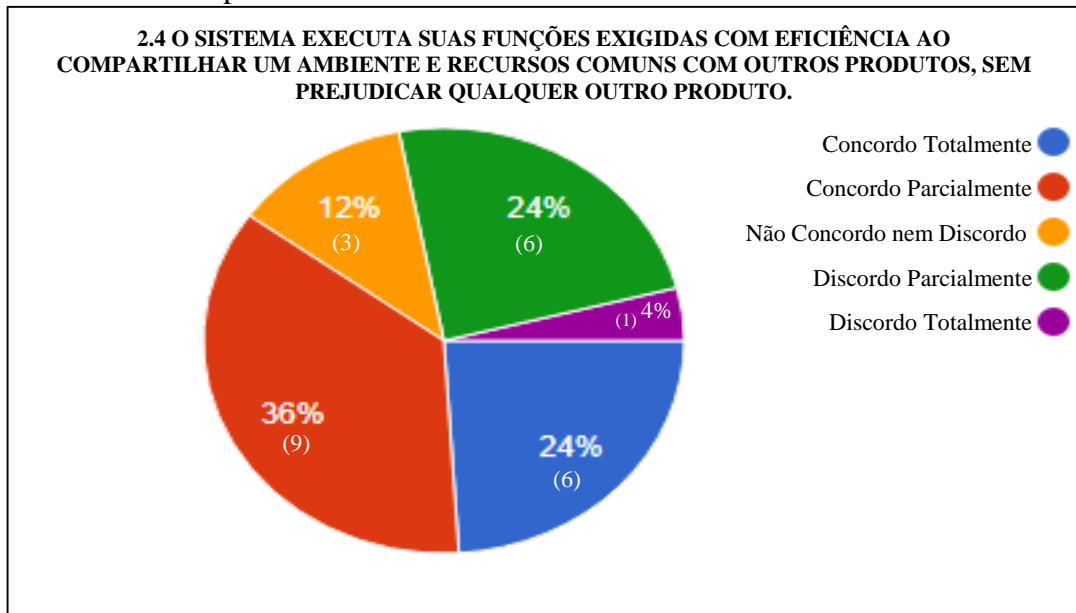


- **Compatibilidade**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o grau em que o sistema consegue compartilhar informações com outros sistemas ou produtos, e/ou executar suas funções em interação no ambiente semelhante de hardware ou software. Essa qualidade apresenta duas subcaracterísticas - coexistência (o sistema executa suas funções com eficiência, ao compartilhar um mesmo ambiente e recursos com outros atributos, sem prejudicar outro produto?), e interoperabilidade (ocorre troca e utilização de informações entre dois ou mais sistemas?).

Em resposta à característica, tem-se a análise do gráfico do modo seguinte:

**Gráfico 5** - Compartilhamento de ambiente e recursos comuns com outros sistemas.



Fonte: Autoria própria, 2021.

De acordo com o gráfico 5, ratifica um resultado “favorável à Compatibilidade do SCA”, e com *ranking* médio de 3,5, este é um nível orientado à concordância.

O resultado mostra que o SCA consegue trocar informações com outros sistemas ou produtos, e/ou operar suas funções em interação no ambiente semelhante de hardware ou software. Com isso, existe o cumprimento da eficiência do sistema na execução de suas funções, em compartilhamentos sem prejudicar outro produto – coexistência e interoperabilidade.

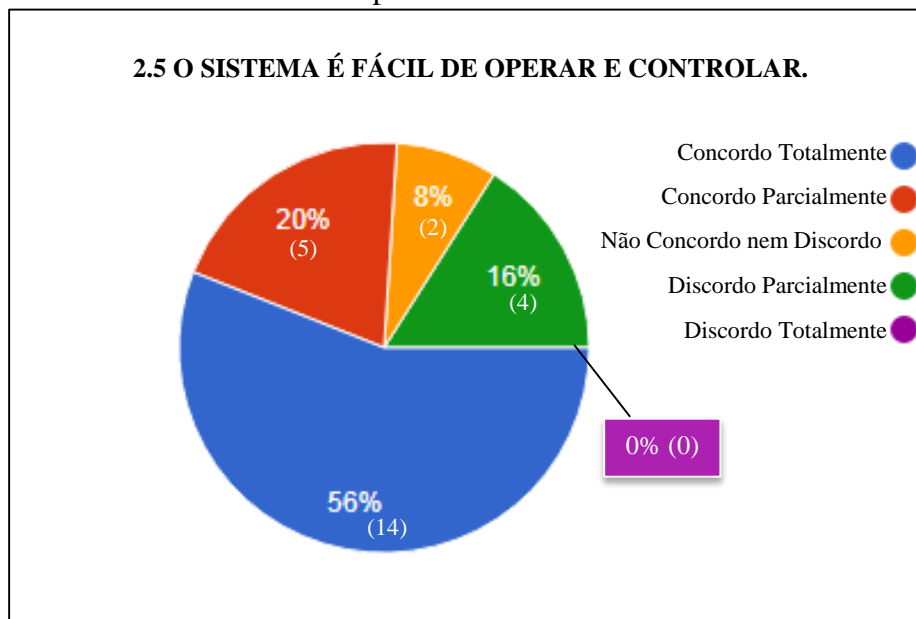
Portanto, “existe a compatibilidade no SCA” – satisfatória, perante análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB.

- **Usabilidade**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o grau em que o sistema é utilizado pelos usuários para objetivos específicos em eficiência, eficácia e satisfação. Essa qualidade apresenta seis subcaracterísticas – reconhecimento de adequação (usuário consegue identificar se o sistema é adequado às suas necessidades?), aprendizagem (o sistema pode ser utilizado por pessoas específicas para fins específicos com eficiência, eficácia, satisfação e isenção de riscos?), operabilidade (o sistema apresenta atributos que trazem facilidade de operar e controlar?), proteção contra erros do usuário (o sistema consegue proteger os usuários de cometerem erros?), estética da interface do usuário (interface do usuário possibilita interação agradável e satisfatória?), e acessibilidade (o sistema é utilizado por usuários com vasta gama de características e habilidades para fins específicos?).

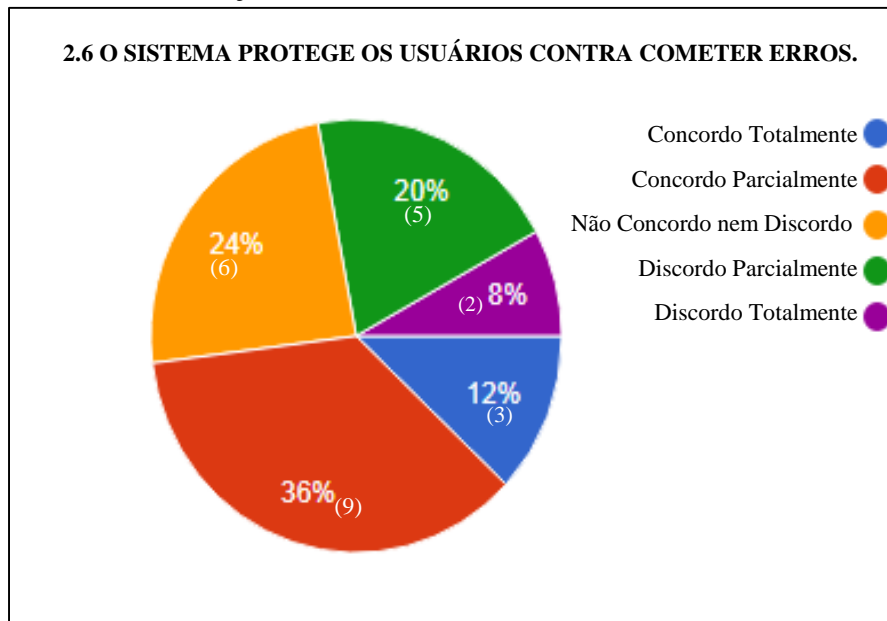
Em resposta à característica, tem-se a análise dos gráficos da forma seguinte (p. 40-41):

