



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA- CAMPUS VII
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

ANA LÍGIA BATISTA DE SOUSA

***SURVEY SOBRE A IMPLANTAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DA
PARAÍBA NA 7ª REGIÃO DE ENSINO.***

PATOS – PB

2016

ANA LÍGIA BATISTA DE SOUSA

***SURVEY SOBRE A IMPLANTAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DA
PARAÍBA NA 7ª REGIÃO DE ENSINO.***

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

Orientador: **Pablo Roberto Fernandes de Oliveira**

PATOS – PB

2016

É expressamente proibida 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 da dissertação.

S725s Sousa, Ana Lígia Batista de
Survey sobre a implantação e contribuição de um sistema de
informação para a Secretaria de Educação do Estado da Paraíba na
7ª Região de Ensino [manuscrito] / Ana Lígia Batista de Sousa. -
2016.

24 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Prof. Esp. Pablo Roberto Fernandes de Oliveira,
CCEA".

1. Sistema de informação. 2. Administração Pública. 3.
Educação. I. Título.

21. ed. CDD 658.403 8

ANA LÍGIA BATISTA DE SOUSA

**SURVEY SOBRE A IMPLANTAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DA
PARAÍBA NA 7ª REGIÃO DE ENSINO.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
ao Curso de Administração da Universidade
Estadual da Paraíba como requisito para
obtenção de título de bacharel em
administração.

Área de concentração: Sistema de Informação

Aprovada em: 25/10/2016

BANCA EXAMINADORA

Pablo Roberto Fernandes de Oliveira

Prof. Pablo Roberto Fernandes de Oliveira (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Fábio Junior Francisco da Silva

Prof. Fábio Junior Francisco da Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Alanna Camylla Coelho Monteiro

Prof.^a Alanna Camylla Coelho Monteiro
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser bom o tempo todo. Meus pais, Maria José de Sousa Oliveira e Antônio Batista de Oliveira, por serem o que são, por serem os melhores do mundo; minhas irmãs Rosangela Batista de Sousa e Maria Zilda Batista de Sousa, pelo apoio e torcida.

Minha família, os que sempre torceram por mim.

Meus melhores de sempre, meus amigos da vida, Luann Georgy, Loraine Sousa, Junior. Ao povo da casa de Deda, por serem mais que vizinhos.

Meus companheiros da Van, companheiros das caronas, Paula Lucélia, João Mamede, Luiz Augusto, Alisson, Maria José, por todas as noites que me acompanharam na peleja pra ir à Patos.

Aos meus colegas de sala de aula, ao G6 mais potente da UEPB, por toda paciência e colaboração, pela companhia e interatividade nos trabalhos feitos em grupo.

Minha dupla de mãos esquerdas, Jessyka Lócio e Jositania Araújo, por tudo, cada segundo, cada preocupação e palavra de conforto, por seguirem comigo sempre.

Aos meus colegas de trabalho, que acompanharam minha jornada.

Ao meu orientador, Pablo Roberto, por toda a contribuição, pela prontidão em atender minha falta de paciência, por aceitar a “orientação a distância”, rsrs.

A todos os professores da UEPB, que passaram por minha vida acadêmica, que contribuíram para que eu chegasse até aqui. Todos os funcionários, sempre dispostos e atenciosos.

E por último, agradecer a pessoinha mais importante da minha vida, minha razão de acordar todos os dias, por ser quem ela é, por ter me tornado quem sou. Obrigada Valentina, mamãe agora está livre pra você.

SURVEY SOBRE A IMPLANTAÇÃO E CONTRIBUIÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA A SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA NA 7ª REGIÃO DE ENSINO

Ana Lúcia Batista de Sousa¹

Pablo Roberto Fernandes de Oliveira²

RESUMO

Este artigo é resultado de uma pesquisa do tipo *survey* sobre a implantação e contribuição de um sistema de informação na sétima gerência de ensino da Paraíba. O objetivo principal foi analisar esse processo de implantação e qual a contribuição do sistema para os usuários diretos. Foi feita uma pesquisa bibliográfica com os temas norteadores que são sistemas de informação, administração pública, e os sistemas de informação na administração pública. Foi utilizado, como metodologia, o método *survey* para coleta de dados junto aos usuários diretos do sistema SABER. Através da análise de dados, apresentamos como resultado a visão dos usuários do sistema SABER, da sétima gerência de ensino da Paraíba, sobre a implantação e contribuição do mesmo em suas atividades.

Palavras-Chave: Sistema de informação. Administração Pública. Educação.

1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, a sociedade está cada vez mais imersa no universo da cibercultura através da utilização das novas tecnologias digitais (LÈVY, 1999). As organizações, assim, estão em frequente atualização frente o uso dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIG). De acordo com Oliveira (2005), “SIG é o processo de transformação de dados em informação, que apoiam as decisões na empresa, otimizando resultados esperados.”

A adesão a esses sistemas também tem o intuito de buscar melhorias nos resultados dos serviços prestados, tanto por organizações públicas quanto pelas organizações privadas. A partir da utilização desses sistemas, as organizações procuram a excelência na realização de suas atividades para oferecer à sociedade melhor atendimento, como também otimizar o trabalho de tratamento de dados dentro da organização.

É imprescindível que um órgão público esteja preparado para adequar-se à uma sociedade cada vez mais informatizada com relação ao uso das novas tecnologias digitais, e com uma demanda cada vez maior de informação.

O processo de aquisição e implantação de novas tecnologias em uma organização precisa ser cuidadosamente estudado, a fim de selecionar um sistema que realmente atenda às

¹ analiggi@hotmail.com

² pablorobertofernando@gmail.com

suas expectativas de negócio e satisfação do cliente, bem como a utilização do sistema pelos funcionários (MEDEIROS; SAUVÉ, 2003). O usuário final, neste caso, funcionários, gerentes, etc., tem um papel importante, pois o mesmo terá suas atividades modificadas e otimizadas a partir da utilização do novo sistema.

