



RELATÓRIO TÉCNICO



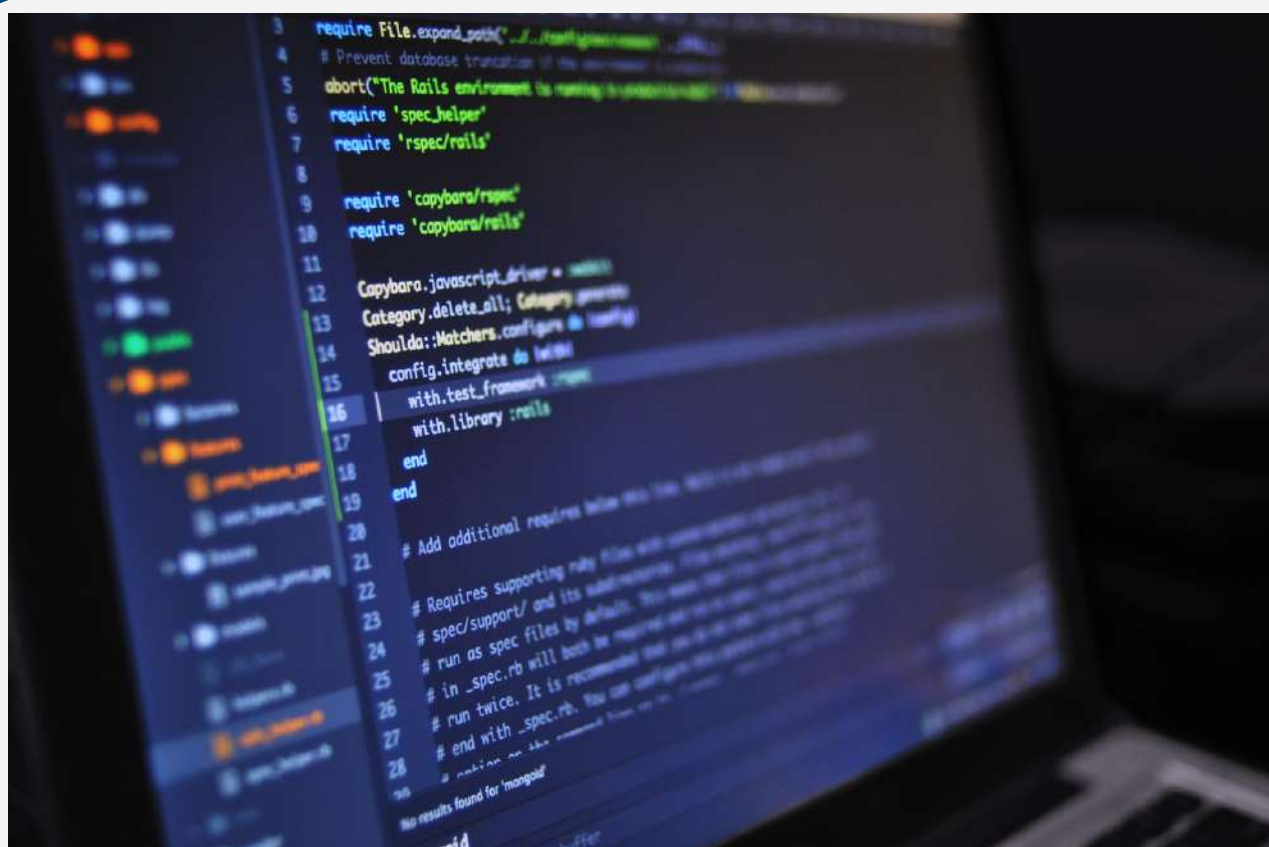
O OLHAR BIFRONTE DE UM SISTEMA DE GESTÃO ACADÊMICA: UMA AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA DE SUA OPERACIONALIZAÇÃO

2023/OUTUBRO

EMILENI TESSMER

O OLHAR BIFRONTE DE UM SISTEMA DE GESTÃO ACADÊMICA: UMA AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA DE SUA OPERACIONALIZAÇÃO

Relatório técnico apresentado pela mestranda Emileni Tessmer ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do docente Professor Dr. Elvis Silveira Martins, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