**Gráfico 6 - Facilidade em operar.**

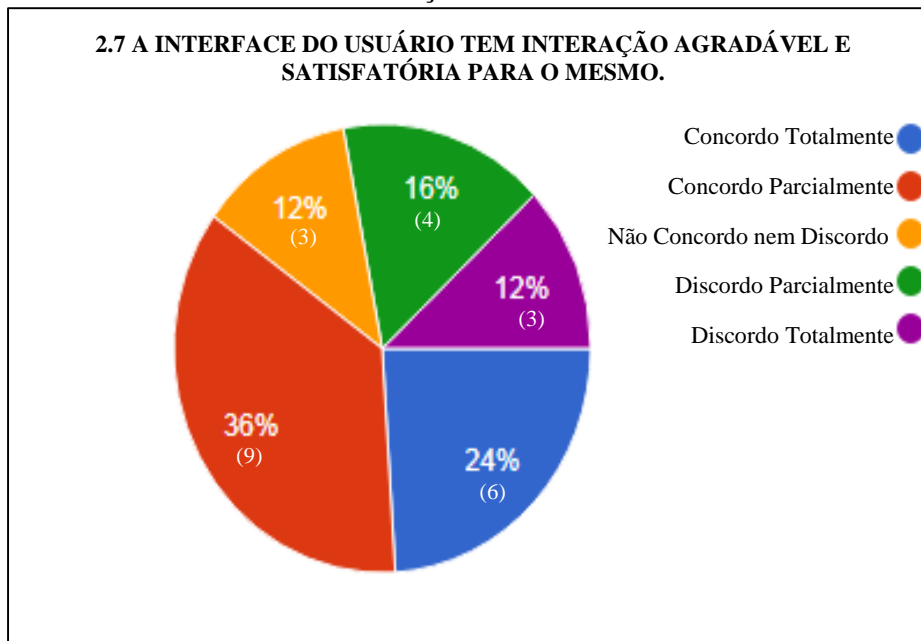


**Fonte:** Autoria própria, 2021.

Na sequência, têm-se os gráficos 7 e 8 que também fazem parte da qualidade citada anteriormente (p. 41):

**Gráfico 7 - Proteção aos usuários de cometer erros.**

Fonte: Autoria própria, 2021.

**Gráfico 8 - Interface com interação satisfatória.**

Fonte: Autoria própria, 2021.

Conforme os gráficos (6; 7; 8), demonstram um resultado “favorável à usabilidade do SCA”, e os *rankings* médios apresentaram níveis direcionados à concordância, gerando as respectivas pontuações - 4,1; 3,2 e 3,4.

De acordo com o resultado, ocorre a utilização do SCA para objetivos específicos em eficiência, eficácia e satisfação - pelos usuários. Diante da pesquisa, pode-se dizer que existe o reconhecimento de adequação do sistema à necessidade pelo usuário; e demais cumprimentos

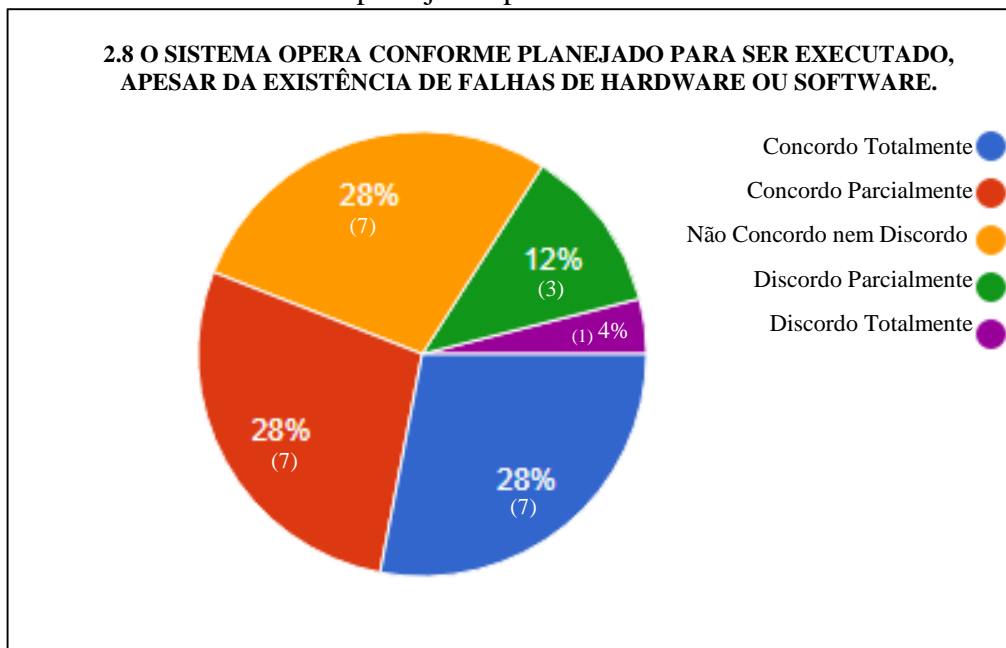
do sistema em aprendizagem - utilizado por pessoas específicas para fins específicos; operabilidade - facilidade de operar e controlar; proteção contra erros do usuário; interface satisfatória do usuário; e acessibilidade. Por conseguinte, “existe a usabilidade do SCA” – satisfatória, perante análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB,

- **Confiabilidade**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o grau em que o sistema executa suas funções sob específicas condições em tempo determinado. Essa qualidade apresenta quatro subcaracterísticas – maturidade (o sistema supre às necessidades de confiabilidade?), disponibilidade (o sistema está ativado e acessível na necessidade?), tolerância a falhas (o sistema opera conforme planejado na presença de falhas de hardware ou software?), e recuperabilidade (o sistema recupera dados afetados e restaura ao estado almejado do sistema, em situação de interrupção ou falha?).

Em resposta à característica, tem-se a análise do gráfico da forma seguinte:

**Gráfico 9** – Executa como planejado apesar de falhas de hardware ou software.



Fonte: Autoria própria, 2021.

O gráfico 9 demonstrou um resultado favorável, e o *ranking* médio registrou 3,6 de pontuação, apresentando um nível voltado para a concordância.

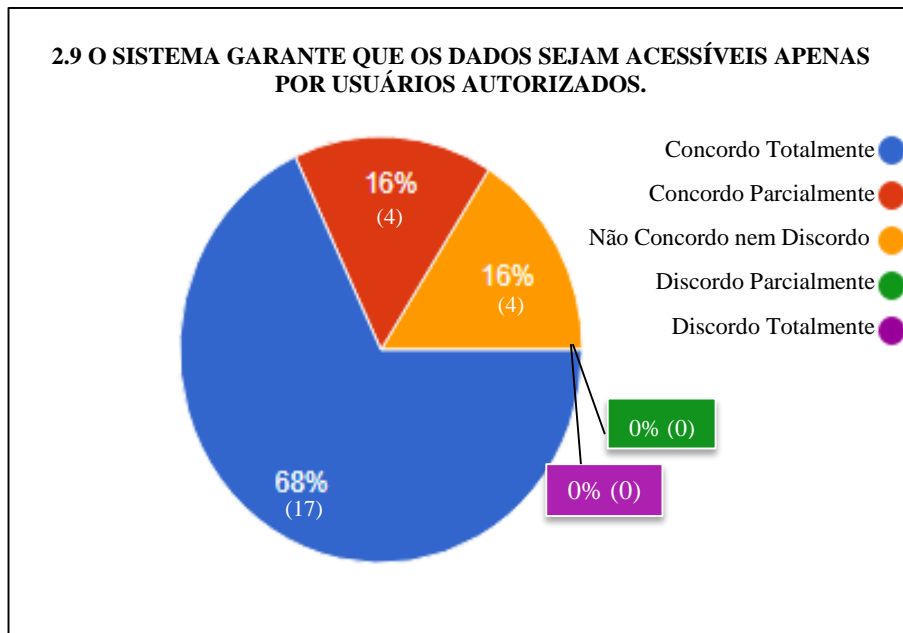
De acordo com o resultado, ocorre a confiabilidade no SCA – através da execução de suas funções sob específicas condições em tempo determinado. Com isso, depreende-se que existem as funcionalidades dessa característica como maturidade – o sistema supre às necessidades de confiabilidade; disponibilidade - o sistema é acessível na necessidade; tolerância a falhas; e recuperabilidade.

Por conseguinte, “existe a confiabilidade no SCA” – satisfatória, perante análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB.