Portanto, saber como se dá esse processo de implantação e qual a contribuição dos sistemas de informação para as organizações, principalmente para os principais envolvidos na utilização do mesmo, é de suma importância para avaliar a utilização e realizar possíveis aperfeiçoamentos e adequações à realidade da organização.

Desta forma, este trabalho visa o estudo da implantação e contribuição de um sistema de informação nas escolas pertencentes a sétima gerência de ensino do estado da Paraíba, por meio de um *Survey*, na visão dos servidores diretamente envolvidos enquanto usuários de tal sistema.

Como objetivos, dispõe-se de um geral: analisar o processo de implantação do sistema SABER e qual sua contribuição para as escolas da sétima gerência de ensino do estado da Paraíba. Dentro do objetivo geral tem-se alguns específicos: traçar o perfil dos usuários do sistema SABER; identificar como se deu a implantação do sistema; analisar a satisfação dos servidores quanto ao uso do sistema; identificar se houve contribuição da utilização do sistema SABER para as escolas da sétima gerência de ensino.

Para alcançarmos tais objetivos aplicamos o método de pesquisa *Survey*, que colhe e apresenta as opiniões através de questionários ou entrevistas aplicados com o público alvo escolhido para a realização da pesquisa.

Este trabalho justifica-se pela importância em acompanhar a implantação de sistemas de informação na administração pública, visto que são ferramentas que têm a finalidade de contribuir com o desenvolver das atividades fins das organizações, como também perceber a aceitação dos usuários diante dessas novas tecnologias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para a construção teórica da pesquisa faz-se necessário um embasamento bibliográfico que será apresentado nos tópicos seguintes.

2.1 Administração pública

O conceito de administração pública pode ser explicado de formas distintas, como sendo a área do conhecimento, o entendimento que administração pública é o conjunto de estruturas

e órgãos que tem a obrigação de servir a população e satisfazer suas necessidades prioritárias e, por último, também pode ser conceituada como um conjunto de funções do Estado na gestão da máquina pública. A Administração pública pode ser conceituada como:

Conjunto de órgãos instituídos para a consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefícios da coletividade. Numa visão global, a Administração é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas (MEIRELLES, 2009, p. 65-66)

No contexto da pesquisa o conceito utilizado abrange a organização do Estado de forma que assegure a satisfação das necessidades da sociedade no que tange as áreas de suma importância para a sobrevivência e convívio entre todos os cidadãos, tendo como objetivo trabalhar conforme o interesse público a fim de tornar a gestão eficiente.

Tendo a administração pública como um conjunto de normas, leis e funções de gerir o Estado em todas as instâncias, o objetivo maior nesse conceito é o interesse público, para isso ela é norteada por princípios que tem a função de dar unidade e coerência as ações exercidas pelos entes pertencentes a administração pública. Os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência garantem harmonia nas ações praticadas pela administração pública no seu ordenamento jurídico, estão inseridos no texto de lei da Constituição Federal de 1988 e serão descritos a seguir:

- O princípio da legalidade impõe um limite a administração pública quando determina que as ações deverão ser pautadas de acordo com o texto da lei, sem fugir das regras estabelecidas, diferentemente dos cidadãos que podem fazer tudo o que a lei não proíbe.
- O princípio da impessoalidade determina que a administração pública não poderá atuar com base em discriminações gratuitas, tendo que assumir uma posição de neutralidade ao lidar com os administrados por ela.
- O princípio da moralidade íntegra o conceito de legalidade, pois o indivíduo deve atuar de acordo com a lei, tornando como ilegal o ato que é considerado imoral.
- O princípio da publicidade visa a divulgação dos atos da administração aos cidadãos, com objetivo informativo de interesse social de maneira que torne público todos os atos da administração, salvo algumas exceções de situações excepcionais.
- O princípio da eficiência evidencia a boa administração de recursos proporcionando qualidade dos serviços com o mínimo de gastos, como o nome já menciona o princípio faz referência a ser eficiente. A eficiência se contrapõe ao descaso, a omissão, à lentidão,

o princípio da eficiência estabelece que a Administração deve agir de forma rápida e precisa para produzir resultados que satisfaçam as necessidades da população.

A administração pública deve seguir os princípios explícitos em todos os segmentos, inclusive quando for utilizar de ferramentas que auxiliam na gestão, como os sistemas de informação.

2.2 Sistemas de informação

Para administrar um todo, as organizações reúnem as partes em um trabalho conjunto para chegar a um resultado comum. Os sistemas são partes interdependentes que trabalham unidas para alcançar um determinado objetivo através de funções determinadas. Os sistemas de informação tem o objetivo de auxiliar à gestão em todos os setores. Laudon e Laudon definem sistemas de informação como:

Pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 31).

Polloni (2001, p. 54) conceitua como “qualquer sistema que processe informações e produza resultados para um fim específico, em que cada um de seus sistemas integre um sistema automatizado de uma organização.”

Os sistemas de informação apoiam as organizações na tomada de decisão através do fornecimento de informações necessárias ao desenvolvimento da gestão. Englobando os recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros para o processamento dos dados, transformando em informações úteis para a gestão.

Podem ser classificados de acordo com a sua forma de utilização e o tipo de retorno dado ao processo de tomada de decisões. Quando são utilizados para apoio na tomada de decisão, são classificados como sistemas de apoio gerencial, que são divididos em sistema de suporte da decisão, sistema de suporte executivo e sistema de informação gerencial.

Batista (2004, p. 25), considera como sistema de suporte da decisão “... os sistemas que possuem interatividade com as ações do usuário, oferecendo dados e modelos para a solução de problemas semiestruturados e focando a tomada de decisão”. Enquanto os sistemas de suporte executivo alicerçam o nível estratégico, utilizando gráficos e relatórios para definir os objetivos a serem estabelecidos pela empresa.

Os sistemas de informação gerencial fornecem informações em tempo hábil para a tomada de decisão, Oliveira (2002, p. 59) define que “o sistema de informação gerencial é

representado pelo conjunto de subsistemas, visualizados de forma integrada e capaz de gerar informações necessárias ao processo decisório”.