SUMÁRIO

Resumo

3

A Instituição

4

Contexto

5

Definição da situação problema

6

Objetivos

7

Metodologia

8

Definição de indicadores

9

Diagnóstico e análise

10

Plano de melhorias

20

Considerações Finais

18

Responsáveis pela proposta

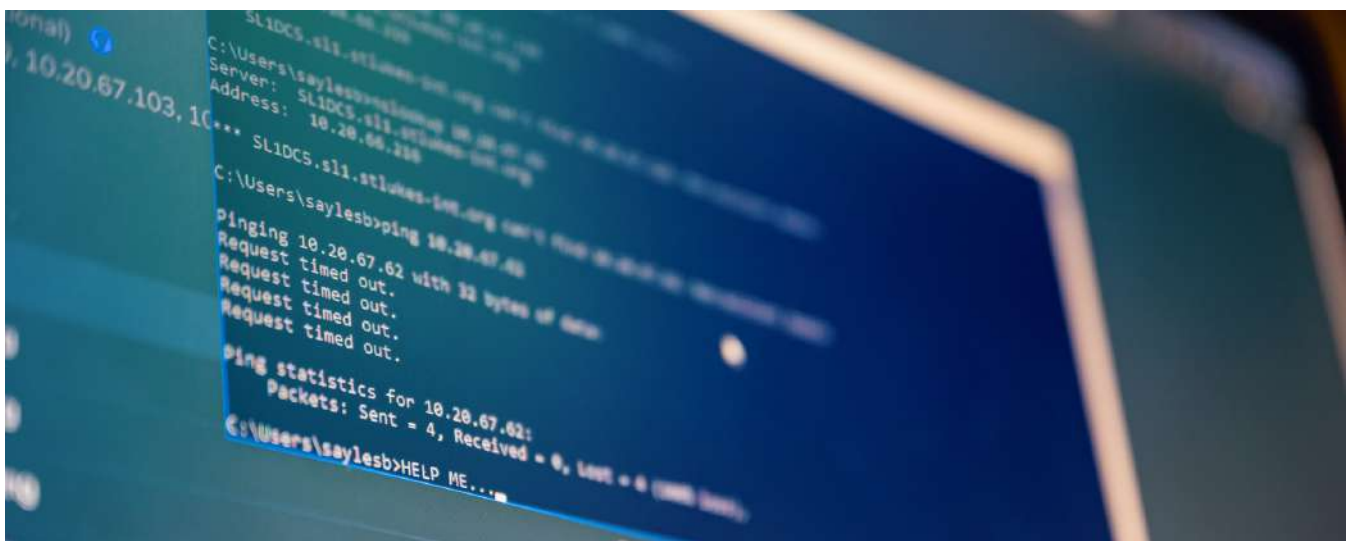
19

Referências

20

RESUMO

Este relatório apresenta os resultados de um estudo que avaliou o desempenho do sistema de gestão acadêmica da UFPEL em termos de apoio à tomada de decisões. A pesquisa foi exploratória e descritiva, usando análise qualitativa, coleta de dados por análise documental e entrevistas com gestores. Os resultados indicam que atualmente o sistema não atende plenamente as necessidades dos gestores no processo de tomada de decisões. O principal problema encontrado foi a falta de relatórios gerenciais. Também foi identificada a necessidade de melhorias na usabilidade e acessibilidade. O estudo recomenda ampliar a equipe de TI, nomear um responsável pelo alinhamento com o planejamento, melhorar usabilidade e acessibilidade, e criar um módulo para gestores com relatórios e indicadores gerenciais.



A INSTITUIÇÃO

Este trabalho foi desenvolvido na Universidade Federal de Pelotas, localizada na cidade de Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. Mais especificamente nas pró-reitorias acadêmicas e de assuntos estudantis.

PÚBLICO-ALVO

Gestores que atuam nas pró-reitorias acadêmicas (Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-graduação e Pró-Reitoria de Extensão e Cultura) e na Pró-reitoria de Assuntos Estudantis da UFPEL.

DEFINIÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

A definição das quatro pró-reitorias participantes do estudo considerou a atividade fim de cada unidade, três pró-reitorias acadêmicas e uma de assistência estudantil. A delimitação justifica-se na medida que são estas as unidades executoras e formuladoras de políticas institucionais de ensino, pesquisa, extensão e assuntos estudantis e, sendo assim, que dependem das informações acadêmicas para o seu pleno funcionamento e atendimento as questões legais impostas às IES.

CONTEXTO

A UFPEL é uma instituição pública de ensino superior destacada pelas contribuições nas áreas de ensino, pesquisa e extensão. Oferece uma ampla gama de cursos de graduação, proporcionando uma sólida formação acadêmica aos estudantes. Além disso, possui programas de pós-graduação que permitem aprofundar conhecimentos e realizar pesquisas avançadas. A universidade é reconhecida por sua produção de pesquisa de alta qualidade, tanto a nível nacional quanto internacional. A extensão também é uma dimensão importante, onde o conhecimento acadêmico é aplicado em situações do mundo real, beneficiando tanto os estudantes quanto a comunidade. A instituição também se destaca na assistência estudantil, com programas que visam garantir o acesso, a permanência e o sucesso dos estudantes, promovendo a inclusão e igualdade de oportunidades no ambiente universitário. Destaca-se que a Instituição passou por um processo de expansão após aderir ao Programa REUNI em 2008, o que levou à necessidade de revisar práticas e automatizar rotinas para atender o aumento das demandas acadêmicas e administrativas. A sistematização de informações tornou-se fundamental. No ambiente acadêmico, a gestão de informações desempenha um papel fundamental, pois registros organizados permitem o planejamento e a tomada de decisões, apoiando políticas institucionais e atendendo aos órgãos de controle. Portanto, avaliar o sistema de informação é fundamental para garantir o aperfeiçoamento constante do sistema e o melhor uso dos recursos tecnológicos existentes.

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

No contexto das Instituições de Ensino Superior, os sistemas de informação desempenham um papel crucial na gestão eficaz. Eles coletam, armazenam, processam e gerenciam informações, facilitando a tomada de decisões, melhorando a eficiência dos processos administrativos e acadêmicos, reduzindo erros e aumentando a transparência. Em instituições públicas, a gestão eficiente das informações é essencial para o planejamento, organização, controle, avaliação e prestação de contas. Avaliar sistemas de informação torna-se fundamental para garantir o alinhamento com os objetivos estratégicos da organização. Este estudo se concentra na avaliação do sistema de gestão acadêmica da UFPEL, questionando se este sistema atende as necessidades informacionais dos gestores para a tomada de decisão. A pesquisa visa identificar melhorias aplicáveis ao sistema, com o objetivo de otimizar o fornecimento de informações gerenciais aos gestores.



OBJETIVOS



Objetivo geral

Avaliar o desempenho do sistema de gestão acadêmica utilizado pela UFPEL em termos de apoio à tomada de decisões.

Objetivos específicos

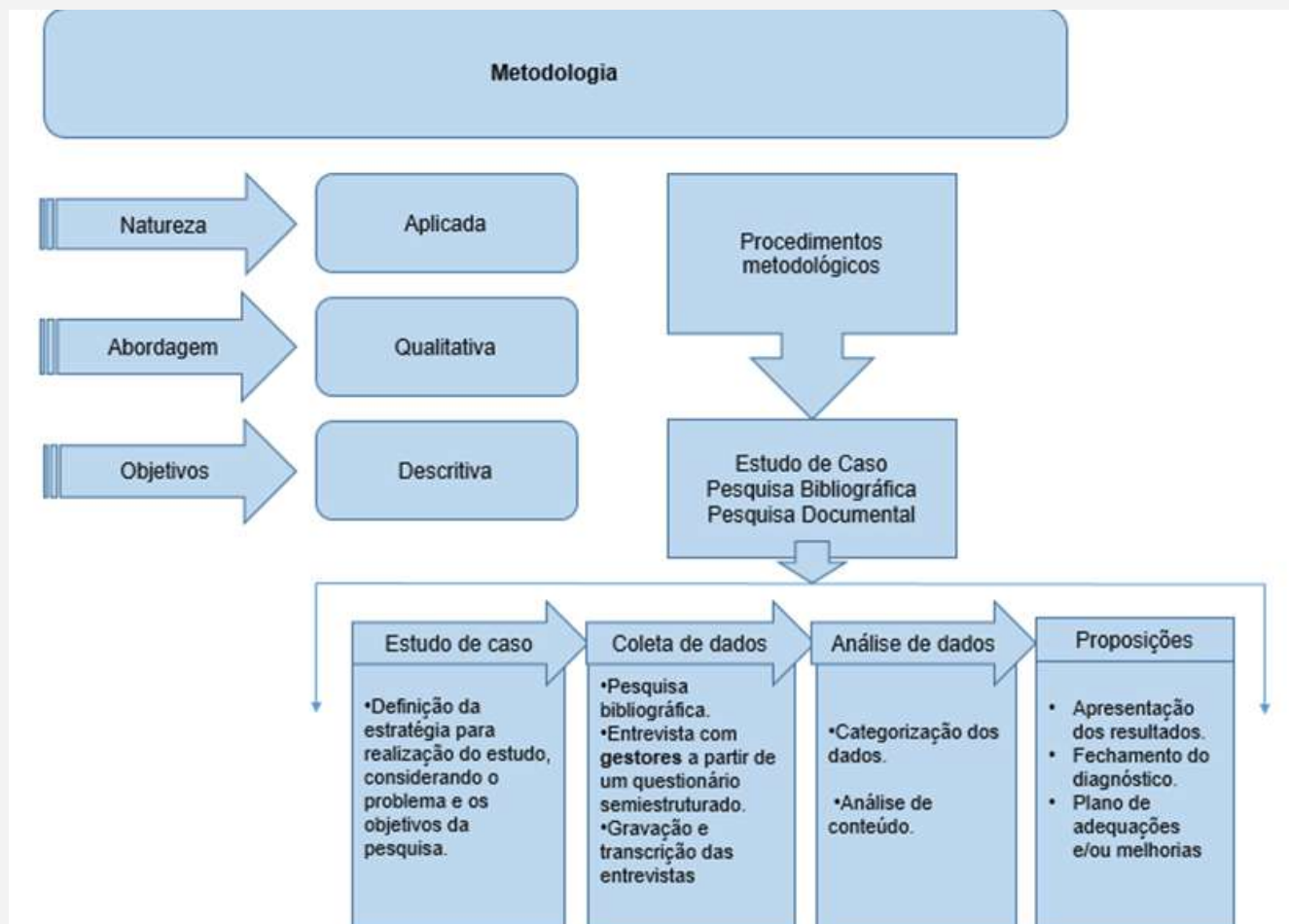
- a) Analisar se o sistema de gestão acadêmica da UFPEL está alinhado com o planejamento institucional e contribui para a definição de metas e a avaliação do desempenho institucional;
- b) Verificar a capacidade do sistema de gestão acadêmica da UFPEL em relação à disponibilização de informações para apoiar a tomada de decisão dos gestores responsáveis pelas pró-reitorias acadêmicas e de assuntos estudantis;
- c) Analisar a qualidade do sistema a partir da percepção dos gestores das pró-reitorias acadêmicas e de assistência estudantil;
- d) Verificar se o sistema disponibiliza as informações necessárias para atender aos órgãos de controle, especialmente em relação aos indicadores definidos para as áreas em estudo (acadêmica e assistência estudantil);
- e) Identificar potencialidades e fragilidades no sistema a fim de contribuir para o aperfeiçoamento de suas funções como ferramenta de gestão.

METODOLOGIA

O estudo teve início com uma revisão teórica cujo objetivo era identificar as características de um sistema de informação, destacando os aspectos que o tornam uma ferramenta de gestão indispensável na administração pública. Dessa forma, foi realizado um diagnóstico para compreender o problema de pesquisa. Com base na análise documental e na avaliação dos dados coletados nas entrevistas, utilizando o método de análise de conteúdo (BARDIN, 2011), foram identificadas fragilidades e oportunidades de melhorias aplicáveis ao contexto organizacional da UFPEL, as quais contribuíram de forma significativa para a elaboração da proposta de intervenção apresentada.

DESIGN DA METODOLOGIA

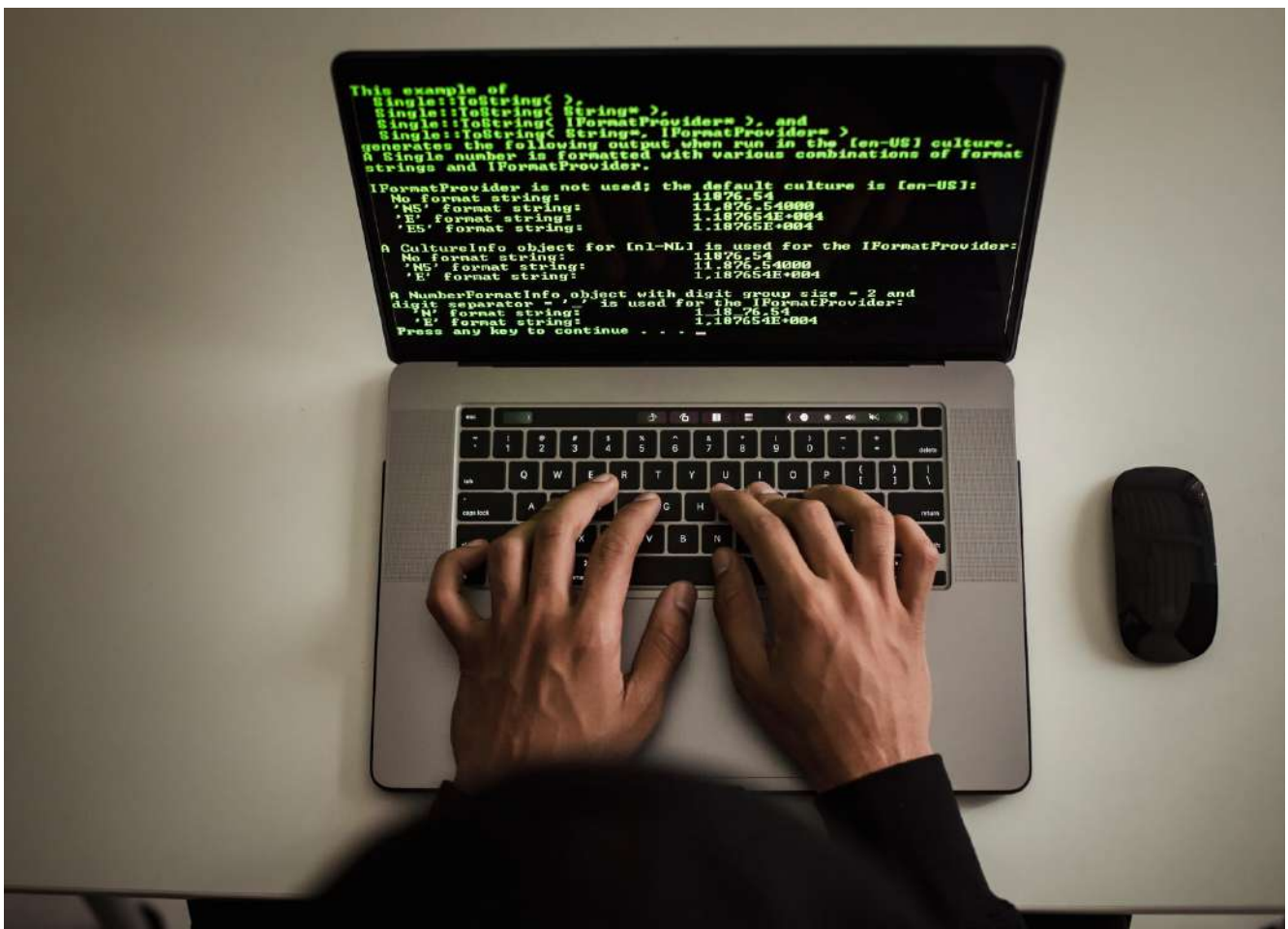
FIGURA 1 - DESIGN DA METODOLOGIA



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

O instrumento utilizado possibilitou a avaliação do desempenho do sistema de gestão acadêmica da UFPEL em termos de apoio aos gestores envolvidos com ensino, pesquisa, extensão e assistência estudantil, bem como o entendimento das necessidades desses gestores na definição dos requisitos necessários para que o sistema atual possa atender às demandas de informações para a tomada de decisão. Em seguida, apresentam-se os resultados para cada indicador proposto.



Alinhamento estratégico



O desempenho de um sistema de informação é avaliado com base em seu alinhamento com as necessidades organizacionais em níveis operacionais, táticos e estratégicos. No entanto, a análise revelou que atualmente não existe uma preocupação institucional em alinhar o desenvolvimento do sistema com o planejamento institucional. O sistema atualmente se concentra em atender necessidades operacionais das pró-reitorias e, por essa razão, não contribuiu como poderia para o planejamento e medição de desempenho institucional, contrariando as recomendações de autores como Malanovicz (2018) e Serafim et al.(2021).

Relevância para a tomada de decisão



O desempenho de um sistema de informação está ligado à sua relevância na tomada de decisões. Atualmente, o sistema não contribui de maneira eficaz para a tomada de decisão dos gestores devido à falta de relatórios gerenciais. É urgente implementar melhorias para que a informação cumpra seu papel como recurso essencial na tomada de decisões, conforme recomendado por Guimarães e Évora(2004). Tais melhorias poderiam levar a benefícios como dados organizados, decisões mais rápidas e precisas, comunicação eficaz entre os setores e acesso a informações confiáveis (Araujo e Filho, 2017). O sistema precisa evoluir de uma orientação operacional para uma orientação voltada à tomada de decisões(Cruz, 2014).

Qualidade do Software



Na avaliação da qualidade do software, foi observado que a organização dos módulos e a apresentação das informações dificultam a usabilidade do sistema, dificultando a memorização, minimizando erros e dificultando a aquisição de conhecimento. Melhorias na usabilidade e qualidade do software podem ser alcançadas por meio de avaliações detalhadas da interface com foco nas necessidades e experiências dos usuários, incluindo testes de usabilidade para ajustar o design e a organização do sistema. O sistema necessita de melhorias na interface para garantir eficiência, acessibilidade e responsividade. Em relação à funcionalidade, o sistema atende às necessidades operacionais das unidades estudadas, mas apresenta pendências também neste nível. No entanto, é positivo notar que os gestores têm a intenção de usar o sistema, confiam nele e veem seu potencial no contexto acadêmico.

Infraestrutura de TI e suporte técnico



O desempenho de um sistema de informação é influenciado pela qualidade da infraestrutura de TI e pelo suporte técnico oferecido aos usuários. Investimentos adequados na infraestrutura de TI melhoram a confiabilidade e o desempenho dos serviços. No entanto, as evidências encontradas indicam uma carência na equipe técnica da instituição em relação ao número de servidores, em contraste com recomendações de estudos sobre o tema.

O suporte técnico desempenha um papel crucial na identificação de tendências e problemas recorrentes, contribuindo para tornar o sistema mais rápido e eficiente. Além disso, fornece feedback importante para melhorias no sistema com base nas interações com os usuários. Os resultados indicam a necessidade de melhoria no suporte oferecido, especialmente em relação ao atendimento às demandas de implantação de novas funcionalidades e resolução de problemas.

Atendimento aos órgãos de controle



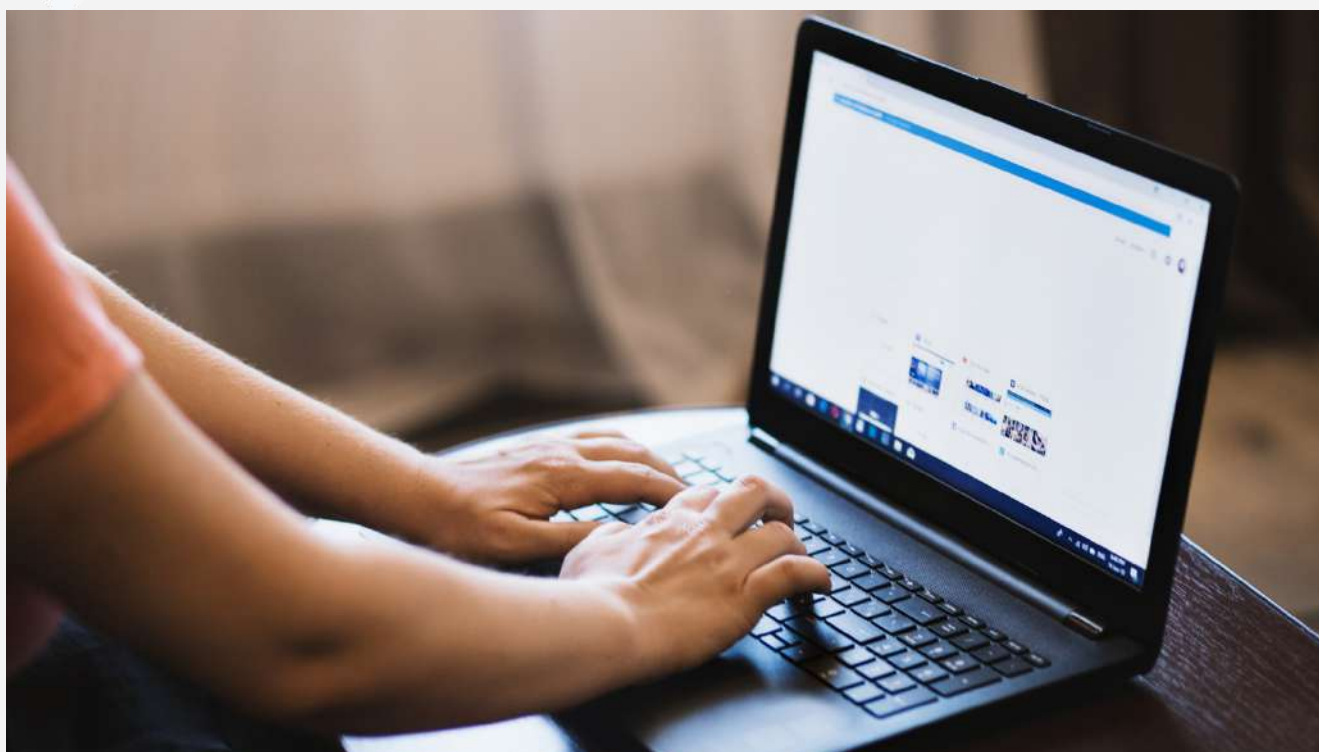
O sistema de informação precisa atender as demandas legais às quais a instituição está submetida. Atualmente, os gestores dependem de planilhas manuais para acessar informações gerenciais, usadas na tomada de decisões e para atendimento aos órgãos de controle. Essa dependência gera apreensão com relação à imprecisão das informações, devido à constante atualização de dados e à possibilidade de interpretações equivocadas na elaboração das planilhas. A ausência de relatórios para atender às demandas dos órgãos de controle e ouvidoria resulta na personalização dessas demandas, e servidores com mais experiência no uso de planilhas, gerando insatisfação devido à pressão exercida sobre os servidores envolvidos.



PLANO DE MELHORIAS

A partir da análise dos dados coletados, evidencia-se que, atualmente, o desenvolvimento do sistema está direcionado principalmente para o atendimento de questões operacionais. Muitas das ações realizadas são de natureza reativa e visam atender demandas emergenciais que são definidas como prioritárias pelas unidades acadêmicas e/ou administrativas, bem como pela administração central. Nesse contexto, o objetivo deste trabalho, por meio de seus resultados, é apresentar um plano de melhorias que pode orientar o sistema para a gestão, alinhado-o ao planejamento institucional e com capacidade de subsidiar os gestores no processo de tomada de decisão. Com base nas informações coletadas e analisadas, e com o intuito de contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados pela UFPEL à sociedade, o plano de melhorias contempla:

- a definição de um responsável pela articulação entre o desenvolvimento do sistema e o planejamento institucional.
- o atendimento ao PDTIC no que diz respeito à ampliação da equipe de TI, em especial no que se refere à contratação de um profissional em design.
- a apresentação das informações de forma mais atrativa, por meio de consultas, relatórios e/ou planilhas e, ainda , com possibilidade de apresentação gráfica.
- a realização de um estudo dos indicadores institucionais de planejamento da UFPEL para avaliação das necessidades de atualização e cadastro de informações para composição do banco de dados.
- a criação de um módulo no sistema acadêmico voltado ao gestor, com a disponibilização de relatórios gerenciais apresentados em formatos diversos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório é o produto técnico resultante da pesquisa intitulada "O olhar bifronte de um sistema de gestão acadêmica: uma avaliação estratégica de sua operacionalização", pesquisa teve como objetivo geral avaliar o desempenho do sistema de gestão acadêmica utilizado pela UFPEL em termos de apoio à tomada de decisões. A análise dos resultados evidencia que o objetivo geral deste estudo foi alcançado. O desempenho do sistema foi avaliado com base em indicadores propostos, resultando na constatação de que o sistema atualmente não atende plenamente às necessidades informacionais dos gestores para a tomada de decisão. Há uma necessidade de aperfeiçoamento dos módulos existentes, bem como a criação de novos módulos para atender às necessidades dos gestores. Esse aprimoramento é fundamental para que o sistema funcione efetivamente como uma ferramenta de gestão importante na tomada de decisões, fornecendo informações sistematizadas para o planejamento, organização, controle e avaliação das políticas institucionais. O plano de melhorias apresentado prevê um conjunto de ações que, se implementadas, contribuirão para o aperfeiçoamento do sistema, ampliando seu potencial como instrumento de gestão. Como trabalhos futuros, sugere-se a realização de uma avaliação da qualidade de software com base no feedback dos discentes, docentes e técnicos administrativos. A expectativa, ao término deste estudo, é que os gestores da UFPEL, com o aprimoramento do sistema, possam contar com uma ferramenta de gestão que garanta maior autonomia no acesso a informações gerenciais, proporcionando assim maior agilidade e segurança nos processos de tomada de decisão.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

Discente: Emileni Tessmer / emileni.ufpel@gmail.com

Orientador: Prof. Dr. Elvis Silveira Martins / elvis.professor@gmail.com

Universidade Federal de Pelotas

30 de outubro de 2023.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luciane O.; FILHO, Edelvino R. Os Sistemas de Informação como Suporte a Tomada de Decisão Estratégica. **Revista Competitividade e Sustentabilidade**, v. 4, n. 2, p. 66–75, 2017. DOI: 10.48075/comsus.v4i2.18128. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/comsus/article/view/18128> Acesso em: 21 jan. 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologia da Informação e Empresas** do Século XXI. 2. Ed. 6. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.

ÇELIK, Kamil; AYAZ, Ahmet. Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system. **Education and Information Technologies**. 2021. DOI: 27. 10.1007/s10639-021-10798-4. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-021-10798-4> Acesso em: 08 ago.2023.

FURTADO, Alessandra Cristina. Os Arquivos Escolares e sua Documentação: possibilidades e limites para a pesquisa em História da Educação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 2, n. 2, p. 145–159, 2011. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v2i2p145-159. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42357>. Acesso em: 15 jan. 2022.

MALANOVICZ Aline V. Compartilhamento de sentido ao traduzir objetivos da organização em Sistemas de Informação. **Revista Reuna**, v. 23, n. 4, p. 83–106, 2018. Disponível em: <https://revistas.una.br/reuna/article/view/1064> Acesso em: 21 jan. 2023.

OLIVEIRA, Selma Maria C. **Informação a serviço da escola**: o sistema estadual de registro escolar (SERE) do Paraná. 2013. 137f. Dissertação (Mestrado em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013. Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/fevereiro2016/biologia_d_issertacoes/dissertacao_selma_maria_costa_oliveira.pdf Acesso em: 02 jan. 2023.

SIMON, Matheus Raffael. Análise sobre a usabilidade para desenvolvimento de interfaces computacionais. **Revista FT**. Disponível em: DOI: 10.5281/zenodo.7635648 Acesso em 25 jul. 2023

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS-UFPEL. **Plano de Trabalho do PDTIC (2023-2027)**. Disponível em: <https://institucional.ufpel.edu.br/unidades> Acesso em: 23 abr. 2023.