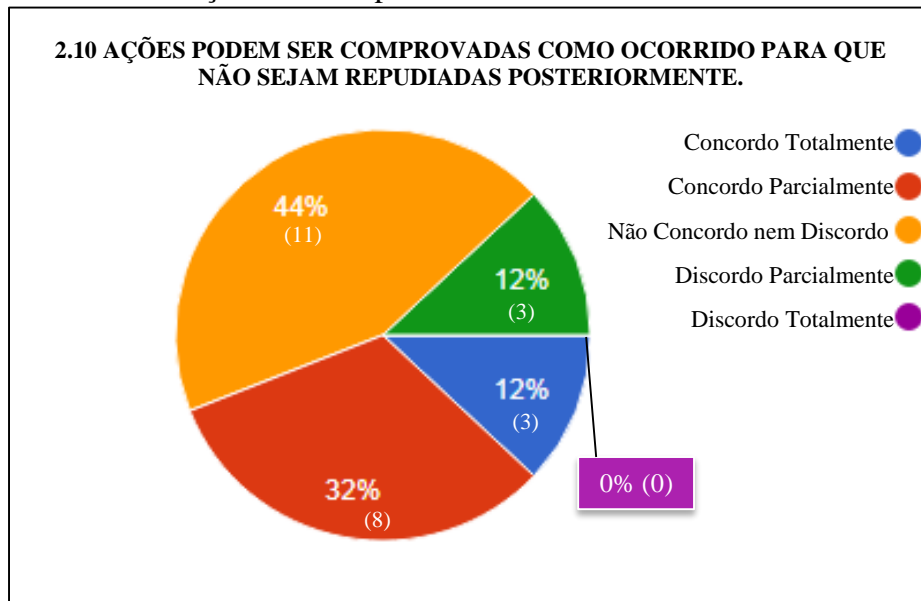
- **Segurança**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o grau em que o sistema protege as informações para que os usuários tenham o acesso aos dados nas condições autorizadas. Essa qualidade apresenta cinco subcaracterísticas – confidencialidade (o sistema garante acesso apenas aos usuários autorizados?), integridade (o sistema evita acesso não autorizado?), não repúdio (o sistema pode comprovar suas ações conforme ocorrido?), responsabilidade (as ações da entidade são atribuídas somente à mesma?), e autenticidade (usuário ou recurso é identificado conforme reivindicado?).

Em resposta à característica, tem-se a análise dos gráficos de modo seguinte (p. 44):

**Gráfico 10** - Sistema acessível aos usuários autorizados.

Fonte: Autoria própria, 2021.

**Gráfico 11** - Ações são comprovadas conforme ocorrido.

Fonte: Autoria própria, 2021.

De acordo com os gráficos (10; 11), ratificam um resultado “favorável à Segurança no SCA”, e os *rankings* médios registraram as respectivas pontuações – 4,5 e 3,4 - um nível direcionado à concordância.

Diante do resultado, ocorre a atuação da segurança no SCA – o sistema protege as informações nas condições autorizadas. Dessa maneira, existem as funcionalidades da

característica como confidencialidade; integridade; não repúdio - ações comprovadas conforme sucedido; responsabilidade; e autenticidade.

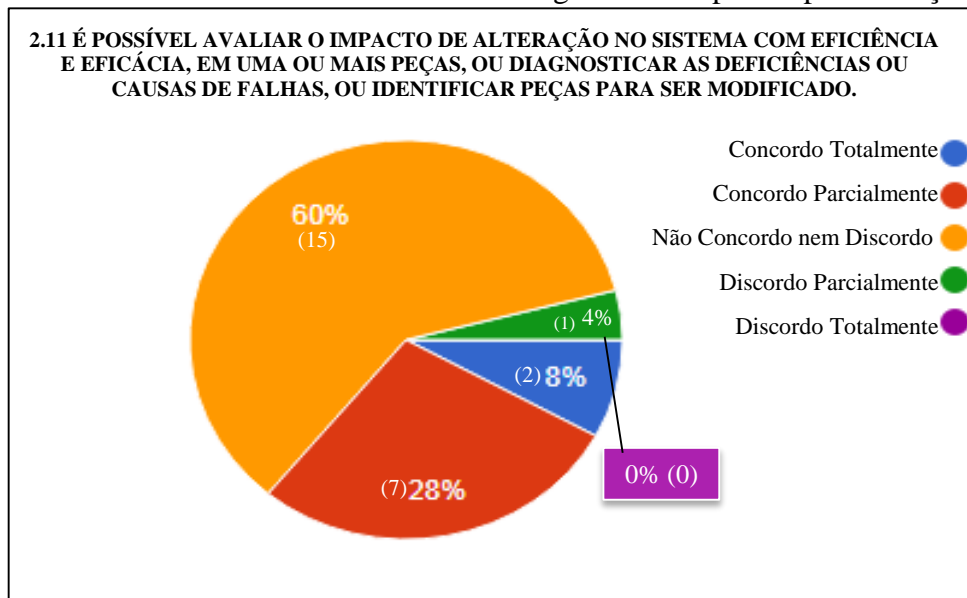
Em suma, “existe a segurança no SCA” – satisfatória, perante análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB.

- **Capacidade de Manutenção**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o grau em que o sistema é modificado para aprimorar às variações do ambiente. Essa qualidade contém cinco subcaracterísticas - modularidade (o sistema tem pouco impacto em outros elementos ao ser alterado?), reutilização (ativo é utilizado por mais de um sistema?), analisabilidade (o sistema ao ser alterado tem impacto avaliado e diagnosticado?), modificabilidade (o sistema pode ser alterado com eficácia e eficiência?), e testabilidade (os testes determinam o cumprimento dos critérios estabelecidos?).

Em resposta à característica, tem-se a análise dos gráficos de modo seguinte (p. 48-49):

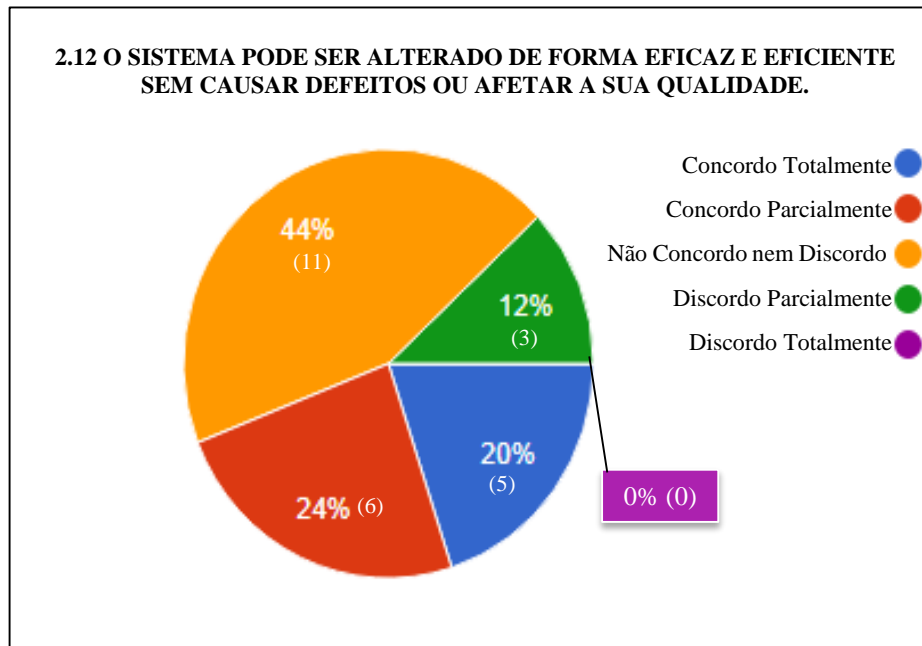
**Gráfico 12** - Possibilidade de avaliar e diagnosticar impacto após alteração.



**Fonte:** Autoria própria (2021).

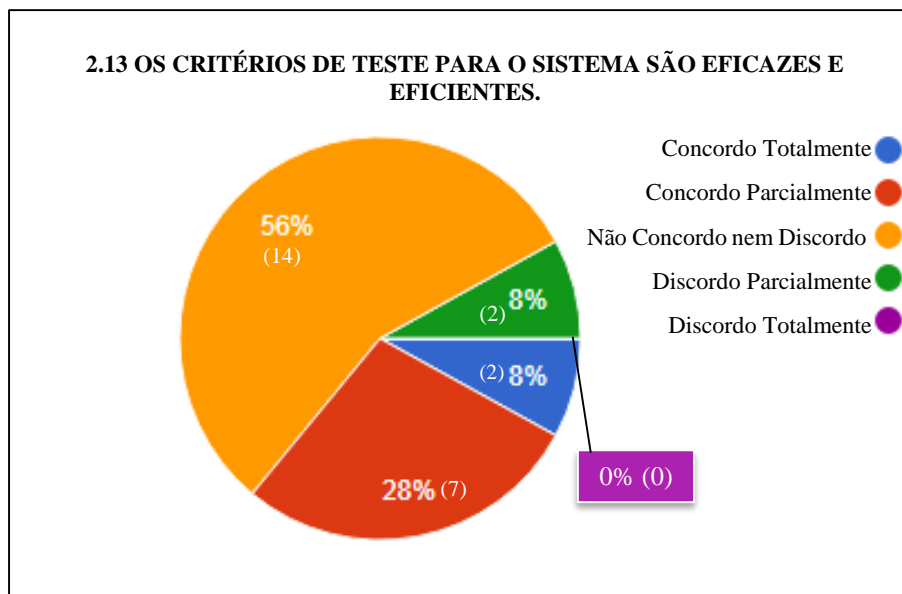
Na sequência, têm-se os gráficos 13 e 14 que também fazem parte da referida qualidade (p. 46):

**Gráfico 13** - Alteração com eficácia e eficiência.



Fonte: Autoria própria, 2021.