As organizações públicas utilizam de forma mais expressiva os sistemas de informação gerencial na busca pelos resultados que irão satisfazer os objetivos definidos em seu planejamento.

2.3 Sistemas de informação na administração pública

Com o aumento das informações que são transmitidas às organizações, criou-se a necessidade de utilizar ferramentas para gerenciar o fluxo dessas informações de forma eficiente, dando suporte para as tomadas de decisões dos administradores. Por isso na administração pública atual se torna imprescindível o uso de sistemas de informação para auxiliar no gerenciamento dessas informações. De forma estruturada os sistemas de informação dão suporte para as organizações obterem sucesso na tomada de decisões importantes. Sobre o uso dos sistemas de informação na administração pública Ribeiro e Rodrigues enfatizam:

Com a evolução das tecnologias de informação, e em especial com o aprimoramento dos sistemas de informação, o acesso ao conhecimento está se tornando um requisito para o exercício pleno da administração pública em todas as esferas governamentais. Passamos a ver a disseminação irreversível e progressiva da utilização da tecnologia da informação em todos os níveis da administração pública direta e indireta, tanto federal quanto estadual e, especialmente municipal, em todos os escalões e níveis da estrutura organizacional das entidades públicas. (RIBEIRO; RODRIGUES, 2004, p 26).

Nesse sentido, fica claro que na era da informação, as organizações devem estabelecer a valorização da informação e do conhecimento, proporcionando soluções e satisfação no desenvolvimento das atividades, atendendo melhor as necessidades da sociedade e desenvolvendo suas atividades mais eficientemente com base em informações precisas.

Para alcançarem os resultados esperados, os sistemas de informação devem preencher alguns requisitos, como atender as reais necessidades dos usuários, estar baseado no interesse do usuário, apresentar custos compatíveis com o poder de investimento que a organização mantém, estar de acordo com a realidade vivida por cada organização que os utiliza, pois nem sempre os recursos disponíveis na tecnologia podem ser utilizados por todas as organizações públicas.

Havendo a inserção do sistema no gerenciamento de dados da administração pública, o mesmo deve passar por um rigoroso processo de controle e avaliação, para manter o nível de eficiência almejado pelos objetivos que a administração requer do mesmo.

2.4 Sistema saber

O sistema SABER, desenvolvido em 2013 pela secretaria de estado da educação da Paraíba, é um sistema de gestão de informação e serviços. Passou por uma fase de teste e em 2014 começou a ser implantado nas escolas da rede estadual de ensino, no ano de 2015 todas as escolas começaram a utilizar o sistema. O SABER tem o objetivo de gerenciar as informações da rede estadual de ensino, utilizando ferramentas que monitoram os dados inseridos para gerar conhecimento necessário na tomada de decisão, aumentando a qualidade do serviço prestado e aplicação de recursos públicos.

O sistema possui funções que permitem todo gerenciamento acadêmico das escolas, dividido por módulos. Os módulos contemplam dados sobre as unidades escolares, profissionais, alunos, gerências regionais de ensino, administração e gestão estratégica.

Cada setor possui, liberadas no sistema, funções inerentes às suas atividades, as unidades escolares têm acesso aos dados dos módulos de informações das escolas, profissionais e alunos. De acordo com a alimentação de dados feita pelas escolas é que se consegue gerar relatórios que são utilizados pela secretaria, gerências, escolas na área administrativa e pedagógica.

Os profissionais responsáveis pela inserção de dados nas escolas são indicados pelos diretores, sendo preferencialmente os profissionais de apoio a informática, diretores e secretários escolares também podem inserir dados. Cada usuário possui uma denominação, superusuário é aquele que tem acesso a todas as informações e pode inserir todos os dados disponíveis no sistema, leitor é o usuário que tem acesso restrito as informações e não pode inserir dados.

O sistema SABER possui ligação com o Censo Escolar, que é um levantamento de dados estatísticos educacionais de âmbito nacional realizado todos os anos e coordenado pelo Inep (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira), no ano de 2016 os dados inseridos no sistema SABER foram migrados para o Censo, que utiliza os dados para o cálculo do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB), indicador que serve de referência para as metas do Plano Nacional da Educação (PNE), do Ministério da Educação.

A utilização do sistema de informação SABER, busca oferecer dados precisos ao Governo para ajudar na elaboração e no cumprimento de projetos implantados no que diz respeito a educação.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para realizar essa pesquisa foi adotado o método de pesquisa *survey*, método quantitativo que colhe e apresenta as opiniões através de questionários ou entrevistas aplicados com o público alvo escolhido para a realização da pesquisa. A pesquisa quantitativa traduz em números informações e opiniões que podem ser analisadas e classificadas. Quanto a sua classificação será descritiva.

A pesquisa *survey* descritiva busca identificar como a população definida percebe determinada situação e se há variações de percepção ou atitude de um subgrupo em relação a situações (PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993).

Para a maioria das respostas do questionário utilizou-se a escala de Likert, esta escala apresenta uma série de cinco proposições, das quais o respondente deve selecionar uma, para o questionário (Apêndice A) podendo ser: concorda totalmente, concorda parcialmente, indeciso, discorda parcialmente, discorda totalmente. A utilização desta escala pode ser para avaliar algum produto, no nosso caso um sistema computacional.

A unidade analisada foi a sétima gerência de ensino, o público alvo da pesquisa foram os servidores das escolas pertencentes a esta gerência, especificamente os funcionários diretamente envolvidos no uso do sistema de informação em questão. Foi feita uma pesquisa pessoal, com questionário estruturado sendo adotada a ferramenta online de formulação e disponibilidade do questionário aos respondentes google formulários, disponibilizando o link do questionário através dos e-mails dos referidos servidores. A amostra foi formada por 43 usuários, 31 responderam ao questionário.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A sétima gerência de ensino, unidade a qual pertencem as escolas cujos servidores foram pesquisados, está situada na cidade de Itaporanga, sertão da Paraíba. Pertence a um conjunto de 14 gerências educacionais que controlam o funcionamento das escolas estaduais. No total a sétima gerência é composta por 43 escolas que atendem os níveis fundamental I e II, Médio e Educação de Jovens e Adultos.

