

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA - FACER

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Associação Educativa Evangélica
BIBLIOTECA



**CONTRIBUIÇÃO DO SISTEMA SAORI NA VIDA
ACADÊMICA DO ALUNO DA FACER**

Rubiataba - GO

2012

DANILO MAURICIO ALVES XAVIER



CONTRIBUIÇÃO DO SISTEMA SAORI NA VIDA ACADÊMICA DO ALUNO DA FACER

Monografia apresentada a Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba- FACER como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas sob a orientação do Prof. Francinaldo Soares de Paula.

5-38968

Tombo nº	19204
Classif.:	
Ex.:	1
Origem:	d
Data:	15-02-13

Rubiataba - GO

2012

FOLHA DE APROVAÇÃO

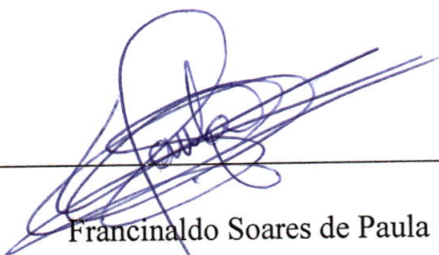
Associação Educativa Evangélica
BIBLIOTECA

DANILO MAURICIO ALVES XAVIER

BANCA EXAMINADORA

MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE BACHAREL EM
ADMINISTRAÇÃO.

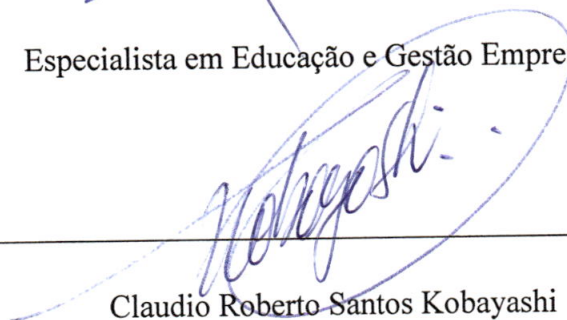
Orientador _____



Francinaldo Soares de Paula

Especialista em Educação e Gestão Empresarial

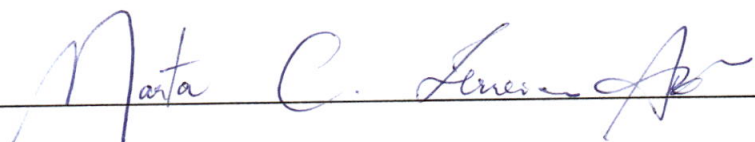
2º Examinador _____



Claudio Roberto Santos Kobayashi

Mestre em Direito

3º Examinador _____



Marta Cléia Ferreira de Andrade

Mestre em Administração

Rubiataba, 14 de janeiro de 2013.

A Deus, aos meus pais e a vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por me guiar por esta longa jornada e ao Professor Francinaldo Soares de Paula que me acompanhou na elaboração deste trabalho.

Resumo

Este trabalho trata-se de uma pesquisa que busca avaliar o sistema de informações Saori. Os sistemas de informação tem cada vez mais importância no processo organizacional. Os itens aqui apresentados não são conclusivos ao contrário, pretendem despertar interesse para o desenvolvimento de um estudo mais profundo sobre o tema. Através de sistemas de informação as organizações conseguem um maior controle do gerenciamento da informação, tornando o mais eficiente. O principal objetivo é avaliar a utilização do sistema de informações Saori, para compreender se os alunos percebem que tal sistema oferece contribuição a sua vida acadêmica. O estudo foi baseado tanto em uma revisão bibliográfica sobre sistema de informação na qual foram definidos todos os conceitos do ambiente de TI e sistema de informação, que se faziam necessários para o desenvolvimento da pesquisa, quanto por uma pesquisa de campo realizada na Facer, na qual 60 alunos da instituição responderam a um questionário com questões abertas, semiabertas e fechadas. De forma geral os resultados alcançados com a pesquisa foram satisfatórios. Pois os alunos da instituição avaliaram o sistema positivamente na maioria dos quesitos indagados no questionário.

Palavras-chave: Sistema; Sistema de informação; Saori.

Abstract

This work it is a survey that seeks to assess the information system Saori. The information systems have become increasingly important in the organizational process. The items presented here are not conclusive on the contrary, intended to arouse interest for the development of a deeper study on the topic. Through information systems organizations can better control of information management, become more efficient. The main objective is to evaluate the use of the information system Saori, to understand if students perceive that such a system offers contribution to their academic life. The study was based on both a literature review on information system in which all concepts were defined IT environment and information system, which were necessary for the development of research, as a field research conducted in Facer, in which 60 students of the institution answered a questionnaire with open, semi-open and closed. Overall the results achieved were satisfactory with the research. For students of the institution positively evaluated the system in most of the questions asked questionnaire.

Keywords: System; Information System; Saori.

Lista de ilustrações

Figura 1 – Ambiente Universitario.....	32
Figura 2 – Tela inicial do Saori.....	41

Lista de tabelas

Tabela 01 - Evolução dos Sistemas de informações.....	22
Tabela 02 - Funcionalidades do Saori.....	42

Lista de gráficos

Gráfico 01 – Avaliação geral do Sistema Saori.....	43
Gráfico 02 - Frequência de acesso ao Sistema Saori.....	43
Gráfico 03 - O sistema atende as necessidades de informação.....	44
Gráfico 04 – O sistema Saori ajuda no controle acadêmico dos alunos.....	45
Gráfico 05 - O Sistema deixa de fornecer alguma informação fundamental.....	45
Gráfico 06 – O Sistema Saori oferece informações excessivas.....	46
Gráfico 07 - Alunos baixam materiais pelo sistema.....	47
Gráfico 08 – Facilidade de Acesso.....	48
Gráfico 09 – Apresentação Visual do sistema.....	48
Gráfico 10 – Conteúdo do Sistema Saori.....	49
Gráfico 11 – Funcionalidades do Sistema Saori.....	49
Gráfico 12 – Identificação dos dados.....	50
Gráfico 13 – Avaliação da relevância dos dados.....	51
Gráfico 14 – Disponibilidade do Sistema Saori.....	51
Gráfico 15 – Segurança do Sistema Saori.....	52
Gráfico 16 – Apresentação dos dados gerais.....	53
Gráfico 17 – Apresentação dos relatórios acadêmicos.....	54
Gráfico 18 - Exatidão e confiabilidade das informações no Sistema Saori.....	54
Gráfico 19 – Objetividade dos dados.....	55
Gráfico 20 – Avaliação da importância e relevância das informações do sistema.....	55
Gráfico 21 – Compreensibilidade das informações.....	56
Gráfico 22 – Qualidade do conteúdo.....	56
Gráfico 23 – Facilidade na obtenção de arquivos.....	57

SUMÁRIO

Introdução.....	12
2. Fundamentação Teórica.....	15
2.1. Sistema.....	15
2.2. Dados, informação e conhecimento.....	17
2.3. Tecnologia da informação.....	18
2.4. Sistema de informação.....	19
2.5. Evolução dos Sistemas de informações.....	21
2.6. Tipos de Sistemas de Informação.....	23
2.7. Sistemas de informação no ambiente universitário.....	32
2.8. Avaliação de Sistemas de Informação.....	35
3. Metodologia.....	37
4. Resultados.....	40
4.1. Caracterização da Instituição.....	40
4.2. Caracterização do Sistema Saori.....	41
4.3. Questionário.....	42
4.3.1. Avaliação Geral do Sistema Saori.....	42
4.3.2. Avaliação específica da qualidade do Saori.....	47
4.3.3. Avaliação específica da qualidade de informações.....	52
5. Considerações Finais.....	58
6. Referências Bibliográficas.....	61
Apêndices	65
Anexos.....	69

INTRODUÇÃO

Cada vez mais as informações se tornar importantes para empresas e organizações em geral, dessa forma a gestão dessas informações pedem um maior controle. Por essa razão os sistemas de informações desempenha o papel de criar, quantificar e qualificar as informações tornando-as de fácil acesso aos usuários.

Os Sistemas de Informação podem ser considerados na visão Lucas (1990, p.36):

Como aquele conjunto de atividades e recursos que permitem materializar o ciclo de transferência de informação até um usuário final. Em outras palavras, mecanismos que vinculam as fluências de informação com os usuários. Para isso devem levar a cabo funções de identificação de necessidades e comportamentos de usuários, endereço de fontes de informação, seleção e recolocação de materiais, armazenamento, análise, processamento, recuperação e disseminação da informação.

Podemos definir sistema de informação como um conjunto de elementos integrados que tem por objetivo a geração de informações.

Conforme Prates (1999 *apud* O'BRIEN ,2002), todo sistema de informação deve ter informações claras sem elementos desnecessários deve ser preciso e agiu. Para que com isso a organização consiga obter a informação para auxiliar nas tomadas de decisão.

Os sistemas de informações são parte da área de tecnologia da informação área responsável pelo gerenciamento do processo de criação, transmissão e alocação de informação nas organizações.

Ferreira (2000) conceitua a tecnologia da informação como um conjunto de conhecimentos, especialmente princípios científicos aplicados para a geração e difusão de informações.

Rezende e Abreu (2001) vêm à tecnologia da informação como todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade de gerar informações, tanto de forma sistemática como de esporádica.

O uso adequado da tecnologia da informação gera resultados positivos as organizações, pois é de conhecimento que a informação é essencial no processo de gerenciamento, ajudando na transformação das organizações Sobre isso Mendonça (2006, p.1) traz:

O uso adequado da Tecnologia da Informação, parte integrante do processo de transformação das organizações, necessita de investimentos em inovações tecnológicas, utilização de sistemas de informações gerenciais, implementação do processo de mudança organizacional, utilização do conhecimento como recurso estratégico e capacitação das pessoas para adaptação à nova realidade.

Um ponto fundamental do sistema de informações é quanto ao seu processo de avaliação, de suma importância que se faça a avaliação do sistema de informação para se verificar se objetivo que esperava do sistema foi alcançado.

Dando ênfase Maçada e Borenstein (2000, p.2) definem.

Avaliação de sistemas de informação é uma importante atividade para caracterizar o sucesso do sistema e garantir seu continuado uso. Sem uma avaliação adequada, é impossível determinar se o investimento feito no SI foi ou não propriamente recuperado. Avaliação de SI está ganhando cada vez mais importância, a medida que as organizações adotam uma postura orientada à qualidade, utilizando os SI como instrumentos para prover e medir a qualidade de seus serviços a seus clientes.

Em um ambiente organizacional os sistemas de informação tem alta relevância, pois são responsáveis por apoiar o processo de decisão bem como o processo de desenvolvimento acadêmico. Por esta razão a problemática deste trabalho é baseada em uma pergunta ainda sem esclarecimento. “Como os alunos da Facer avaliam o sistema de informação Saori utilizado pela instituição?”.

A elaboração deste trabalho é justificada tanto em um sentido acadêmico, pela importância que o tema tem para administração atual, pois o processo de tecnologia da

informação torna-se cada vez mais relevante para as organizações, dessa forma o estudo da TI e de suas nuances e extremamente relevante para qualquer estudante da área, quanto por uma perspectiva profissional futura. Pois o pesquisador tem interesse de levar a pesquisa em um âmbito mais abrangente.

O objetivo geral deste estudo é avaliar a utilização do sistema de informações Saori, para compreender se os alunos percebem que tal sistema oferece contribuição a sua vida acadêmica. Como objetivos específicos têm-se os objetivos de descrever os principais conceitos sobre sistemas de informação e pesquisar junto aos alunos da Facer qual a satisfação quanto ao uso do sistema de informação.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Sistema

Segundo Chiavenato (1993), Sistema é um conjunto de objetos unidos por alguma forma de interação ou interdependência. Dessa forma podemos entender que em um sistema sempre haverá interação entre os seus elementos, sobre essa interação Alvarez (2000 *apud* OLIVEIRA, 2002, p. 30) traz:

Sistema pode ser definido como um conjunto de elementos interdependentes que interagem com objetivos comuns formando um todo, e onde cada um dos elementos componentes comporta-se, por sua vez, como um sistema cujo resultado é maior do que o resultado que as unidades poderiam ter se funcionassem independentemente. Qualquer conjunto de partes unidas entre si pode ser considerado um sistema, desde que as relações entre as partes e o comportamento do todo seja o foco de atenção.

Para esses autores um sistema é sempre um conjunto no qual há ligações entre os seus elementos na busca de um objetivo comum, dessa forma podemos entender que o sistema está presente em quase todas as situações de uma forma geral, tudo e todos somos parte de algum tipo de sistema.

Em um sistema as interações são necessárias, pois a principal finalidade dos sistemas e sua capacidade de ajuda mutua, ou seja, dentro de um sistema nada age ou funciona sozinho. De acordo com Oliveira (2002, p.35), "Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função". Oliveira (2002) enfatiza a relação dos elementos para formar um todo, assim um sistema é união de vários elementos distintos para formar um elemento único.

Há muitas formas e classificações de sistemas, mas de modo geral e mais abrangente classifica-se sistema em: Sistemas Abertos e Sistemas Fechados. Sobre isso Padoveze (1997, p.36), afirma que "... os sistemas fechados não interagem com o ambiente externo, enquanto que os sistemas abertos caracterizam-se pela interação com o ambiente externo, suas entidades e variáveis".

Sistema aberto é quando há uma interação da empresa/organização com ambiente externo e sociedade, há uma relação de troca entre o ambiente externo e interno. Podemos entender isso através das afirmações de, Bio (1985, p.19), que propõe que:

Os sistemas abertos envolvem a ideia que determinados inputs são traduzidos no sistema e, processados, geram certos outputs. Com efeito, a empresa vale-se de recursos materiais, humanos e tecnológicos, de cujo processamento resulta bens ou serviços a serem fornecidos ao mercado.

De forma geral esse sistema pode ser entendido como o processo no qual a empresa busca o recurso no ambiente externo, processa no ambiente interno e devolve ao ambiente externo na forma de produtos e serviços.

Já o sistema fechado é um sistema independente, no qual não há a necessidade da interação com ambiente externo para o desenvolvimento de suas ações. Cornachione (1998, p.25), afirma que "... os sistemas fechados são entendidos como os que não mantêm relação de interdependência com o ambiente externo". Nesse tipo de sistema a interação é apenas entre as partes que compõem o sistema.

Após entendermos as definições de sistema podemos afirmar que uma empresa é um sistema aberto, pois essa mantém uma relação e interação com ambiente externo, de modo que sem essa interação não seria possível à empresa desenvolver suas atividades. Bazzotti e Garcia, (2007, p.5) justificam isso:

A empresa capta no meio externo os recursos brutos, processa e devolve ao ambiente externo em forma de bens ou serviços prestados, ou informações, atendendo as necessidades da sociedade. No decorrer desse processo podem ocorrer desvios e resultados insatisfatórios, a retroalimentação permite a correção desses desvios, a fim de que se possam alcançar os objetivos satisfatoriamente.

Chiavenato (2000, p.49), complementa:

A empresa é visualizada como um sistema aberto em um dinâmico relacionamento com seu ambiente, recebendo vários insumos (entradas), transformando esses insumos de diversas maneiras (processamento ou conversão) e exportando os resultados na forma de produtos ou serviços (saídas).

Com base nas afirmações e propostas destes autores podemos afirmar que é essencial para as empresas funcionarem como um sistema, pois em um ambiente organizacional é de suma importância que haja a interação entre todos os elementos do processo organizacional.

2.2. Dados, informação e conhecimento.

No ambiente de sistema de informações dados, informações e conhecimento possuem uma forte ligação, dessa forma não é possível definir o que realmente é um sistema de informações sem a definição desses.

De forma geral, dados são fragmentos de informações que precisa ser agrupados de alguma forma para que se gere a informação.

“Dados são itens referentes a uma descrição primária de objetos, eventos, atividades e transações que são gravados, classificados e armazenados, mas não chegam a ser organizados de forma a transmitir algum significado específico” (TURBAN, MCLEAN E WETHERBE, 2004, p. 63). Podemos encontrar vários outros autores com definições de dados:

“Fluxo de dados brutos que representam eventos que ocorrem nas organizações ou em ambientes físicos antes de eles terem sido organizados em um formato que as pessoas possam entender e utilizar” (LAUDON; LAUDON, 2005, p.45). Ainda “Dados compõem-se de símbolos e experiências-estímulos que não são relevantes para o comportamento em determinado momento” (MURDICK; MUNSON, 1988 *apud* TURBAN; MCLEAN; WETHERBE, 2004, 70). E por fim e não menos importante a importância dos dados na formação das informações. “Os dados, como matéria-prima para a informação, se definem como grupos de símbolos não aleatórios que representam quantidades, ações, objetos, etc.” (DAVIS; OLSON, 1987) *apud* Garcia e Bazzotti, (2007, p.8).

Desse modo após o agrupamento dos dados em um conjunto se gera uma informação, essa que, é definida como um conjunto de dados que tenham sentido e valor.

Informação é todo conjunto de dados organizados de forma a terem sentido e valor para seu destinatário. Este interpreta o significado, tira conclusões e faz deduções a partir deles. Os dados processados por um programa aplicativo têm uso mais específico e maior valor agregado do que aqueles simplesmente recuperados de um banco de dados. Esse aplicativo pode ser um sistema de gerenciamento de estoques, um sistema de matrículas online de uma universidade, ou um sistema de Internet para compra e venda de ações. (TURBAN, MCLEAN E WETHERBE, 2004, p. 63).

Sobre a definição de informação também encontramos: “informações são dados que foram moldados em um formato que possui um significado e utilidade para o homem” (LAUDON; LAUDON, 2005, p.68). Temos também: “Informação é um dado processado de uma forma significativa para o usuário e que tem valor real ou percebido para decisões correntes e posteriores” (DAVIS, 1974 *apud* LAUDON; LAUDON, 2005, p. 69).

Por fim temos a criação do conhecimento que o resultado do processamento de dados e informações que tem por objetivo a transmissão de algo.

Conhecimento consiste de dados e informações organizados e processados para transmitir compreensão, experiência, aprendizado acumulado e técnica, quando se aplicam a determinado problema ou atividade. Os dados processados para extrair deduções críticas e para refletir experiência e perícia anteriores fornecem a quem os recebe conhecimento organizacional, de alto valor potencial. (Turban, McLean e Wetherbe, 2004, pg. 63).

Para Laudon e Laudon (1999, p. 10), “conhecimento é o conjunto de ferramentas conceituais e categorias usadas pelos seres humanos para criar, coleccionar, armazenar e compartilhar a informação”.

2.3. Tecnologia da informação

A informação é um patrimônio, na atualidade ela adquire cada vez mais valor, dessa forma a administração de tais informações é essencial para o processo organizacional.

De acordo com Silva Jr (2007, p.45):

Tecnologia da informação é a geração de informações úteis e oportunas por meio de recursos computacionais. A TI fornece possibilidades de permanente atualização e integração do negócio, visto que potencializa os processos de tratamento, disseminação e transferência de informações.

Tecnologia da informação são os recursos tecnológicos que são usados na geração das informações, informações que dão suporte a vários processos, por essa razão que a tecnologia da informação é cada vez mais importante nas organizações atuais. Podemos confirmar isso através das afirmações de Rezende e Abreu (2001, p.78), para eles “Tecnologia da Informação são recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”.

A tecnologia da informação está presente nas mais variadas situações e ambientes, pois o ambiente atual tende a buscar ligações rápidas, necessitando de uma geração de informações mais rápida e eficiente.

Para Cruz (2000, p.24), “Tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica, que esteja aplicado no produto que esteja aplicado no processo”.

2.4. Sistema de informação

Um Sistema de Informação (SI) é um sistema cujo elemento principal é a informação. Seu objetivo é armazenar, tratar e fornecer informações de tal modo a apoiar as funções ou processos de uma organização. Stair (1998, p. 11), afirma que: “... sistemas de informação é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback”.

Ainda dando ênfase, Gil (1999, p.14), define que “... os sistemas de informação compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros

agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações”.

O uso do sistema de informação não é algo recente nas organizações, nas organizações sempre tiveram alguma forma sistemática de criar e difundir as informações.

As organizações sempre tiveram algum tipo de sistema de informação gerencial, mesmo que ele não tenha sido reconhecido como tal. No passado, esses sistemas eram muito informais em sua montagem e utilização. Só com o advento dos computadores, com sua capacidade de processar e condensar quantidades de dados, o projeto dos sistemas de informação gerencial se tornou um processo informal e um campo de estudo. As tentativas de usar com eficácia os computadores levaram à identificação e ao estudo dos sistemas de informação e ao planejamento, à implementação e à revisão de novos sistemas.

Para Pereira e Fonseca (1997, p. 241), As finalidades dos sistemas de informação são “... a captura e/ou a recuperação de dados e sua análise em função de um processo de decisão. Envolve, de modo geral, o decisor, o contexto, o objetivo da decisão e a estrutura de apresentação das informações”.

De acordo com, O'Brien (2010), um modelo básico de sistema de informação contém cinco recursos principais: pessoas, hardware, software, dados e redes.

Os recursos humanos segundo O'Brien (2010), a necessidade de pessoas para a operação de todos os sistemas de informação. Esses recursos humanos podem se dividir em os usuários finais e especialistas em SI.

Os usuários finais são as pessoas que utilizam o sistema de informação ou fazem uso das informações deste. Todos nós de uma forma ou outra somos usuários de algum tipo de sistema de informação. “Quase todos nós somos usuários finais de sistema de informação e grande parte dos usuários finais na empresa constitui-se de trabalhadores do conhecimento”. (OBRIEN, 2010, p.11).

Os especialistas em SI, segundo O'Brien (2010, p.11): “são pessoas que desenvolvem e operam sistemas de informação. Incluem-se nesse rol os analistas de sistemas,

programadores, operadores de computador e pessoal gerencial, técnico e administrativo de SP”.

Recursos de Hardware é a parte tangível, a parte em que tem massa física, são todos os dispositivos, periféricos e equipamentos utilizados em um processo de informações.

De acordo com, O’Brien (2010): Não são apenas máquinas e equipamentos que fazem parte do grupo dos hardwares, mas sim qualquer objeto utilizado para criar e armazenar informações, exemplos: folhas de papéis, cd, dvd, cartões de memória, etc.

Recursos de Software; O’Brien (2010, p.11) traz que, “O conceito de recursos de software refere-se a todos os conjuntos de instruções de processamento da informação”. Recursos de software é a parte lógica a parte operável, tais recursos é utilizado para que se possa captar, processar e difundir as informações entre os usuários. De acordo com O’Brien (2010, p.12) são exemplos referentes aos recursos de software:

- Software de sistema, como um programa de sistema operacional, que controla e apoia as operações de um sistema de computador;
- Software aplicativo, que são programas que processam direto para uso particular de computadores por usuários finais. São exemplos os programas de análise de vendas, programas de folha de pagamento e programas de processamento de texto.
- Procedimentos, que são instruções operacionais para as pessoas que utilizarão um sistema de informação. Entre os exemplos encontram-se as instruções para preenchimento de um formulário em papel ou para a utilização de um pacote de software.

Recursos de Dados; “podem assumir diversas formas, entre as quais a de dados alfanuméricos tradicionais, composta de números e caracteres alfabéticos e outros que descrevem transações de negócios e outros eventos e entidades”. (O’BRIEN, 2010, p.12).

Recursos de Rede; segundo O’Brien (2010, p.13): “Redes de telecomunicação como Internet, intranets e extranets tornaram-se essenciais ao sucesso de operações de todos os tipos de organizações e de seus sistemas de informação computadorizados”.

2.5. Evolução dos Sistemas de informações.

O quadro abaixo mostra a evolução do SI e o seu papel para os negócios no decorrer dos anos:

Período	Características do SI	Papel do SI nos negócios
1950 a 1960	Processamento de Dados (ênfase Mudanças Técnicas)	Sistemas de Processamento Eletrônico de Dados - Processamento de transações, manutenção de registros e aplicações contábeis tradicionais.
1960 a 1970	Relatórios Administrativos (ênfase Controle Gerencial)	Sistemas de informação gerencial - Relatórios administrativos de informações pré-estipuladas para apoio a tomada de decisão.
1970 a 1980	Apoio à Decisão (ênfase Controle Gerencial)	Sistemas de Apoio à Decisão - Apoio interativo e ad hoc ao processo de tomada de decisão gerencial
1980 a 1990	Apoio Estratégico ao Usuário Final (ênfase Atividades Institucionais Essenciais)	Sistemas de computação do usuário final – Apoio direto à computação para a produtividade do usuário final e colaboração de grupos de trabalho. Sistemas de informação executiva (EIS) – Informações críticas para a alta administração. Sistemas especialistas – Conselho especializado baseado no conhecimento para os usuários finais. Sistemas de informação estratégica – Produtos e serviços estratégicos para vantagem competitiva.
a partir de 1990	Empresa e Conexão em Rede Global (ênfase Atividades Institucionais Essenciais)	Sistemas de informação interconectados – Para o usuário final, a empresa e a computação, comunicações e colaboração Inter organizacional, incluindo operações e administração globais na Internet, intranets, extranets e outras redes empresariais e mundiais.

Tabela 01 - Evolução dos Sistemas de informações.

Fonte: Adaptado de Silva Jr (2007)

Os sistemas de informações evoluíram através dos tempos, a cada período de tempo os sistemas de informação podiam oferecer cada vez mais informações e estas informações de uma forma mais rápida e complexa. Segundo Silva Jr (2007):

De 1950 a 1960 os sistemas de informações eram caracterizados pela sua capacidade de processamento de dados com ênfase nas mudanças organizacionais. O principal papel dos

sistemas de informações era Sistemas de Processamento Eletrônico de Dados - Processamento de transações, manutenção de registros e aplicações contábeis tradicionais.

De 1960 a 1970 os sistemas de informações eram caracterizados para a produção Relatórios Administrativos (ênfase Controle Gerencial). O principal papel dos sistemas de informações era Sistemas de informação gerencial - Relatórios administrativos de informações pré-estipuladas para apoio a tomada de decisão.

De 1970 a 1980 os sistemas de informações se destinavam ao Apoio à Decisão (ênfase Controle Gerencial). O principal papel dos sistemas de informações era Sistemas de Apoio à Decisão - Apoio interativo e ad hoc ao processo de tomada de decisão gerencial.

De 1980 a 1990 os sistemas de informação tinham as características de Apoio Estratégico ao Usuário Final (ênfase Atividades Institucionais Essenciais). O principal papel dos sistemas de informações era Sistemas de computação do usuário final – Apoio direto à computação para a produtividade do usuário final e colaboração de grupos de trabalho. Sistemas de informação executiva (EIS) – Informações críticas para a alta administração. Sistemas especialistas – Conselho especializado baseado no conhecimento para os usuários finais. Sistemas de informação estratégica – Produtos e serviços estratégicos para vantagem competitiva.

A partir de 1990 os sistemas de informação tomaram as características de Empresa e Conexão em Rede Global (ênfase Atividades Institucionais Essenciais). E suas principais funções passaram a serem Sistemas de informação interconectados – Para o usuário final, a empresa e a computação, comunicações e colaboração inter organizacional, incluindo operações e administração globais na Internet, intranets, extranets e outras redes empresariais e mundiais.

2.6. Tipos de Sistemas de Informação

Os sistemas de informação podem ser classificados em diversos tipos, essa classificação decorre dos tipos de informações e dos objetivos que o sistema tem:

- Sistemas de Informação Rotineiros ou Transacionais

Os sistemas Rotineiros são o tipo de sistema de informação mais simples e por isso os mais comuns nas organizações, esse tipo de sistemas está ligado ao processo operacional. Os Rotineiros têm como principal objetivo o processamento de dados simples, eles dão aos usuários informações simples que o ajuda nas rotinas e tarefas.

Afirmam Laudon e Laudon (2001, p. 31), que "... um sistema de processamento de transações é um sistema computadorizado que executa e registra as transações rotineiras diárias necessárias para a condução dos negócios".

- Sistemas de Gestão Empresarial Integrada - ERP (Enterprise Resource Planning)

São os sistemas formados pela união e integração de vários sistemas rotineiros. Este tipo de sistema permite a integração dos departamentos da empresa, dessa forma torna-se ágil os processos.

Para Mülbert e Ayres (2005, p.76).

O sistema de planejamento de recursos empresariais (ERP –*enterprise resource planning*) é uma aplicação interfuncional, que integra e automatiza muitos dos processos operacionais realizados pelas funções de produção, logística, distribuição, contabilidade, finanças e de recursos humanos de uma empresa.

- Sistemas de Gestão de Suprimentos

Os principais objetivos deste tipo de sistema de informação são: o controle de produtos, peças, materiais, matérias primas e a aquisição e verificação de fluxo desses materiais na cadeia produtiva.

Sobre esse sistema Mülbert e Ayres (2005, p.79) comentam que:

Os sistemas de gerenciamento da cadeia de suprimentos (SCM –*supply chain management*) reestruturam e agilizam os processos tradicionais da cadeia de suprimentos. Eles são voltados ao planejamento da atividade produtiva e da cadeia

de suprimento em sua totalidade, englobando aspectos como previsão e gerenciamento de demanda e de alocação de capacidade produtiva.

- Sistemas de Informações Gerenciais (SIG's ou MIS – Management Information Systems).

Primeiramente este tipo de sistema era destinado apenas ao auxílio dos gerentes, mas com o passar dos tempos esse sistema acabou a ser utilizado por qualquer funcionário que tenha a necessidade de tomar decisões. Garcia e Garcia (2003, p. 29) apud Polloni, definem que sistema de informação gerencial: “é qualquer sistema que produza posições atualizadas no âmbito corporativo, resultado da integração de vários grupos de sistemas de informação que utilizam recursos de consolidação e interligação de entidades dentro de uma organização”.

O'Brien (2002, p.29), afirma que “quando os sistemas de informação se concentram em fornecer informação e apoio à tomada de decisão eficaz pelos gerentes, eles são chamados sistemas de apoio gerencial”. O seu principal objetivo é fornecer dados e informações para tomada de decisões, neste tipo de sistema o usuário busca a informação que precisa nos registros do sistema, o qual apresenta da melhor maneira possível ao usuário. Os autores a seguir confirmam e esclarece a importância e o uso de tal sistema.

Stair (1998, p.278), assim define, “o propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”.

Oliveira (1992, p. 39), afirma que: “Sistema de Informação Gerencial (SIG) é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para aperfeiçoar os resultados esperados”.

Para Batista (2004, p. 22), sistema de informação gerencial:

É o conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários à operação do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de

transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

De acordo com, (OLIVEIRA, 2002, p.185) podemos entender que os sistemas de informações gerenciais podem, sob determinadas condições, trazer os seguintes benefícios:

- Redução de custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Otimização na prestação dos seus serviços aos clientes;
- Melhor interação com seus fornecedores;
- Melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas;
- Redução dos custos operacionais;
- Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- Melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema;
- Redução do grau de concentração de decisões na empresa;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais;
- Redução da mão de obra burocrática; e
- Redução dos níveis hierárquicos.

Como se pode observar os autores defendem que o sistema de informação gerencial é importante para qualquer organização, e que de modo geral tal sistema é eficiente no sentido de suprir as necessidades de informação a qual se destina.

Só entra-se em contexto que o sistema de informações gerenciais não apenas forneça dados que não tenha importância sobre isso Oliveira (2008, p.73) argumenta que “... a eficácia empresarial está sendo seriamente prejudicada por sistemas que, simplesmente, produzem enormes quantidades de dados e informações que não são trabalhados e utilizados”.

- **Sistemas de Apoio à Decisão (SAD's ou DSS – Decision Support Systems)**

Este tipo de sistemas tem como objetivo apresentar as consequências das soluções de problemas, ou seja, o usuário tem um banco de dados no qual visualiza as decisões e as consequências dessas.

Nessa contextualização, Batista (2004, p. 25), considera como SSD “... 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”.

- **Sistemas Especialistas**

Os sistemas especialistas tem o objetivo de auxiliar os especialistas nas tomadas de decisões. “... podem oferecer conselho especializado para tarefas operacionais. São sistemas baseados no conhecimento e fornecem conselho especializado funcionando para os usuários como consultores especialistas”. O'Brien (2001).

- **Sistemas de Simulação**

Tem as mesmas funções e objetivos dos Sistemas de Apoio à Decisão (SAD's ou DSS – Decision Support Systems), mas tendo o fator tempo levado em questão, enquanto o SAD pode ser atemporal, este tipo de sistema de informações avalia as consequências das decisões em um período de tempo determinado.

- **Sistemas de Informações Distribuídas**

Os sistemas de informação distribuída têm dados armazenados remotamente ou em pontos diferentes, desse modo tendo o seu processamento distribuído.

- **Sistemas de Automação**

Este tipo de sistema é responsável pela automação de máquinas e equipamentos; conexão de computadores e máquinas, essa automação pode ser industrial, comercial e residencial.

- **Sistemas de Informações Geográficas (GIS)**

Integra mapas e bancos de dados, desse modo permitindo o processamento georeferencial, com isso calculando distâncias e posições em mapas. Um exemplo simples deste tipo de sistema são os empregados em GPS.

Mülbert e Ayres (2005, p.82).

Os sistemas de informação geográfica (**geographic information systems – GIS**) utilizam bancos de dados georreferenciados, desenham e exibem mapas e outros demonstrativos gráficos, que apoiam decisões concernentes à distribuição geográfica de pessoas e outros recursos. Esses sistemas podem, por exemplo, ajudar na seleção de novos pontos de lojas de varejo, otimizar roteiros de distribuição, ou analisar fatores demográficos de um determinado público-alvo.

- **Sistemas de Hipertextos, Hipermissão e Multimídia.**

Sistema no qual são apresentados informações: tipo catálogos e produtos ou para treinamentos. São os sistemas de compras e apresentação de serviços.

- **Sistemas de Gestão Eletrônica de Documentos (GED)**

Sistema utilizado na busca e armazenamento e recuperação de documentos através de bancos de dados. A recuperação é feita através de atributos dos documentos.

- **Sistemas de Informações Textuais (Indexação e Recuperação de Informações)**

Os objetivos destes sistemas são o armazenamento de documentos textuais e posteriormente a sua recuperação por meio de palavras chaves.

- **Sistemas de Workflow**

Sistema com o objetivo de permitir ao usuário o planejamento e controle dos fluxos de trabalho e transmissão automática de documentos.

- Sistemas de Data Warehouse (Armazém de Dados)

Tem por objetivo agilizar tomada de decisões sem a oneração das bases transacionais, são uma base de dados centralizada que é preenchida através de dados de bases remotas.

- Sistemas de Database Marketing

É um sistema de armazenamento de dados de clientes com objetivo de realização de marketing direto ou indireto, com esse sistema também é possível criar e identificar perfis de clientes para segmentação.

- Sistemas de CRM (Customer Relationship Management)

O sistema de CRM identifica os clientes em tempo real, com isso auxiliando atendimento e relacionamento com os mesmos. O CRM traz uma combinação de processos de negócios e tecnologias. Para Mülbert e Ayres (2005, p.78).

O sistema de gerenciamento do relacionamento com o cliente (CRM – *customer relationship management*) pode ser descrito como uma aplicação que integra e automatiza processos de atendimento ao cliente em vendas, marketing direto e satisfação, gerenciamento de pedidos, e atendimento e suporte ao consumidor no pós-venda.

- Sistemas de Data Mining (Mineração de Dados ou Descoberta de Conhecimento)

Os sistemas de Data Mining tem o objetivo de encontrar padrões em bancos de dados através do uso de técnicas estatísticas.

- Sistemas de Text Mining

Os sistemas de Text Mining tem o objetivo de encontrar padrões em textos através do uso de técnicas estatísticas.

- Sistemas de Web Mining

Os sistemas de Web Mining tem o objetivo de encontrar padrões de comportamento de usuários da web através do uso de técnicas estatísticas.

- Sistemas de Groupware

É um sistema de apoio ao trabalho em grupo, ajudando no processo de cooperação ou colaboração. Suas principais funções são: correio eletrônico (e-mail), listas de discussão (fóruns), chat, teleconferência, autoria colaborativa (Writely), criptografia e assinatura eletrônica, controle de versões, formulários eletrônicos e compartilhamento de dados (ftp).

- Sistemas de Intranet

É uma rede interna de computadores semelhante à internet, suas aplicações são apoio ao trabalho em grupo e divulgação interna de informações.

- Sistemas de Extranet

É a ligação de redes de intranet essa ligação acontece por meio da internet sua função principal é criar uma conexão entre pontos, filiais, matriz e fornecedores.

- Sistemas de Portais Corporativos

Esse sistema de informação tem o objetivo de integrar todos os sistemas de informação da empresa (Business Intelligence, Sistemas de CRM, Sistemas de Informações Geográficas (GIS), Intranet, ERP, etc) em um mesmo ponto de acesso. Todos os sistemas têm a mesma aparência e poder ser acessados através de um login único.

- Sistemas de E-business

Este tipo de sistema de informações tem por objetivo fazer ou divulgar negócios na Web, é a divulgação de produtos, serviços e informação, divulgação da empresa, etc.

- Sistemas de Comércio Eletrônico (e-commerce)

É um tipo de extensão especial do sistema de E-business, nesse tipo de sistema de informações além da divulgação há também a comercialização. Comércio eletrônico, EDI, rede shop, B2B, B2C, etc.

- Sistemas de Personalização e Recomendação

Tem por objetivo oferecer ofertas de itens e informações a clientes/usuários sem que estes façam a solicitação destes.

- **Sistemas de Business Intelligence**

Esse tipo de sistema ajuda na identificação das melhores e piores práticas comerciais, ou seja, encontra as soluções administrativas que melhor se adapte a uma situação específica. Esse sistema consegue as informações através da análise de causas de problemas e análise do que foi feito corretamente.

Para Mülbert e Ayres (2005, p.81).

Traduzido para o português como **inteligência empresarial**, o BI trata-se de um conjunto de ferramentas e aplicativos que transforma grandes quantidades de dados em informações de qualidade para a tomada de decisões.

As ferramentas de BI permitem cruzar dados, visualizar informações em vários cenários e analisar os principais indicadores de desempenho empresarial.

- **Sistemas de Inteligência Competitiva**

Este tipo de sistema ajuda na monitoração dos concorrentes, identificando quem são os jogadores, o que fazem, seus produtos, suas estratégias, suas ações e suas tendências em relação a mercado.

- **Sistemas de Gestão do Conhecimento**

Dão suporte aos trabalhadores que lidam com conhecimento, informações e dados da organização. Sua principal finalidade é apoio ao controle do fluxo de informações. Esse tipo de sistema também é responsável pela integração de novas tecnologias aos negócios. Tem como objetivos principais armazenar e recuperar conhecimentos.

“... são sistemas de informação baseados no conhecimento e apoiam a criação, organização e disseminação de conhecimento para funcionários e gerentes”.

- **Sistemas de Informações Pervasivos e Ubíquos**

Os sistemas de informações Pervasivos e Ubíquos tem o objetivo de disponibilizar acesso computacional em todos os lugares o tempo todo de modo invisível, ou seja, de uma forma que o usuário não sinta e não veja que tal tecnologia está presente. Esse tipo de sistemas pode está presente nos mais variados dispositivos: celulares, tablets, computadores, carros, roupas, óculos, celulares e até mesmo no nosso próprio corpo.

Esse tipo de sistema vem na busca da mobilidade não importando onde e como a pessoa esteja ela terá acesso aos recursos tecnológicos. Um desafio deste tipo de sistema é conseguir que ele se adapte aos mais variados tipos de ambientes e contextos.

2.7. Sistemas de informação no ambiente universitário

As instituições de ensino são consideradas organizações complexas, não só por sua condição de instituição especializada, mas, sobretudo por executarem atividades múltiplas. A figura abaixo representa um resumo das forças e atividades que tais instituições estão condicionadas.

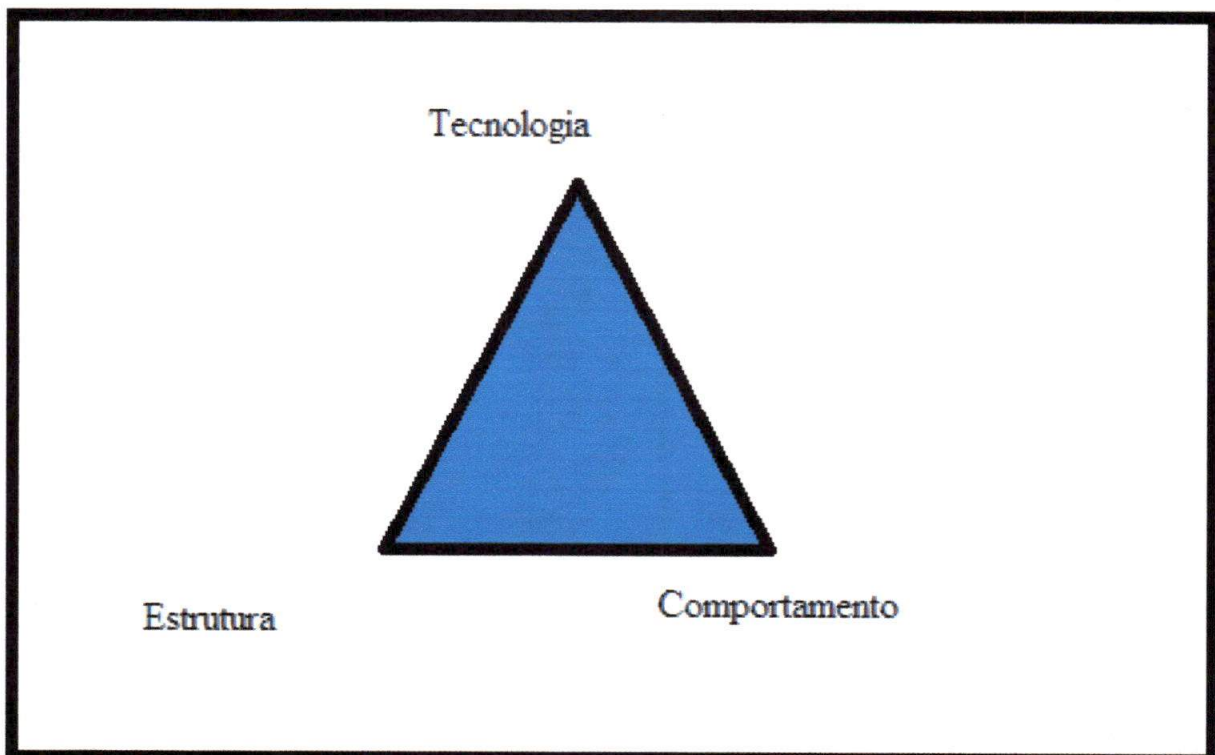


Figura 1- Ambiente Universitário
Fonte: adaptado de Pereira (1999)

Karadima (1987, p. 32), afirma que “as organizações universitárias têm sido lentas em responder aos desafios e às oportunidades das vertiginosas mudanças tecnológicas”. Com isso ressaltando a necessidade de se motivar os administradores e coordenadores acadêmicos das instituições de ensino superior acerca dos sistemas de informação.

As instituições de ensino têm e devem ter consciência do papel da tecnologia tanto no desenvolvimento dos alunos quanto no desenvolvimento organizacional, desse modo o sistema de informação vem auxiliar, as organizações educacionais no processo de geração e difusão de informações e conhecimentos. Como podemos perceber através das considerações de Bernardes e Abreu (2004, p.9):

A universidade, assim como as demais organizações, deve procurar usufruir os benefícios que a tecnologia tem a oferecer. Para aproveitar as oportunidades proporcionadas pela TI, torna-se necessário abandonar velhas fórmulas de como se fazem as coisas e aderir ao novo, lançada mão de ferramentas e recursos tecnológicos.

A tecnologia da informação ajuda as organizações de ensino a inovar no processo organizacional abrindo mão de práticas, ultrapassadas e ineficientes.

Diversos autores destacam a importância dos sistemas de informação como recurso para apoiar os processos de planejamento e tomada de decisão. Para o Conselho de Reitores das universidades brasileiras – CRUB (1986), as universidades brasileiras precisam contar com sistemas de informações para promover sua modernização administrativa. Os sistemas de informação devem proporcionar às universidades um embasamento quantitativo e qualitativo nos seus planejamentos, nos processos de tomada de decisão e no estabelecimento das atividades no plano operativo. (BERNARDES E ABREU, 2004, p.10).

Um sistema de informação educacional é um tipo de sistema voltado principalmente para o ambiente das organizações de educação. Neste tipo de ambiente, é necessário, que o sistema de informações auxilie no processo de relação entre estudantes e instituição, as principais características deste tipo de sistema de acordo com Mendonça (2005) são:

- Fornecer informações administrativo-financeiras da instituição;
- Fornecer informações acadêmicas;
- Fornecer ao corpo docente e discente informações para melhoria do seu desempenho nas atividades de ensino;
- Promover a participação dos docentes e discentes no processo ensino e aprendizagem.
- Permitir a interação entre as áreas administrativa, financeira e acadêmica;
- Apoiar o processo de tomada de decisões;
- Dotar a administração de ferramentas para planejamento de ações acadêmicas e administrativas que visem à melhoria da qualidade do ensino;

Todas essas características fazem que os sistemas de informação educacional sejam de suma importância para organizações de ensino. O problema é que este tipo de sistema ainda é muito pouco utilizado, isto se deve que a maioria das instituições ainda não vem os alunos como clientes, para isso faz necessário que as organizações educacionais se comportem mais como empresas. À medida que o produto delas é o ensino deveria preocupar-se com a qualificação dos alunos. Sobre tudo isso Mendonça parafraseia (2005, p. 22):

O quadro atual dos sistemas de informação na área educacional não é dos melhores. As instituições de ensino possuem a centralização do negócio baseada principalmente no aluno. Esta centralização da informação caracteriza um desconhecimento da própria organização. Atualmente, é alta a demanda por uma gestão administrativo-financeira-acadêmica que forneça informações confiáveis, no momento em que se necessite. Um Sistema de Informações que possibilite a interação entre a área administrativa e a área acadêmica propicia um maior controle sobre desperdícios e melhoria no processo de decisões em relação a investimentos na área educacional. Com isto a qualidade do serviço prestado se estabelece com naturalidade.

Para Finger (1997), os processos de sistemas de informações educacionais deveriam ser inovadores e melhorar a relação e integração entre alunos, docentes, técnicos e em geral a comunidade acadêmica interna e externa. No ambiente atual, marcado pela exigência de competitividade, agilidade, flexibilidade e qualidade de informação, as organizações têm buscado apoio no uso de sistemas de informações executivas, para tomada de decisões estratégicas. As instituições de ensino devem usar o sistema de informação para apoiar suas decisões.

2.8. Avaliação de Sistemas de Informação

A avaliação de sistemas de informação é importante para verificação se o sistema esta sendo usado com eficiência e garantir de seu continuado uso. Sem algum tipo de avaliação não há como determinar se o investimento no sistema de informações esta sendo bem aproveitado. Por essa razão a avaliação do Sistema de informação, está ganhado cada vez mais importância e relevância para as organizações que desejam e esperam uma postura em relação ao sistema de Informação orientada a qualidade.

Em um sentido lato, a palavra avaliação se refere ao termo *valor* e supõe um juízo sobre algo. Em outras palavras, a avaliação é um processo que consiste em emitir um juízo de valor. Trata-se, pois, de um juízo que envolve uma avaliação ou estimação de algo (objeto, situação ou processo), de acordo com determinados critérios de valor com que se emite o juízo (AGUILAR e ANDEREGG, 1994, p.17).

Para se avaliar um sistema de informação é necessária a identificação do que se espera alcançar com tal avaliação, para isso faz necessário o uso de modelos de avaliação de sistema de informação.

O trabalho de Delone e Mclean (1992) apresentaram um modelo de avaliação abrangente e que atualmente é largamente aplicado em pesquisas sobre avaliação de sistema

de informação. Segundo Dias (2006) Delone e Mclean identificaram que os principais fatores que devem ser levando em conta em uma avaliação são:

- Acessibilidade da informação;
- Flexibilidade de uso do sistema;
- Integração de tarefas através da informação;
- Tempo de resposta às solicitações realizadas;
- Confiabilidade na informação recebida;
- Facilidade de uso do sistema;
- e Nível de Utilidade da informação.

Todos esses elementos identificam a dimensão quanto à qualidade do sistema de informação.

O modelo de Delone e McLean (1992) foi adaptado por vários outros autores como Pitt, Watson e Kavan (1995) que também agregaram ao modelo as variáveis relacionadas à facilidade física do sistema e apatia do usuário.

3. METODOLOGIA

Faz se necessário à identificação do processo metodológico utilizado para obtenção dos dados da investigação científica, dessa forma é importante à identificação minuciosa dos procedimentos adotados na investigação. De acordo com Castro (1977, p.34).

Quando indagamos sobre o papel e a importância da metodologia na investigação científica, encontramos um grau igualmente elevado de divergência e controvérsia. De fato, não há qualquer correlação entre a qualidade da obra de um cientista e o número de artigos e livros sobre metodologia que leu. Mas há uma falácia, neste argumento. Tal como em muitas áreas do conhecimento e da atividade humana, também se aprende, fazendo. A qualidade metodológica é uma constante no trabalho de cientistas de competência comprovada quer tenham ou não lido tratados de metodologia.

De acordo com Oliveira, (2002, p. 62), “a pesquisa tem como objetivo estabelecer uma série de compreensões a fim de construir respostas para as indagações e questões levantadas nos diversos ramos do conhecimento humano”. Este estudo consiste em uma pesquisa na busca da avaliação do sistema de Informação Saori, descrição dos principais conceitos sobre sistemas de informação é pesquisa de contribuição do sistema de informação no desenvolvimento da rotina acadêmica.

Em razão do tipo de informações que foram preciso levanta-se, achou-se por bem a utilização da pesquisa descritiva, para Gil (1996) a pesquisa descritiva identifica características de determinado fenômeno ou população. Pesquisa na qual foi elaborada através dos métodos de pesquisa quantitativa (pois há necessidade de que as informações e opiniões sejam traduzidas em números para que com isso sejam analisadas e classificadas através de técnicas estatísticas) e pesquisa qualitativa (pois há também a necessidade de que os dados obtidos sejam analisados indutivamente para interpretação dos fenômenos e atribuições alcançadas).

Sobre pesquisa qualitativa podemos entender segundo Denzin e Lincoln (2005, p.3):

A pesquisa qualitativa é uma atividade situada que posiciona o observador no mundo. Ela consiste em um conjunto de práticas interpretativas e materiais que tornam o mundo visível. Essas práticas transformam o mundo, fazendo dele uma série de representações, incluindo notas de campo, entrevistas, conversas, fotografias, gravações e anotações pessoais. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma postura interpretativa e naturalística diante do mundo. Isso significa que os pesquisadores desse campo estudam as coisas em seus contextos naturais, tentando entender ou interpretar os fenômenos em termos dos sentidos que as pessoas lhes atribuem.

Para o complemento da pesquisa também foi necessário o levantamento bibliográfico com objetivo de conceitualizar os principais elementos que tangem o ambiente da tecnologia da informação e de sistemas de informações.

Quanto à ao levantamento bibliográfico Gil (1996) explica que é um estudo sistematizado com base em livros, revistas, artigos, teses, jornais, revistas, etc. que forneça materiais para um estudo analítico.

Ainda sobre levantamento bibliográfico temos segundo Marconi e Lakatos, (2003, p.71) como principal objetivo, “colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, que publicadas que gravadas”.

O Universo de pesquisa foi a Facer (Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba) localizada na cidade de Rubiataba no estado de Goiás, que oferece os cursos de administração e direito, tal universo foi definido por estar mais condizente com o processo no qual a pesquisa destina-se e também pela facilidade as informações que se faziam necessárias.

A pesquisa se deu por meio de um questionário composto por questões abertas, semiabertas e fechada, através de amostra não probabilística aleatória, aplicado aos alunos. Foram aplicados 60 questionários divididos entre alunos do curso de Administração e Direito, os quais foram respondidos pelos alunos no período de 3 a 17 de dezembro de 2012. Os questionários foram elaborados levando se conta o modelo de avaliação de sistema de informação de Delone e Mclean (1992). Esse modelo foi escolhido por está mais condizente com as premissas do trabalho.

Á análise dos dados foi feita através de tabulação e confronto entre as informações encontradas nos questionários respondidos pelos alunos e as definições conceituadas através do levantamento bibliográfico, com isso procurou-se dá ao trabalho uma relação pratica, quanto teórica do processo que os sistemas de informação têm no meio acadêmico.

4. RESULTADOS

4.1. Caracterização da Instituição

A Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba (Facer) é uma instituição de ensino superior, isolada e particular, mantida pelo Cesur (Centro de Ensino Superior de Rubiataba). Fundada pela Cooperativa de Ensino Superior, a Facer procura promover o engajamento dos alunos, professores, mantenedora e comunidade em torno de objetivos comuns, apoiando-se em uma política de ação que valoriza iniciativas, criatividade e o desenvolvimento integral do aluno, levando a mística do cooperativismo ao ensino superior.

A Facer tem como missão oportunizar aos jovens da região, o Ensino Superior com qualidade, contribuindo para uma melhora na formação moral, cultural e intelectual, formando líderes, profissionais de sucesso qualificados e competentes, cumprindo com a responsabilidade social. E como visão oferecer cursos com a qualidade necessária e a vocação exigida pela região para se tornar a melhor instituição de ensino superior do Médio Norte Goiano.

A entidade baseia-se nos seguintes valores:

- Qualidade do Ensino;
- Responsabilidade Social;
- Espírito Cooperativista;
- Capacitação Constante do Corpo Docente e Administrativo;
- Credibilidade;
- Cumprimento de suas Obrigações;
- Ética.

4.2. Caracterização do Sistema Saori

O Saori é um sistema de gestão de informação Acadêmica para Universidades, Centros Universitários e Faculdades. De acordo com Soft Works (2012) o Sistema Saori utiliza tecnologia de ponta garantindo a segurança das transações e das informações da instituição. A arquitetura Saori integra todos os departamentos de uma instituição de ensino e garante o gerenciamento do seu trabalho desde a sala de aula ao atendimento através da internet.

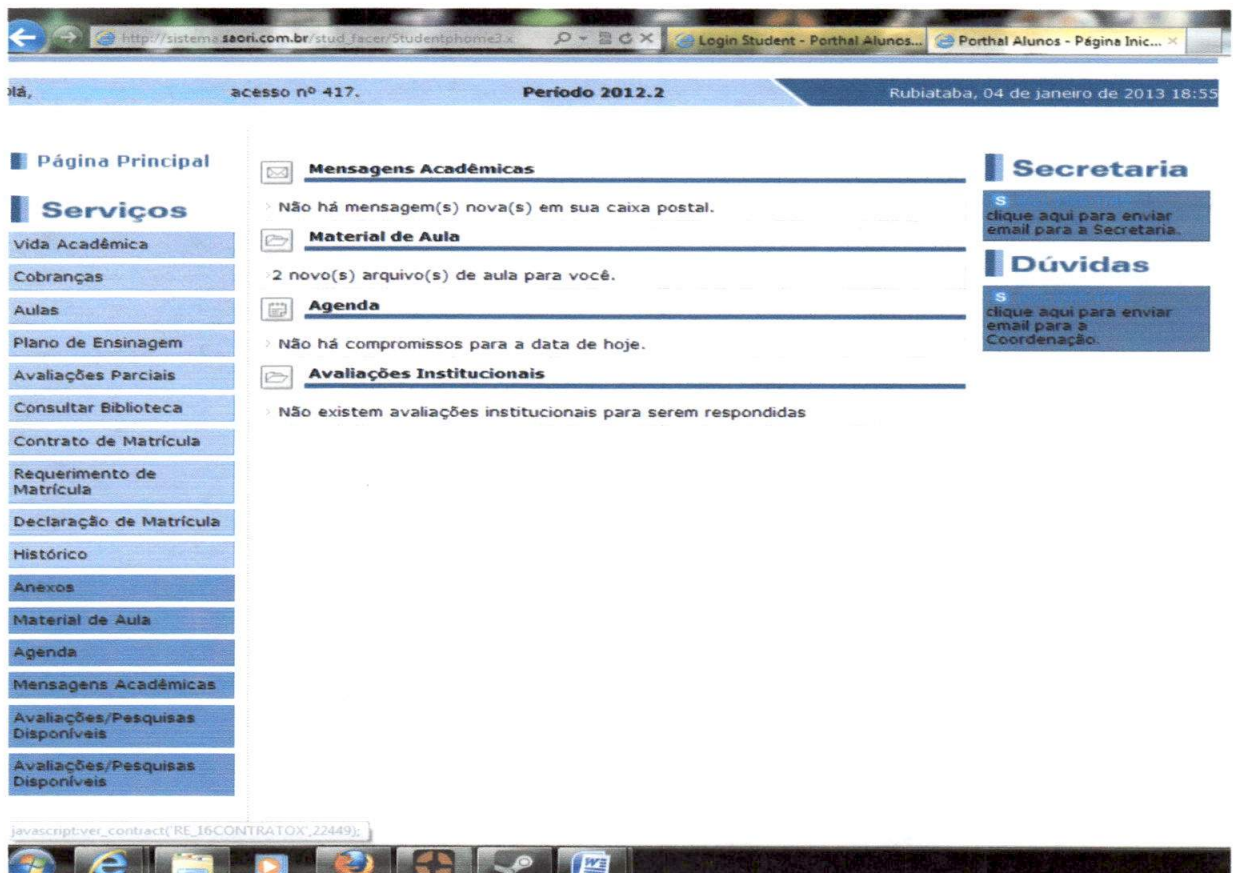


Figura 2 – Tela inicial do SAORI

Fonte – interface do sistema

O sistema oferece varias funcionalidades as quais podem ser acessadas através de interface simplificada como foi mostrado na figura acima. Para uma melhor compreensão das funcionalidades a tabela abaixo traz todas as funcionalidades detalhadas:

Funcionalidades do Saori	
Funções	Características
Vida Acadêmica	O aluno pode ter uma visão completa, inclusive com histórico dos períodos passados, podendo consultar suas médias e faltas.
Cobranças	Esta função permite ao aluno verificar sua vida financeira na faculdade.
Aulas	O aluno pode verificar suas presenças e faltas, assim como o conteúdo ministrado pelo professor.
Plano de Ensino	O Plano de Ensino contém informações importantíssimas para os alunos, no desenvolvimento do semestre. Também é o instrumento que têm para cobrar os professores na realização das aulas, avaliações, didática entre outras.
Avaliações Parciais	Neste item os alunos terão como verificar o desempenho durante as avaliações. Lembrando que as notas aqui lançadas são de zero a dez, onde a média para a 1ª VA ou 2ª VA se encontra da seguinte maneira: Somatória de todas as avaliações dividi-las pela quantidade e multiplicar pelo peso respectivo da VA. Ex. Professor efetuou 3 avaliações onde as notas foram 10, 8 e 9 para a 1ª VA. $\{(10+8+9) / 3\} * 0,4 = \text{média } 1^{\text{a}} \text{ VA} \Rightarrow 3,6$
Material de aula	Este é o espaço que o professor tem para disponibilizar para os alunos materiais que serão utilizados nas aulas evitando-se gastos com xerox e possibilitando ao aluno melhor acompanhamento extra sala.
Agenda	Este é o espaço que o professor tem para agendar (marcar) compromissos de sua disciplina e o aluno poderá ficar atualizado sobre todas as atividades, mesmo que não tenha comparecido à aula.
Mensagens Acadêmicas	Sistema de comunicação (e-mail), entre professor x aluno (vice-versa) e aluno x aluno.

Tabela 02 - Funcionalidades do Saori

Fonte: Adaptado do manual do Saori (2012).

4.3. Questionário

Através do questionário pode se levantar as seguintes informações divididas em relação primeiramente, a uma avaliação geral do sistema de informações Saori, a uma avaliação específica da qualidade do Saori bem como a avaliação específica da qualidade de informações.

4.3.1. Avaliação Geral do Sistema Saori

Segundo Delone e Mclean (1992) o nível de impacto de um sistema de informações é o mais difícil de ser avaliado de forma objetiva. Desse modo primeiramente partimos para uma avaliação mais geral do sistema.

Em relação à avaliação geral do sistema Saori, conforme o gráfico a seguir, cerca de 5% dos alunos avaliam o como “ótimo”, 50% avaliam como bom, 38% como “regular”, 5% como “ruim” e apenas 3% o avaliam como “péssimo”. Esses resultados demonstram que de uma forma geral a maioria dos alunos tem uma visão positiva em relação a sistema SAORI.



Gráfico 01 – Avaliação geral do Sistema Saori.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Em relação à frequência em que os alunos acessam o sistema podemos notar que houve certo equilíbrio entre os alunos que fazem o uso do sistema “semanalmente” 40% e os que fazem uso do Saori “mensalmente” 33%.

O gráfico a seguir reflete os dados apresentados anteriormente:

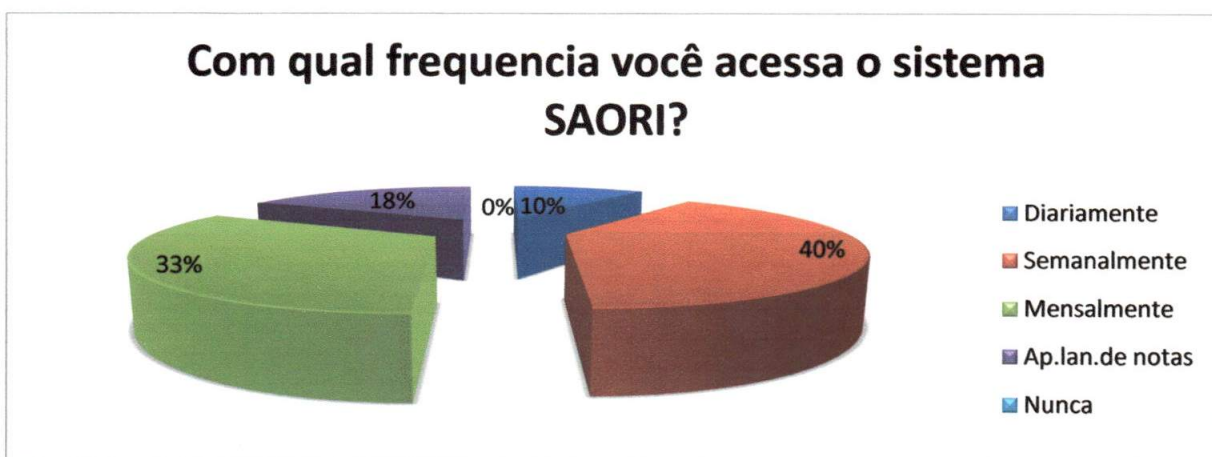
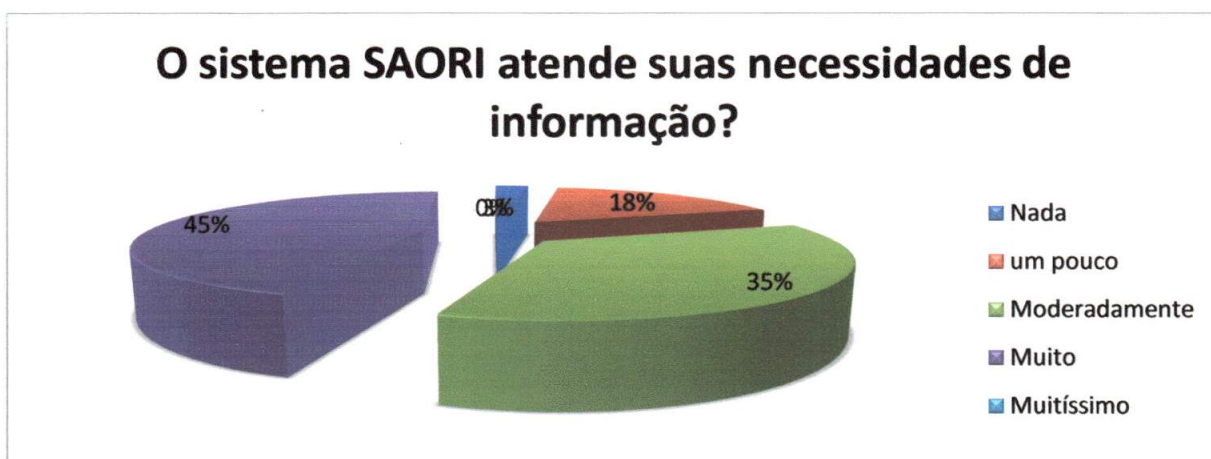


Gráfico 02 - Frequência de acesso ao Sistema Saori.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

A informação é de alta relevância nas organizações atuais. Em uma organização educacional isso não é diferente, os alunos sentem e têm a necessidade de informações. Para Cabral (2008) a informação auxilia na capacidade de tomada de decisões, oferecendo a possibilidade de identificação de ameaças e oportunidades.

Quanto à capacidade do sistema Saori de atender as necessidades de informação dos alunos foi obtido os seguintes resultados conforme o gráfico abaixo:

**Gráfico 03 - O sistema atende as necessidades de informação.**

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Como se pode notar que a maioria dos alunos classifica positivamente a capacidade do sistema Saori em atender sua capacidade de informação, pois mais de 80% responderam “muito e moderadamente”.

Em relação ao papel que o sistema Saori tem de ajudar os alunos no seu controle acadêmico, ou seja, (o sistema disponibiliza informações em relação a notas e faltas desse modo o aluno mantêm-se informado em relação a seu desempenho). 53% dos alunos responderam que o Saori ajuda “muito” em seu controle acadêmico. Com isso podemos observar que tal sistema é importante para os alunos.

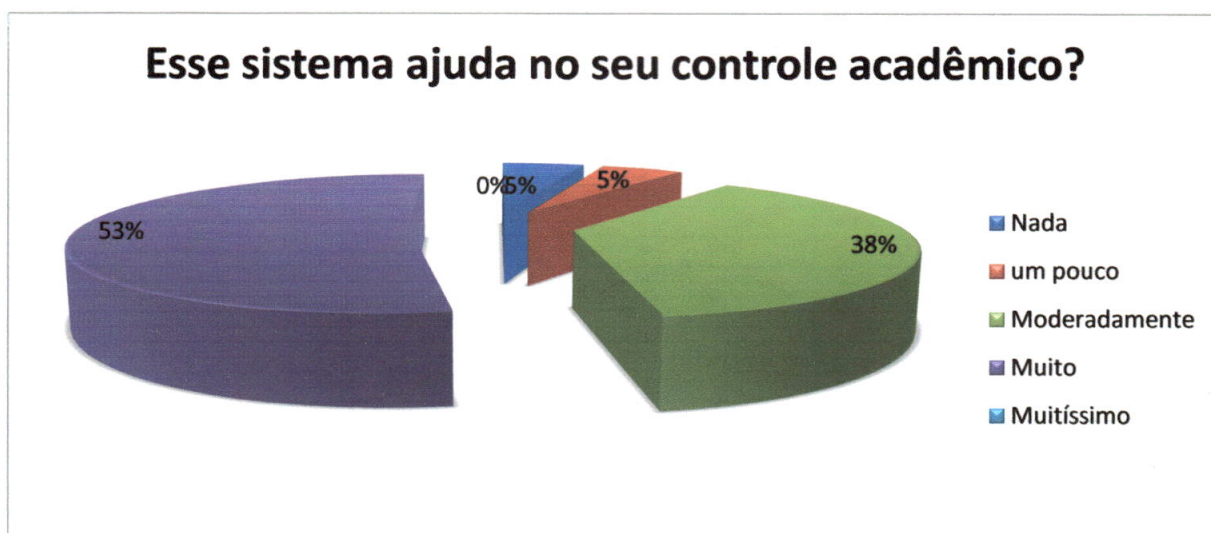


Gráfico 04 – O sistema Saori ajuda no controle acadêmico dos alunos.
 Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Segundo Moresi (2000, p. 14) “a importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo como um dos recursos, cuja gestão e aproveitamento, estão diretamente relacionados com o sucesso desejado”. Por isso é essencial que o sistema de informação abranja o maior número de informações possíveis para que o usuário não tenha o problema de falta de informações importantes para realização de suas atividades.

O gráfico a seguir mostra a perspectiva dos alunos em relação alguma informação que o sistema deixa de fornecer:



Gráfico 05 - O Sistema deixa de fornecer alguma informação fundamental.
 Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Como se pode observar a maioria dos alunos; 75% afirma que o sistema não deixa de fornecer nenhuma informação que seja fundamental. Mesmo assim 25% afirmaram que o Saori não fornece algumas informações.

De acordo com Wand et al.(1996) diferentes usuários desejam e esperam padrões distintos em relação ao sistemas de informações.

Desse modo entre os alunos que responderam que o sistema deixa sim de fornecer informações foi levantado que essas informações seriam referentes a: Horas complementares e as horas da Empresa Junior.

Já em relação ao excesso de informações desnecessárias foi obtido que 97% dos alunos não acham que existam informações desnecessárias no Saori, apenas 3% afirmam que sim existe, levantando-se quais informações esses alunos julgam ser desnecessárias são informações referentes às mensagens acadêmicas.



Gráfico 06 – O Sistema Saori oferece informações excessivas.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Foram questionados aos alunos quais serviços do sistema Saori mais utilizava, deixando-se em aberto para que esses se expressassem livremente, foi encontrando que os principais serviços utilizados são: vida acadêmica, avaliação parciais, cobranças e materiais de aula.

Com relação a esses dados pode-se afirmar que o sistema poderia ser mais explorado pelos alunos, pois estes não utilizam na totalidade todos os recursos.

Crawford (2005, p. 3)

clarifica que conhecimento é conhecimento explícito e tácito, ambos produzidos de forma coletiva, sendo o conhecimento organizacional de caráter social. A gestão do conhecimento é simultaneamente uma meta e um processo. Como um resultado, ou meta, a gestão do conhecimento é completamente focalizada no compartilhamento de informações para o benefício da organização. Um projeto de gestão do conhecimento não é tanto sobre o controle sobre o compartilhamento, mas como o conhecimento organizacional se comporta como um recurso estratégico. O incremento deste valor pode ocorrer por meio da conversão do conhecimento explicitado pela estratégia em ações operacionais que promovam o conhecimento tácito dos agentes envolvidos na rede de relacionamento.

Através da visão desse autor podemos chegar à conclusão que um sistema de informação tem e deve oferecer acesso ao conhecimento tanto esse criado dentro ou fora da organização. Há diversas maneiras do sistema de informação transmitir e difundir conhecimento um dos principais é através do armazenamento em seu banco de dados de arquivos e periódicos.

O sistema Saori oferece a possibilidade de disponibilização de materiais de aulas, dessa forma os alunos podem baixar arquivos que os professores utilizaram em aula, em relação a isso o gráfico a seguir demonstra que mais da metade dos alunos não utiliza esse recurso que de certa forma é importante para o desempenho acadêmico.

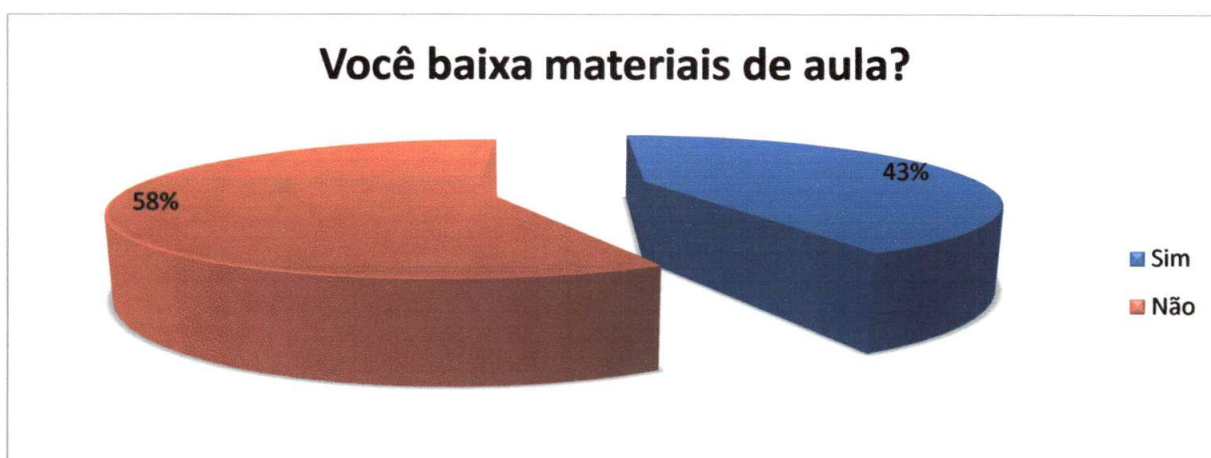


Gráfico 07 - Alunos baixam materiais pelo sistema.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

4.3.2. Avaliação específica da qualidade do Saori

Em relação de como os alunos classificam a qualidade do sistema de informações Saori, foi encontrado quanto a Facilidade de acesso ao sistema, de acordo com Dias (2006) os

usuários tem a necessidade e o desejo que a informação esteja acessível no momento que precisarem:

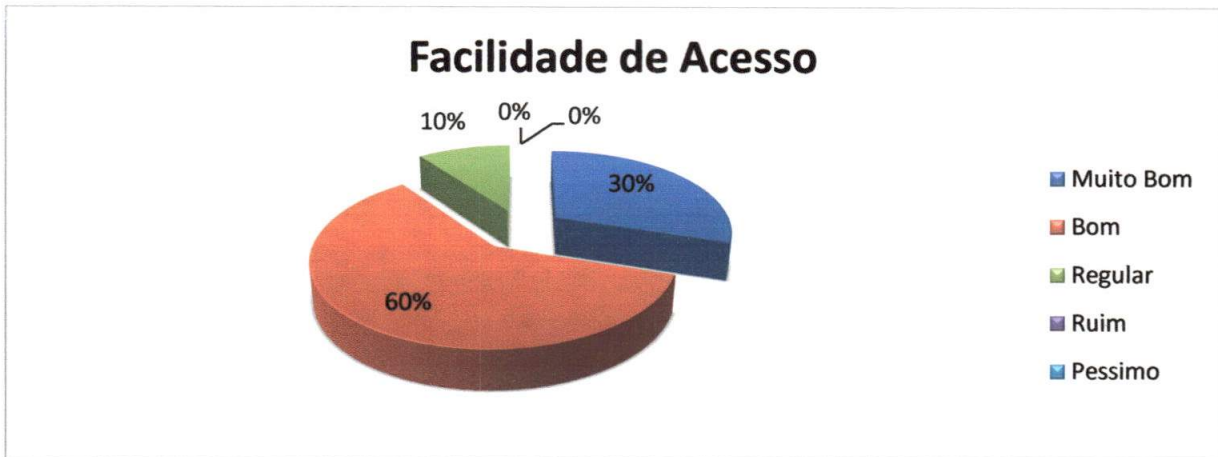


Gráfico 08 – Facilidade de Acesso.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

O acesso ao sistema se dá por meio do site da Facer, no portal do aluno, o acesso é liberado através de um login e senha. Como pode se observar a maioria dos alunos avaliam que o Saori tem fácil acesso.

Segundo Mendonça (2006, p.20) “Os meios de apresentação da informação podem ser os mais variados possíveis: textual (relatórios descritivos), planilhas ou gráficos. O nível de detalhe da informação disponibilizada deverá ser adequado às necessidades de cada usuário”. Quanto à apresentação visual do SAORI foi obtido que 65% avaliam essa apresentação como “bom”, 20% como “muito bom”, 12% como “regular” e apenas 3% avaliam a apresentação visual como “ruim”. O gráfico a seguir mostra esta representação:

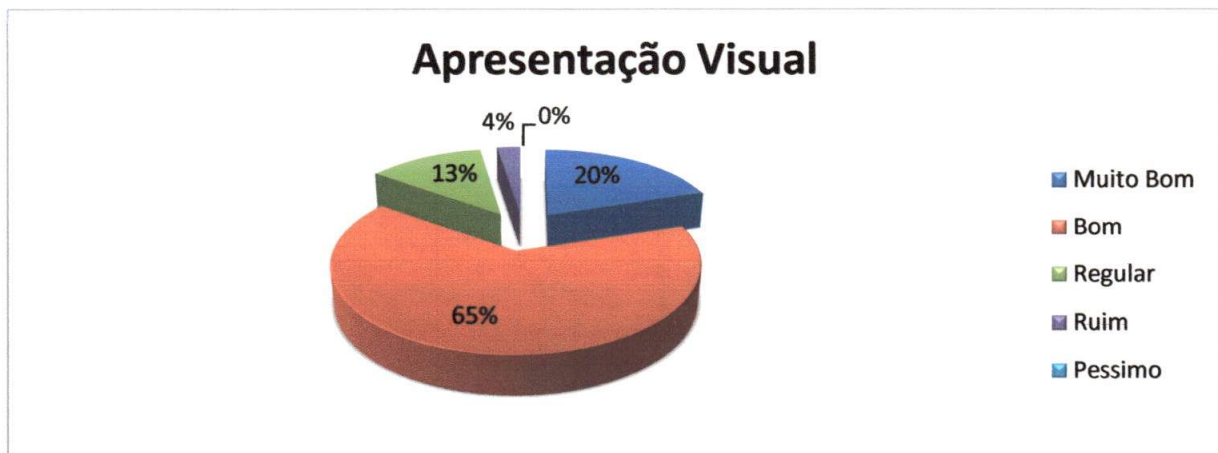


Gráfico 09 – Apresentação Visual do sistema.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Já no que diz respeito à avaliação quanto ao conteúdo que Saori apresenta, desde notas, materiais de aula, calendários, cobranças os alunos avaliaram que:

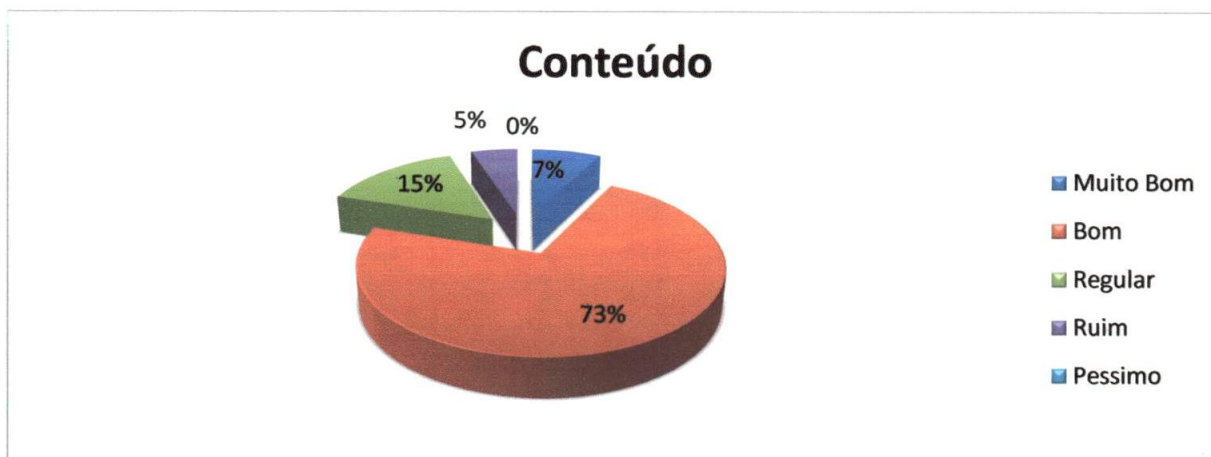


Gráfico 10 – Conteúdo do Sistema Saori.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

O conteúdo do Saori é considerado bom pelos alunos, como pode se observar no gráfico mais de 73% responderam que o conteúdo é “bom” e 7% o consideram como “muito bom”.

Em relação à funcionalidade do Saori foi obtido entre os alunos, como pode se observar pelo gráfico a seguir um equilíbrio entre os alunos que o avaliam como “regular” 45% e “bom” 43%.

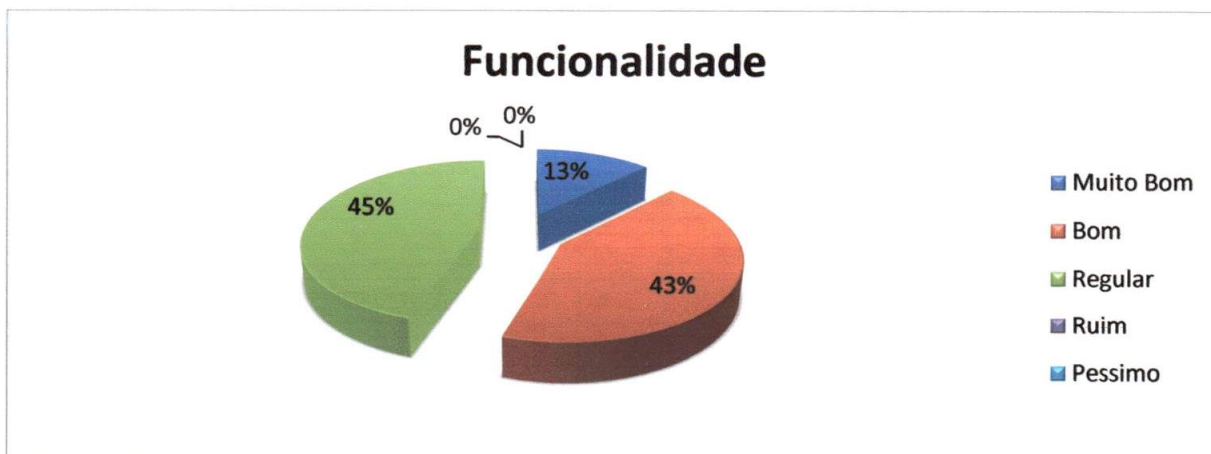


Gráfico 11 – Funcionalidades do Sistema Saori.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Como funcionalidade está ligada ao que os alunos podem realizar dentro dos sistemas, pode-se observar por meio do gráfico que de forma geral os alunos avaliaram positivamente as funções do Saori.

De acordo com Sousa (2005), dados são um conjunto de elementos, que estão em estado “bruto” que através de processos são transformados em informações.

Em questão a identificação dos dados dentro do sistema, ou seja, em relação à facilidade que os alunos têm de encontrar os dados que precisam e a forma em que esses dados estão identificados. O gráfico a seguir demonstra que:

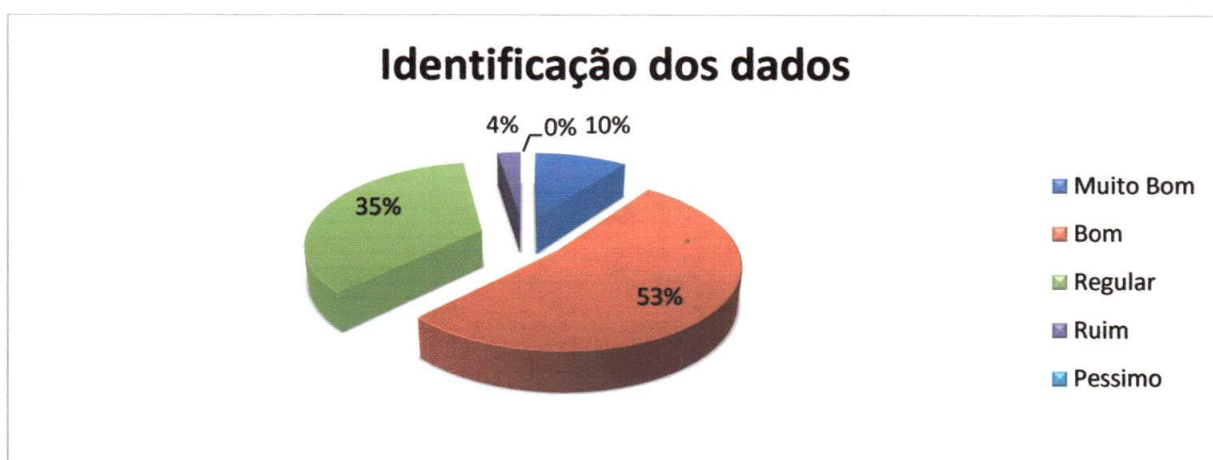


Gráfico 12 – Identificação dos dados.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Sendo 52% dos alunos avaliam a identificação dos dados como “bom”, 35% como regular, 10% como “muito bom” e 3% avaliaram como “ruim”.

Os alunos também foram questionados quanto à relevância desses dados, as porcentagens obtidas referentes às respostas foram: 58% “bom”, 33% “regular” e 10% “muito bom”. Com isso podemos observar que alunos têm como relevantes os dados que o sistema Saori disponibiliza.

O gráfico a seguir reflete os dados apresentados anteriormente:

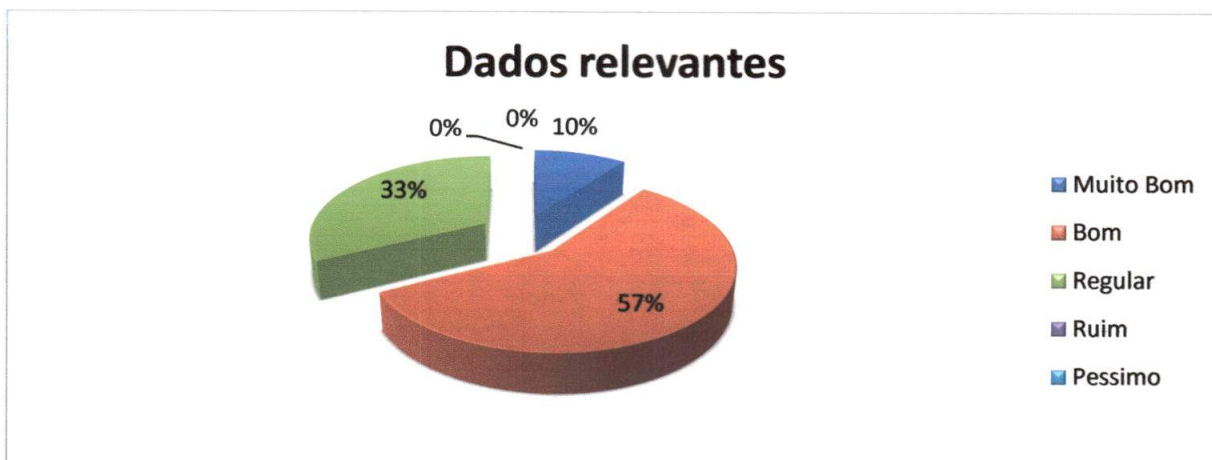


Gráfico 13 – Avaliação da relevância dos dados.
 Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Quanto à disponibilidade do sistema, ou seja, se o sistema está disponível para acesso em qualquer lugar e a qualquer hora, bem como se o sistema não “cai” podemos notar que os alunos avaliaram esse quesito da seguinte forma:



Gráfico 14 – Disponibilidade do Sistema Saori.
 Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Segundo Burgo e Tamae (2006, p.5) disponibilidade, “é garantia de que toda informação e ativos estarão disponíveis e somente serão acessados por usuários autorizados no momento em que delas necessitem para qualquer finalidade”.

Pelo gráfico observar-se que 52% dos alunos avaliam a disponibilidade como boa e 12% avaliam como muito boa, desse modo temos que de forma geral quanto à disponibilidade do sistema ela é satisfatória segundo a maioria dos alunos.

Um ponto fundamental dos sistemas de informações é quanto a sua segurança, por essa razão coube à indagação aos alunos sobre sua percepção quanto à segurança do sistema

de informações SAORI em relação a acessos indevidos. Silva (2003) descreve que a segurança das informações depende de várias disciplinas que podem estar sobre a guarda de um ou mais indivíduos. As principais são:

- Segurança de redes;
- Segurança física;
- Segurança de computadores;
- Segurança do pessoal;
- Segurança aplicacional;
- Criptografia;
- Gestão de projetos;
- Formação;
- Conformidade.

Os dados obtidos foram conforme o gráfico abaixo, 55% “bom”, 23% “regular”, 17% “muito bom” e 5% “ruim”.



Gráfico 15 – Segurança do Sistema Saori.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

De acordo com Burgo e Tamae (2006) o processo de integralidade visa proteger toda informação contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais. Com base nisso pode-se afirmar que de modo geral o sistema Saori apresenta boa integralidade dos dados.

4.3.3. Avaliação específica da qualidade de informações

Sobre o questionamento em relação à qualidade das informações disponibilizadas pelo sistema Saori, ou seja, aos dados e informações que são disponibilizados pelo sistema. Temos quanto à apresentação dos dados gerais:



Gráfico 16 – Apresentação dos dados gerais.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Observa-se através do gráfico que 77% dos alunos vêm à apresentação dos dados gerais como boa.

Conforme Mendonça (2006, p.20) define:

O principal objetivo de um Sistema de Informações Gerenciais é disponibilizar informações para a tomada de decisões, ou seja, são sistemas tipicamente fornecedores de relatórios. O usuário solicita por meio de menus, uso de comandos, a informação que necessita. Com base na solicitação do usuário, o Sistema de Informações Gerenciais pesquisa em sua base de dados e fornece a informação apresentando-a da melhor maneira possível.

Por essa razão também foi questionada a avaliação dos alunos quanto à apresentação dos relatórios acadêmicos, tais relatórios são os serviços de vida acadêmica e avaliações parciais no quais os alunos visualizam notas, médias e faltas. Nesse conceito podemos notar que mesmo sendo avaliada positivamente a apresentação dos relatórios acadêmicos pela maioria dos alunos, houve uma parcela significativa que a avaliaram como ruim ou péssimo sendo 13%, mas mesmo com esse resultado não se chega a uma avaliação negativa. O gráfico a seguir representa estas informações:



Gráfico 17 – Apresentação dos relatórios acadêmicos.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Segundo Batista (2004) o principal objetivo de se usar os sistemas de informação é a sua capacidade de criação de um ambiente organizacional em que as informações sejam confiáveis e possam ser transmitidas com exatidão.

De acordo com Lima e Almeida (1999, p.43) “Confiabilidade, é a probabilidade de um dispositivo ou sistema desempenhar suas funções requeridas, sem falha, sob condições estáveis, por um período de tempo pretendido”.

Em um sistema de informações é de suma importância à exatidão dos dados, ainda mais em um ambiente educacional, no qual os alunos desejam e buscam essa exatidão, dessa forma os alunos da Facer avaliaram o sistema de informação Saori em questão a Exatidão e confiabilidade em: 60% “bom”, 22% “regular”, 12% avaliaram como “muito bom” e “ruim” e “péssimo” somaram 6%. O gráfico a seguir reflete isso:



Gráfico 18 – Avaliação quanto à exatidão e confiabilidade das informações no Sistema Saori.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Dando-se ênfase através de Burgo e Tamae (2006) podemos chegar à conclusão que confiabilidade é garantia de que toda informação deve ser protegida, com certo grau de sigilo, acessível somente às pessoas autorizadas. Com base nisso os alunos aceitam o grau de sigilo do sistema Saori e o aprovam.

Quanto a Objetividade dos dados pode se observar através do gráfico abaixo que:

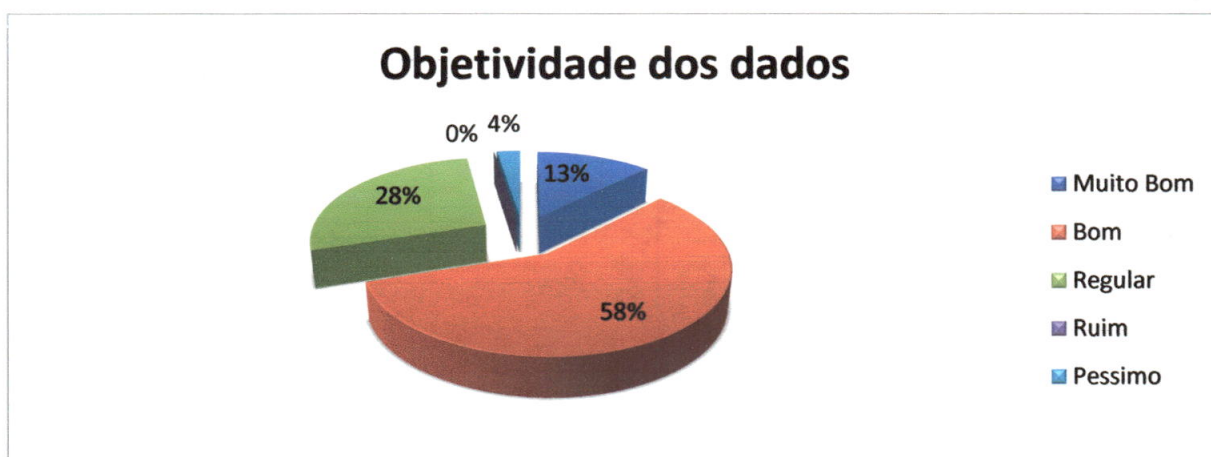


Gráfico 19 – Objetividade dos dados.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Nota-se através do gráfico que a maioria dos alunos a avaliam como boa 58%.

Em um sistema de informações a observação quanto à importância e classificação das informações é de suma importância. Dessa forma também se levantou a avaliação dos alunos quanto à importância e relevância que os mesmos dão às informações que o sistema Saori oferece. Segundo Dias (2006) importância e relevância referem-se à informação estar acima da capacidade de conhecimento do usuário. Chegando-se aos seguintes resultados:

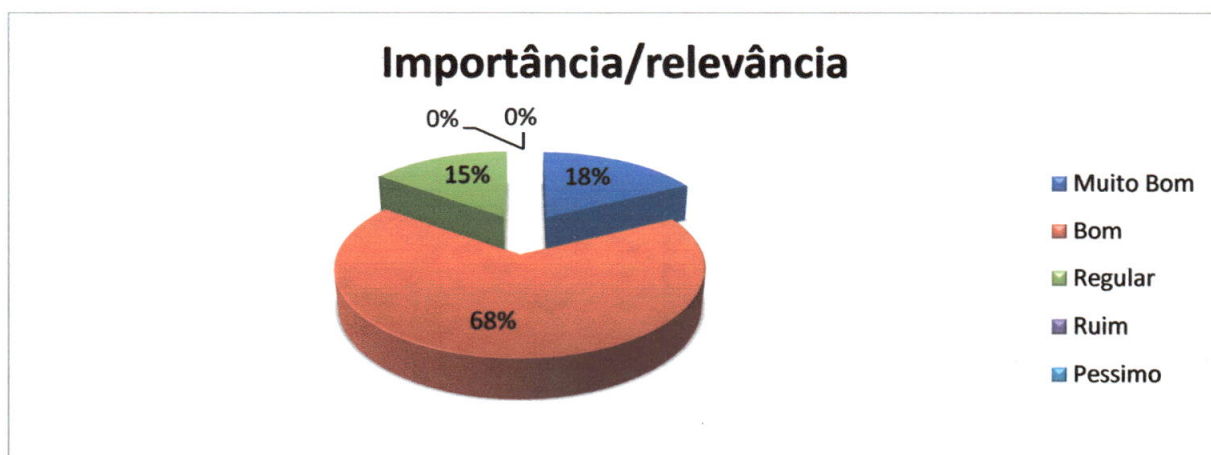


Gráfico 20 – Avaliação da importância e relevância das informações do sistema.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Observando-se o gráfico vemos que todos os alunos questionados vêm e avaliam que as informações disponibilizadas no Saori são importantes e relevantes.

Outro ponto fundamental é quanto à avaliação da capacidade dos alunos de compreenderem as informações do Saori, temos que 65% afirmar ter uma boa compreensão, 25% ter uma compreensão regular e 10% uma compreensão muito boa das informações dentro do sistema. O gráfico abaixo representa isso:

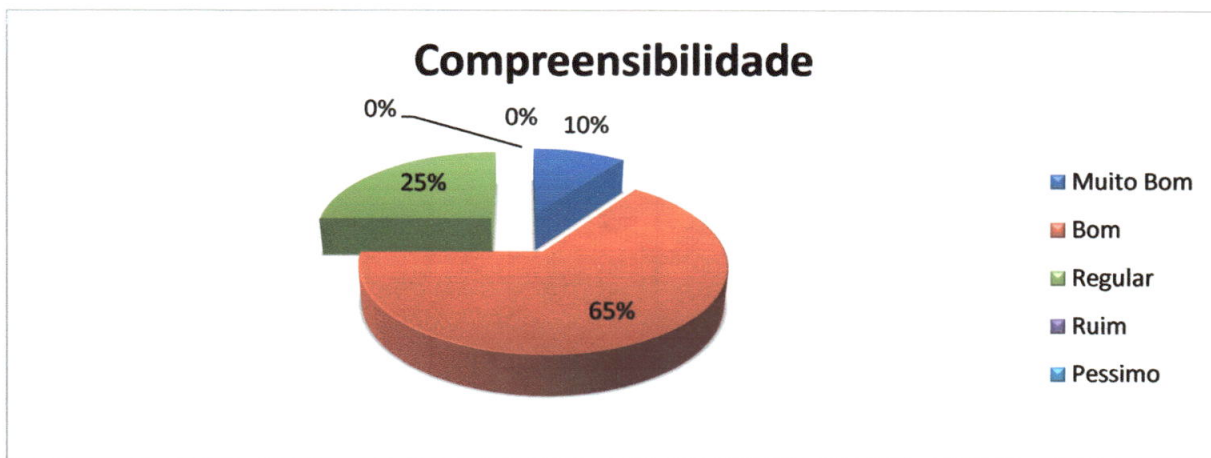


Gráfico 21 – Compreensibilidade das informações.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Quanto à avaliação que os alunos fazem em relação à qualidade do conteúdo presente no Saori temos uma avaliação positiva da maioria dos alunos conforme o gráfico a seguir demonstra:

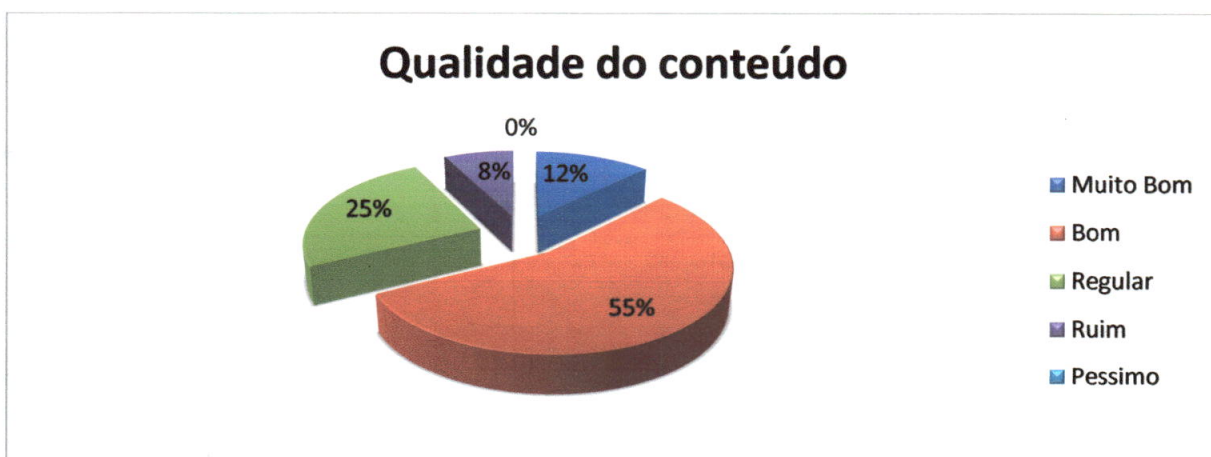


Gráfico 22 – Qualidade do conteúdo.

Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

Como foi dito no sistema Saori os alunos podem baixar arquivos, por essa razão houve o questionamento em relação à facilidade dos alunos em obterem estes arquivos chegando-se

aos seguintes resultados: 33% “bom”, 45% “regular”, 17% como “muito bom” e 5% avaliaram que o sistema Saori não apresenta facilidade para obtenção dos arquivos. O gráfico traz essa avaliação.



Gráfico 23 – Facilidade na obtenção de arquivos.
Fonte: dados da pesquisa, elaborados pelo autor, 2012.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual a informação é cada vez mais importante. O indivíduo está sempre na busca de acumular conhecimentos. A tecnologia da informação é a principal responsável pela difusão, criação e monitoração do processo de geração de informações, tornando a transmissão do conhecimento algo mais ágil e eficiente.

Conforme Batista (2004, p. 22), podemos entender que um sistema de informação:

É o conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários à operação do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

Os sistemas de informação, parte integrante do processo de tecnologia da informação, têm o objetivo de escolha, recuperação, armazenamento e processamento de dados. O Sistema de informação não só objetiva a resolução de problemas internos, mas também auxilia a organização na relação com ambiente externo.

A avaliação dos sistemas de informação vem identificar a relação de pontos positivos e negativo existentes no sistema. A avaliação verifica se os objetivos que se tinham com o sistema foram atingidos e se o investimento com o mesmo foi recuperado.

Esta pesquisa teve por objetivo a avaliação do sistema de informações Saori utilizado pela Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba- FACER.

Através do levantamento bibliográfico de autores da área de Tecnologia da Informação e de sistemas de informação é de uma pesquisa de campo em que foi possível entender, quais as contribuições o sistema oferece aos alunos. Foi possível recolher dados sobre o SAORI o que permitiu perceber sua eficiência, qualidade e relação no processo de desenvolvimento dos alunos.

Os resultados alcançados não foram exaustivos, pois não pretendia com este estudo uma avaliação técnica do sistema de informação Saori, mas sim uma avaliação específica da contribuição do sistema na vida acadêmica do aluno da Facer. Os resultados obtidos permitiram constatar que o Saori traz muitos benefícios aos alunos, mas não com uma excelência total. Resumidamente temos como principais conclusões:

Numa perspectiva de avaliação geral os principais resultados:

- Quanto à avaliação geral do sistema 50% dos alunos o considera como bom;
- Em relação à frequência de uso, os alunos usam o sistema semanalmente;
- O sistema ajuda os alunos no seu controle de acesso;
- Não deixa de fornecer informações relevantes.

Em relação à avaliação específica da qualidade do sistema, temos:

- 65 % dos alunos consideram o Saori um sistema que oferece fácil acesso;
- Apresenta bom conteúdo, tem uma boa apresentação visual, com uma boa funcionalidade;
- 52% alunos vêm à disponibilidade do sistema como boa;
- 55% afirmam que o Saori tem boa segurança.

Em razão a avaliação específica da qualidade das informações, os principais resultados obtidos foram:

- 77% dos alunos vêm à apresentação dos dados gerais como boa;
- O sistema tem exatidão e é confiável;
- Os alunos a avaliam como boa 58% a objetividade dos dados;
- Para a maioria dos alunos as informações do Saori tem qualidade.

Com base nesses resultados foi possível concluir que o sistema Saori foi bem avaliado pelos alunos. Pode-se observar que de uma maneira geral a avaliação feita pelos alunos alcançou o grau de avaliação de regular para bom.

Os pontos positivos encontrados foram muitos, todos os quesitos foram avaliados positivamente, não havendo nenhuma discrepância. Apenas na relação quanto ao sistema deixar de fornecer alguma informação fundamental, que foi possível constatar que alunos

citaram o fato do sistema não fornecer informações quanto ao número de horas complementares e horas da empresa Junior.

Apesar de não ter sido possível analisar a totalidade das contribuições apresentadas nas respostas fornecidas pelos alunos participantes da pesquisa. Mesmo assim podemos através da identificação das contribuições do sistema para os alunos da Facer elucidar as contribuições de tal pesquisa para a entidade em si.

Como podemos destacar, através dessa pesquisa a entidade de ensino Facer pode relacionar a eficiência do Saori no ambiente organizacional e educacional, podendo a mesma verificar se os objetivos que esperavam através da implantação do sistema foram alcançados. A Facer pode através dessa pesquisa, verificar o impacto e contribuição que o sistema tem na vida acadêmica dos alunos, dessa forma tendo a possibilidade de relacionar e criar ações futuras.

Como esse estudo não tem pretensão de ser referência na avaliação do sistema de informação Saori, mas sim um percussor de novas pesquisas. Pode-se afirmar que os objetivos que se tinha foram alcançados, espera-se que o estudo sobre o tema seja levado a fundo por outros pesquisadores de modo que esses possam completar as lacunas desse trabalho.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILAR, Emerson; ANDEREGG, Cesar Augusto. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 72-80, jan./abr. 1994.

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

BERNARDES, José Francisco; ABREU, Aline França. **A contribuição dos sistemas de informações na gestão universitária**. TCC (Programa de Pós-graduação em Administração) - UFSC. Florianópolis, 2004.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação: um enfoque empresarial**. São Paulo: Atlas, 1985.

BURGO, R. N. S.; TAMAE, P. Y. Administração de sistemas de informação: os desafios éticos da tecnologia da informação x segurança. **Revista Científica Eletrônica de Administração**, Garça, SP, n. 11, dez. 2006.

CABRAL, Elisabete Azevedo. **Análise da qualidade da informação em um sistema de Informação educacional: um estudo de caso no Sistema Estadual de Registro Escolar (SERE)**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas)-Universidade Católica do Paraná-PUCPR, Curitiba, 2008.

CASTRO, Claudio de Moura. **A prática da pesquisa**. São Paulo: MacGraw- Hill, 1977.

CORNACHIONE Jr., Edgard B. **Informática aplicada às áreas de contabilidade, administração e economia**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da Administração**. São Paulo: McGraw-Hill, 1993.

_____. **Administração: teoria, processo e prática**. 3. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

CRAWFORD, C. B. Effects of transformational leadership and organizational position on knowledgemanagement. **Journal of knowledge management**, v. 9, n. 6, 2005.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI**. São Paulo: Atlas, 2000.

DELONE, William; McLEAN, Ephraim. The DeLone and McLean Model of InformationSystems Success: A Ten-Year Updat. **Journal of Managemrnt Information Systems**, v. 19, n. 4, p. 9-39, 2003.

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. S. (eds.). **The Sage handbook of qualitative research**. 3rd. ed. London: Sage, 2005b.

DIAS, Fernando Sckackauskas. **A Avaliação de sistemas de informação: revisão de publicações científicas no período de 1985-2005**, 2006. [manuscrito]

FERREIRA, Ademir Antonio et al. **Gestão Empresarial – De Taylor aos nossos dias**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2000.

FINGER, Almeri Paulo. **Liderança e administração na universidade**. TCC (Programa de Pós-graduação em Administração) - UFSC. Florianópolis, 1997.

GARCIA, E.; BAZZOTTI, C. A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista**, Cascavel, PR, v. 6, p. 2-45, 2007.

GARCIA, Elias; GARCIA, Osmarina Pedro Garcia. A importância do sistema de informação gerencial para a gestão empresarial. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**, Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, Cascavel, PR, v. 2, n. 1, p. 21-32, 1 sem.2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Técnicas de pesquisa em Economia e elaboração de monografias**. São Paulo: Atlas, 2000.

KARADIMA, O. **Sistemas de informacion para la administracion y planificacion universitaria: contribuciones científicas e tecnológicas**. Santiago, Chile: Universidade de Santiago, 1987.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LAUDON, Kenneth. C.; LAUDON, Jane. C. **Gerenciamento de sistemas de informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.

_____. **Sistemas de informação**. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

_____. **Sistemas de informações gerenciais: administrando a empresa digital**. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 2005.

LUCAS JR., Henry C.. **Information Systems Concepts for Management**. Rio de Janeiro: McGraw-Hill, 1990.

LIMA, Maria de; ALMEIDA, José de Sousa. **Segurança e auditoria em sistemas de informação**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 1999.

MAÇADA, A. C.; BORENSTEIN, D. **Medindo a satisfação dos usuários de um sistema de apoio à decisão**. Anais do XXIV ENANPAD. Florianópolis: 2000.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MENDONÇA, Marlon Mendes. **Análise da implantação de um sistema de informação acadêmica na Escola Estadual Carmelita Carvalho Garcia Perdões MG.** Monografia (Graduação em Computação) - Universidade Federal de Lavras, Lavras, MG, 2006.

MORESI, Antônio Silva. **Metodologia científica: a construção do conhecimento.** 4. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

MÜLBERT, Ana Luísa; AYRES, Nilce Miranda. **Fundamentos para sistemas de informação: instrucional designer** Dênia Falcão de Bittencourt, Maria Isabel Orofino [Viviane Bastos]. 2. ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2005.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.** Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2002.

_____. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.** tradutores Célio Knipel Moreira, Cid Knipel Moreira; revisor técnico Luiz Eduardo de Abreu da Cunha. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas operacionais.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA, Figueiredo de Oliveira. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico.** 3. ed. São Paulo: Érica, 2002.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: um enfoque e sistemas de informação contábil.** São Paulo: Atlas, 1997.

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. **Faces da decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão.** São Paulo: Makron Books, 1997.

PITT, Leyland F.; WATSON, Richard T., KAVAN, C. Bruce. Service quality: a measure of information systems effectiveness. **MIS Quarterly**, p.173-185. 1995.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline Franca de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais.** São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA JR., Ovídio Felipe Pereira da. **Fundamentos de sistemas de informação.** Itajaí: Delinea design soluções gráficas e digitais, 2007.

SOUSA, E. M. Aprisionamento tecnológico: novos desafios da gestão das estratégias organizacionais na era da informação. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 61-7, jan./mar. 2005.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação.** Rio de Janeiro: LTC, 1998.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial.** 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

TURBAN, E; MCLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão: transformando os negócios da economia digital**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

WAND, S. et al. Institutionalism: old and new. **Administrative Science Quarterly**, v. 41, 1996.

Revisado por

Célia Romano do Amaral Mariano
Biblioteconomista CRB1/1528

Apêndice 1

QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Prezado aluno,

Gostaria de alguns minutos do seu tempo para obter sua resposta às perguntas abaixo, sobre o desempenho das informações do sistema SAORI.

Estas perguntas visam coletar dados para uma pesquisa que tem por objetivo de avaliar a utilização do sistema de informações Saori e a satisfação dos usuários, na tentativa de suprir as informações para a gestão da organização.

As informações colhidas serão incluídas em uma análise estatística, e apenas estes dados, e o percentual de pessoas que responderam ao questionário serão divulgados. Portanto, o sigilo da sua resposta estará assegurado.

Obrigado pela colaboração.

IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DO PESQUISADO

Gênero: () Masc. () Fem.

Curso: () Administração () Direito

Idade: _____.

Residente em: _____.

Profissão: _____.

QUESTÕES REFERENTES À PESQUISA

1- Como você avalia de forma geral o sistema SAORI.

() ótimo () bom () regular () ruim () péssimo

2- Com qual frequência você acessa o sistema SAORI.

() diariamente

() semanalmente

() mensalmente

() apenas em época de lançamento de notas

() Nunca acessa.

3- O sistema SAORI atende suas necessidades de informação.

() Nada () um pouco () Moderadamente () Muito () MUITÍSSIMO

4- Esse sistema ajuda no seu controle acadêmico.

() Nada () um pouco () Moderadamente () Muito () MUITÍSSIMO

5- Em sua opinião, o SAORI deixa de fornecer alguma informação que seja fundamental para a condução do seu trabalho? () Sim () Não

Qual (is)?

6- O sistema fornece informações em excesso, isto é, desnecessárias? Qual (is)?

7-Entre todos os serviços disponibilizados no Saori, qual ou quais você mais utiliza (relacione pelo menos 3 serviços)?

8- Você baixa materiais de aula? () Sim () Não

CONT. NO VERSO.

CONT.

9- Como você classifica a qualidade do sistema de informação SAORI? Marque com X a(s) alternativa(s) condizente(s) à sua realidade.

	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Facilidade de Acesso					
Apresentação Visual					
Conteúdo					
Funcionalidade					
Identificação dos dados					
Dados relevantes					
Disponibilidade do sistema (estar no ar)					
Segurança do sistema (quanto a acessos indevidos)					

10- Como você classifica a qualidade das informações disponibilizadas pelo sistema SAORI? Marque com X a(s) alternativa(s) pertinente(s) à sua realidade.

	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Apresentação dos dados gerais					
Apresentação dos relatórios acadêmicos					
Exatidão/Confiabilidade					
Objetividade dos dados					
Importância/relevância					
Compreensibilidade					
Qualidade do conteúdo					
Facilidade na obtenção de arquivos					