**Gráfico 14** - Critérios de teste eficazes e eficientes.



Fonte: Autoria própria, 2021.

Conforme os gráficos (12; 13; 14), depreende-se um resultado “favorável à Capacidade de Manutenção no SCA”, e os *rankings* médios registraram as respectivas pontuações – 3,4 – 3,5 - 3,3 - um nível direcionado à concordância.

O resultado demonstra a presença da capacidade de manutenção no SCA – a ocorrência de alteração no sistema para aperfeiçoar as variações do ambiente. Dessa forma, entende-se que cumpre as funcionalidades - modularidade (pouco impacto em outros elementos); reutilização;



analisabilidade (em alteração o impacto é avaliado e diagnosticado); modificabilidade; e testabilidade.

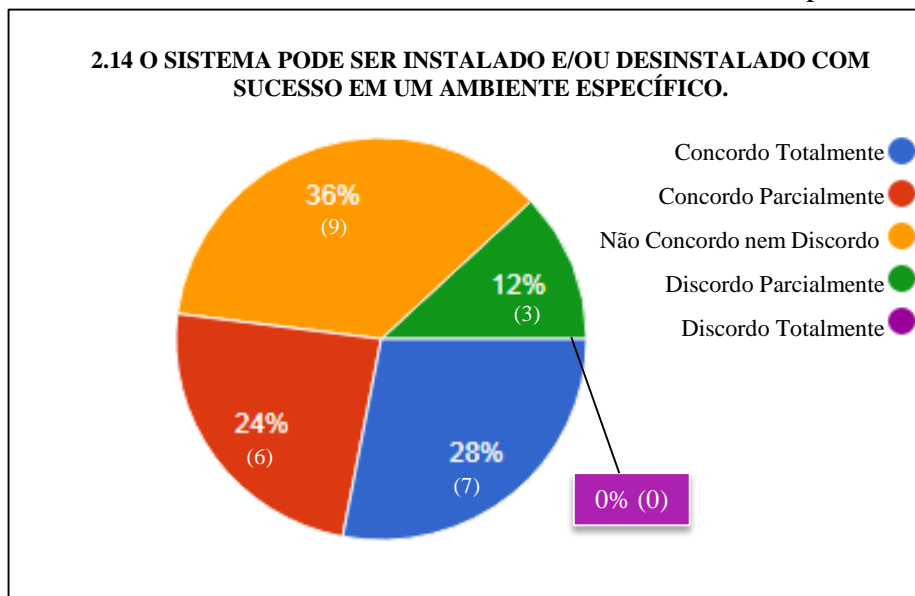
Portanto, “existe a capacidade de manutenção no SCA” – satisfatória, perante análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB.

- **Portabilidade**

A ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021) define essa característica como o grau em que o sistema pode ser atribuído de um software, hardware ou distinto ambiente operacional. Essa qualidade contém três subcaracterísticas – adaptabilidade (o sistema é ajustado em eficácia e eficiência para software, hardware ou distinto ambiente operacional?), instalabilidade (o sistema é instalado e/ou desinstalado completamente?), e substituíbilidade (o sistema pode ter produto substituído por outro de software específico para mesma finalidade?).

Em resposta à característica, tem-se a análise dos gráficos da forma seguinte (p. 47-48):

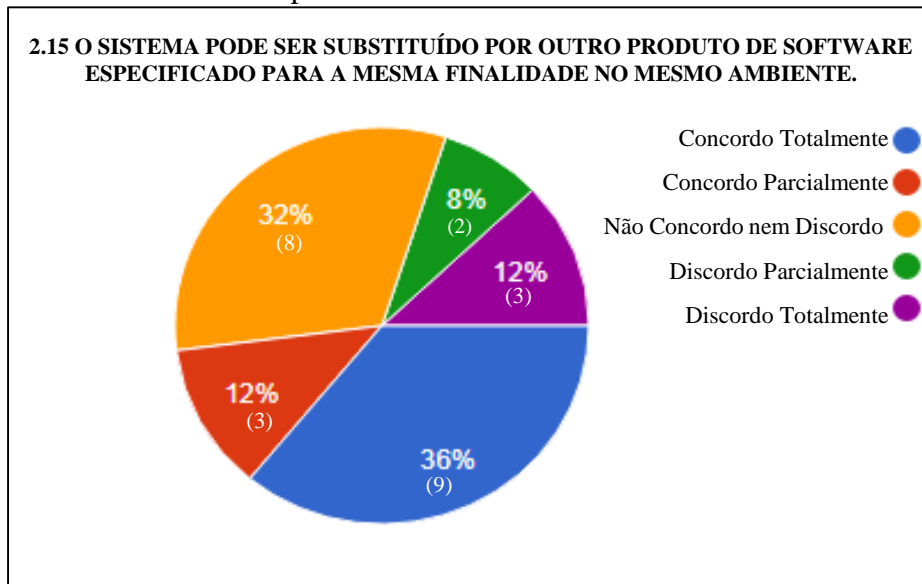
**Gráfico 15** - Sistema é instalado/desinstalado em ambiente específico.



Fonte: Autoria própria, 2021.

Na sequência, tem-se o gráfico 16 que também faz parte da qualidade alegada anteriormente (p. 48):

**Gráfico 16 - Sistema pode ser substituído.**



Fonte: Autoria própria, 2021.

De acordo com os gráficos (15; 16), evidencia um resultado “favorável à Portabilidade no SCA”, e os *rankings* médios foram as respectivas pontuações – 3,6 e 3,5 - um nível orientado à concordância.

Conforme o resultado, ocorre a presença da portabilidade no SCA – o sistema pode ser concedido de um software, hardware ou distinto ambiente operacional. Dessa forma, entende-se que cumpre as funcionalidades – adaptabilidade; instalabilidade; e substituíbilidade.

Portanto, “existe a portabilidade no SCA” – satisfatória, perante análise à opinião dos docentes da UEPB, Campus VII, cidade de Patos-PB.

Na sequência, tem-se a tabela 2 com os percentuais dos níveis de concordância para cada questão em análise à Escala Likert:

**Tabela 2 - Percentuais do grau de concordância.**

Questões	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Não Concordo nem Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente	Total
<b>Adequação Funcional</b>						
2.1 O grupo de funções cobre todas as tarefas e objetivos do usuário apontados.	12%	68%	0%	20%	0%	100%
<b>Eficiência de Desempenho</b>						
2.2 O sistema, ao realizar suas funções, atende aos tempos de resposta e processamento dos dados requisitados.	32%	48%	0%	20%	0%	100%
2.3 No desempenho de suas funções, as quantidades e tipos de recursos utilizados atende à necessidade requisitada.	24%	52%	4%	16%	4%	100%
<b>Compatibilidade</b>						
2.4 O sistema executa suas funções exigidas com eficiência ao compartilhar um ambiente e recursos comuns com outros produtos, sem prejudicar qualquer outro produto.	24%	36%	12%	24%	4%	100%
<b>Usabilidade</b>						
2.5 O sistema é fácil de operar e controlar.	56%	20%	8%	16%	0%	100%
2.6 O sistema protege os usuários contra cometer erros.	12%	36%	24%	20%	8%	100%
2.7 A interface do usuário tem interação agradável e satisfatória para o mesmo.	24%	36%	12%	16%	12%	100%
<b>Confiabilidade</b>						
2.8 O sistema executa conforme planejado, mesmo na presença de falhas de hardware ou software.	28%	28%	28%	12%	4%	100%
<b>Segurança</b>						
2.9 O sistema garante que os dados sejam acessíveis apenas por usuários autorizados.	68%	16%	16%	0%	0%	100%
2.10 Ações podem ser comprovadas como ocorrido para que não sejam repudiadas posteriormente.	12%	32%	44%	12%	0%	100%
<b>Capacidade de Manutenção</b>						
2.11 É possível avaliar o impacto de alteração no sistema com eficiência e eficácia, em uma ou mais peças, ou diagnosticar as deficiências ou causas de falhas, ou identificar peças para ser modificado.	8%	28%	60%	4%	0%	100%
2.12 O sistema pode ser alterado de forma eficaz e eficiente sem causar defeitos ou afetar a sua qualidade.	20%	24%	44%	12%	0%	100%
2.13 Os critérios de teste para o sistema são eficazes e eficientes.	8%	28%	56%	8%	0%	100%
<b>Portabilidade</b>						
2.14 O sistema pode ser instalado e/ou desinstalado com sucesso em um ambiente específico.	28%	24%	36%	12%	0%	100%
2.15 O sistema pode ser substituído por outro produto de software especificado para a mesma finalidade no mesmo ambiente.	36%	12%	32%	8%	12%	100%

Fonte: Autoria própria, 2021.