4.1 Perfil dos usuários

Para definir o perfil dos usuários do sistema foram coletadas informações sobre gênero, idade, nível de escolaridade, vínculo empregatício e tempo de serviço.

De acordo com as respostas pode-se afirmar que os usuários são, em sua maioria homens correspondendo a 64,5%, os usuários do sexo feminino correspondem a 35,5%.

A idade dos usuários varia entre 20 e 30 anos (64,5%), 30 e 40 anos (29%) e 40 e 50 (6,5%), não tendo usuários menores de 20 anos e nem maiores de 50.

Quanto ao nível de escolaridade todos possuem no mínimo ensino médio completo, com a maioria possuindo nível superior completo (51,6%), seguido de ensino médio completo (25,8%) e ensino superior incompleto (22,6%).

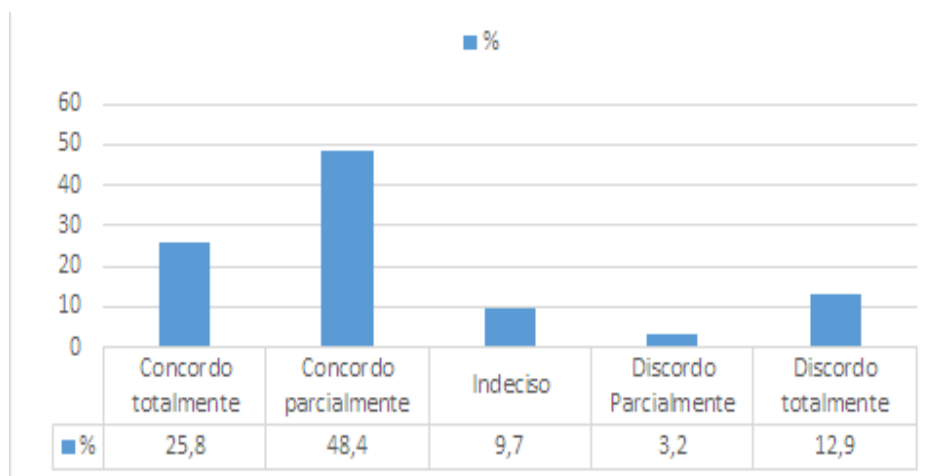
A grande maioria possui vínculo efetivo (74,2%), com menos de 5 anos de serviço (87,1%), apesar da maioria dos servidores serem técnicos administrativos, ainda foram citados cargos como gestor, secretário e professor.

4.2 Implantação do sistema

A segunda parte do questionário buscou analisar a implantação e contribuição do sistema na visão dos usuários. As questões abrangeram o processo de implantação e o uso do sistema pelos usuários.

No Gráfico 1, podemos ver a opinião dos usuários sobre a implantação do sistema. A afirmação era sobre aviso prévio e informações que antecederam a implantação do sistema. A maioria das respostas está entre concordo total ou parcialmente, somando 74,2% das respostas. O que indica que a grande maioria dos usuários concorda que houve aviso sobre o sistema. Discordaram da afirmação 16,1% dos usuários, sendo que 3,2% discordam parcialmente, enquanto 12,9% discordam totalmente. Ainda há 9,7% dos usuários que se consideraram indecisos na questão.

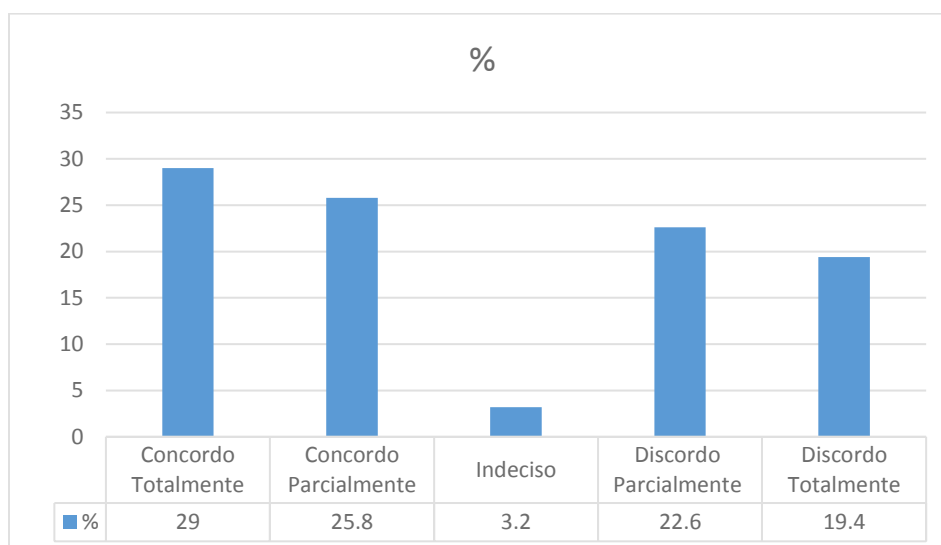
Gráfico 1- Antes da implantação do Sistema SABER, existiu comunicado prévio e informações sobre a implantação do mesmo.



Fonte: Do autor

A segunda afirmação versa sobre o treinamento aplicado para utilização do sistema pelos usuários, no Gráfico 2 percebe-se a aceitação do treinamento como satisfatório, pois 29% responderam que concordam totalmente e 25,8% que concordam parcialmente. Discordo totalmente e parcialmente somaram 42% das respostas, indeciso obteve 3,2%. Desse modo, o treinamento aplicado aos usuários trouxe a eles conhecimento para utilização do SABER.

Gráfico 2- Houve treinamento para utilização do sistema SABER de forma satisfatória, ou seja, permitiu o aprendizado para a utilização de suas ferramentas no dia a dia.



