

**INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA**

**CÂMPUS FLORIANÓPOLIS
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE DASS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO**

GUILHERME BASTOS MACHADO

**A UTILIZAÇÃO DA TI NA
GESTÃO ESCOLAR: UM
ESTUDO DE CASO EM
INSTITUIÇÕES DE ENSINO
PRIVADAS.**

**Florianópolis - SC
2019**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor

Machado, Guilherme Bastos
A UTILIZAÇÃO DA TI NA GESTÃO ESCOLAR: UM ESTUDO DE
CASO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO PRIVADAS. / Guilherme Bastos
Machado ; orientação de Júlio Cesar Da Costa Ribas.
- Florianópolis, SC, 2019.
55 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) - Instituto Federal
de Santa Catarina, Câmpus Florianópolis. CST
em Gestão da Tecnologia da Informação. Departamento
Acadêmico de Saúde e Serviços.
Inclui Referências.

1. Gestão Escolar. 2. Tecnologia da Informação.
3. Sistemas de Gestão Escolar. I. Da Costa Ribas, Júlio
Cesar . II. Instituto Federal de Santa Catarina. Departamento
Acadêmico de Saúde e Serviços. III. Título.

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
SANTA CATARINA**

DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE SAÚDE E SERVIÇOS

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

GUILHERME BASTOS MACHADO

**A UTILIZAÇÃO DA TI NA GESTÃO ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO
EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO PRIVADAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina como parte dos requisitos para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação.

Professor Orientador:

Prof. Júlio Cesar da Costa Ribas


FLORIANÓPOLIS - SC
Outubro/2019

**A UTILIZAÇÃO DA TI NA GESTÃO ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO
EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO PRIVADAS**

GUILHERME BASTOS MACHADO

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do Título de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Florianópolis-SC, 07 de Novembro de 2019.



Prof. Felipe Cantório Soares, MSc.
Coordenador do CST em Gestão da Tecnologia da Informação
Instituto Federal de Santa Catarina

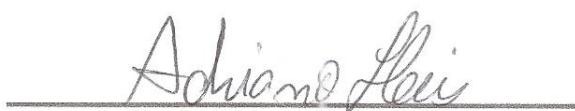
Banca Examinadora:



Prof. Julio Cesar da Costa Ribas, Dr.
Orientador
Instituto Federal de Santa Catarina



Prof. Felipe Cantório Soares, MSc.
Instituto Federal de Santa Catarina



Prof. Adriano Heis, MSc.
Instituto Federal de Santa Catarina

Dedico este trabalho a minha família e esposa por todo carinho e paciência durante esta jornada.

AGRADECIMENTOS

Na vida geralmente focamos no fim, na conquista, na concretização de um sonho, mas dificilmente nos lembramos dos caminhos que trilhamos até chegar no ápice. Sem dúvida, os obstáculos ultrapassados e a persistência são os grandes responsáveis pelo amadurecimento de uma vida e das conquistas alcançadas.

Quero em especial agradecer ao meu pai, Nascione Amaro Machado e minha mãe, Maria Goretti Bastos pelo exemplo de amor e paciência, onde em todos os momentos buscaram sempre me apoiar, fazendo o possível e o impossível para que eu pudesse conquistar um futuro digno e honrado.

Preciso agradecer em especial a minha amada esposa Luanna, que esteve ao meu lado em todos os momentos, me incentivando e me fazendo lembrar das grandes consequências que se veem ao concluir uma graduação de nível superior.

Agradeço a minha irmã Manuella Bastos Machado, por me encorajar e sempre torcer pelo meu sucesso.

Ao meu orientador Dr. Prof. Júlio César da Costa Ribas, que dispendeu horas valiosas para me auxiliar a desenvolver e concluir este trabalho, assim como sua enorme paciência.

Por fim, agradeço ao Instituto Federal de Santa Catarina, por ter proporcionado experiências acadêmicas e profissionais valiosas auxiliando o desenvolvimento de minha vida acadêmica e profissional.

“O homem não é nada além daquilo que a educação faz dele”

(Immanuel Kant)

RESUMO

A Tecnologia da Informação está presente em nossas vidas nas mais diversas áreas. Pode-se observar um avanço da presença da tecnologia na participação da gestão como um todo. A TI está presente em diversas instituições de ensino. Por esta razão, o presente trabalho tem como objetivo fazer um estudo de caso a respeito da utilização da TI no âmbito da gestão escolar. Para alcançar tal objetivo, foi realizado um estudo teórico para a elaboração de um roteiro de entrevista, que possui como objetivo analisar a utilização do software *Academic One* nas instituições de ensino. Percebe-se que o sistema em si serve sim de auxílio nos processos básicos e gerências e que promove bons resultados, porém, é nítido que funções abstratas e dados não concretos não são abordados nesta. Conclui-se, portanto, que o sistema *Academic One* auxilia as instituições de ensino em seus processos básicos e gerenciais, provendo maior agilidade, organização e fluidez em seus processos. Em contra partida, ele não aborda aspectos importantes da parte pedagógica, ficando com um grande déficit em uma das áreas mais importantes da gestão educacional.

Palavras-chave: Gestão Escolar. Academic One. Tecnologia da Informação. Sistemas de Gestão Escolar.

ABSTRACT

We understand that Information Technology is present in our lives in the most diverse areas. We can see an advance in the presence of technology in the participation of management as a whole. Today, IT is present in several educational institutions. For this reason, the present work aims to make a case study about the use of IT in school management. To achieve this goal, a theoretical study was carried out to develop an interview script, which aims to analyze the use of Academic One software in educational institutions. It is noticed that the system itself serves as an aid in basic processes and managements and promotes good results, however, it is clear that abstract functions and non-concrete data are not addressed in this. It is concluded, therefore, that the Academic One system does assist the educational institutions in their basic and managerial processes, providing greater agility, organization and fluidity in their processes. As a result, he does not address important aspects of the pedagogical part, leaving a large deficit in one of the most important areas of educational management.

Key-words: School management. Academic One. Information Technology. School Management Systems.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Tela Inicial Edusoft	24
FIGURA 2 - Tela de cadastro Pessoa Física	25
FIGURA 3 - Módulos SIGAA	26
FIGURA 4 - Portais SIGAA	26
FIGURA 5 - Tela inicial Portal do Discente	27
FIGURA 6 - Tela inicial Acadêmico.....	29
FIGURA 7 - Tela inicial – Sala de Aula.....	31
FIGURA 8 – Configuração Campanha	32
FIGURA 9 – Tela de contrato.....	33
FIGURA 10 – Relatório.....	34
FIGURA 11 – Etapas da Pesquisa	38
FIGURA 12 - Escolaridade.....	40
FIGURA 13 - Tempo de Empresa.....	40
FIGURA 14 – Faixa Etária	41

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Justificativa.....	14
1.2	Definição do Problema.....	15
1.3	Objetivos.....	16
1.3.1	Objetivo Geral.....	16
1.3.2	Objetivos Especificos.....	16
1.4	Estrutura do Trabalho.....	16
2	A TI NA GESTÃO ESCOLAR	18
2.1	Gestão Escolar.....	18
2.2	Sistemas de Informação.....	19
2.3	Sistemas de Gestão.....	21
2.4	Sistemas de Gestão Escolar.....	22
2.4.1	Edusoft.....	23
2.4.2	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas.....	25
2.4.3	Academic One.....	27
2.4.3.1	Acadêmico.....	28
2.4.3.2	Sala de Aula.....	30
2.4.3.3	Matrícula.....	31
2.4.3.4	Financeiro.....	32
2.4.3.5	Relatórios.....	34
2.5	Definição de Parâmetros para coleta e análise de dados.....	34
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	36
3.1	Caracterização da Pesquisa.....	36
3.2	Local, Delimitação e População da pesquisa.....	37
3.3	Etapas de Pesquisa.....	37
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	39
4.1	Apresentação dos dados.....	39
4.1.1	Perfil dos Respondentes.....	39
4.1.2	Utilização de Sistema: Categoria Operacional.....	41
4.1.3	Utilização do sistema: Categoria Pedagógico.....	42
4.1.4	Utilização do Sistema: Categoria Gestão.....	44
4.2	Análise dos dados.....	45
4.2.1	Perfil dos Respondentes.....	46
4.2.2	Categoria Operacional.....	47
4.2.3	Categoria Pedagógica.....	47
4.2.4	Categoria Gestão.....	48
5	CONCLUSÃO	49
5.1	Em Relação ao Objetivo Geral.....	49
5.2	Em Relação aos objetivos específicos.....	49
5.3	Trabalhos Futuros	50
	REFERÊNCIAS	51
	APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista	53

1. INTRODUÇÃO

Desde os tempos mais remotos, até os dias de hoje, ele sempre foi compartilhado como uma necessidade básica. Com o passar das eras ficou mais e mais evidente a importância de se adquirir um bom conhecimento sobre um determinado assunto, porém não é uma tarefa fácil adquiri-lo. O conhecimento é a consciência e a compreensão de um conjunto de informações e o modo como essas informações podem ser úteis para apoiar uma tarefa específica ou para chegar a uma decisão e por esta razão o indivíduo precisa ter uma racionalização das informações que chegam a ele. (STAIR; REYNOLDS, 2011).

Sabendo disso, fomos levados a buscar métodos e maneiras para que essas informações pudessem se tornar conhecimento para nós como indivíduos e para o todo. A necessidade de se compartilhar esse conhecimento se tornou clara. Todavia não podemos esquecer que para formar este conhecimento, precisamos de um conjunto de informações e esta pode ser definida como:

Informação é um conjunto de fatos organizados de maneira que possuem valor adicional, além do valor dos fatos individuais” (STAIR; REYNOLDS, 2011)

Todo esse aglomerado de informação, se não for bem gerenciado, pode causar transtornos e problemas. Por esta razão Sistemas de Informação (SI) foram criados e desenvolvidos para facilitar nossa vida. Um sistema de informação é um conjunto de elementos ou componentes interrelacionados que coleta (entrada), manipula (processos), armazena e dissemina dados (saída) e informações, e fornece uma reação corretiva (mecanismo de realimentação) para alcançar um objetivo. (STAIR; REYNOLDS, 2011).

Fazendo o uso desses sistemas, hoje as instituições de ensino vem se destacando na utilização de ferramentas para a melhoria de sua gestão e o auxílio que ela pode nos conceder, conforme citado por Keneth;

Os sistemas de informação automatizam muitas etapas que antes eram executadas manualmente...entretanto a tecnologia da informação pode fazer muito mais (LAUDON; LAUDON, 2011)

Muitos gestores perceberam esta utilidade dos sistemas de informação e com seus conhecimentos podem auxiliar e muito o andar de uma Instituição. Essa gestão educacional vem se consolidado no mundo do ensino, transformando gestores e trazendo uma nova cara a administração dessas instituições. Assim como citado por Heloísa, a gestão educacional vem-se constituindo, cada vez mais, em um conceito presente nas instituições de ensino (LÜCK, 2006, p. 33). Ela possui o objetivo de garantir o avanço socioeducacional, promover o aprendizado dos estudantes de forma mais eficaz e auxiliar

nos processos envolvidos. Este conceito tem grande influência nos dias de hoje, pois “[...] foi reconhecido como base fundamental para a organização significativa e estabelecimento de unidade dos processos educacionais e mobilização das pessoas voltadas para o desenvolvimento e melhoria da qualidade do ensino que oferecem.” (LÜCK, 2006, p. 33).

A criação dos computadores, no século XX, e o avanço acelerado das tecnologia fez com que inicia-se uma nova era. Processos que demoravam horas, agora podem ser feitos em poucos minutos, segundos, até mesmo milésimos de segundo dependendo da atividade. O progresso não parou, os horizontes foram expandidos e a tecnologia começou a ganhar espaço em todos os lugares e em todas as áreas, inclusive em grandes negócios. A internet foi à maior aliada para todo este crescimento, inclusive na disseminação da informação entre o mundo. Como a expansão da propagação do conhecimento estava acelerada, a internet foi um recurso muito bem explorado e utilizado por todos. Albertin comenta, “Com a evolução e o uso cada vez mais intenso de TI, facilitado pela redução de seu custo, maior disponibilização e popularização, iniciou-se a oferta de grandes promessas de impactos organizacionais causados pela tecnologia. (ALBERTIN, 2003, p 28.)”.

Por esta razão, é difícil não estar envolvido com a tecnologia. Principalmente no que se dizem respeito aos negócios, as análises de dados e as tomadas de decisões. O sistema educacional não é diferente. A utilização da tecnologia na gestão escolar tem sido de grande auxílio para pequenas e grandes instituições de ensino, “[...] o aumento da produtividade obtido por exemplo pela automação localizada de processos; a melhoria da qualidade obtida pela utilização de tecnologia nos próprios produtos e serviços ou mesmo nos processos para garantir a sua efetividade; [...] (ALBERTIN, 2003, p 40.)”.

Sistemas inteligentes ajudam os gestores a tomarem decisões, analisarem os dados e verificarem como ajudar os acadêmicos a ter um melhor proveito no ensino.

Sabemos que a base de uma sociedade bem estruturada começa na educação. Os jovens de hoje serão os futuros governantes, empresários, doutores, aqueles que poderão fazer a diferença no futuro. A gestão em si, conforme estudamos durante o curso, auxilia na tomada de decisões importantes, que têm influência direto no produto final, do qual ela está sendo aplicada. Neste caso, o fim é a educação de nossos jovens. Ao conseguirmos juntar, analisar e diagnosticar dados referentes ao progresso da educação dos estudantes,

atitudes podem ser tomadas para que a sociedade em si, seja beneficiada com a melhora na educação como um todo.

A tecnologia é uma grande aliada ao servir de suporte para essas grandes decisões. Sistemas dos mais complexos, aos mais simples, podem auxiliar os gestores na gravação de dados, para posterior processamento e por fim uma análise do contexto em que estes dados foram expostos. Por exemplo: Pode haver um sistema, onde é permitido registrar a presença de todos os alunos. Com esses dados, é possível gerar um relatório para se analisar quais os dias, idade, série dos acadêmicos faltantes e com base nisso, começar a traçar um plano para combater este problema, tomando ações necessárias.

Um dos objetivos encontrados no Projeto Pedagógico do Curso Superior de Gestão da Tecnologia da Informação é: "A formação de recursos humanos para o gerenciamento das tecnologias da informação, com vistas a atender as necessidades da sociedade;" (PPC, IFSC, 2015).

Deste modo, a presente pesquisa procura contribuir com a relação entre o uso de sistemas de gestão e a própria gestão escolar, analisando a utilidade e as facilidades oferecidas por esses sistemas. Fortalecendo também, a intenção do curso e da instituição em unir a tecnologia em prol da sociedade. Fazendo com que os assuntos abordados em sala, o conhecimento adquirido, possa ser exposto e abordado em qualquer âmbito.

1.1 Justificativa

Sabe-se que a base de uma sociedade bem estruturada começa na educação. Os jovens de hoje serão os futuros governantes, empresários, doutores, aqueles que poderão fazer a diferença no futuro. A gestão em si, conforme estudamos durante o curso, auxilia na tomada de decisões importantes, que tem influência direto no produto final, do qual ela está sendo aplicada. Neste caso, o fim é a educação de nossos jovens. Ao conseguirmos juntar, analisar e diagnosticar dados referentes ao progresso da educação dos estudantes, atitudes podem ser tomadas para que a sociedade em si, seja beneficiada com a melhora na educação como um todo.

A tecnologia é uma grande aliada ao servir de suporte para essas grandes decisões. Sistemas dos mais complexos, aos mais simples, podem auxiliar os gestores na gravação de dados, para posterior processamento e por fim uma análise do contexto em que estes dados foram expostos. Por exemplo: Pode haver um sistema, onde é permitido registrar a presença

de todos os alunos. Com esses dados, é possível gerar um relatório para se analisar quais os dias, idade, série dos acadêmicos faltantes e com base nisso, começar a traçar um plano para combater este problema, tomando ações necessárias.

Um dos objetivos encontrados no Projeto Pedagógico do Curso Superior de Gestão da Tecnologia da Informação é: "A formação de recursos humanos para o gerenciamento das tecnologias da informação, com vistas a atender as necessidades da sociedade;" (PPC, IFSC, 2015). Deste modo, a presente pesquisa procura contribuir com a relação entre o uso de sistemas de gestão e a própria gestão escolar, analisando a utilidade e as facilidades oferecidas por esses sistemas. Fortalecendo também, a intenção do curso e da instituição em unir a tecnologia em prol da sociedade. Fazendo com que os assuntos abordados em sala, o conhecimento adquirido, possa ser exposto e abordado em qualquer âmbito.

1.2 Definição do Problema

O dicionário Houaiss (2009 p. 800), traz o seguinte significado a palavra "gestão": é o "ato ou efeito de gerir [...] administração, gerência, mandato político. Período de administração em uma sociedade, na qual alguém desempenha a gerência por delegação de outros sócios". Entretanto, a Gestão Escolar possui suas peculiaridades, [...] a Gestão Escolar não possui uma definição para eficiência e eficácia. [...] Já na instituição de ensino, a Gestão Escolar é um meio, e não um fim em si mesma, pois o objetivo é o aprendizado, ou seja, o aluno pode ter adquirido conhecimento ou não, mesmo tendo cumprido toda a etapa do processo." (MUNHOZ e SANTOS, 2014, p. 14).

Por esta razão, a tecnologia tem sido uma grande aliada para as instituições de ensino, pois auxiliam e aperfeiçoam muitos processos, como:

[...] Diminuem a circulação de papéis, formulários, ofícios, tão comuns [...] e convertem todas as informações em arquivos digitais que vão sendo catalogados, organizados em pastas eletrônicas por assuntos, assim como fazemos na secretaria, só que ficam armazenados num computador principal, chamado servidor. (MORAN, 2003, p.2)

Considerando a necessidade e importância da Gestão escolar o presente trabalho busca responder à seguinte pergunta de pesquisa: De que forma, a tecnologia da informação contribui para a gestão escolar de Instituições de Ensino?

1.3 Objetivos

Para o desenvolvimento deste trabalho foram definidos os seguintes objetivos: geral e específicos.

1.3.1 Objetivo Geral

Investigar a utilização da tecnologia da informação no contexto da gestão escolar em instituições de ensino privadas.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Conhecer as bases conceituais referentes à gestão escolar e a tecnologia da informação utilizada no ambiente escolar;
- Definir parâmetros de análise em relação à tecnologia aplicada à gestão escolar utilizadas;
- Diagnosticar o uso do sistema Academic One na gestão escolar;
- Analisar a utilização do sistema Academic One no contexto da gestão escolar;

1.4 Estrutura do Trabalho

Este trabalho está dividido em cinco capítulos, que são: Introdução, A TI na Gestão Escolar, Procedimentos Metodológicos, Apresentação e análise dos dados e Conclusão. Será feita a explicação de cada capítulo na ordem apresentada a cima e por consequência mostrada neste trabalho.

O primeiro capítulo presente no trabalho é a introdução. Este é estruturado para apresentar ao leitor a ideia central do trabalho, tendo um breve resumo. Com a justificativa e a definição do problema, é possível adquirir uma noção sobre qual linha o trabalho seguirá, assim como a definição dos objetivos pode dar corpo e alinhar as expectativas fazendo com que o leitor saiba sobre o que este trabalho se trata.

Em seguida temos o capítulo denominado A TI na Gestão Escolar, responsável por demonstrar todo o estudo efetuado a respeito dos temas centrais, abordando os principais conceitos para o entendimento geral do problema. Por meio destes conhecimentos abordados e explicados, é possível adquirir a bagagem necessária para a compreensão do andamento do trabalho, assim como um maior entendimento sobre o assunto.

O capítulo Procedimentos metodológicos explica quais os passos tomados para o andamento da pesquisa. O que foi feito desde a concepção da ideia, estudo dos assuntos até a coleta e análise dos dados.

Como o próprio nome sugere, o capítulo Apresentação e Análise de dados, apresenta ao leitor toda a informação adquirida pelo instrumento de pesquisa. Além disso, é apresentado a análise feita através dos dados coletados.

Por fim, temos a Conclusão do trabalho, onde inclui a visão final, os trabalhos futuros e a conquista ou não dos objetivos.

2. A TI NA GESTÃO ESCOLAR

2.1. Gestão Escolar

O ato de administrar pode ser feito em qualquer situação e para qualquer organização. A aplicação desta técnica colabora com uma melhor satisfação, e por consequência, melhores resultados. Segundo Russo:

A administração é uma técnica, isto é, constitui um conjunto de princípios e métodos cuja aplicação, nas condições práticas, assegura os melhores resultados ou a superação dos problemas e entraves à sua obtenção; é universal, já que se aplica a qualquer tipo de organização, a qualquer situação e contexto. (RUSSO, 2004).

Por esta razão, muitas escolas optarão por utilizar esta técnica, pois “administrar uma escola é tarefa equivalente à administração de uma empresa qualquer”. (RUSSO, 2004).

Sobre a Administração Escolar, pode-se dizer que há um conhecimento a ser produzido sobre o trabalho pedagógico e sua própria organização, tendo como objetivo melhorar a qualidade da formação dos sujeitos da educação. Oferecendo também um aumento da produtividade dos acadêmicos. (RUSSO, 2004)

A gestão é uma atividade comum em todas as organizações, incluindo as instituições de ensino. Por meados da década de 1990, a expressão “Administração educativa” era utilizada para descrever a gestão de sistemas educacionais. Porém, com a revolução tecnológica, a expressão “gestão educacional” começou a ser utilizada e ela compreende a organização, a direção, a coordenação, a elaboração de orçamentos, a supervisão, a avaliação e o controle de recursos para garantir uma educação de qualidade. (Nunes, 2017).

A Gestão Escolar é uma das áreas de atuação profissional na educação. Ela possui o objetivo de realizar o planejamento, a organização, a liderança, a orientação, a mediação, a coordenação, o monitoramento e a avaliação dos processos necessários à eficiência das ações relacionadas à educação, promovendo a aprendizagem e a formação dos acadêmicos. (LÜCK, 2009) Seu objetivo de atuação é fornecer meios para que o estudante se torne um cidadão atuante e transformador, dar continuidade em seus estudos trazendo assim um benefício à sociedade. Também promover conhecimento e bem estar para a sociedade através de práticas educacionais. (LÜCK, 2009).

Lück define gestão escolar:

Gestão escolar é o ato de gerir a dinâmica cultural da escola, afinado com as diretrizes e políticas educacionais públicas para a implementação de seu projeto político-pedagógico e comprometido com os princípios da democracia e com os métodos que organizem e criem condições para um ambiente educacional autônomo (soluções próprias, no âmbito de suas competências), de participação e compartilhamento (tomada de decisões conjunta e efetivação de resultados) e auto-controle (acompanhamento e avaliação com retorno de informações). (LÜCK, 2004, p 24).

Também é de responsabilidade da Gestão Escolar promover um ambiente de desenvolvimento pessoal e social tanto para o aluno como para a sociedade, da qual se está envolvido. Porém, é necessário que os acadêmicos possuam o aprendizado efetivo e tenha suas competências prontas para contribuir para sociedade e para seu próprio interesse.

Dentro de todas essas cadeias de decisões, temos a gestão pedagógica. Cerny e Almeida dizem que, “A gestão pedagógica está ligada a um conjunto de condições e meios para assegurar o ensino e a aprendizagem, procurando atingir os objetivos do projeto pedagógico.”. (Cerny e de Almeida, 2012).

2.2. Sistemas de Informação

A Tecnologia da Informação tem contribuído para a melhor gestão nas organizações. De acordo com Prates e Ospina (2004):

...as organizações realizam investimentos em tecnologia de informações para aumentar a continuidade (integração funcional, automação intensificada, resposta rápida), melhorar o controle (precisão, acuidade, previsibilidade, consistência, certeza), proporcionar maior compreensão das funções produtivas (visibilidade, análise, síntese).

Mas afinal, o que é um sistema de informação?

Um sistema de informação é um conjunto de elementos ou componentes interrelacionados que coleta (entrada), manipula (processos), armazena e dissemina dados (saída) e informações, e fornece uma reação corretiva (mecanismo de realimentação) para alcançar um objetivo. (STAIR; REYNOLDS, 2011)

Estamos em contato com sistemas de informação de maneira constante. Desde o uso de um aplicativo bancário, até um sistema complexo de um restaurante. Por essa razão, observamos a internet, é uma ferramenta atual em destaque, que se apresenta como uma ferramenta essencial para a propagação da informação... A agilidade, rapidez e o

alcance internacional das informações permitem a maior transação de informações, integração entre profissionais de diversos lugares e divulgação de experiências. Por esta razão, é correto afirmar que a “Internet é um ambiente capaz de mediar à aprendizagem, facilitar a interação social”. (<http://www.redalyc.org/html/2670/267019599018>)

De acordo com Dalfovo (2007,) os SI vieram para auxiliar os executivos a tratarem as informações de modo a ser um diferencial de competitividade para a estratégia do negócio e não apenas como apoio às atividades da administração cotidiana. Os gestores devem ser bem informados, pois a informação é a base para uma tomada de decisão. Os SI possuem um papel de extrema importância para as organizações. Esses SI tem trazido uma maior confiabilidade por conta de sua segurança, uma melhora nos serviços resultando em uma maior eficiência e eficácia, despesas reduzidas e um aperfeiçoamento nas tomadas de decisões. Os SI usados de maneira correta, conseguem unir dados e integrar processos fazendo com que informações coerentes sejam geradas, tornando estas ferramentas essenciais na parte estratégica e no apoio a decisão.

Esses sistemas, dos quais usufruímos diariamente, nos trazem vantagens de gerenciar e obter informações a respeito de um determinado assunto. Porém, é importante destacar o que é informação em si. Segundo Reynolds (2011) “informação é um conjunto de fatos organizados de maneira que possuem valor adicional, além do valor dos fatos individuais”. É através dessas informações que uma tomada de decisão é facilitada e auxiliada para os devidos propósitos.

Vimos um pouco sobre o que é a Gestão Escolar, porém, precisamos compreender o que essa informação gera ao indivíduo que o detém. O conhecimento hoje é extremamente valorizado e é isso que a informação nos traz.

Conhecimento é a consciência e a compreensão de um conjunto de informações e o modo como essas informações podem ser úteis para apoiar uma tarefa específica ou para chegar a uma decisão (STAIR; REYNOLDS, 2011)

Os sistemas de informação automatizam muitas etapas que antes eram executadas manualmente...entretanto a tecnologia da informação pode fazer muito mais (Reynolds 2011). Essa automatização pode ser explicada através de um outro conceito muito importante de SI, Reynolds explica:

“Um sistema de informação (SI) pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam,

armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar à tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.(2011).”

Consegue-se perceber que há uma imensa variedade de SI's no mercado e cada um deles possui sua própria objetividade e peculiaridades sendo utilizados para fins distintos. Podemos citar principalmente quatro tipos de sistemas: Sistemas de informações gerenciais (SIG), Sistemas de apoio à decisão (SAD), Sistemas de apoio ao executivo (SAE) e Sistemas de apoio à decisão em grupo (SADG).

Sistemas de informações gerenciais (SIG) são responsáveis por fornecerem resumos e relatórios de rotina com dados para a gerência de nível operacional e médio, oferecendo, assim, uma maior possibilidades de respostas a problemas de decisão estruturada e semiestruturada. Já os Sistemas de apoio à decisão (SAD) oferecem ferramentas ou modelos analíticos para a análise de uma grande quantia de dados, além de possibilitar consultas interativas para o apoio de gerentes de nível médio que enfrentam situações de decisões semi estruturadas. Para os Sistemas de apoio ao executivo (SAE) fornecem a gerência sênior, envolvidas em decisões não estruturadas e de importância maior, informações externas e resumos de alto nível quanto ao desempenho da empresa e por fim, os Sistemas de apoio à decisão em grupo (SADG), que são especializados a oferecer um ambiente eletrônico no qual gerentes e equipes podem, coletivamente, tomar decisões e elaborar soluções para problemas (não estruturados e semiestruturados). (Reynolds 2011).

2.3. Sistemas de Gestão

Por conta do foco deste trabalho ser voltado aos sistemas de gestão escolar, será abordado neste tópico conceitos simples sobre os sistemas de gestão, para que seja possível uma maior compreensão da utilização destes nos meios organizacionais, incluindo as instituições de ensino.

Segundo o site (<https://www.administradores.com.br>) o conceito de sistema de gestão seria um software que auxilia no cuidado das atividades de uma empresa. Portanto, é dito que é "inteligente", e tem como objetivo facilitar as atividades do dia a dia, automatizando o máximo de processos quanto for possível.

Sistema de Gestão é o conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos, voltados ao estabelecimento da política e objetivos da empresa, bem como ao alcance

destes objetivos (NBR ISO 9000:2000). Por essa razão, uma empresa faz a gerência de suas atividades e processos, quando possuem seus objetivos bem esclarecidos.

Carvalho (2012) nos diz que os sistemas de gestão acadêmica, nada mais é, que sistemas de informação que disponibilizam funcionalidades para o controle de dados cadastrais de discentes, docentes, cursos, perfis curriculares: disciplinas, requisitos, equivalências, associações; oferta de turmas a cada período letivo; pré-matrícula e matrícula de discentes; lançamento de notas on-line pelos docentes; histórico escolar; dados do Enade; registro de diplomas, entre outras funções que auxiliam o controle administrativo das instituições de ensino.

Hoje percebemos que há uma enorme competição entre as grandes organizações, o que não se difere das instituições de ensino, que procuram se divulgar e firmar no mercado trazendo inovações. Para continuar na “disputa”, uma instituição de ensino, precisa adotar um sistema deste tipo que é uma ferramenta fundamental para o controle dos processos administrativos e da gestão acadêmica (Carvalho 2012).

Além destes sistemas específicos, cuja função é atuar em uma determinada área, hoje nosso país está em uma crescente no uso de pacotes de softwares destinados à gestão empresarial. Esses softwares são conhecidos como ERP - Enterprise Resources Planning (Planejamento de Recursos Empresariais). Isto não é um fato isolado, que acontece somente em nosso país, mas é algo de âmbito mundial (Bergamaschi 1999).

Bergamaschi (1999), também explica que os ERP possuem capacidade de fornecer uma solução de sistemas única para a gestão completa da organização.

No próximo tópico será abordado três sistemas de gestão escolar que possuem a finalidade de auxiliar as instituições de ensino em sua gestão e na automatização de processos que muitas vezes são executados de forma manual, não trazendo eficácia para os fins desejados.

2.4. Sistemas de Gestão Escolar

Segundo os conceitos já abordados, vimos que um sistema de informação é um conjunto de atividades que possuem um foco em comum que recebe um determinado dado, manipula-o e realiza a entrega em forma de informação.

As informações extraídas desses sistema são utilizadas para auxiliar as organizações a tomarem decisões importantes e também auxilia no aumento da

produtividade nos processos. Por essa razão, esses sistemas são utilizados para a gestão.

Será listado abaixo alguns sistemas de gestão educacional. Esses sistemas possuem o foco de auxiliar as instituições de ensino em seus processos simples até os mais complexos, como matrícula, digitação de nota, até a parte financeira da instituições.

2.4.1. Edusoft

Conforme encontra-se no próprio site da empresa, ela possui uma vasta experiência na área de tecnologia da informação, tendo mais de três décadas no mercado. De origem catarinense, ela se consolidou no mercado com seu sistema voltado à educação, onde iremos abordar abaixo.

Hoje a empresa atua no mercado com seus sistemas web chamado Mentor Web. Este sistema foi desenvolvido para atender a todos os segmentos da educação, desde o infantil até pós graduação, cursos sequenciais, entre outros. Conforme seu nome diz, um sistema totalmente web, facilitando sua utilização e evitando instalações locais e inúmeras exigências físicas.

Outra característica marcante deste sistema é sua flexibilidade. Os usuários têm liberdade para criação de documentos, configuração de telas de cadastro para a entrada de dados e ferramentas que possuem a integração com outros sistemas.

Por ser um sistema voltado a Gestão Educacional, o Mentor Web possui toda a gestão acadêmica e financeira, auxiliando as instituições em seus processos de gestão. De acordo com o próprio endereço da ferramenta, as principais funcionalidades abordadas são:

- Gestão de Secretaria
- Requerimentos,
- Atividades Extras
- Captação (prospects)
- Inscrições
- Avaliação Institucional
- Gestão da Biblioteca
- Processo Seletivo
- Reserva de Recursos
- Gestão de Tesouraria
- Nota fiscal de Serviços

- Contabilização
- Docente
- Portal do Aluno
- Portal do Responsável
- Portal do Professor
- Portal do Coordenador
- Portal Gerência (B.I).

Para ilustração, pode-se perceber a tela inicial do sistema (Figura 1) e a tela de cadastro para pessoas físicas (Figura 2). Ambas nos dão uma noção de como é a usabilidade do sistema.

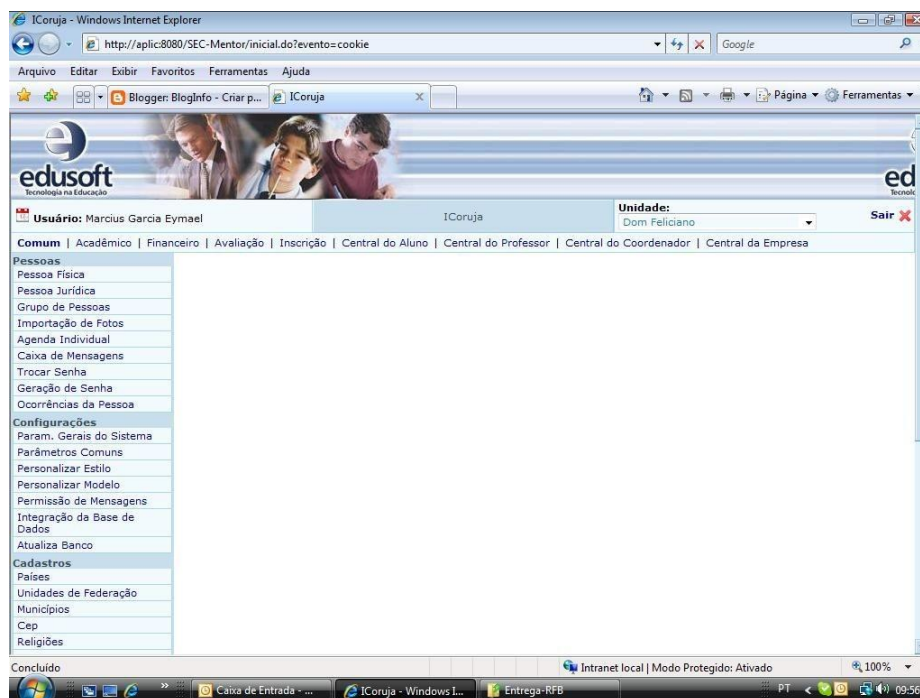


Figura 1 - Tela Inicial Edusoft

Fonte: <https://www.icm-sec.org.br/novo-sistema-academico-mentor-web/>, 2008

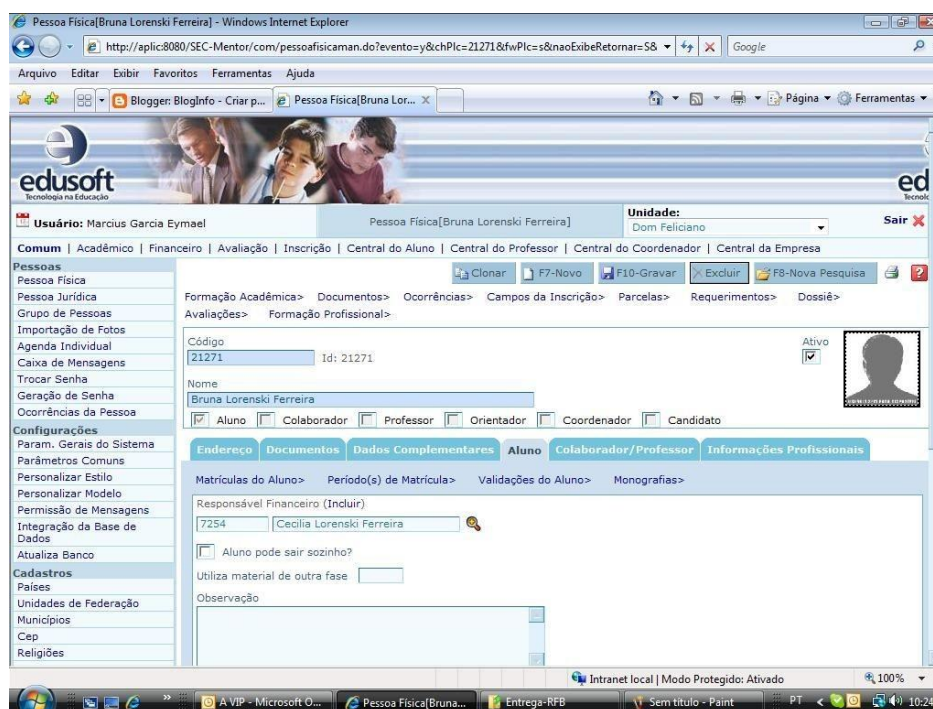


Figura 2 - Tela de cadastro Pessoa Física

Fonte: <http://blogsecinfo.blogspot.com/2009/05/mentor-web-icoruja.html>, 2009

É possível perceber que o Mentor Web possui inúmeras funcionalidades que podem auxiliar a gestão de uma instituição de ensino. Atendendo uma grande parte das necessidades de seus clientes.

2.4.2. Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA)

O SIGAA é uma ferramenta WEB que possui diversas áreas de aplicação, como: Acadêmico, Administrativo, Recursos Humanos, Concursos, Administração e Comunicação e etc.

A aplicação acadêmica possui diversos módulos (figura 3), entre eles os principais são:

- Módulo Médio Integrado
- Módulo Graduação
- Módulo Turma Virtual
- Módulo Diplomas
- Discente (Aluno-Graduação)
- Portal da Coordenação de Graduação
- Módulo Extensão
- Módulo Central de Estágio
- Módulo Lato Sensu
- Módulo Pesquisa
- Módulo Formação



Figura 3 - Módulos SIGAA

Fonte: <https://www.ifsc.edu.br/documents/30725/0/Manual+Sigaa.pdf/e384dc19-3575-f029-2f68-cb30f1741cef>

Além disso, também disponibiliza portais específicos para: reitoria, professores, alunos, tutores de ensino a distância, coordenações lato sensu, stricto sensu e de graduação e comissões de avaliação (institucional e docente) Figura 4.



Figura 4 - Portais SIGAA

Fonte: <https://www.ifsc.edu.br/documents/30725/0/Manual+Sigaa.pdf/e384dc19-3575-f029-2f68-cb30f1741cef>

O sistema possui o mesmo padrão de layout e, por esta razão, as telas são semelhantes, alterando apenas algumas funcionalidades de acordo com o perfil e módulo utilizado. Abaixo encontra-se a tela inicial do portal do discente, de acordo com a Figura 5.

IFSC - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas A+ A- Tempo de Sessão: 01:19 SAIR

GUILHERME BASTOS MACHADO Semestre atual: 2018.2 Módulos Alterar senha Ajuda
CAMPUS FLORIANÓPOLIS - FLN (11.00.62)

Ensino Pesquisa Extensão Serviços externos Bolsas Ambientes Virtuais Outros

Não há notícias cadastradas.

TURMAS DO SEMESTRE

Últimas Atualizações << Parar >>
13/09/2018 - PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS
Novo Tópico de Aula: Documentação de Caso de Uso

Componente Curricular	Local	Horário	Chat
PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	LAB 04	2N12 5N34 *	

* A turma possui horário flexível e o horário exibido é da semana atual. Ver turmas anteriores

COMUNIDADES VIRTUAIS QUE PARTICIPA ATUALMENTE

MEHAS ATIVIDADES
Não há atividades cadastradas para os próximos 15 dias ou decorridos 7 dias.

FORUM DE CURSOS
Caro Aluno, este fórum é destinado para discussões relacionadas ao seu curso. Todos os alunos do curso e a coordenação tem acesso a ele.
Cadastrar novo tópico para este fórum Visualizar todos os tópicos para este fórum
Nenhum item foi encontrado

Mensagens
Atualizar Perfil
Meus Dados Pessoais

GUILHERME BASTOS MACHADO

Fórum de CURSO Avaliação Institucional
Comunidade Virtual

Regulamento dos Cursos de Graduação
Calendário Acadêmico de Graduação

Dados Institucionais
Matrícula: 1320039111
Curso: CST GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO [210]/FLN - Florianópolis - N
Nível: GRADUAÇÃO
Status: CURSANDO
E-Mail: machado.guilhermeb@...
Entrada: 2013.2

Índices Acadêmicos

MC:	7.514	JRA:	0.0
MCN:	1251.4	JECH:	0.0
JEM:	0.0328	JEA:	0.0
CAE:	0.7282		

Detalhar

Integralizações:

CH. Obrigatória Pendente	378
--------------------------	-----

Figura 5 - Tela inicial Portal do Discente

Fonte: <https://www.ifsc.edu.br/documents/30725/0/Manual+Sigaa.pdf/e384dc19-3575-f029-2f68-cb30f1741cef>

2.4.3. AcademicOne

Gennera Academic One é um dos sistemas mais completos de gestão acadêmica e empresarial dentro do mercado brasileiro, este surgiu após parceria com a SAP. Segundo a Gennera, empresa responsável pelo sistema é “a solução definitiva da gestão educacional”. A empresa comenta que o sistema traz algumas vantagens as instituições, tais como: Redução de custos, Aumento da visibilidade para tomada de decisões, Eficiência Operacional e Melhoria na captação e retenção de Clientes.

O Academic One abrange todos os níveis de educação, desde a educação infantil até a pós-graduação, tendo viabilidade para cursos livres e etc. Visando a inovação tecnológica, o sistema também possui versões mobile.

Este sistema é formado por um conjunto de módulos (aplicativos) independentes disponíveis em uma única plataforma. Desta maneira, qualquer instituição de ensino, independente do seu tamanho, poderá adquirir aquilo que lhe é necessário e que irá gerar um custo benefício para sua própria gestão. Existem módulos específicos que podem ser utilizados para outros fins, como o Modulo Biblioteca, e outros que são utilizados unicamente

para melhorar e garantir uma melhor gestão como os módulos: Financeiro, Matrícula, Acadêmico e Sala de aula.

Como este trabalho possui o foco na gestão acadêmica, abaixo abordarei os principais aplicativos, que possuem maior impacto na gestão educacional.

2.4.3.1. Acadêmico

Assim como o próprio nome sugere, este módulo é responsável por toda a configuração e manutenção da parte acadêmica da instituição. O que envolve a parte acadêmica de uma instituição para este módulo? Nele, é possível realizar as configurações dos cursos, juntamente com seus currículos, para a futura gestão do todo.

A utilização deste módulo é feita principalmente por gestores e coordenadores, porém pode ser utilizado por secretários, diretores ou outras funções que tenham o conhecimento necessário dos processos acadêmicos da instituição. Dentre suas funções, podemos destacar as mais importantes como a estruturação dos cursos, a montagem de currículos, criação e geração de quadro de horários e seus períodos letivos, cadastro de turmas, vínculos aos professores e criação de todo o sistema de avaliação utilizado pela instituição de ensino.

Através da parametrização deste módulo, a instituição terá: seus cursos configurados e estruturados, seus períodos letivos estabelecidos (Incluindo a configuração e parametrização do quadro de horário) e todo seu sistema de avaliação montado e pronto para ser utilizado.

Há cinco módulos principais, que possuem as configurações necessárias para a devida utilização. Eles são:

- **Cursos**
 - É um composto de configurações que determina, como o próprio nome diz, as características e regras de um curso. Dentro deste módulo temos as seguintes configurações: Currículos, Módulos (Pode ser chamado de série, fase, ano ou termo depende do contexto aplicado), disciplinas, Atividades Complementares.
- **Calendário Acadêmico**
 - Essencial para a disponibilidade do curso, tendo seu período cadastrado para identificação de aulas, férias e etc. Possui uma ligação com o módulo “Ofertas”.
- **Ofertas**

- É responsável pela oferta do curso. Aqui é aplicado os conceitos de turma, aulas e avaliações.
- **Configuração**
 - Aqui é configurado os dias não trabalhados. É extremamente importante o cadastro desses dias, apesar do sistema conter os feriados nacionais, ainda se torna necessário o cadastro dos regionais e os dias não trabalhados.
- **Sistemas de Avaliação**
 - Responsável pela configuração de aprovação dos cursos. Indica-se a média, o percentual, como será feito o cálculo e tudo aquilo que for relacionado ao processo de aprovação do aluno relacionado a sua média.

O sistema em si é intuitivo. Como pode-se ver na figura abaixo, o sistema apresenta um dashboard inicial com os indicadores de curso, currículos, módulos e disciplinas. Além das informações citadas a cima, é disponibilizado alguns gráficos demonstrando a quantidade de aulas e avaliações, conforme Figura 6.



Figura 6 - Tela inicial – Acadêmico

Fonte: Gennera, Sistema Academic One Academic

2.4.3.2. Sala de Aula

Diferente do modulo citado anteriormente, este é responsável por mediar a relação entre professores e alunos, sendo assim um modulo mais operacional. Não há grandes configurações ou parametrizações que abranjam toda a Instituição, mas sim pequenos detalhes que podem ser configurados por cada professor para sua própria interação.

Por ser um modulo responsável pelo intermédio entre aluno e professor, é possível acessa-lo com visões diferentes (Aluno, Professor ou Gestor). Para cada uma, as informações são dispostas de maneiras diferentes, mas sempre contendo o mesmo cerne (Informações relacionadas a disciplina).

O aplicativo em si possui a gestão das turmas e alunos, trazendo as disciplinas vinculadas ao usuário, possibilitando consultar os alunos matriculados, visualizar as notas lançadas, conteúdos, avisos, calendário das aulas, grupo de discussão e outras funcionalidades.

Além disso, este modulo possui uma ligação entre os demais. Para a plena utilização deste, é preciso que a estrutura acadêmica esteja configurada (No modulo acadêmico) e aja alunos devidamente matriculados. Matricula essa que é realizada através do modulo Matricula (Abordado mais adiante).

Dada as funções do modulo, podemos listar as principais funções abordadas e suas respectivas divisões:

- Disciplinas
 - Toda a informação relacionada a disciplina. Dependendo da visão utilizada, aluno, professor ou gestor, é possível visualizar todas as informações relacionadas a conteúdo, frequência, avaliações, notas, parecer descritivo, aulas e aviso.
- Calendário
 - Possui as aulas geradas com base no calendário acadêmico ou cadastradas diretamente no próprio Sala de Aula. Estas podem ser exibidas por dia, semana ou mês.
- Grupos de Discussão
 - Específico para cada turma. Possui o objetivo de fazer a interação entre alunos e professores.
- Notificações
 - Avisos configurados pelos usuários (professores ou gestores) com o intuito de avisar os pais ou alunos sobre assuntos específicos. Estes podem ser visualizados em tela, enviados por email ou celular.

É possível ver na imagem abaixo (Figura 7) que a tela de entrada é simples e intuitiva mostrando como maior foco as disciplinas vinculadas ao usuário. É possível ver um pequeno menu no topo da página, onde é possível navegar para as demais funcionalidades.

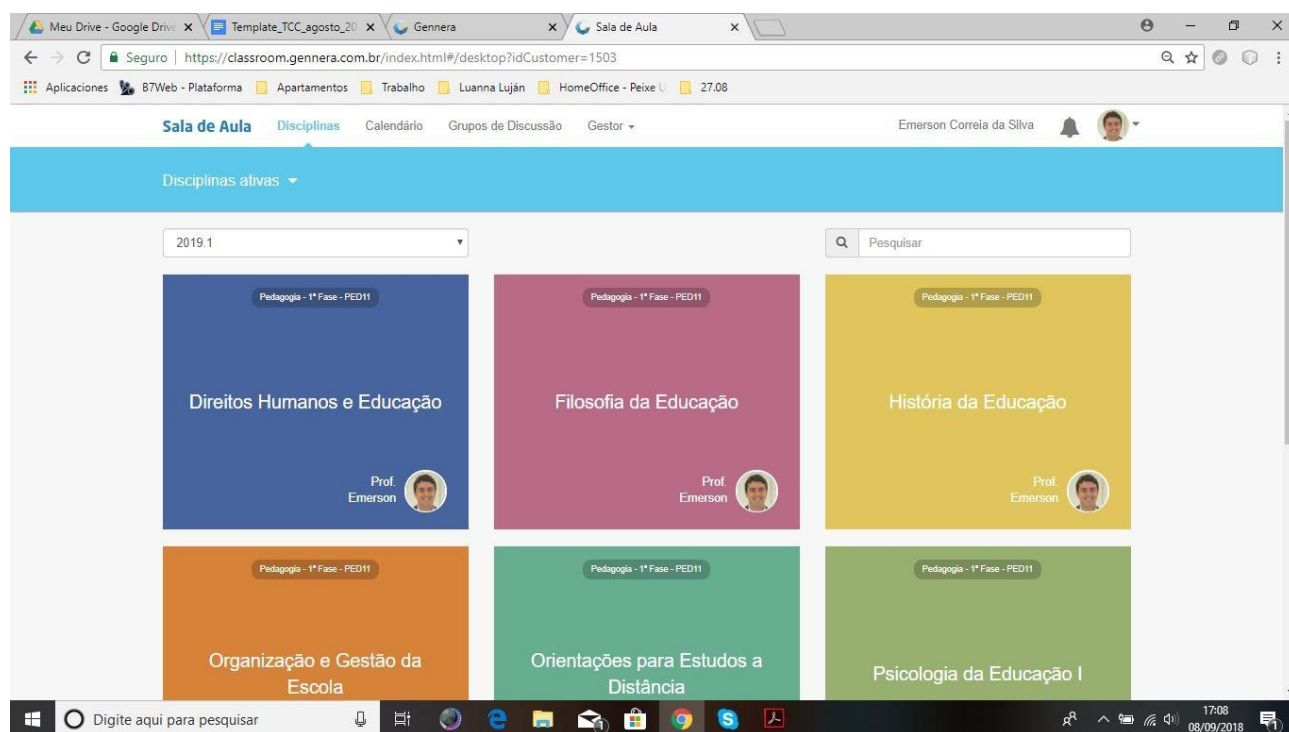


Figura 7 - Tela inicial - Sala de Aula

Fonte: Gennera, Sistema Academic One Classroom

2.4.3.3. Matrícula

Módulo responsável pela parte de gerenciar os processos de matrícula, processo este que chamamos de campanha dentro deste modulo. A campanha é configurada conforme a necessidade da instituição de ensino, utilizando como dados as informações cadastradas previamente no modulo Acadêmico e Financeiro (Será visto mais a frente). Através desta configuração as instituições podem criar processos independentes para cada curso oferecido e possuir um maior controle de suas matriculas e de seu processo.

Além disso, é possível fazer o gerenciamento das matrículas já realizadas, mediando ações administrativas como: adição ou remoção de disciplinas, alteração de turmas, vínculo de contratos, gestão de documentos, registro de atividades complementares, registro acadêmico, alteração de responsáveis acadêmico e financeiro e da situação da matrícula. Assim, o modulo de Matrícula fica responsável desde a criação e configuração da campanha até sua manutenção e encerramento.

O modulo está dividido em:

- Matrículas
 - Responsável pela manutenção das matrículas realizadas no sistema, atuando e visualizando seus dados de maneira individual.

- Campanhas
 - Como o próprio nome sugere, é a parte responsável por toda a manutenção e configuração dos processos de campanha. Como podemos ver na figura 8, existem uma série de passos (Menu a esquerda) que devem ser feitos para que a campanha esteja pronta para uso.

- Vagas
- Documentos
- Formulários
- Motivos de Cancelamento

Figura 8 Configuração de campanha
Fonte: Gennera, Sistema Academic One Enrollment

2.4.3.4 Financeiro

Assim como o módulo acadêmico possui sua grande importância no que se diz respeito aos processos educacionais da instituição de ensino, o módulo financeiro é o grande responsável por realizar toda a gestão financeira das instituições. Desde o controle do fluxo financeiro, como entrada e saída, até pagamentos automatizados e as devidas gestões de cada matrícula em particular.

Como dito anteriormente, podemos destacar as seguintes funções: gestão dos produtos e serviços disponíveis na instituição, gestão dos descontos, definição de regras para multas e juros, criar pedidos de venda, fazer a gestão dos recebíveis, tratar renegociações, caixa, pagamentos, integrações com diversos gateways de pagamentos e integração nativa com o SAP.

O modulo está dividido em 12 funcionalidades, porém me atentarei apenas as principais:

- **Contas**
Cadastro responsável para controle de saldo financeiro. Exemplo: Normalmente cadastra-se a conta “Tesouraria”, onde se registra todo o fluxo feito no caixa da instituição.
- **Gateways de Pagamento**
Responsável pelos pagamentos automatizados. O sistema gera o boleto para pagamento, este é pago pelos responsáveis e automaticamente é dado baixa no sistema.
- **Contratos**
Local onde se configura e gerencia o contrato financeiro de um usuário. Este contrato pode ou não ser vinculado a uma matricula e conter configurações específicas, tendo em vista a necessidade e peculiaridade de cada cliente.
- **Registradora**
Aqui é registrado toda a operação realizada no “caixa” físico da instituição. Esta função tem como objetivo manter um maior controle do fluxo de caixa e processos.

Na figura abaixo, podemos ter uma maior noção de como é a visualização de um contrato de um aluno em específico.

The screenshot displays the 'Contrato' (Contract) page in the 'Financelro' system. The page is titled 'Contrato' and includes a navigation bar with 'Apagar', 'Editar', and 'Ações' buttons. The main content area is divided into sections: 'Geral' and 'Relacionamentos'. The 'Geral' section shows contract details: Número (28360304050925474905), Responsável Financeiro (Bruna dos Santos Renko), CPF (107.117.799-02), Status (Ativo), Data de Vencimento (10), Percentual de Multa (2%), Percentual de Juros Diários (0,033%), and Saldo Devedor (R\$1.711,28). Below this, there is a timeline of months from 01/2019 to 06/2019. A summary section displays: Data de Vencimento (10/05/2019), Status (Atrasado), Saldo Devedor (R\$279,99), and Total à Pagar (R\$287,25). The 'Eventos' section contains a table with columns for Data, Tipo, Detalhes, and Valor. One event is listed: Data (01/01/2019), Tipo (Compra), Detalhes (Item: Direito, Quantidade: 20, Preço Unitário: R\$5402,88, Descrição: Bruna dos Santos Renko), and Valor (R\$1.342,93).

Figura 9 – Tela de contrato

Fonte: Gennera, Sistema Academic One Financial

2.4.3.5 Relatórios

Como cada módulo é estruturado para controlar uma parte específica do processo de gestão, o modulo de relatórios foi construído para juntar em uma única peça todos os

relatórios. Neste módulo, o cliente possui acesso a uma fonte de dados que são as informações já cadastradas nos demais módulos e que estão disponíveis para utilização na criação destes relatórios.

Hoje a confecção destes relatórios é feita à partir de uma linguagem de programação como HTML, CSS e JavaScript. Por tanto, caso a instituição queira criar seus próprios relatórios, é necessário que alguém com um conhecimento técnico fique a frente de tal processo. Além disso, é possível solicitar a empresa relatórios básicos para que os mesmos sejam criados e fiquem à disposição da Instituição. Existem documentos pré-definidos e padronizados pela própria Gennera ou pela própria instituição de ensino.

Aqui, os documentos são criados com base nas informações já cadastradas no sistema, podendo ser utilizado para os módulos que possuem vínculos.

Abaixo podemos visualizar a criação do relatório, na coluna à esquerda, e a pré-visualização à direita.

Figura 10 – Relatório

Fonte: Gennera, Sistema Academic One Reports

2.5 Definição de Parâmetros para Coleta e Análise de Dados

Considerando o estudo realizado referente a tecnologia da informação aplicada à gestão escolar, assim como os diversos sistemas de gestão escolar elencados nesta pesquisa, notadamente o sistema Academic One objeto de nosso estudo, definiu-se 3 (três) categorias de análise: gestor; operacional e foco pedagógico. Adicionalmente foi também caracterizado o perfil dos respondentes.

As categorias de análise foram criadas para abordarmos todos os aspectos e funcionalidades do sistema. Desde a parte mais simples como as operações básicas, tendo como foco a categoria operacional, passando pelas funções específicas de cada escola, categoria pedagógica e finalizando com a parte gerencial, categoria gestor.

Foi abordado no perfil dos respondentes a idade de cada entrevistado, o tempo de empresa, escolaridade e sexo. Este perfil serviu para analisarmos cada individual de acordo com sua categoria tendo um resultado mais expressivo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem como objetivo demonstrar os procedimentos metodológicos utilizados no desenvolvimento deste trabalho, que está dividido em três partes: Caracterização da pesquisa, seguido do local e delimitação da população entrevistada e as etapas da pesquisa.

Importante ressaltar que, tanto a empresa responsável pelo software como as instituições alvo das entrevistas, assinaram o termo de livre consentimento.

3.1 Caracterização da pesquisa

Pode-se definir pesquisa, segundo Lakatos e Marconi, como:

[...] considerada um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais [...] (LAKATOS e MARCONI, 2007; p. 157).

Assim, uma pesquisa se caracteriza por sua **aplicação, objetivos, abordagem e procedimentos** adotados para o estudo. No presente trabalho, encontra-se a característica de uma pesquisa científica aplicada, como definido por Almeida (2011, p.31), “[...] normalmente faz uso dos conhecimentos que já foram sistematizados, com o intuito de solucionar problemas organizacionais ou do ser humano”. Segundo Gil (2002), uma pesquisa é classificada quanto aos seus objetivos gerais, “Três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas”. Sendo que este trabalho é caracterizado como exploratório e descritivo.

Em respeito à abordagem, a presente pesquisa será qualitativa, que “[...] depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação” (GIL,1987, p. 133). O estudo é realizado “[...] Utilizando o enfoque indutivo na análise de dados e dando maior importância aos significados atribuídos pelas pessoas [...]” (ALMEIDA,2011, p.32).

Sobre os procedimentos adotados no estudo, onde constam as técnicas que “[...] correspondem [...] à parte prática de coleta de dados [...] documentação indireta, abrangendo a pesquisa documental e a bibliográfica e documentação direta”

(LAKATOS,2003; MARCONI, 2003p. 222), o estudo utiliza o método da pesquisa bibliográfica, onde se define um modelo teórico para sustentação da pesquisa.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado a entrevista. Está segundo Docker (2000), podem ser estruturadas ou semiestruturadas, tendo como maior diferença entre elas, a abordagem e a liberdade dada ao pesquisador. Tendo este conceito em mente, foi decidido utilizar a entrevista semiestruturada. A entrevista encontra-se no Apêndice A.

Portanto, as informações adquiridas para o trabalho são buscadas através de uma pesquisa bibliográfica, para a exploração dos sistemas de gestão e a utilização dos mesmos nas instituições de ensino por parte da gestão escolar, elaborando uma entrevista, para se obter dados de uma análise final.

3.2 Local, Delimitação e População da pesquisa

O presente trabalho tende a buscar uma maior compreensão sobre como a tecnologia da informação vem ajudando o âmbito escolar. Para este foco, foi escolhido instituições de ensino particulares de nível básico, que utilizam o sistema Academic One para a delimitação da população. O nome das instituições foram omitidos por questão de sigilo.

Pensando na utilização da tecnologia para a tomada de decisões e a utilização de sistemas de gestão, será aplicado uma entrevista a três pessoas distintas em cada instituição, sendo elas: Responsável pela parte de secretária, Diretor ou Gestor da instituição e o responsável pedagógico.

Após a coleta dos dados e seus devidos tratamentos, espera-se que haja uma diferença significativa entre a análise feita pelo operador e o gestor, quanto às funcionalidades do sistema e quais suas principais deficiências.

3.3 Etapas de Pesquisa

Etapa A: A presente etapa tem como principal objetivo a pesquisa e análise de conceitos pertinentes ao trabalho, tais como: Gestão Escolar, Sistema de Informação e Sistema de Gestão. Realizado a pesquisa e o estudo de tais conceitos, é possível conceber um modelo teórico, este que será utilizado para o total embasamento do conteúdo abordado no presente trabalho. Além disso, esta etapa será responsável para auxiliar a elaboração e conclusão das demais etapas de pesquisa.

Etapa B: Com a conclusão da etapa anterior e por consequência o modelo teórico concluído, será definido os parâmetros para análise da pesquisa e a elaboração do instrumento de coleta de dados. Definido a análise do sistema Academic One, onde será utilizado como instrumento de coleta de dados a entrevista. A definição da população encontra-se no tópico acima e o roteiro de entrevista no Apêndice A.

Etapa C: Para ampliar o conhecimento do sistema e os efeitos da tecnologia da informação nas instituições de ensino, foi aplicada uma entrevista em três instituições de ensino básico, particulares, tendo como população: Responsável pela parte de secretária, Diretor ou Gestor da instituição e o responsável pedagógico.

Etapa D: Será feita a análise com base nas respostas de cada entrevistado, tendo assim uma conclusão da utilização da tecnologia nas instituições de ensino.

Etapa E: Neste ponto será construído a conclusão da pesquisa. Esta conclusão se dá com base na análise das respostas dos entrevistados de acordo com cada categoria, levando em consideração as perguntas elaboradas e apresentadas no roteiro de entrevista que está presente no Apêndice A.

Pode-se verificar na figura abaixo um fluxograma com as etapas citadas a cima para um melhor entendimento.

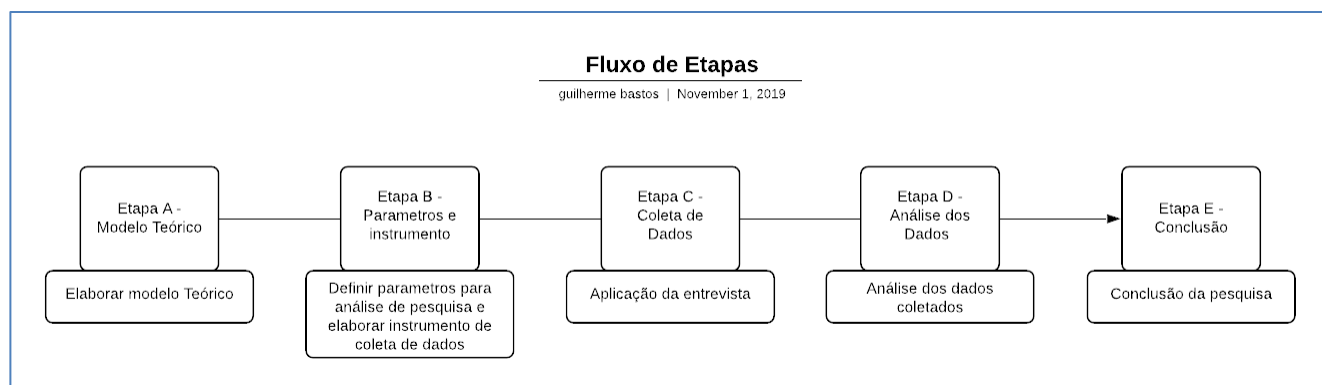


Figura 11 Etapas da Pesquisa
Fonte: Elaborada pelo autor

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Será apresentado no capítulo em questão os resultados obtidos a partir da entrevista.

Os resultados estão agrupados principalmente por categoria de análise, estas que estão divididas de acordo com a função de cada entrevistado. Além disso, foi feito um perfil de entrevista para que se tivesse uma base no tipo de usuário que utiliza o sistema.

4.1 Apresentação dos dados

Utilizando a entrevista como instrumento de coleta de dados, foi possível coletar cinquenta e quatro respostas, sabendo que estas estão divididas em três categorias específicas: Operacional, Gestão e Pedagógico. Além dessas, também foram coletadas trinta e seis respostas que compõe o perfil do respondente.

Os dados recolhidos serão analisados posteriormente no tópico 4.2.

4.1.1 Perfil dos Respondentes

Para a montagem do perfil dos respondentes foram realizadas entrevistas em três instituições de ensino particulares com o foco no ensino básico. Dessas, foram escolhidas três pessoas para se submeterem a entrevista, estas foram escolhidas com base em sua função: Operacional (Secretária), pedagógico e Gestor (Diretor/Gestor).

Observando o gráfico da Figura 12, percebe-se que cem por cento dos entrevistados referentes ao foco operacional, não possuem nível superior. Com respeito as outras categorias, cem por cento dos entrevistados possui nível superior e trinta e cinco por cento destes possuem mestrado.



Figura 12 – Escolaridade

Fonte: Elaborado pelo autor

Com base no roteiro de entrevista, disponível no Apêndice A, podemos avaliar que todos os respondentes da categoria de análise operacional possuem menos de 5 anos de empresa. Já as categorias Gestão e Pedagógica tem todas as respostas com média em 11 a 15 anos de empresa (Figura 13). Em relação a faixa etária, percebe-se uma semelhança entre os candidatos e suas categorias. Na categoria operacional, todos os respondentes possuem idade entre 21 e 30 anos. Já na categoria pedagógica, o respondente P1 e P2 possuem 34 e 39 anos respectivamente. Já os respondentes P3, G1, G2 e G3 possuem: 40, 42, 44 e 52 respectivamente (Figura 14).

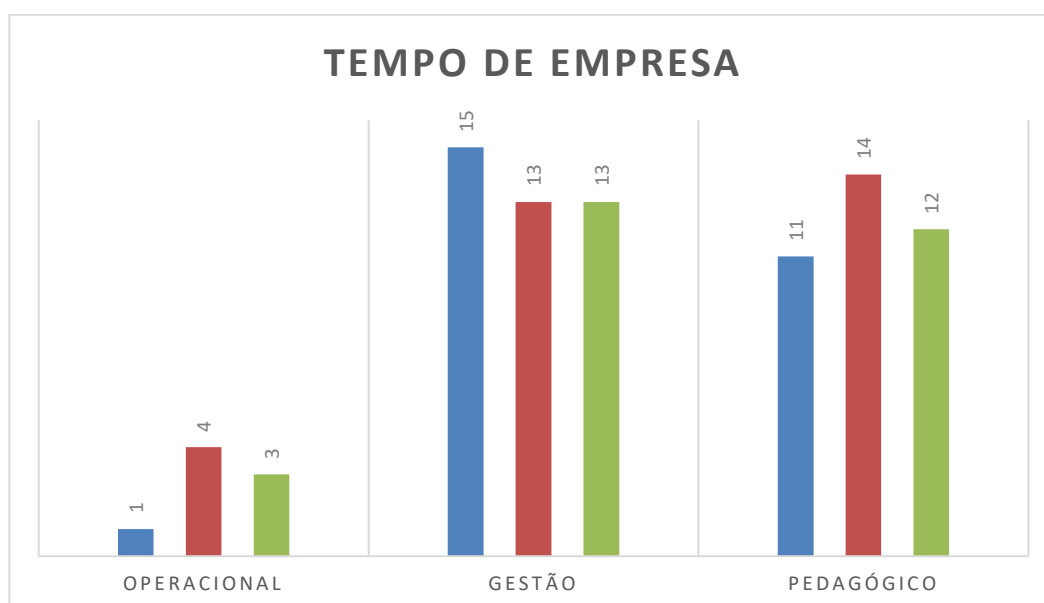


Figura 13 – Tempo de empresa

Fonte: Elaborado pelo autor

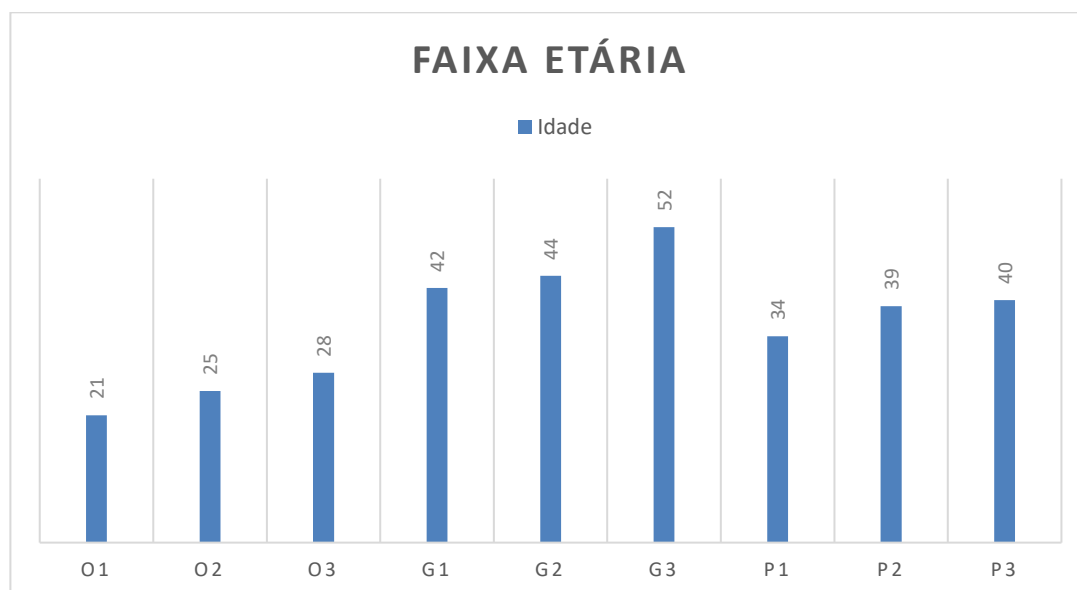


Figura 14 – Idade Fonte
Fonte: Elaborado pelo Autor

Quanto a escolaridade, conforme informado a cima, existe uma variação interessante, tendo como destaque a categoria operacional que não possuem nenhum respondente com nível superior completo, ou seja, todos possuem apenas o nível médio completo. Os respondentes P1 e P3, da categoria pedagógica, G2 e G3 da categoria Gestão possuem o nível superior completo. Os participantes P2 e G1 possuem mestrado.

4.1.2 Utilização de Sistema: Categoria Operacional

Para o âmbito operacional, foram elaboradas cinco perguntas específicas e uma de abordagem geral. Estas perguntas possuem a intenção de avaliar o conhecimento e entendimento de cada usuário de acordo com sua experiência e utilização do sistema pesquisado neste trabalho.

Roteiro de entrevista: Resumo dos Respondentes

1º Como era feito os processos do setor antes da implantação deste sistema?

Respondente O1: Não sei. A escola já utilizava o sistema quando entrei.

Respondente O2: Não sei informar.

Respondente O3: Os maiores processos, como registro de matrícula, era efetuado no antigo sistema, os demais registravam-se em excel.

2° O que levou a instituição a contratar um sistema de gestão educacional?

Respondente O1: Não sei. Não estava na instituição.

Respondente O2: Não tenho conhecimento.

Respondente O3: Não sei informar.

3° O sistema contratado consegue suprir os processos e atingir a expectativa esperada em sua contratação?

Respondente O1: Para os processos que sou responsável sim. Atende muito bem.

Respondente O2: O sistema abrange toda a minha necessidade, mas não sei sobre a expectativa de contratação.

Respondente O3: Não sei sobre expectativa, mas o sistema me atende muito bem.

4° Quais os aspectos positivos do sistema?

Respondente O1: Fácil utilização. Possui tudo aquilo que preciso.

Respondente O2: Ele é muito bom. Não trava.

Respondente O3: Muito intuitivo. Possui ferramentas excelentes para as atividades que exerço.

5° Quais pontos podem ser melhorados visando atender melhor a instituição?

Respondente O1: Não sei. Para mim, ele funciona bem.

Respondente O2: Poderia ter mais suporte da parte da empresa.

Respondente O3: Não sei. Não consigo pensar em nada que possa ser melhorado por enquanto.

6° Houve algum ponto importante que não foi abordado que gostaria de comentar?

Respondente O1: Não.

Respondente O2: Não.

Respondente O3: Não.

4.1.3 Utilização do Sistema: Categoria Pedagógico

Quanto ao aspecto acadêmico, as perguntas tiveram como objetivo conhecer as atividades do entrevistado e analisar como o sistema aborda tais assuntos e se consegue fazê-lo de forma satisfatória.

Roteiro de entrevista: Resumo dos Respondentes:

1° Quais as principais atividades de sua área?

Respondente P1: Dentre todas as funções em que sou responsável, posso citar as mais importantes: Acompanhar o desenvolvimento acadêmico dos alunos, analisar os problemas de rendimento buscando suas soluções e participar do desenvolvimento das regras acadêmicas junto aos coordenadores de cada curso.

Respondente P2: Acompanhar os alunos em seu desenvolvimento e buscar soluções para eventuais problemas.

Respondente P3: Junto com os professores e coordenadores eu acompanho o progresso dos alunos e discuto formas de melhorarem seu desempenho e formas de melhorar o aprendizado.

2° Dessas atividades citadas, alguma é atendida pelo sistema?

Respondente P1: Não. O sistema não possui uma ferramenta que me auxilie nessas atividades.

Respondente P2: Não.

Respondente P3: Em partes. O sistema me apresenta os dados para avaliar o rendimento tangível, porém a parte abstrata ele não consegue suprir.

3° Sobre as atividades não atendidas, caso tenha, o que poderia ser melhorado para atende-las?

Respondente P1: Não sei. Talvez uma tela que mostrasse os rendimentos dos alunos com base em nossas percepções além das notas.

Respondente P2: Não sei explicar como o sistema pode anteder.

Respondente P3: Acredito que o sistema não consiga supri-las.

4° A parte pedagógica é bem abordada?

Respondente P1: Não.

Respondente P2: Não.

Respondente P3: Não.

5° Alguma atividade já atendida pelo sistema, poderia ser otimizada?

Respondente P1: O acompanhamento acadêmico do aluno.

Respondente P2: A parte que possui as informações dos alunos. Respondente P3: Os registros referentes as informações acadêmicas dos alunos.

6° Houve algum ponto importante que não foi abordado que gostaria de comentar?

Respondente P1: Não.

Respondente P2: Acredito que não.

Respondente P3: Não.

4.1.4 Utilização de Sistema: Categoria Gestão

Como último grupo a ser entrevistado, este perfil tende a nos dar uma noção de como o sistema atende a parte estratégica de uma instituição. Buscando assim abordar desde a base até o topo da cadeia organizacional, passando primeiramente pela operação e finalizando na alta cúpula onde as estratégias são realizadas.

Roteiro de entrevista: Resumo dos Respondentes:

1° Antes da aquisição deste sistema, a instituição utilizava outro para o auxílio na gestão?

Respondente G1: Sim, um mais simples.

Respondente G2: Não. Utilizávamos processos mais manuais com auxílio de Excel muitas vezes.

Respondente G3: Sim.

2° A utilização do sistema contribui de maneira direta para as tomadas de decisões?

Respondente G1: Sim. Baseio a maioria de minhas decisões em cima das informações extraídas do sistema. Ainda não tenho confiança de utilizar cem por cento delas, pois pode haver falhas humanas e também não confio muito na parte financeira.

Respondente G2: Sim. Hoje eu possuo mais agilidade nos processos básicos. Por conta disso, pude otimizar meu tempo e percebi uma melhoria nas decisões que tomei.

Respondente G3: Sim. Utilizo as informações extraídas do sistema para me auxiliar.

3° Você considera as informações extraídas do sistema uma fonte segura para as decisões a serem tomadas?

Respondente G1: Mais ou menos. Não tenho total confiança nas pessoas que operam o sistema.

Respondente G2: Não. Já obtive informações incorretas de relatórios.

Respondente G3: Sim, apesar de ter consciência que erros humanos podem atrapalhar a qualidade das informações.

4° As expectativas criadas em cima da aquisição do sistema foram atendidas? Houve uma otimização nos processos?

Respondente G1: Não. Esperava-se mais do sistema. Foi cobrado um valor muito alto e ainda assim não tive uma equipe me acompanhando e em todos os momentos para a implantação do sistema. Acredito que deveriam se aproximar mais do cliente depois da venda.

Respondente G2: Em partes. Com o sistema pudemos otimizar muitos processos. Porém, houve muitas atividades em que o sistema não atendeu por completo.

Respondente G3: Por enquanto sim.

5° Se observou alguma mudança por consequência da aquisição do sistema? Se sim, quais foram?

Respondente G1: Maior organização dos processos.

Respondente G2: Sim. Conseguimos acompanhar nossos processos, alunos e dados de uma maneira mais rápida e organizada. Muito tempo foi poupado.

Respondente G3: Não muita.

6° Houve algum ponto importante que não foi abordado que gostaria de comentar?

Respondente G1: Não.

Respondente G2: Não.

Respondente G3: Não.

4.2 Análise dos dados

De início foi possível perceber uma grande movimentação nas instituições de ensino pesquisadas, fazendo com que os entrevistados precisassem dividir a atenção entre pais, alunos e entrevistador. Mesmo assim, foi satisfatório conseguir obter tais respostas.

Levando em consideração as instituições de ensino, percebe-se que o sistema em si atende boa parte das atividades operacionais provendo um bom auxílio para os usuários operacionais. Por consequência, é perceptível que o grupo de gestores também pode usufruir do sistema para auxiliá-los em suas tomadas de decisões. É importante ressaltar que, existe uma confiança no sistema por parte dos gestores quanto aos dados. Porém, uma grande desconfiança quanto ao usuário.

Referindo-se aos grupos entrevistados, é possível identificar uma falta de conhecimento por parte dos participantes relacionado ao grupo Operacional. Existe um conhecimento dos processos e de como são executados, mas não há um entendimento quanto ao sistema em si e o que ele pode proporcionar. As respostas foram baseadas puramente em suas funções básicas, não visualizando o todo. Por outro lado, todos enxergam o sistema com bons olhos, reconhecendo que este serve para seus propósitos.

O grupo responsável pela parte acadêmica foi o mais insatisfeito. Pode-se perceber que o sistema não atende as necessidades de seus processos básicos sendo eles de maioria abstrata. Vale ressaltar que, as principais funções não são abordadas, mas os demais processos podem ser utilizados pelo sistema.

Por fim, temos o grupo responsável pela parte de decisões da instituição. Como já dito no começo, há uma grande confiabilidade no sistema, porém falta em seus próprios funcionários ao operá-los. Isso pode ser identificado por uma falta de atenção da empresa responsável pelo software, visto que alguns dos entrevistados queiram-se a respeito da falta de atenção e suporte dada pela empresa.

4.2.1 Perfil dos Respondentes

É nítido observar a diferença de idade e tempo de empresa entre as categorias operacional, pedagógica e Gestão. Todas as três entrevistadas da categoria operacional são jovens entre 21 e 30 anos, com menos de 5 anos de empresa, ao contrário das duas outras categorias onde a idade varia entre 34 e 52, com 11 a 15 anos de empresa. Isso se reflete diretamente a maturidade dos entrevistados quanto a processos internos e conhecimento para a utilização do sistema.

Além disso, essa diferença pode ser observada no quesito educação, onde a categoria operacional não possui nível superior e as demais possuem nível superior e algumas até mestrado.

4.2.1 Categoria Operacional

Em relação ao conhecimento dos processos realizados pelo setor antes da implantação do sistema, os respondentes O1 e O2 não souberam opinar. Já O3 nos informou que os processos eram feitos através planilha Excel. É de se esperar que nem todos soubessem como os processos eram feitos, porém é válido ressaltar que o conhecimento desses processos auxilia na utilização deste ou de qualquer outro sistema.

Sobre a aquisição do sistema, nenhum dos respondentes soube dizer a razão de sua instituição ter contratado este sistema. Com isso, é esperado que todos respondam de forma semelhante quanto a expectativa de aquisição deste sistema e se este atende sua expectativa. De forma geral, todas responderam que o sistema atende, porém, não sabem informar sobre a expectativa criada, se foi atendida ou não. Levando em consideração o tempo em que os respondentes estão na instituição de ensino, é esperado tais repostas.

A respeito dos aspectos positivos do sistema, tivemos respostas distintas. O1 respondeu que o sistema é de fácil utilização e possui todas as ferramentas que necessita, O2 comentou que não trava e O3 disse que é intuitivo. Analisando a idade dos respondentes, tempo de trabalho na instituição e que a maioria não sabia como funcionava os processos antes do sistema, nota-se que realmente o sistema é intuitivo e de fácil uso.

Quanto aos pontos a ser melhorados, ninguém se manifestou em relação a um item específico, exceto a respondente O2 que comentou sobre o suporte ao sistema. Além disso, ninguém quis comentar ou pontuar algo importante além do que foi questionado.

4.2.2 Categoria Pedagógica

Sobre a categoria em questão, o questionário se inicia perguntando quais as principais funções da área. De sua própria maneira, todos os respondentes chegaram à mesma resposta. Para P1, P2 e P3 as principais funções são: Acompanhar o rendimento dos alunos, analisar as situações e buscar soluções para os problemas encontrados. Em seguida, é abordado se o sistema atende essas funções. Os respondentes P1 e P2 responderam que o sistema não atende. Já P3 disse que atende em partes, onde o sistema consegue informar dados para auxiliar no acompanhamento e análise do rendimento, porém, não consegue atender a parte abstrata de suas funções. Referindo-se a melhoria do sistema, quais funções poderiam ser ajustadas para que o sistema atendesse melhor suas necessidades, todos os respondentes informaram que não sabem dizer como o sistema pode melhorar e atender essas funções.

Questionando então se a parte pedagógica é bem abordada, todos respondem que não e falando sobre aquelas que são atendidas pelo sistema, todos informaram que a parte acadêmica, onde fazem a conferência e o acompanhamento, poderia ser melhorado. Encerrando a entrevista é perguntado se os respondentes desejam acrescentar algo a mais, porém ninguém quis comentar.

4.2.2 Categoria Gestão

Abordando as questões aplicadas a categoria em questão, a entrevista é iniciada perguntando aos entrevistados se eles utilizavam outro sistema antes da aquisição do atual. G1 e G3 comentam que sim. Já G2 responde que não, era utilizado na instituição processos mais manuais e o software Excel para auxílio. Levantado o assunto, é questionado se o sistema atual contribui de maneira direta na tomada de decisão. Todos os respondentes dizem que sim, porém é curioso reparar que o G1, apesar de responder que sim, não utiliza cem por cento das informações por medo de falha humana. Sobre a confiabilidade das informações temos respostas bem distintas. G1 diz que não tem total confiança, comenta novamente sobre medo de falha humana, G2 diz que não, pois já obteve informações erradas de relatório e o G3 diz que sim. Em relação as expectativas, foi perguntado se elas foram atendidas completamente. G1 diz que não, era esperado mais do sistema, inclusive uma proximidade maior da equipe de implantação e suporte. G2 fala que em partes, muitos processos foram otimizados, porém muitos não são atendidos. Por fim, G3 comenta que até agora o sistema atende. Sobre as consequências da aquisição do sistema, G1 e G2 perceberam, mesmo que pouco e G3 comenta que ainda não.

5. CONCLUSÕES

5.1 Em Relação ao Objetivo Geral

A respeito do objetivo geral, investigar a utilização da tecnologia da informação no contexto da gestão escolar em instituições de ensino, o presente trabalho atendeu de forma satisfatória. Foi realizado um estudo conceitual sobre o que é a gestão escolar e a tecnologia da informação, sendo neste trabalho os sistemas de gestão abordados, que através deste elaborou-se as categorias de análise e o instrumento para a coleta de dados. Com a análise dos dados coletados percebeu-se que a utilização de sistemas de informação auxilia de forma satisfatória as instituições de ensino em seus processos básicos até os mais avançados. Entretanto, é interessante observar que os pontos insatisfeitos são aqueles referentes as pessoas. Existe uma falta de confiança por parte dos gestores em seus funcionários e também as empresas que não prestam suporte de maneira adequada.

5.2 Em relação aos objetivos específicos

O primeiro objetivo, conhecer as bases conceituais referentes à gestão escolar e a tecnologia da informação utilizada no ambiente escolar, foi atendido por consequência de todo o processo de estudo realizado para conceber a base teórica do trabalho, que por sua vez, trouxe um conhecimento a respeito da gestão escolar e as tecnologias utilizadas em seu meio.

O segundo objetivo, definir parâmetros de análise em relação à tecnologia aplicada a gestão escolar, foi atendido conforme o item 2.5 do capítulo 2. Neste item, foi elaborado os parâmetros que seriam usados para posterior análise dos dados.

O terceiro objetivo, diagnosticar o uso do sistema Academic One na gestão escolar, também foi atendido. Como observado no capítulo 4, foi realizado uma análise dos dados levantados de acordo com os parâmetros de análise definidos e a aplicação da entrevista para a coleta dos dados. Com essas informações, foi possível realizar o diagnóstico da utilização do sistema.

O quarto, analisar utilização do sistema Academic One no contexto da Gestão Escolar. Definiu-se parâmetros de análise para obter os dados necessários para o estudo de caso e assim apresentar um diagnóstico com base no estudo e análise

apresentados no capítulo 2 e 4. Isto ocorreu com através de um estudo do software Academic One e seu impacto na gestão escolar das instituições pesquisadas.

5.3 Trabalhos Futuros

A educação sempre foi e continuará sendo um campo importante a ser estudado. Tendo isso em vista e analisando o atual contexto tecnológico que vivemos no mundo de hoje, acredito que outros trabalhos podem surgir com base no estudo da tecnologia e a influência e o uso deles no âmbito escolar. Fazendo um link mais direto, acredito que pode ser abordado soluções de como a tecnologia pode auxiliar a parte pedagógica por completo ou apresentar soluções que o façam.

Dentre os trabalhos futuros que podem ser desenvolvidos:

- Ampliar o número de instituições de ensino privadas;
- Realizar o estudo com instituições de ensino públicas;
- Realizar um comparativo de sistemas de gestão escolar entre as instituições de ensino particular e público;
- Ampliar a população da pesquisa;

REFERÊNCIAS

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000:2000. Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2000. 26p.

ALBERTIN, Alberto Luiz, **Enfoque Gerencial dos Benefícios e Desafios da Tecnologia de Informação para o Desempenho Empresarial**. Fundação Getúlio Vargas. Relatório 20/2003

BERGAMASCHI, Sidnei; Um Estudo sobre Projetos de Implementação de Sistemas para Gestão Empresarial. São Paulo: FEA-USP, 1999. 181p.

CERNY, Roseli Zen. **Gestão Pedagógica na Educação a Distância: análise de uma experiência na perspectiva da gestora**. 2009. Tese (Doutorado em Educação) - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO PUC-SP, [S. l.], 2009.

CARVALHO, Rosângela Saraiva; FILHO, Ivanildo José de Melo; VIDAL, Tiago Carvalho; MELO, Rosângela Maria de; GOMES, Alex Sandro et al. Integração entre o sistema de gestão acadêmica e o sistema de gestão da aprendizagem: identificando necessidades e prototipando requisitos favoráveis à prática docente. **Revista Brasileira de Computação Aplicada**, Passo Fundo, v. 4, p. 81-91, mar. 2012.

GENNERA. **Documentação Acadêmico**. [S. l.], 2019. Disponível em: http://wiki.gennera.com.br/index.php?title=Documenta%C3%A7%C3%A3o_Acad%C3%AAmico. Acesso em: 17 maio 2019

GENNERA. **Documentação Financeiro**. [S. l.], 2018. Disponível em: http://wiki.gennera.com.br/index.php?title=Documenta%C3%A7%C3%A3o_Financeiro. Acesso em: 17 maio 2019

GENNERA. **Documentação Matrícula**. [S. l.], 2018. Disponível em: http://wiki.gennera.com.br/index.php?title=Documenta%C3%A7%C3%A3o_Financeiro. Acesso em: 17 maio 2019

GENNERA. **Documentação Sala de Aula**. [S. l.], 2019. Disponível em: http://wiki.gennera.com.br/index.php?title=Documenta%C3%A7%C3%A3o_Financeiro. Acesso em: 18 maio 2019

GENNERA. **Documentação Relatório**. [S. l.], 2019. Disponível em: http://wiki.gennera.com.br/index.php?title=Documenta%C3%A7%C3%A3o_Financeiro. Acesso em: 18 maio 2019

GENNERA. **Sistema de Gestão Educacional Gennera Academic One**. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://www.gennera.com.br/>. Acesso em: 2 maio 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão Pedagógica na Educação a Distância: análise de uma experiência na perspectiva da gestora**. [S. l.: s. n.], 2002.

IFSC. **Plano Pedagógico do Curso de Gestão da Tecnologia da Informação** Disponível em: <http://florianopolis.ifsc.edu.br/images/stories/ppc/graduacao/ppc%20cst%20gestao%20em%20tecnologia%20da%20informacao%20%202015.pdf>. Acesso em: 12 de março de 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. Sistemas de Informação Gerenciais. 9. ed. São Paulo: Pearson Education, Inc, 2011. 448p.

LÜCK, Heloísa. Gestão Educacional: Uma questão paradigmática. Petrópolis, RJ: Ed. Vozes, 2006, Série: Cadernos de Gestão.

_____. **Dimensões da gestão escolar e suas competências**. Curitiba, Editora Positivo, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. – 6. reimpr. São Paulo: Atlas: 2011.

MUNHOZ, Carlos Eduardo; SANTOS, Luiz Dario Dos. **Gestão Educacional: Comportamentos e Estratégias**. [S. l.: s. n.], 2014.

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos Tarciso. & BEHRENS, Marilda Aparecida. Novas tecnologias e mediação pedagógica. 7 ed. Campinas, SP: Papirus, 2003.

NUNES, Carolina Schmitt. **GESTÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM FRAMEWORK BASEADO EM BOAS PRÁTICAS**. Florianópolis: UFSC, 2017. 278p.

PRATES, G. A. OSPINA, M. T.; **Tecnologia da informação em pequenas empresas: Fatores de Êxito, Restrições e Benefícios**. Campinas: RAC, 2004. v. 8

RUSSO, Miguel Henrique. **Teoria e prática na administração escolar divergências e convergências**. [S. l.: s. n.], 2014.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W.. Princípios de Sistemas de Informação. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 606p.

VILLAR, Mauro de Salles; HOUAISS, Antonio. **DICIONÁRIO HOUAISS DA LINGUA PORTUGUESA**. [S. l.: s. n.], 2009.

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista

O roteiro de entrevista a seguir tem como objetivo obter os resultados de pesquisa com base em três perfis distintos. Para cada um foi elaborado perguntas específicas, podendo então ter uma análise dos perfis de usuários que utilizam um software de gestão e com bem preparado eles estão.

Perfil do respondente

1º Quantos anos você atua na empresa?

- Até 5 anos
- de 6 a 10 anos
- de 11 a 15 anos
- mais de 15 anos

2º Qual sua faixa etária?

- até 20 anos de idade
- de 21 a 30 anos de idade
- de 31 a 40 anos de idade
- mais de 41 anos de idade

3º Qual sua escolaridade (completa)?

- nível fundamental
- nível médio
- nível superior (graduação)
- mestrado
- doutorado

4º Qual o sexo do entrevistado?

- masculino
- feminino

Categoria de análise 1: Secretaria

1º Como era feito os processos do setor antes da implantação deste sistema?

2º O que levou a instituição a contratar um sistema de gestão educacional?

3° O sistema contratado consegue suprir os processos e atingir a expectativa esperada em sua contratação?

4° Quais os aspectos positivos do sistema?

5° Quais pontos podem ser melhorados para atender melhor a instituição?

6° Houve algum ponto importante que não foi abordado que gostaria de comentar?

Categoria de análise 2: Gestor/Diretor

1° Antes da aquisição deste sistema, a instituição utilizava outro para o auxílio na gestão?

2° A utilização do sistema contribui de maneira direta para as tomadas de decisões?

3° Você considera as informações extraídas do sistema uma fonte segura para as decisões a serem tomadas?

4° As expectativas criadas em cima da aquisição do sistema foram atendidas? Houve uma otimização nos processos?

5° Se observou alguma mudança por consequência da aquisição do sistema? Se sim, quais foram?

6° Houve algum ponto importante que não foi abordado que gostaria de comentar?

Categoria de análise 3: Pedagógico

1° Quais as principais atividades de sua área?

2° Dessas atividades citadas, alguma é atendida pelo sistema?

3° Sobre as atividades não atendidas, caso tenha, o que poderia ser melhorado para atende-las?

4° A parte pedagógica é bem abordada?

5° Alguma atividade já atendida pelo sistema, poderia ser otimizada?

6° Houve algum ponto importante que não foi abordado que gostaria de comentar?