A Tabela 2 (p. 49), demonstra os percentuais do grau de concordância de cada questão conforme a escala Likert, registrando uma análise favorável ao nível de concordância em todas as alternativas, pois o nível de discordância foi apresentado em grau menor. Além disso, a relação percentual do *ranking* médio (Tabela 1, p. 34) foi satisfatória, mostrando que a UEPB – Campus IV, na cidade de Patos-PB, os docentes avaliam SCA de forma satisfatória.

Logo, os percentuais de discordância e de indiferença não interferem na confirmação de que existe, de forma geral, satisfação dos docentes do Campus VII/Patos – PB, quanto à utilização do sistema acadêmico.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Tecnologia da Informação tem mostrado importante atuação na vida do ser humano e cada vez mais evoluindo, inclusive no aperfeiçoamento dos sistemas tanto na área privada como na área pública. A utilização de softwares e hardwares que facilitem o dia-a-dia de seus usuários tem sido alvo de estudos para aperfeiçoamento, na busca pela satisfação em suprir as atividades.

Nas universidades, existem sistemas que fazem parte das atividades escolares dos alunos e professores, podendo ter acesso dentro e fora do ambiente escolar, e um sistema bastante utilizado é o SCA – Sistema de Controle Acadêmico, objeto de estudo dessa pesquisa.

A presente pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos docentes do Campus VII/Patos – PB, quanto à utilização do sistema acadêmico, através da aplicação de formulário – *google forms*, com questões e alternativas na Escala Likert. Para a interpretação dos dados coletados, utilizou-se de gráficos e tabelas com *Ranking* Médio – viabilizando melhor análise dos dados.

Com base na análise, os gráficos e as tabelas mostraram o nível de concordância com percentuais bem maiores que o nível de discordância, possibilitando afirmar que existe a satisfação dos docentes com o SCA. Embora a pesquisa não tenha abordado o tamanho amostral (40), o envio do formulário foi apenas em grupos acadêmicos, devido questões éticas – não houve acesso aos e-mails dos docentes, sendo que o total de respondentes (25) puderam responder a problemática. Dentre os participantes, os Professores de Administração (12) tiveram mais influência no resultado.

Em resposta aos objetivos traçados no atual trabalho, pode-se afirmar:

- O resultado demonstra ser favorável quanto ao grau de satisfação dos respondentes em todas as questões, possibilitando verificar que o SCA atende aos parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011 (apud ISO25000, 2021), ou seja, as questões responderam às características da ISO;
- Ao analisar o grau de satisfação dos respondentes com o SCA, identifica-se que existe mais satisfação do que não satisfação, uma vez que os percentuais de discordância são bem menores que os percentuais de concordância, conforme os gráficos e as tabelas. Além disso, há sintonia entre os *rankings* médios, não ocorrendo variação que prejudique a avaliação do resultado – como satisfatório; e

- Sobre os pontos positivos e negativos da perspectiva do docente em relação à ferramenta – SCA, depreende-se da pesquisa como aspectos positivos: a resposta foi equilibrada, garantindo um resultado com clareza; em cada questão foi registrado um grau que demonstra sintonia – sem disparidade que prejudique a avaliação; houve questão sem nível de discordância do docente – relacionada à segurança, sobre a utilização do sistema apenas a usuários autorizados; e o olhar de satisfação do professor com o sistema, devido ter direcionado para um resultado satisfatório. Por outro lado, em relação aos aspectos negativos, identifica-se o seguinte: houve grau de discordância em quase todas as questões; e ocorreu grau de não satisfação, embora em nível menor.

Diante disso, os resultados demonstraram níveis favoráveis de concordância, contribuindo em fornecer o conhecimento quanto ao grau de satisfação dos professores da UEPB – Campus VII/Patos-PB, com o Sistema de Controle Acadêmico.

Este trabalho apresentou limitações em relação às publicações – trata-se de uma temática rara, e à dificuldade na coleta de dados – para atingir o quantitativo amostral (40 docentes; de universo 79), devido à questão ética do sigilo quanto à identificação do docente – a universidade (Campus VII) não autorizou o envio da pesquisa por e-mail ao professor, trouxe um desafio para este trabalho. No entanto, foram utilizados grupos acadêmicos para a realização da pesquisa - conseguindo um total de 25 respondentes.

Em relação a trabalhos futuros, o SCA pode ser estudado em novas pesquisas de caráter comparativo para mais aperfeiçoamento do sistema no campo acadêmico, tendo em vista a necessidade de satisfação do usuário; em pesquisa sobre a estrutura do SCA para possíveis modificações como aprimoramento; e em pesquisa como proposta da realização de parcerias de capacitação profissional direcionada ao Sistema Acadêmico para melhoria contínua e valorização dos profissionais da Tecnologia da Informação da instituição.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, J. C. M. **Sistemas de Informação e Comunicação no Setor Público**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2015. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401405/1/Livro%20SIC%20Setor%20Publico%203ed%20WEB.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2021.
- ALMEIDA, I. X. *et al.* Avaliação da Eficiência da Estrutura e do Funcionamento do Sistema de Controle Gerencial com o Performance Management and Control (PMC) em duas Universidades. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, Santa Catarina, v. 11, n. 4, p. 57-81. 2018. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3193/319357027004/html/>. Acesso em: 14 ago. 2021.
- AYABE, F. **Fatores Críticos de Sucesso para Terceirização de Tecnologia da Informação no Setor Público Brasileiro**. 2018. 102 p. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/100/100131/tde-16102018-102401/publico/FernandoAyabeDissertacaoFinal.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2021.
- BALBE, R. S. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 61, n. 2, p. 189-209, abr./jun. 2010. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45/43>. Acesso em: 18 out. 2021.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **RESOLUÇÃO Nº 466, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012**. 2012. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html). Acesso em: 27 ago. 2021.
- \_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP. **OFÍCIO CIRCULAR Nº 2/2021/CONEP/SECNS/MS**. Brasília, DF: CONEP, 24 fev. 2021. Disponível em: [http://conselho.saude.gov.br/images/Oficio\\_Circular\\_2\\_24fev2021.pdf](http://conselho.saude.gov.br/images/Oficio_Circular_2_24fev2021.pdf). Acesso em: 14 nov. 2021.
- CHAGAS, J. S.; BUSSE, A. A Gestão do Conhecimento e da Informação: conceitos básicos na gestão organizacional. **Revista Estação Científica**, Juiz de Fora, n. 13, jan./jun. 2015. Disponível em: [https://portal.estacio.br/docsCrevista\\_estacao\\_cientifica/08-13.pdf](https://portal.estacio.br/docsCrevista_estacao_cientifica/08-13.pdf). Acesso em: 18 out. 2021.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. Disponível em: <https://redeprocurso.com.br/docs/TC89CNICOEMADMINISTRAC87C83O/MCB3dulo/teoria-geral-da-administracao-chiavenato.pdf>. Acesso em: 28 dez. 2021.
- COSTA, R.; ÁQUILA, R. **Informática para Concursos**. Niterói, RJ: Impetus, 2010.

COUTINHO, M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, Brasília, a. 51, n. 3, p. 40-73, jul./set. 2000. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/331/337>. Acesso em: 28 dez. 2021.

CRESCENCIO, M. **Satisfação do Usuário do Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas**: um estudo no instituto federal Catarinense. Pós-Graduação em Gestão Pública na Educação Profissional e Tecnológica. Instituto Federal Santa Catarina. 2018. Disponível em: [https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/812/Artigo\\_versCA3o\\_corrigida\\_s\\_et\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/812/Artigo_versCA3o_corrigida_s_et_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 28 dez. 2021.

DANTAS, N. L. S.; DANTAS, A. V. S. Percepção dos Impactos do Turismo na Comunidade de Pitangui (RN). **Revista Ateliê do Turismo**, Campo Grande, v. 5, n. 2, p. 129-146, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/adtturismo/article/view/13177/9097>. Acesso em: 05 ago. 2021.

DIAS, T. F.; SANO, H.; MEDEIROS, M. F. M. **Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública**. Brasília: Enap, 2019. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4284/1/8\\_Livro\\_InovaCACAA3oetecnologiasdacomunicaCACAA3oeinformaCACAA3onaadministraCACAA3opCBAblica.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4284/1/8_Livro_InovaCACAA3oetecnologiasdacomunicaCACAA3oeinformaCACAA3onaadministraCACAA3opCBAblica.pdf). Acesso em: 15 out. 2021.