Fonte: Do autor

Estas duas primeiras questões, que estão ligadas a implantação do sistema, mostram que a grande maioria dos usuários está satisfeita com o processo de implantação, no que diz respeito

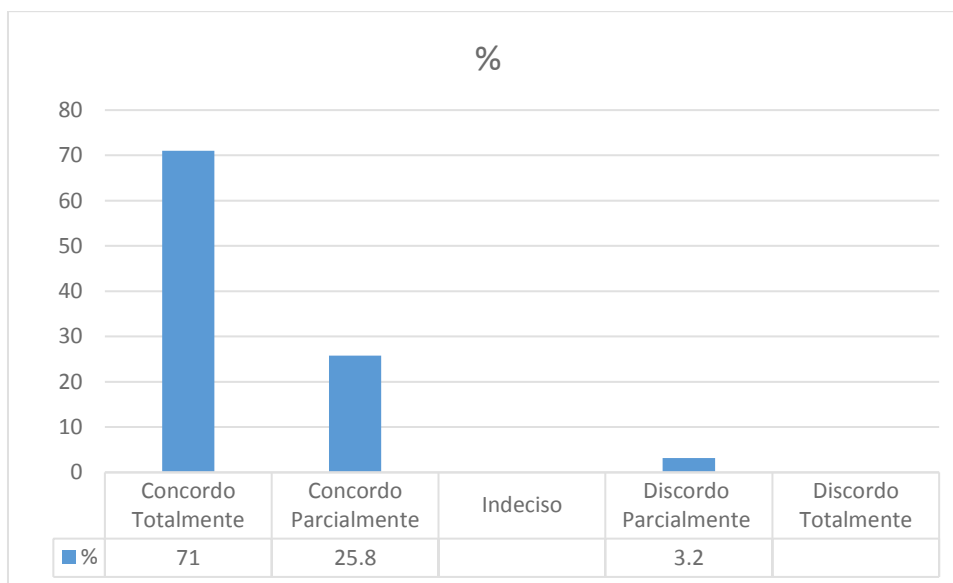
à preparação para a utilização e instalação do sistema, pois obtiveram informações e treinamento necessários para utilização do sistema em suas atividades.

4.3 Utilização do sistema

O sistema de informação deve preencher alguns requisitos para um bom desempenho na sua utilização, como a administração pública tem como um de seus princípios a eficiência, deve-se analisar se a utilização do sistema na organização está alcançando esse objetivo.

No Gráfico 3, a afirmativa sobre a utilização do sistema mostra que o sistema SABER é de fácil manuseio, uma vez que 71% dos usuários concordam totalmente com a afirmação, juntamente com 25,8% que concordam parcialmente. Nenhum usuário opinou que discorda totalmente, enquanto 3,2% se disseram discordar parcialmente. Um número expressivo, que não deixa dúvidas sobre a facilidade de utilização do sistema por parte dos usuários.

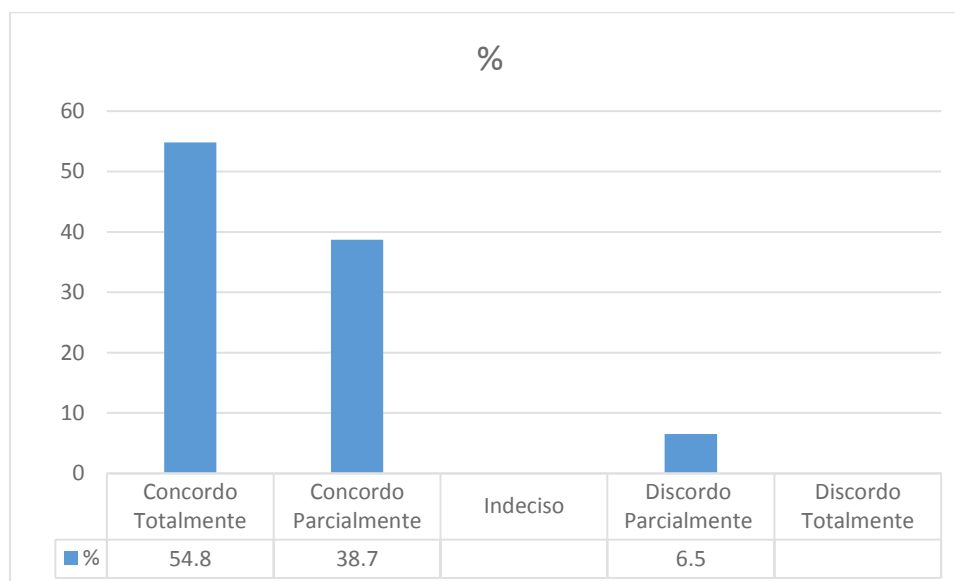
Gráfico 3- O sistema é de fácil utilização



Fonte: Do autor

A facilidade de manuseio do sistema depende de como ele está organizado. No Gráfico 4 tem-se o julgamento da afirmação sobre a organização de botões, ferramentas e dados. Mais uma vez os usuários se mostraram satisfeitos, pois 93,5% concordam total ou parcialmente que estão organizados de forma clara e intuitiva, corroborando com a facilidade de utilização, os outros 6,5% dos respondentes disseram discordar parcialmente da afirmação.

Gráfico 4- A forma como os botões, ferramentas e dados estão organizados é clara e intuitiva

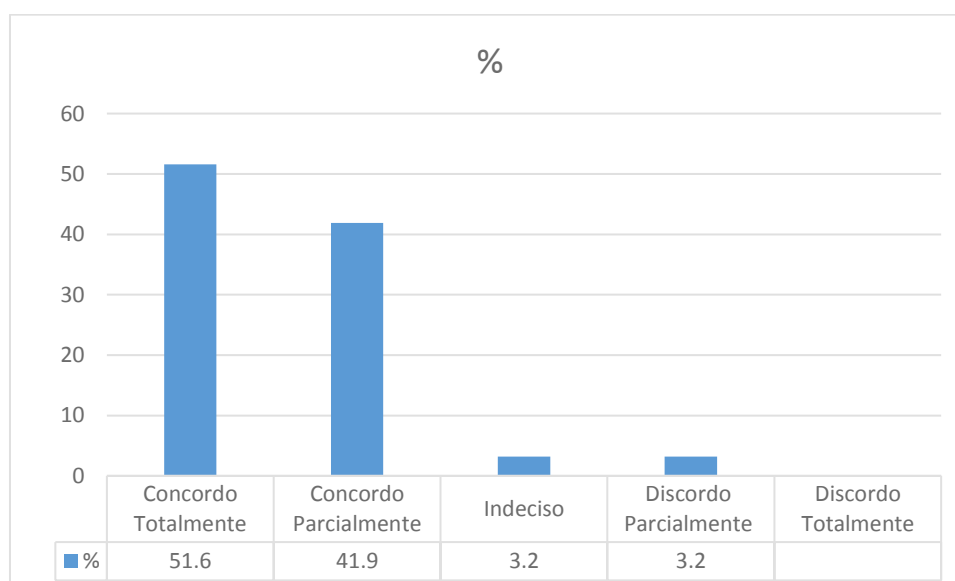


Fonte: Do autor

Além da característica de fácil utilização por seus usuários, os sistemas de informação devem alcançar os objetivos requeridos pela organização que os implantou. As informações geradas pelos sistemas devem ser totalmente utilizadas pela organização (Mendonça, 2006).

De acordo com os usuários, como se pode ver no Gráfico 5, o sistema SABER fornece as informações que a gestão escolar necessita para uma administração eficaz da escola. Segundo os dados: 51,6% dos usuários concordam totalmente; 41,9% concordam parcialmente; não houve discordância total; indeciso e discordo parcialmente obtiveram 3,2% dos usuários.

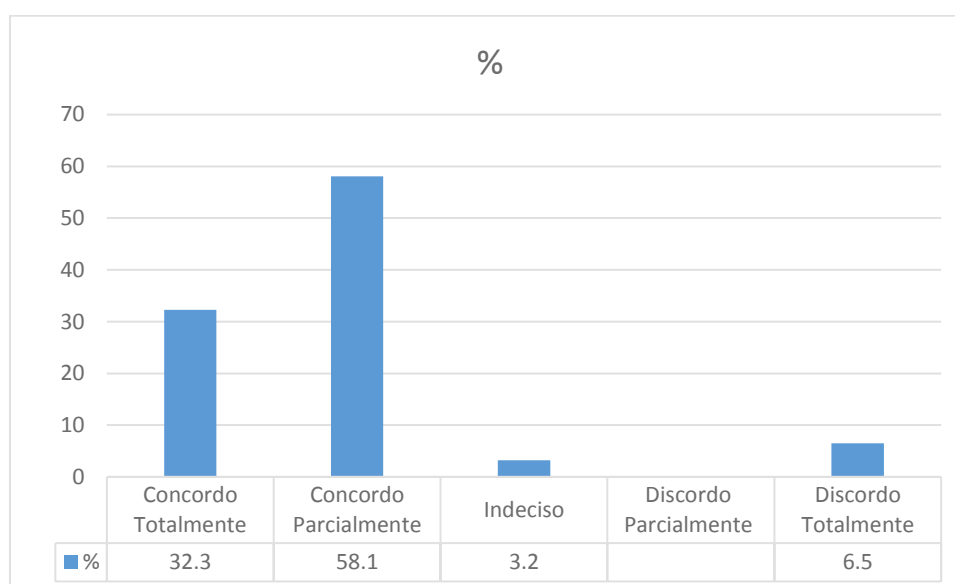
Gráfico 5- O sistema fornece informações necessárias para a Gestão Escolar



Fonte: Do autor

A próxima afirmativa é sobre a utilização das informações prestadas pelo sistema, pois o mesmo deve fornecer informações adequadas e a organização deve saber lidar com elas. No Gráfico 6 tem-se que as escolas que possuem o sistema SABER o utilizam para tomar decisões inerentes a suas atividades. Mais uma vez um número expressivo do total de usuários concordam de alguma forma que utilizam as informações prestadas para tomar decisões no âmbito escolar, somando 90,4%, tendo ainda 3,2% de indecisos e 6,5% de que discordaram totalmente.

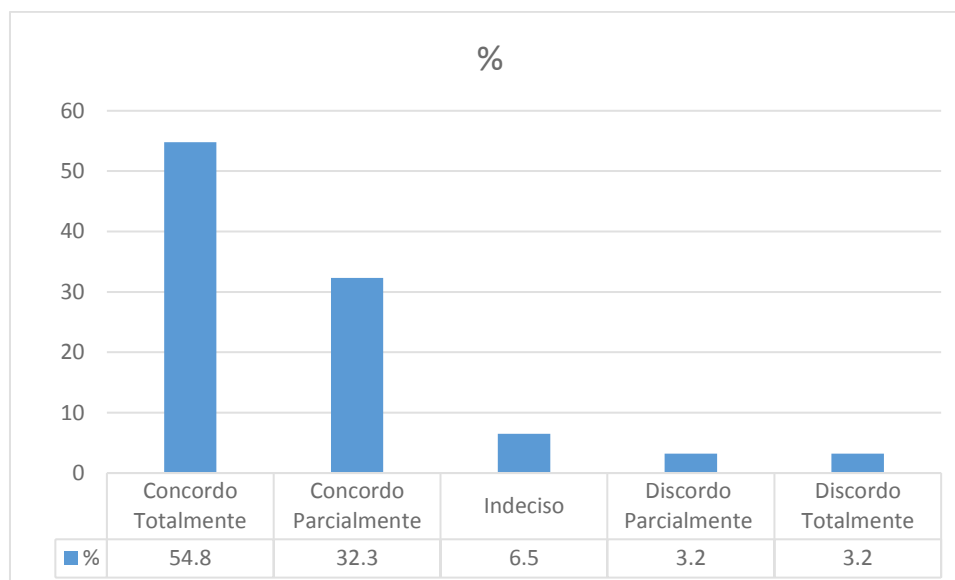
Gráfico 6- As informações do sistema são utilizadas para tomada de decisões



Fonte: Do autor

Os usuários dos sistemas de informação buscam eficiência e otimização do seu trabalho, e esperam que o sistema facilite as atividades. Fica claro no Gráfico 7, que a utilização do sistema SABER facilitou a rotina do trabalho. Os usuários em sua maioria concordam total ou parcialmente, somando 87,1%. Havendo apenas 12,9% de escolha nas opções de discordo totalmente, discordo parcialmente e indeciso. Percebe-se que o sistema agrada os usuários no quesito de facilitar o trabalho diário.