ISO25000. PADRÕES ISO 25000. **ISO/IEC 25010**.2021. Disponível em: <https://translate.google.com/translate?hl=pt-BR&sl=en&u=https://iso25000.com/index.php/en/iso-25000-standards/iso-25010&prev=search&pto=aue>. Acesso em: 18 ago. 2021.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. Disponível em: <https://compress-pdf.pyok.info/download/compresspdf>. Acesso em: 26 ago. 2021.

LUNARDI, G. L. **Os Efeitos da Tecnologia de Informação (TI) nas Variáveis Estratégicas Organizacionais da Indústria Bancária**: estudo comparativo entre alguns países da América. 2001. 125 p. Dissertação (Mestrado em Administração – Área: Sistemas de Informação e de Apoio à Decisão) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/3474/000339050.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 18 out. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, P. L. *et al.* Tecnologia e Sistemas de Informação e Suas Influências na Gestão e Contabilidade. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 9., 2012, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: [s. n.], 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2021.



MATTOS, A. C. M. **Sistemas de informação: uma visão executiva**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005. *E-book*. Disponível em: [https://www.google.com.br/books/edition/SISTEMAS\\_DE\\_INFORMA%C3%87%C3%83O/SYNnDwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1](https://www.google.com.br/books/edition/SISTEMAS_DE_INFORMA%C3%87%C3%83O/SYNnDwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1). Acesso em: 04 ago. 2021.

MATTOS, A. N. **Informação é Prata, Compreensão é ouro - Um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na Era da Compreensão**. [S. l.: s.n.], 2010. *E-book*. Disponível em: [https://www.google.com.br/books/edition/Informacao\\_Prata\\_Compreensacao/TIsMOoBcJIMC?hl=pt-BR&gbpv=1](https://www.google.com.br/books/edition/Informacao_Prata_Compreensacao/TIsMOoBcJIMC?hl=pt-BR&gbpv=1). Acesso em: 26 ago. 2021.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em: [http://ftp.demec.ufpr.br/disciplinas/EngMec\\_NOTURNO/TM038/2013-1/Livro\\_-\\_IntroduEE3o\\_E0A0\\_AdministraEE3o\\_-\\_Antonio\\_Cesar\\_Amaru\\_Maximiano\\_-\\_B0Ed.pdf](http://ftp.demec.ufpr.br/disciplinas/EngMec_NOTURNO/TM038/2013-1/Livro_-_IntroduEE3o_E0A0_AdministraEE3o_-_Antonio_Cesar_Amaru_Maximiano_-_B0Ed.pdf). Acesso em: 28 dez. 2021.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994. *E-book*. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=WwHvCKH3hS0C&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=satisfaCACA3o&f=false](https://books.google.com.br/books?id=WwHvCKH3hS0C&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=satisfaCACA3o&f=false). Acesso em: 28 dez. 2021.

MENEZES, R. C. **Satisfação do Cliente: uma estratégia focada na Gestão da qualidade total. Administração com Ênfase em Recursos Humanos**. Faculdade São Luís de França. 2009. Disponível em: [https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/Rivanda\\_Cruz\\_Menezes.pdf](https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/Rivanda_Cruz_Menezes.pdf). Acesso em: 27 dez. 2021.

NASCIMENTO, J. C. S. **Um estudo avaliativo da usabilidade do módulo discente do sistema acadêmico da UEPB**. 2017. 68 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Computação) - Universidade Estadual da Paraíba, Patos, 2017. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/15360/1/PDF-Josca9CarlosSousadoNascimento.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2021.

OKIDO, J. V. N. **História da tecnologia no desenvolvimento humano**. 1. ed. Rio de Janeiro: Autografia, 2021. *E-book*. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=U5c5EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=U5c5EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false). Acesso em: 30 jul. 2021.

OLIVEIRA, D. L. *et al.* Sucesso de Sistemas de Informações na Administração Pública: Proposta de um Modelo Exploratório. **Revista Future Studies Research Journal**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 63-95, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://www.revistafuture.org/FSRJ/article/download/63/314>. Acesso em: 10 ago. 2021.

OLIVEIRA, L. C. P.; FALEIROS, S. M.; DINIZ, E. H. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. **Revista Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 23-46, jan./fev. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/3WL95p4HsnZfXRZsXPNjRSr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 ago. 2021.

PALUDO, A. V. **Administração pública: teoria e questões**. Série provas e concursos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. *E-book*. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=gKOOQghSLzYC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=gKOOQghSLzYC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false). Acesso em: 10 out. 2021.

PONTES, E. **Políticas e Normas para Segurança da Informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2012. *E-book*. Disponível em: [https://www.google.com.br/books/edition/PoCADticas\\_e\\_Normas\\_para\\_a\\_Seguranca\\_da/X61rbEWwJ\\_UC?hl=pt-BR&gbpv=1](https://www.google.com.br/books/edition/PoCADticas_e_Normas_para_a_Seguranca_da/X61rbEWwJ_UC?hl=pt-BR&gbpv=1). Acesso em: 19 ago. 2021.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. *E-book*. Disponível em: [https://www.google.com.br/books/edition/Metodologia\\_do\\_Trabalho\\_CientCADfico\\_MCA9t/zUDsAQAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1](https://www.google.com.br/books/edition/Metodologia_do_Trabalho_CientCADfico_MCA9t/zUDsAQAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1). Acesso em: 13 ago. 2021.

RIBEIRO, C. P. P. *et al.* Difusão da informação na administração pública. **Revista TransInformação**, Campinas, v. 23, n. 2, p. 159-171, maio/ago. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/szjCKGNMf8SS8CwnFjVxKpS/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 28 dez. 2021.

SANTOS, J. J. S. **Avaliação da Qualidade de Software Gerenciador de Bibliotecas em Uso no Campus IV da UFPB**. 2016. 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) – Centro de Ciências Aplicadas e Educação, Universidade Federal da Paraíba, Rio Tinto, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/3801/1/JJSS20062016.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2021.

SATISFAÇÃO. *In*: LÉXICO Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2018. Disponível em: <https://www.lexico.pt/satisfacao/>. Acesso em: 29 dez. 2021.

SILVA, D. P. **Avaliação da Qualidade em Serviços de Entrega em Domicílio no Setor Farmacêutico: uma aplicação do método servqual, usando a análise fatorial**. 2005. 79 p. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2005. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/3144/DIRCEUPEREIRADASILVA.pdf?squence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 06 ago. 2021.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2005. 121 p. Disponível em: <https://biblioteca.isced.ac.mz/bitstream/123456789/712/1/MetodologiadePesquisa.pdf>. Acesso em: 06 ago. 2021.

SILVA, F. A. M. **Avaliação do serviço (e-SUS – AB) na perspectiva dos gestores municipais de saúde da 7ª Região Paraibana**. 2019. 82f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação Profissional em Ciência e Tecnologia em Saúde - PPGCTS) - Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2019. Disponível em: <http://tede.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/tede/3627/2/PDF-FranciscoAndersonMarianodaSilva.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2021.

SILVEIRA, J. S. T. *et al.* Avaliação da Ambiência Interna da Uri Santiago Através da Escala de Likert Modificada para Fins de Planejamento Estratégico. *In: Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur*, 10., 2010, Argentina. **Anais [...]**. Argentina: Universidade Federal de Santa Catarina, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96951/AVALIACCODAAMBICANCAINTERNADAURISANTIAGOATRAVCSDAES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 06 ago. 2021.

SOUZA, G. S.; SANTOS, A. R.; DIAS, V. B. **Metodologia da Pesquisa Científica: a construção do conhecimento e do pensamento científico no processo de aprendizado**. Porto Alegre: Animal, 2013. *E-book*. 164 p. Disponível em: [https://www.google.com.br/books/edition/Metodologia\\_da\\_pesquisa\\_cientCADfica\\_a\\_co/fba8AQAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=inauthor:Girlene+Santos+de+Souza&printsec=frontcover](https://www.google.com.br/books/edition/Metodologia_da_pesquisa_cientCADfica_a_co/fba8AQAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=inauthor:Girlene+Santos+de+Souza&printsec=frontcover). Acesso em: 10 ago. 2021.

UEPB. **Bem-vindo ao Sistema de Controle Acadêmico**. 2021. Disponível em: <https://academico.uepb.edu.br/>. Acesso em: 26 jul. 2021.

\_\_\_\_\_. CCEA. **Contatos**. Destinatário: Acadêmico. Patos, 05 ago. 2021. 1 mensagem eletrônica.

\_\_\_\_\_. CCEA. O CCEA. **Histórico**. 2021. Disponível em: <https://centros.uepb.edu.br/ccea/o-ccea/>. Acesso em: 05 ago. 2021.