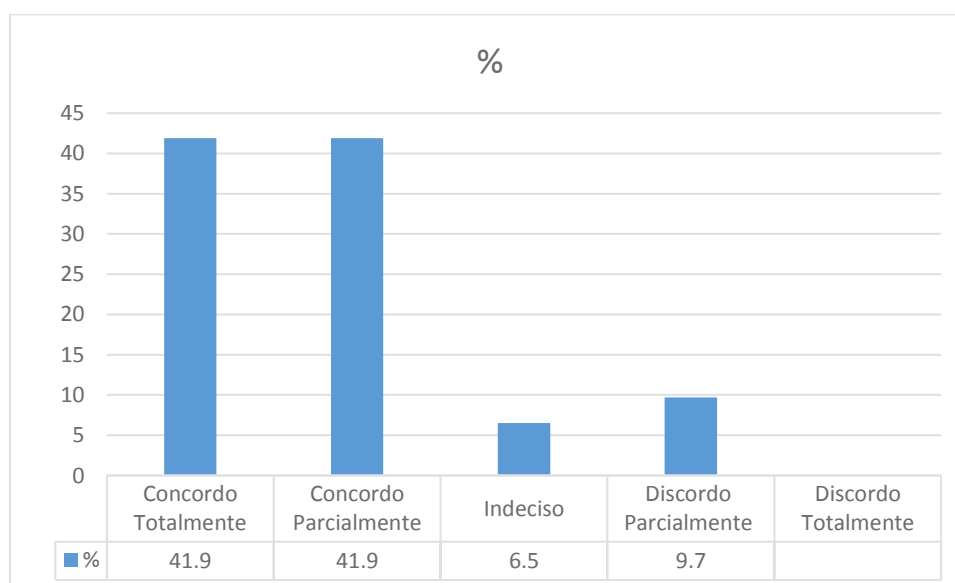
Gráfico 7- O uso do sistema facilitou a rotina no trabalho



Fonte: Do autor

O sistema SABER foi desenvolvido com o objetivo de gerenciar as informações da rede estadual de ensino, tornando possível o conhecimento de dados estatístico para tomadas de decisão, de forma ágil por meio da secretaria de educação do estado. Os usuários afirmam, em sua maioria que o sistema faz o que foi proposto a fazer, organizar dados e gerar informações necessárias. Temos que 83,8% concordam, enquanto 16,2% se disseram indecisos ou discordaram parcialmente, como pode-se perceber no Gráfico 8.

Gráfico 8- O sistema faz o que realmente foi proposto a fazer?

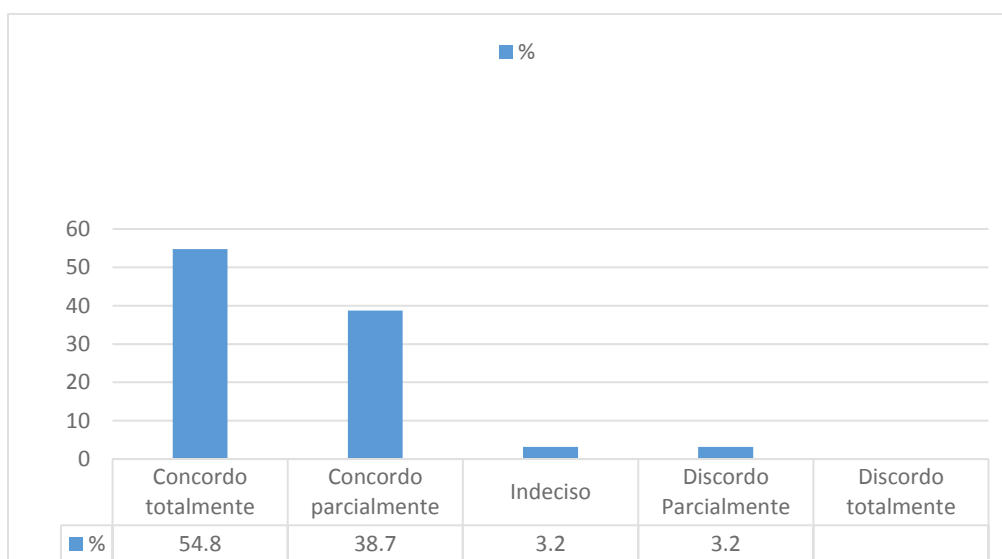


Fonte: Do autor

Todo sistema inserido nas organizações deve agregar valor às suas atividades, nas

escolas os sistemas precisam auxiliar na gestão. A última afirmativa do questionário buscou a opinião dos usuários sobre os benefícios trazidos pela utilização do sistema, 93,5% dos usuários disseram concordar total ou parcialmente com a afirmação, podendo assim ficar evidente que o sistema auxiliou a gestão das informações, de acordo com os usuários (Gráfico 9). Indeciso obteve 3,2% de escolha e não houve discordância por parte dos usuários.

Gráfico 9- O sistema SABER trouxe benefícios para a gestão de informações da unidade escolar



Fonte: Do autor

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo geral analisar como se deu a implantação do Sistema SABER e qual sua contribuição para as escolas da sétima gerência de ensino do estado da Paraíba na visão dos servidores.