\_\_\_\_\_. **Sistema de Controle Acadêmico**. 2021. Disponível em: <https://academico.uepb.edu.br/ca/index.php/usuario/autenticacao>. Acesso em: 26 jul. 2021.

TREVISAN, R. *et al.* Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 15, n. 1, p. 262-281, jan./jun. 2009. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rca/article/download/515/pdf/0>. Acesso em: 27 dez. 2021.

VERAS, M. **Gestão da Tecnologia da Informação: sustentação e inovação para a transformação digital**. Rio de Janeiro: Brasport, 2019. *E-book*. 216 p. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang\\_pt&id=x-aaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=tecnologia+da+informaCACa3o+VERAS&ots=l4znvzLJ5&sig=jHyOY9mSzODLidetY1R83eRfxnM#v=onepage&q=satisfaCACa3o&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=x-aaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=tecnologia+da+informaCACa3o+VERAS&ots=l4znvzLJ5&sig=jHyOY9mSzODLidetY1R83eRfxnM#v=onepage&q=satisfaCACa3o&f=false). Acesso em: 08 ago. 2021.

## APÊNDICE A - FORMULÁRIO DA PESQUISA



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA  
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

### Formulário da Pesquisa

Este questionário faz parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-graduação em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba, e visa avaliar a satisfação dos docentes quanto à utilização do Sistema de Controle Acadêmico (SCA), na busca em fornecer o conhecimento sobre o grau de satisfação dos professores com o SCA, e também na contribuição para mudanças na estrutura do sistema.

Os dados que serão coletados servirão exclusivamente para o trabalho de pesquisa, não necessitando da identificação dos participantes.

Desde já, agradeço pela gentileza de sua participação.

Brunária C. L.

#### 1 PERFIL SOCIAL

1.1 Sexo: F ( ) M ( )

1.2 Estado Civil

( ) Solteiro ( ) Casado

( ) Divorciado ( ) Viúvo

1.3 Idade:

( ) Entre 18 e 33

( ) Entre 34 e 49

( ) Entre 50 e 65

( ) Acima de 65

1.4 Função:

( ) Professor de administração

( ) Professor de computação

( ) Professor de física

( ) Professor de matemática

#### 2. UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO

##### Adequação Funcional

2.1 O grupo de funções cobre todas as tarefas e objetivos do usuário apontados.

a) Concordo totalmente

b) Concordo parcialmente

c) Não concordo, nem discordo

d) Discordo parcialmente

e) Discordo totalmente

##### Eficiência de Desempenho

2.2 O sistema, ao realizar suas funções, atende aos tempos de resposta e processamento dos dados requisitados.

a) Concordo totalmente

b) Concordo parcialmente

c) Não concordo, nem discordo

d) Discordo parcialmente

e) Discordo totalmente

2.3 No desempenho de suas funções, as quantidades e tipos de recursos utilizados atende à necessidade requisitada.

a) Concordo totalmente

b) Concordo parcialmente

c) Não concordo, nem discordo

d) Discordo parcialmente

e) Discordo totalmente

##### Compatibilidade

2.4 O sistema executa suas funções exigidas com eficiência ao compartilhar um ambiente e recursos comuns com outros produtos, sem prejudicar qualquer outro produto.

a) Concordo totalmente

b) Concordo parcialmente

c) Não concordo, nem discordo

d) Discordo parcialmente

e) Discordo totalmente

### Usabilidade

2.5 O sistema é fácil de operar e controlar.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

2.6 O sistema protege os usuários contra cometer erros.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

2.7 A interface do usuário tem interação agradável e satisfatória para o mesmo.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

### Confiabilidade

2.8 O sistema executa conforme planejado, mesmo na presença de falhas de hardware ou software.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

### Segurança

2.9 O sistema garante que os dados sejam acessíveis apenas por usuários autorizados.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

2.10 Ações podem ser comprovadas como ocorrido para que não sejam repudiadas posteriormente.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

### Capacidade de Manutenção

2.11 É possível avaliar o impacto de alteração no sistema com eficiência e eficácia, em uma ou mais peças, ou diagnosticar as deficiências ou causas de falhas, ou identificar peças para ser modificado.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

2.12 O sistema pode ser alterado de forma eficaz e eficiente sem causar defeitos ou afetar a sua qualidade.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

2.13 Os critérios de teste para o sistema são eficazes e eficientes.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

### Portabilidade

2.14 O sistema pode ser instalado e/ou desinstalado com sucesso em um ambiente específico.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

2.15 O sistema pode ser substituído por outro produto de software especificado para a mesma finalidade no mesmo ambiente.

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Não concordo, nem discordo
- d) Discordo parcialmente
- e) Discordo totalmente

Link Forms Google:

<https://docs.google.com/forms/d/140EqdRvYwGnJ7o7fISVyTyTZmL2yS7KFKRE8f-VMW1Q/edit>

## ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA  
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado,

O Senhor (a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada: Satisfação do Corpo Docente da UEPB – Campus VII em Relação ao Sistema de Controle Acadêmico (SCA), sob a responsabilidade de: Brunária Carvalho Leite e do orientador Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva, de forma totalmente voluntária.

Antes de decidir sobre sua permissão para a participação na pesquisa, é importante que entenda a finalidade da mesma e como ela se realizará. Portanto, leia atentamente as informações que seguem.

O trabalho tem como justificativa a importância de ter o acesso a um sistema de informação eficiente, tratando-se de uma Universidade, que responda às necessidades dos alunos e dos professores, ou seja, de todo corpo acadêmico, possibilitando informações rápidas e suprimindo toda demanda do usuário em sua vida estudantil. Além disso, pesquisas sobre o sistema de controle acadêmico direcionadas a analisar a satisfação dos docentes são raras nos acervos eletrônicos. Em análise ao acervo on-line do Campus VII da UEPB, não foi identificado pesquisas sobre essa rara temática, citada anteriormente.

A presente pesquisa tem como objetivo geral - avaliar a satisfação dos docentes do Campus VII/Patos – PB, quanto a utilização do sistema acadêmico, e os seguintes objetivos específicos: verificar o grau de satisfação dos docentes pelos parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011; mensurar o grau de satisfação dos respondentes em fatores de satisfação x não satisfação; identificar os pontos positivos e negativos da perspectiva do docente em relação à ferramenta – SCA; e refletir sobre os limites e possibilidades quanto à satisfação do SCA.

Os procedimentos metodológicos que serão abordados têm os seguintes aspectos: pesquisa exploratória e pesquisa quantitativa, utilizando de estudo bibliográfico, e o método será o indutivo. O Universo da pesquisa consta 79 professores, e apresentará uma amostra de 40 docentes. As técnicas de coleta de dados aplicadas serão a pesquisa bibliográfica e a pesquisa por formulário on-line (Ferramenta *Forms Google*) - estruturado com perguntas fechadas, com base na escala Likert e por múltiplas escolhas, e em parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011 - **Apenas com sua autorização realizaremos a coleta dos dados**. Esses dados serão tratados no modo quantitativo, utilizará os parâmetros de qualidade da Norma ISO/IEC 25010:2011 para contribuição no tratamento dos dados e análise, e o *ranking* médio para o grau de concordância, a fim de conseguir um melhor resultado.

**Riscos e Benefícios - o atual trabalho não influencia em riscos ao respondente ou instituição**, uma vez que a temática a ser estudada – sobre a satisfação dos professores da UEPB – Campus VII com a utilização do Sistema de Controle Acadêmico, busca beneficiar a instituição com possíveis melhorias no sistema para maior eficiência, satisfazendo seus usuários (professores e alunos).

Com o surgimento da pandemia do novo corona vírus (covid 19), os entrevistados, vão receber o questionário a ser respondido de forma anônima via e-mail ou por contato de grupos docentes. Cabe ressaltar que para aplicação da pesquisa, segue Ofício **Circular N°2/2021/CONEP/SECNS/MS**, datado de 24 de fevereiro de 2021, sobre esse tipo de ambiente de pesquisa, existem as possibilidades de riscos pelas limitações da tecnologia e dos pesquisadores para garantir total confidencialidade da participação na pesquisa. **De forma a fortalecer a ausência desses riscos à pesquisa, o convidado – por meio de acesso à internet e equipamento eletrônico próprios**, sem despesa extra com a pesquisa, receberá o formulário individualmente pelo e-mail – um remetente e um destinatário, ou na forma oculta (não será identificado na pesquisa ou por outros convidados); e responderá a pesquisa após consentimento do

presente termo (**ao assinar - importante guardar cópia desse documento eletrônico**). O termo atende todos os requisitos da normativa, garantindo o direito de o entrevistado ter sua identidade mantida em sigilo.

Em respeito à dignidade da pessoa humana, em especial proteção aos respondentes por tratar-se de pesquisa envolvendo seres humanos, em conformidade com a Resolução nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde, **esse trabalho não acarretará em danos ao participante, garantindo que danos previsíveis serão evitados**, diante da privacidade de identificação pessoal, de proteção da imagem e visando a não estigmatização dos participantes – **essa pesquisa não exigirá imagem, gravação de voz e vídeo dos voluntários**.

O participante terá assistência e acompanhamento durante o desenvolvimento da pesquisa, em situação que dela necessite, de acordo com a Resolução nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde. **O voluntário terá um tempo de resposta, em média, 15 minutos**, mas também, poderá recusar-se a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer fase da realização da pesquisa ora proposta, não havendo qualquer penalização ou prejuízo.

**Os dados individuais serão mantidos sob sigilo absoluto durante todas as fases da pesquisa**, embora tenha uma amostra de participações, será garantida a privacidade dos respondentes, antes, durante e após a finalização do estudo. **Será garantido que o participante da pesquisa receberá uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido por e-mail - devido à Pandemia, com o dever de alegar o recebido**.

Os resultados da pesquisa poderão ser apresentados em congressos e publicações científicas, sem qualquer meio de identificação dos participantes, no sentido de contribuir para ampliar o nível de conhecimento a respeito das condições estudadas. (Res. 466/2012, IV. 3. g. e. h.)

Em caso de **dúvidas ou incertezas**, você poderá obter maiores informações, entrando em contato com Brunária Carvalho Leite, através do telefone, (83) 98819-4746, ou do e-mail: brunariaci@gmail.com, ou do endereço: Rua Adelia Urquiza, 170, Bairro Liberdade - Patos-PB, e Francisco Anderson Mariano da Silva, através do telefone, (83) 99888-8057, ou do e-mail: franciscoanderson@servidor.uepb.edu.br, ou do endereço: Rua Laurentino Pereira da Silva, 1018, AP 102, Bairro Jardim Europa – Patos-PB. **Caso suas dúvidas não sejam resolvidas pelos pesquisadores ou seus direitos sejam negados**, favor recorrer ao Comitê de Ética em Pesquisa, localizado no 2º andar, Prédio Administrativo da Reitoria da Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande – PB, Telefone: (83) 3315-3373, e-mail: cep@setor.uepb.edu.br, e da CONEP (quando pertinente).

#### CONSENTIMENTO

Após ter sido informado sobre a finalidade da pesquisa - Satisfação do Corpo Docente da UEPB – Campus VII em Relação ao Sistema de Controle Acadêmico (SCA), e ter lido os esclarecimentos prestados no presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, eu \_\_\_\_\_ autorizo a participação no estudo, como também dou permissão para que os dados obtidos sejam utilizados para os fins estabelecidos, preservando a nossa identidade. Desta forma, assino este termo, juntamente com o pesquisador, em duas vias de igual teor, ficando uma via sob meu poder e outra em poder do pesquisador.

Patos-PB, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Pesquisador

**ANEXO B - TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL (TAI)**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VII  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA**

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL (TAI)**

Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII - CNPJ: 12.671.814/0001-37

Rua Alfredo Lustosa Cabral, S/N, Salgadinho, Patos - PB, CEP: 58706-550.

Estamos cientes da intenção e autorizamos a realização do projeto intitulado “Satisfação do Corpo Docente da UEPB – Campus VII em Relação ao Sistema de Controle Acadêmico (SCA)” desenvolvida pela aluna Brunária Carvalho Leite do Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB – Campus VII, sob a orientação do professor Me. Francisco Anderson Mariano da Silva.

Patos-PB, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

Nome e Assinatura do responsável da Instituição/Entidade



## ANEXO C – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA  
PARAÍBA - PRÓ-REITORIA DE  
PÓS-GRADUAÇÃO E  
PESQUISA / UEPB - PRPGP



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** SATISFAÇÃO DO CORPO DOCENTE DA UEPB - CAMPUS VII EM RELAÇÃO AO SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO (SCA)

**Pesquisador:** BRUNARIA CARVALHO LEITE

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 52094321.8.0000.5187

**Instituição Proponente:** UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 5.133.796

#### Apresentação do Projeto:

**Lê-se:**

Em relevar a utilização do Sistema de Controle Acadêmico na universidade, o presente trabalho objetivou avaliar a satisfação dos docentes da UEPB, Campus VII, quanto à utilização desse sistema. O Sistema de Controle Acadêmico permite a relação entre aluno e professor sobre a vida acadêmica do estudante universitário, possibilitando que o aluno acesse histórico escolar, notas das disciplinas, certificados, entre outras informações. O trabalho possui como natureza da pesquisa sendo exploratória, método Indutivo, e abordagem metodológica quantitativa. Sobre o embasamento teórico, traz referência à Tecnologia da Informação e o sistema de informação no setor público, e quanto à qualidade de software. Em relação ao tratamento e interpretação dos dados serão utilizados - escala de Likert, tabela, gráficos com as porcentagens dos graus de concordância e ranking médio desses graus para melhor análise. Como resultado, a pesquisa pretende contribuir para possíveis melhorias na estrutura do sistema

#### Objetivo da Pesquisa:

##### OBJETIVO GERAL

Avallar a satisfação dos docentes do Campus VII/Patos – PB, quanto a utilização do sistema acadêmico.

<b>Endereço:</b> Av. das Barúnas, 351- Campus Universitário			
<b>Bairro:</b> Bodocongó	<b>CEP:</b> 58.109-753		
<b>UF:</b> PB	<b>Município:</b> CAMPINA GRANDE		
<b>Telefone:</b> (83)3315-3373	<b>Fax:</b> (83)3315-3373	<b>E-mail:</b> cep@setor.uepb.edu.br	

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA  
PARAÍBA - PRÓ-REITORIA DE  
PÓS-GRADUAÇÃO E  
PESQUISA / UEPB - PRPGP**



Continuação do Parecer: 5.133.796

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

O estudo apresenta riscos mínimos aos participantes de pesquisa considerando o desenho do estudo. Ademais o projeto de acordo com os pesquisadores busca melhorias para o Sistema de Controle Acadêmico da IES.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Estudo de relevância acadêmico-científica.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Encontram-se anexados.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Somos de Parecer FAVORÁVEL à realização do estudo.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1825748.pdf	26/11/2021 23:58:40		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEAPOSPARECER2.pdf	26/11/2021 23:56:52	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETOPEPESQUIAPOSPARECER2.pdf	26/11/2021 23:55:29	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETOPEPESQUIAPOSPARECER.pdf	15/11/2021 00:09:24	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEAPOSPARECER.pdf	15/11/2021 00:08:43	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETOPEPESQUIA.pdf	26/09/2021 11:14:44	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Aceito
Outros	TERMOADEASSINATURAINSTITUCIONAL.pdf	26/09/2021 11:13:24	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Aceito
Declaração de Pesquisadores	DECLARACAODEPESQUISADORES.pdf	26/09/2021 11:12:45	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Aceito
Brochura Pesquisa	BROCHURAPESQUIA.pdf	22/09/2021	BRUNARIA	Aceito

Endereço: Av. das Baraúnas, 351- Campus Universitário  
Bairro: Bodocongó CEP: 58.109-753  
UF: PB Município: CAMPINA GRANDE  
Telefone: (83)3315-3373 Fax: (83)3315-3373 E-mail: cep@setor.uepb.edu.br

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA  
PARAÍBA - PRÓ-REITORIA DE  
PÓS-GRADUAÇÃO E  
PESQUISA / UEPB - PRPGP



Continuação do Parecer: 5.133.796

Brochura Pesquisa	BROCHURAPESQUISA.pdf	21:01:54	CARVALHO LEITE	Acelto
Outros	QUESTIONARIO.pdf	22/09/2021 20:47:00	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Acelto
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	22/09/2021 20:39:26	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Acelto
Folha de Rosto	ASSINATURADAFOLHADEROSTO.pdf	18/09/2021 02:43:23	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Acelto
Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	14/09/2021 19:29:12	BRUNARIA CARVALHO LEITE	Acelto

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

CAMPINA GRANDE, 29 de Novembro de 2021

Assinado por:

Dóris Nóbrega de Andrade Laurentino  
(Coordenador(a))

Endereço: Av. das Baraúnas, 351- Campus Universitário  
Bairro: Bodocongó CEP: 58.109-753  
UF: PB Município: CAMPINA GRANDE  
Telefone: (83)3315-3373 Fax: (83)3315-3373 E-mail: cep@setor.uepb.edu.br