Para alcançar o objetivo foi disponibilizado um questionário para os usuários do sistema nas escolas pertencentes a sétima gerência de ensino. Os usuários do sistema que responderam a essa pesquisa foram em sua maioria homens, com idade entre 20 e 30 anos, com ensino superior completo, menos de cinco anos de exercício e vínculo efetivo na escola, e em sua maioria técnicos administrativos, mas também gestores escolar e secretários.

Ficou constatado que o sistema passou por um processo de implantação no qual os usuários receberam as informações necessárias sobre o mesmo e, posteriormente, participaram de um treinamento para uso do sistema. A implantação do sistema foi a única parte do processo que obteve rejeição por parte dos usuários, quando escolheram discordar totalmente, mesmo

assim a grande maioria se diz satisfeita.

Pode-se concluir também que o sistema SABER foi considerado de fácil utilização pela maioria dos usuários. Bem como, na visão dos usuários diretos do sistema, ele atende aos objetivos propostos, uma vez que possibilita a gestão escolar obter dados que são utilizados nas atividades, além de melhorar a rotina de trabalho, trazendo benefícios diretamente para usuários, escola e secretaria de educação.

Nota-se que conforme apresentado nesta pesquisa, o momento de implantação de um sistema é determinante para sua utilização e otimização das tarefas gerenciais. Além da necessidade de possuir características de facilidade de uso, faz-se necessário treinamento e explicações sobre a utilização do mesmo pelos seus usuários. Logo o benefício de sua utilização na empresa depende também destes dois fatores, implantação e avaliação da contribuição de seu uso.

Assim, através dessa pesquisa foi possível conhecer a opinião dos usuários diretos do sistema SABER sobre sua implantação e contribuição para as escolas da sétima gerência de ensino do estado da Paraíba.

Essa pesquisa limitou-se, em um primeiro momento, apenas nas escolas da sétima gerência de ensino, logo, pode ser estendida para outras gerências do estado. Os dados desta investigação ainda podem, auxiliar gestores e gerências a perceberem as eventuais dificuldades no uso do Sistema SABER pelos usuários, realizarem eventuais treinamentos, ou ainda, a partir dos dados coletados, reverem o processo de implantação de futuros sistemas.

ABSTRACT

This article is the result of a survey research on the implementation and contribution of an information system in the seventh of Paraíba teaching management. The main objective was to analyze the process of implementation and which the system's contribution to the direct users. A literature search with the guiding themes that are information systems was made, public administration, and information systems in public administration. It was used as methodology, the survey method for data collection from the direct users of the SABER system. Through data analysis, we present because of the vision of users SABER system, the seventh school management of Paraíba on the implementation and contribution of the same in their activities.

Keywords: Information system, Public administration, Education

REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento.** São Paulo: Saraiva, 2004

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**. Brasília: Senado Federal, 1988.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais**. 7. ed. LTC: Rio de Janeiro, 2007.

LÉVY, Pierry. **Cyberculture**. Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

MENDONÇA, Marlon Mendes. **ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO ACADÊMICA NA ESCOLA ESTADUAL CARMELITA CARVALHO GARCIA PERDÕES-MG**. 2006. 37 p.

MEDEIROS, Elizabet M. S.; SAUVÉ, Jacques P. **Avaliação do Impacto de Tecnologias da Informação Emergentes nas Empresas**. Qualitymark: 2003

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 35ª edição. São Paulo: Malheiros, 2009.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

“O uso de questionários em trabalhos científicos”. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2013_2/O_uso_de_questionarios_em_trabalhos_cient%edficos.pdf>. Acesso em 09 out.2016

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. **Survey research in management information systems: an assesment**. Journal of Management Information System, 1993.

POLLONI, Enrico G. F. **Administrando sistemas de informação: estudo de viabilidade**. 2. ed. São Paulo: Futura, 2001.

RIBEIRO, A.; RODRIGUES, L. **Sistemas de Informação na Administração Pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2004.p.26

SABER - Disponível em: <<http://saber.pb.gov.br/>>. Acessado em: 23 set 2016.

APÊNDICE

Apêndice A Avaliação da Implementação e Contribuição do Sistema SABER **Estas questões foram as mesmas utilizadas no questionário online.**

Este questionário é parte de uma pesquisa sobre meu TCC e suas respostas são muito importantes para este estudo.

Parte I - Perfil dos usuários
1. Gênero <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino
2. Idade <input type="checkbox"/> Menos de 20 <input type="checkbox"/> Entre 20 e 30 <input type="checkbox"/> Entre 30 e 40 <input type="checkbox"/> Entre 40 e 50 <input type="checkbox"/> Mais de 50
3. Nível de Escolaridade <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Completo <input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo <input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo
4. Vínculo Empregatício <input type="checkbox"/> Efetivo <input type="checkbox"/> Prestador de Serviço <input type="checkbox"/> Outro
5. Cargo/ Função
6. Tempo de Serviço <input type="checkbox"/> Menos de 5 anos <input type="checkbox"/> Entre 5 e 10 anos <input type="checkbox"/> Mais de 10 anos
Parte II - Avaliação da implantação e contribuição
7. Antes da implantação do Sistema SABER, existiu comunicado prévio e informações sobre a implantação do mesmo. <input type="checkbox"/> Concordo Totalmente <input type="checkbox"/> Concordo Parcialmente

- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

8. Houve treinamento para utilização do sistema SABER de forma satisfatória, ou seja, permitiu o aprendizado para a utilização de suas ferramentas no dia a dia.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

9. O sistema é de fácil utilização.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

10. A forma como os botões, ferramentas e dados estão organizados é clara e intuitiva.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

11. O sistema fornece informações necessárias para a Gestão Escolar.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

12. As informações do sistema são utilizadas para tomada de decisões.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

13. O uso do sistema facilitou a rotina no trabalho.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

14. O sistema faz o que realmente foi proposto a fazer?

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

15. O sistema SABER trouxe benefícios para a gestão de informações da unidade escolar.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Indeciso
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente