UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS

CÂMPUS CENTRAL – ANÁPOLIS CET

BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

WILLIAM ESTRELA LOUZEIRO

A CONTRIBUIÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A UNIVERSIDADE DO ESTADO DE GOIÁS (UEG)

Anápolis  
Maio, 2020

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS

CÂMPUS CENTRAL – ANÁPOLIS CET

BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

WILLIAM ESTRELA LOUZEIRO

A CONTRIBUIÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A UNIVERSIDADE DO ESTADO DE GOIÁS (UEG)

Trabalho de curso apresentado ao Departamento de Sistemas de Informação Câmpus Central - Anápolis CET da Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação. Para obtenção da nota do ponto de Controle TC1 N1 para obtenção da nota da primeira VA.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Roberto Stacheira

Anápolis  
Maio, 2020

Local reservado para a folha de aprovação (Ata de Defesa)

[na versão final de TC, colocar aqui a Ata de Defesa Escaneada, que será entregue pela banca, com boa qualidade de resolução]

FICHA CATALOGRÁFICA

|  |
| --- |
| Louzeiro, William Estrela.  A contribuição dos Sistemas de Informação para os objetivos organizacionais de uma Universidade pública: Um estudo de caso sobre a Universidade do Estado de Goiás (UEG) Orientador: Prof. Dr. Cláudio Roberto Stacheira  -- Anápolis, 2020.  xx p. [Onde xx é número de páginas do trabalho, incluindo os apêndices]  Trabalho de Curso (Graduação, Bacharelado em Sistemas de Informação) - Universidade Estadual de Goiás, Câmpus Central - Anápolis CET, Departamento de Sistemas de Informação.  1. Palavra chave 2. Palavra chave 3. Palavra chave |

CESSÃO DE DIREITOS

É concedida à Universidade Estadual de Goiás a permissão para disponibilizar esse documento por meio eletrônico ou reproduzir cópias, emprestar ou vender tais cópias para propósitos acadêmicos e científicos, conforme termo de autorização assinado pelo autor e arquivado na Biblioteca do Câmpus. O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte deste trabalho pode ser reproduzida sem a autorização por escrito do autor.

William Estrela Louzeiro

Anápolis, maio de 2020

Dedicatória (Exemplo Dedico este trabalho os meus pais etc...).

**AGRADECIMENTOS**

Fazer aqui os agradecimentos que o aluno achar adequando.

Observar a linguagem formal e culta.

# RESUMO

(Não pode ultrapassar 500 palavras)

Palavras-chave: Palavra chave 1, ...., , palavra chave N.

[OBSERVAÇÃO: A numeração de página começa a ser exibida partir do resumo, no canto superior direito, como neste Template. A numeração começa a contar a partir da capa.]

# ABSTRACT

[O abstract deve ser feito e revisto por uma pessoa com domínio do Inglês e não por tradutores automáticos e deve ser uma versão fiel do Resumo]

Keywords: Keyword 1, … , keyword n

# LISTA DE ILUSTRAÇÕES

[Figura 1 - Tipos de Sistemas 23](#_Toc50206468)

[Figura 2: Cadeia de Valor genérica de Porter e Millar 46](#_Toc50206469)

[Figura 3 – Proposta da Cadeia de Valor da UEG 48](#_Toc50206470)

# LISTA DE GRÁFICOS

[Gráfico 1 Matrículas em IES 17](#_Toc39260901)

[Gráfico 2 Tipos de IES Públicas 21](#_Toc39260902)

[Gráfico 3 Comparativo Pública e Privada 21](#_Toc39260903)

[Gráfico 4 Relação de Habitantes e Estudantes 22](#_Toc39260904)

# LISTA DE QUADROS

[Quadro 1 - Número de matriculas da UEG 36](#_Toc40386663)

# LISTA DE TABELAS

[Tabela 1 : Definição de estratégia ao longo do tempo 46](#_Toc51068128)

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**Siglas Descrição**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CAPES |  | Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior |
| CPA |  | Comissão Própria de Avaliação |
| CsU |  | Conselho Superior Universitário |
| DA |  | Diretório Acadêmico |
| IBGE |  | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| IES |  | Instituição de Ensino Superior |
| INEP |  | Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira |
| LDB |  | Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional |
| MEC |  | Ministério da Educação |
| PCR |  | Plano de Cargos e Remuneração |
| PDI |  | Plano de Desenvolvimento Institucional |
| PNE |  | Plano Nacional de Educação |
| PPC |  | Projeto Pedagógico de Curso |
| PRE |  | Assuntos Estudantis |
| PrG |  | Pró Reitoria de Graduação |
| PRG |  | Pró-reitora de Pesquisa e Pós Graduação |
| RADOC |  | Relatório Anual de Atividades Docentes |
| SAD |  | Sistema de Apoio a Decisão |
| SAE |  | Sistema de Apoio ao Executivo |
| SECTEC |  | Secretaria de Estado de Ciência de tecnologia de Goiás |
| SI |  | Sistemas de Informação |
| SIG |  | Sistema de Informação Gerencial |
| SIGAD |  | Sistema de Gestão de Atividades Docentes |
| SINAES |  | Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior |
| SPT |  | Sistema de Processamento de Transações |
| TI |  | Tecnologia da Informação |
| UAB |  | Universidade Aberta do Brasil |
| UnEAD |  | Unidade Universitária da UEG - EAD |
| UNIANA |  | Universidade Estadual de Anápolis |
| UNISUL |  | Universidade do Sul de Santa Catarina |
| UnU |  | Unidades Universitárias |

SUMÁRIO

[RESUMO 8](#_Toc51147792)

[ABSTRACT 9](#_Toc51147793)

[LISTA DE ILUSTRAÇÕES 10](#_Toc51147794)

[LISTA DE GRÁFICOS 10](#_Toc51147795)

[LISTA DE QUADROS 10](#_Toc51147796)

[LISTA DE TABELAS 10](#_Toc51147797)

[INTRODUÇÃO 15](#_Toc51147798)

[2. REVISÃO DE LITERATURA 16](#_Toc51147799)

[2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 16](#_Toc51147800)

[2.2 Sistema sob a perspectiva de grupos de Usuários 18](#_Toc51147801)

[2.3 Sistemas de Processamento de transações (SPT) 19](#_Toc51147802)

[2.4 Sistemas de informações gerencias (SIG) 19](#_Toc51147803)

[2.5 Sistemas de apoio à decisão (SAD) 20](#_Toc51147804)

[2.6 Sistemas de Apoio ao Executivo (SAE) 21](#_Toc51147805)

[2.6.1 O papel dos sistemas de informação para os objetivos organizacionais 21](#_Toc51147806)

[1. CAPÍTULO 1: CONTEXTUALIZAÇÃO 23](#_Toc51147807)

[1.1 Instituições de Educação Superior 23](#_Toc51147808)

[1.2 Panorama da Educação Superior no Brasil 23](#_Toc51147809)

[1.2.1. A educação como direito social 24](#_Toc51147810)

[1.2.3. Histórico das instituições de educação superior no Brasil 25](#_Toc51147811)

[1.3 Tipos de Instituições de Educação Superior 25](#_Toc51147812)

[1.4. Educação superior e sociedade 26](#_Toc51147813)

[1.4.1. A importância da Educação superior para sociedade Brasileira 26](#_Toc51147814)

[1.4.2. Número de Instituições de educação superior por tipo no Brasil 27](#_Toc51147815)

[1.2. Gestão de instituições de educação superior 28](#_Toc51147816)

[1.3. Apresentação da UEG 29](#_Toc51147817)

[1.3.1. Histórico da UEG 29](#_Toc51147818)

[1.3.2. VINCULAÇÃO INSTITUCIONAL E ACADÊMICA 31](#_Toc51147819)

[1.3.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 32](#_Toc51147820)

[1.3.4. PRESENÇA REGIONAL 34](#_Toc51147821)

[1.3.5. PANORAMA CURSOS E ALUNOS 35](#_Toc51147822)

[1.3.6. PDI DA UEG 35](#_Toc51147823)

[1.3.6. ESTRATÉGIA 42](#_Toc51147824)

[1.3.7. CADEIA DE VALOR 44](#_Toc51147825)

[1.3.8. PROPOSTA DA CADEIA DE VALOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS 46](#_Toc51147826)

[1.3.9. O PAPEL DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES PARA OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS 47](#_Toc51147827)

[2. DESENHO TEÓRICO E METODOLÓGICO DA PESQUISA 49](#_Toc51147828)

[2.1 Problema da pesquisa 49](#_Toc51147829)

[2.2 Questões a serem respondidas pela pesquisa 49](#_Toc51147830)

[2.3 Hipóteses 49](#_Toc51147831)

[2.4 Objetivo Geral 49](#_Toc51147832)

[2.5 Objetivo Específicos da Pesquisa 49](#_Toc51147833)

[2.6 Tipo da pesquisa quanto aos fins 49](#_Toc51147834)

[2.7 Tipo da pesquisa quanto aos meios 50](#_Toc51147835)

[2.8 Ambiente da Pesquisa 50](#_Toc51147836)

[2.9 Instrumentos e procedimentos para coleta de dados 50](#_Toc51147837)

[2.10 Tratamento de dados 51](#_Toc51147838)

[2.11 Resultados esperados 51](#_Toc51147839)

[CONCLUSÃO / RECOMENDAÇÕES 52](#_Toc51147840)

[REFERÊNCIAS 53](#_Toc51147841)

[GLOSSÁRIO 56](#_Toc51147842)

[APÊNDICES 57](#_Toc51147843)

[Apêndice A – Cronograma previsto e realizado 57](#_Toc51147844)

[Apêndice B - Banner [ou Artigo] apresentado na Semana de Comunicação Científica 58](#_Toc51147845)

[Apêndice N – Título do Apêndice 59](#_Toc51147846)

[ANEXOS 60](#_Toc51147847)

[Anexo A 60](#_Toc51147848)

# INTRODUÇÃO

A sociedade que vivemos é uma organização viva, formal e informal, estamos bombardeados de informação, as coisas acontecem em uma velocidade, antes imaginável, as crianças nascem conectadas e as organizações também. Hoje um banco está na palma da sua mão, uma reunião pode ser substituída por uma mensagem de texto, instantânea, um relatório que antes demorava dias a ser feito, pelo fato de ter que processar papeis, hoje é gerado em tempo mensurado de milissegundos.

As organizações são estudas a muitos anos, e muitas teorias foram formadas e consolidadas, empresas tinham grande vantagem competitiva seguindo organogramas criados e manuais de como gerir uma organização. Atualmente as organizações, que nasceram digitais, adotam o papel em último caso, talvez em um plano de contingência.

Para manter a vantagem competitiva as organizações que passaram pela transição do “analógico” para o “digital” tiveram grandes “gastos” que a curto prazo os gestores identificaram que não seriam gastos e sim investimentos, que lhes trariam grande vantagem sob o concorrente. No início dos terminais de auto atendimento para bancos era um diferencial necessário, hoje um banco que não tem um é o diferencial, assim nasceram as *fintech’s*.

As escolas são instituições de ensino que vem antes das teorias organizacionais, e algumas delas adotam medidas ensino da época, e aos poucos vem mudando as suas organizações para adotarem novas tecnologias. As instituições de ensino governamentais sofrem por ter este desenvolvimento tecnológico tardio em sua grande maioria, porém a necessidade de informatizar a gestão e parte do ensino vem crescendo cada dia mais.

Os órgãos do Governo Brasileiro vêm adotando a medida para informatizar seus processos, antes físicos agora digitais. As Universidades usam Sistemas de Informação, desenvolvidos sob a necessidade, muitos através de licitações e outros desenvolvimento próprio. Sistemas são usados em toda cadeia produtiva de uma Universidade atual, sendo sistemas internos e externos.

Este trabalho irá abordar se os sistemas de informação de uma Universidade estão alinhados com os objetivos organizacionais por ela definida.

# CAPÍTULO 1: CONTEXTUALIZAÇÃO

## 1.1 Instituições de Educação Superior

## 1.2 Panorama da Educação Superior no Brasil

Segundo dados da educação superior, o Brasil tem 2.537 Instituições de Ensino Superior (IES), sendo delas 299 públicas, 110 federais, 128 estaduais, 61 municipais e 2.238 privadas, já no estado de Goiás temos 8 públicas, 3 federais, 1 estadual e 1 municipal (INEP, 2018).

No Brasil, a última estimativa feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Temos 211.435.647 habitantes calculados por uma projeção (IBGE, 2020) e segundo o (INEP, 2018) temos 8.450.755 estudantes assim totalizando 4% da população Brasileira matriculada em uma Instituição de Ensino Superior (IES).

Gráfico 1 Matrículas em IES

Fonte: o Autor, 2020, com dados do INEP.

Podemos notar uma expressiva parcela da população estudando em Universidades privadas, mostrando o qual difícil é o acesso da população a de IES públicas, perdendo assim um direito social garantido pela constituição.

Segundo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) Art. 43, para ingresso em uma IES o candidato deve ter concluído o ensino médio ou o equivalente e que tenha sido classificado em processo seletivo. Segundo (VIRGÍNIA e GOERGEN, 2019, p. 575), o ingresso de estudantes em instituições por meio de processos seletivos de IES privadas é quase inexistente.

Diante do cenário apresentado, a educação superior é avaliada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) usando o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que avalia: intuições, cursos, desempenho dos alunos, gestão da instituição, corpo docente e instalações. As informações obtidas são usadas para melhorar a sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social (INEP, 2020).

## 1.2.1. A educação como direito social

Na primeira revolução industrial, a qualificação do trabalho era pautada pela capacidade de força física humana. A partir da terceira revolução industrial a educação vem sendo base para o desenvolvimento de qualquer sociedade e o pensamento crítico e inovador vem sendo a porta de entrada para o mercado de trabalho.

De acordo com Bruno (2011, apud BRUNO, 1996, p.92) O período que estamos vivendo se caracteriza exatamente pela predominância dos componentes intelectuais da capacidade de trabalho, especialmente daquela em processo de formação. Trata-se, pelos menos nos setores mais dinâmicos do capitalismo, de explorar não mais as mãos dos trabalhadores, mas seu cérebro.

A educação é um: “direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.” (BRASIL, 1988).

Seguindo o artigo 22 da constituição, compete a União legislar sobre “diretrizes e bases da educação nacional”, assim sendo o Presidente da República, em 1996 sancionou a LDB, Lei nº 9.394/96, que regulamenta o ensino privado e público no país.

A educação Brasileira é orientada pelo Plano Nacional de Educação (PNE) que determina metas e estratégias para a política educacional em períodos, o último feito é de 2014 a 2024. O Brasil é um país federativo isto é cada Estado é autônomo e de Governo próprio, tendo sua autonomia para tomar decisões, mas para organização da educação, os Estados, Distrito Federal e Municípios devem trabalhar juntos promover a educação, elevando o nível de escolaridade da população. A criação do PNE vem para consolidar a educação brasileira que apresenta diretrizes, metas e estratégias a serem cumpridas (MEC, 2020).

A meta 12 do PNE apresenta estratégias para aumentar a matricula bruta na educação superior para 50% da população de 18 a 24 anos e aumentar em 40% a oferta de novas matrículas no seguimento público (MEC, 2020).

Destaca-se a meta 7.15 do PNE que tem como objetivo universalizar o acesso à Internet de alta velocidade, e triplicar a relação computador/aluno em escolas de rede de educação básica e a utilização de Tecnologias da Informação (TI) como forma pedagógica (MEC, 2020).

## 1.2.3. Histórico das instituições de educação superior no Brasil

O Brasil tem um histórico de subdesenvolvimento iniciando pela descoberta dos Portugueses que usaram o Brasil como colônia de exploração. As suas IES tiveram suas criações tardias, trazendo graves problemas, que refletem até os dias atuais.

Segundo Virgínia e Goergen (VIRGÍNIA e GOERGEN, 2019) numa trilogia a respeito da história da universidade no Brasil – destaca o atraso, e possíveis razões, do surgimento tardio do ensino superior brasileiro mesmo se comparado à América Latina, bem como, suas características ideológicas de aparelho educacional de exploração da colônia para manter o modelo social, econômico e político (CUNHA, 1986; ZOCCOLI, 2009). Em resumo, a educação superior brasileira criada apenas em 1808 (SAMPAIO, 2000; DURHAM, 2003; ZOCCOLI, 2009; SCHWARTZMAN, 2014).

A primeira IES no Brasil foi fundada em 1808, *Collegio* de Cirurgia da Bahia, Nas suas primeiras décadas o *Collegio* tinha deficiências, desde a falta de sede própria, livros, equipamentos/materiais, unidades próprias de saúde, laboratórios e até o apoio técnico administrativo (FORTUNA e TAVARES, 2010).

## 1.3 Tipos de Instituições de Educação Superior

Há diversos tipos de IES no Brasil: Universidades, Universidades Especializadas, Centros Universitários, Centro Universitários Especializados, Faculdades Integradas, Faculdades, Institutos Superiores e Centro de Educação Tecnológica. Ambas classificações seguem em modalidades de: federais, estaduais e municipais e privadas: particulares, confessionais, comunitárias e filantrópicas (CAVALCANTE, 2000).

Universidades – São instituições pluridisciplinares de formação de quadros profissionais de nível superior e caracterizam-se pela indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão. As universidades mantidas pelo poder público gozarão de estatuto jurídico especial (CAVALCANTE, 2000).

As Universidades devem possuir diversos cursos de formação em diversas áreas do conhecimento e seu ensino, pesquisa e extensão devem caminhar juntos para formação do indivíduo.

Para deter o título de Universidade, a IES deve ter produção intelectual institucionalizada, um terço do corpo docente com mestrado ou doutorado e um terço dos docentes em regime integral de trabalho (BRASIL, 1996).

As Universidades do poder público, segundo a o Art. 54 da Lei nº 9.394 de 1996 tem autonomia, podendo propor seu quadro pessoal assim como o plano de cargos e salários, atendendo as normas gerais e pertinentes e os recursos disponíveis, realizar operações de crédito, com aprovação do Poder competente para aquisição de bens e realizar operações financeiras necessárias ao seu bom desempenho (BRASIL, 1996).

Já no segundo parágrafo do Art. 54 está autonomia está diretamente relacionada a instituições que comprovem a alta qualificação para o seu fim, com base em avaliações realizadas pelo poder público (BRASIL, 1996).

No Art. 207 “As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.” (BRASIL, 1996) Lima (LIMA, 2000) aborda que a única autonomia sendo praticada é a didático-científica.

## 1.4. Educação superior e sociedade

## 1.4.1. A importância da Educação superior para sociedade Brasileira

Podemos observar a crescente demanda de profissionais qualificados, para atuação em diversas áreas. Há uma grande procura por profissionais graduados por empresas e um grande déficit dos mesmos no mercado, esta discrepância é enorme e pode ser notada pelos salários que chega a ser 219,4% superior, de um graduado para alguém sem graduação. (VEJA, 2013).

Com os avanços da sociedade, temos diversos desafios cada vez mais complexos, em diversas áreas, como tecnologia, educação, saúde, produção agrícola, civil etc.

Na tecnologia podemos notar esta complexidade, com o passar dos anos a indústria de celulares “estagnou” no quesito inovação, não trazendo tantas novidades que traziam ano pós ano e a saúde, vivemos desafios cada vez mais complexos, como a atual pandemia de COVID-19 temos a grande procura por vacinas e tratamentos para combater o vírus. É notório que o ensino, pesquisa e extensão contribui diretamente para com o desenvolvimento da sociedade.

## 1.4.2. Número de Instituições de educação superior por tipo no Brasil

Dados do INEP (INEP, 2018) no Brasil, temos 2.537 IES, sendo 299 públicas dos quais são 110 federais, 128 estaduais, 61 municipais e 2.238 privadas. Nestas instituições temos 8.450.755 matrículas que representa cerca de 4% da população Brasileira matriculada em uma IES.

Gráfico 2 Tipos de IES Públicas

Fonte: O autor, 2020, com dados do INEP.

Gráfico 3 Comparativo IES Pública e Privada

Fonte: O autor, 2020, com dados do INEP.

Gráfico 4 Relação de Habitantes e Estudantes

Fonte: O autor, 2020, com dados do INEP.

## 1.2. Gestão de instituições de educação superior

A gestão de IES de uma instituição privada pode ser bem dinâmica, pois não há interferência direta do governo, já em instituições públicas é regimentada pela Lei 5.540/68. O Art. 16 ressalta que a nomeação é feita por uma lista elaborada pela IES e o Governo escolhe um dos nomes indicados.(BRASIL, 1968).

Devida a grande complexidade de uma IES pública os sistemas de informações tendem a desenvolver um papel muito importante para sua estruturação, pois com os recursos escassos e a grande complexidade de uma organização pública, aplicam-se regras de negócios (normas, leis e processos) e assim otimizam a administração de uma IES. O desenvolvimento destes sistemas deve estar alinhado estrategicamente aos objetivos e estratégias definidas para curto médio e logo prazo. Segundo Rodrigues (2009, p. 20, apud McGee e Prusak 1994) Os investimentos em TI devem estar consonância com as estratégias de negócios e planejar os investimentos com os objetivos organizacionais, no caso deste estudo os objetivos organizacionais e o alinhamento estratégico estão presentes no PDI da UEG que será analisado neste trabalho.

## 1.3. Apresentação da UEG

A (Universidade Estadual de Goiás) UEG é uma IES gratuita do tipo Universidade, criada em 1999. Com a sua sede administrativa (Reitoria) localizada em Anápolis, possui 8 campus no Estado de Goiás, dividindo-os geograficamente em 8 regiões desta unidade federativa. Cada campus vincula-se 33 unidades universitárias. Conta com 10 polos universitários, criados para “atender demandas existentes, em especial os cursos de Licenciatura Plena Parcelada (emergencial). (UEG, 2010)” assim quando a demanda é erradicada o polo é extinto.

Atualmente a UEG está vinculada à Secretaria de Estado da Educação de Goiás (UEG, 2010). E tem como objetivo declarado “Levar ensino superior de qualidade e acessível à população” (UEG, 2020).

Do total de 1.222 cursos ofertados em Goiás, a UEG oferta 162 destes, representando 13% da oferta de ensino superior no estado (INEP, 2018). Há 24 Municípios em que 100% dos concluintes do ensino superior é da UEG, representando que no estado não há outra IES (UEG, 2010, p. 40).

Segundo o Plano de Desenvolvimento institucional (PDI) a UEG define suas áreas de atuação acadêmica, que abrangem:

Cursos de graduações, nas diversas áreas do conhecimento conforme estudos sobre a demanda dos profissionais e que os ingressantes tenham concluído o ensino médio e classificados no processo seletivo.

Cursos sequenciais por campo do saber, de diferentes níveis de abrangências, abertos a candidatos que atenderem os requisitos da UEG.

Cursos de Pós Graduação, mestrado e doutorado (stricto sensu), cursos de especializações (lato sensu) que atendam às exigências da Universidade.

## Histórico da UEG

O Estado mantinha diversas IES pelo Estado, e em 1999 por força da Lei N. 13.456 de 16/04/199 fundou-se a UEG tendo a seguinte missão:

Produzir e socializar o conhecimento científico e o saber, desenvolver a cultura e a formação integral de profissionais e indivíduos capazes de se inserirem criticamente na sociedade e promoverem a transformação da realidade socioeconômica do Estado de Goiás e do Brasil (UEG, 2010, p. 19).

Em 1999 pela lei N. 13.456 de 16/04/199 foi criada a UEG, advinda de uma transformação da Universidade Estadual de Anápolis (UNIANA), criada em 1990, e a incorporação de outras IES isoladas pelo Estado (UEG, 2010, p. 18-19).

De acordo com Carlos e Odair (2003, p. 2, apud CRISTOFOLINI, 1998)o modelo multicampi nasceu nos Estados Unidos, em 1945, mas só se consolidou e teve considerável expansão duas décadas depois. A estrutura multicampi implica em diversos fatores além do número de campi [[1]](#footnote-2)existente; eles precisam ter certa distância entre si, oferecer diversos cursos, ter certo grau de integração, ter administração descentralizada, ter uma práxis característica e uma organização orientada para maximizar os resultados possíveis deste modelo.

Analisando a definição acima a UEG se enquadra no tipo de Universidade multicampi, pois possui diversos *campus* em municípios do Estado, mantendo uma certa distância entre si, oferecendo vários cursos, tendo um grau de integração muito forte e com cada campus tendo sua administração.

Segundo Carlos e Odair (2013, p. 3-4 apud CASTIÑERA, 2003) a Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL) detém uma característica em especial para que a mesma seja multicampi, o projeto pedagógico dos cursos são idênticos para os campus e salienta que cada um tem a sua própria gestão acadêmica e administrativa e o campus deve atender os requisitos centralizados do projeto pedagógico.

A pluralização de campus da UEG é dada pela sua história. Antes da criação da Universidade existiam diversas IES espalhadas pelo Estado, cada uma com a sua administração própria, localizadas em: Goiânia, Cidade de Goiás, Iporá, Formosa, Quirinópolis, Morrinhos, Itapuranga, Porangatu, Uruaçu, São luís de Montes Belos, Pires do Rio e Goianésia (CARVALHO, 2013, p. 80).

Porém, desde sua constituição a UEG sofre com problemas de infraestrutura em suas unidades universitárias, poucos investimentos, carência de quadro docente e servidores técnicos administrativos concursados e qualificados para o exercício das atribuições inerentes a uma universidade. (CARVALHO, 2013, p. 18).

O modelo atual da UEG, multicampi¹, trouxe alavancos e fragilidades para Universidade, ao se unificar-se com outras instituições herdou fragilidades das instituições incorporadas: quadro docente, biblioteca, laboratórios, salas de aula, processo de comunicação dentre outros (UEG, 2010, p. 36).

A UEG, da sua criação até hoje passou por diversas reformas administrativas, uma em 2008 e a mais recente em 2019, que teve diversas modificações na estrutura organizacional, na definição de conceitos, classificação de campus dentre outros.

Antes da reforma, cada curso possuía sua própria matriz curricular e seu próprio projeto pedagógico, após esta reforma deverá ser criado um projeto único para todos os cursos com a mesma titulação dentro da Universidade, assim consolidando-se mais ao conceito multicampi.

Esta reforma reestruturou a Universidade em 8 *campus* e 33 unidades Universitárias e 5 institutos. Também foi recriado: “Conselho de Gestão” e criado: “Conselho de Curadores”, “Colegiados de Coordenadores” e “Colegiados de cursos” (GOIÁS, 2020).

Antes da transição eram 41 campus e após a transição foram unificados em 8 campus, um em cada região do Estado, os 33 antigos *campus* passaram a ser denominados de Unidades Universitárias, respondendo diretamente a estes campus.

## VINCULAÇÃO INSTITUCIONAL E ACADÊMICA

A UEG está vinculada ao Governo do Estado de Goiás na Secretaria de Estado de Ciência de tecnologia de Goiás (SECTEC), é uma instituição de natureza jurídica de direito público interno estadual, sob o CNPJ 01.112.580/0001-71.

O seu maior financiador é o Estado de Goiás, sendo provedor de 2% do orçamento estadual para a Universidade, com repasses em duodécimos mensais, assim garantido a sua autonomia financeira (UEG, 2010).

Como complemento, sua receita é composta de recursos próprios e provenientes de convênios, estes sendo da iniciativa pública ou privada e de emendas parlamentares. Seu plano financeiro é organizado através de propostas orçamentárias anualmente (UEG, 2010, p. 118-123)

## 1.3.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Podemos entender por organização em sentido lato toda a comunidade ou conjunto de indivíduos cujos membros se estruturam e se articulam para obter determinados objetivos. O paradigma da organização costuma ser a empresa, porém, na acepção de nossa definição, podem considerar-se também organizações outras comunidades de indivíduos, tais como um hospital, uma organização não-governamental (ONG), um centro educativo, um ministério, um centro de pesquisa, uma instituição política e até, forçando um pouco a definição, uma unidade familiar. (TARAPANOFF, 2006, p. 121)

Os objetivos da grande maioria das IES é o Ensino, Pesquisa e Extensão. A UEG tendo estes objetivos contempla o primeiro requisito para ser classificada como organização assim sendo uma, sua matéria prima para tudo acontecer é o capital humano que deve estar alinhado com os objetivos da organização que é: Inserir indivíduos na sociedade com capacidade de transformar realidade socio econômica do Estado e do Brasil (UEG, 2010,p. 19)

A característica mais importante da organização formal é o racionalismo. Uma organização é um conjunto de cargos funcionais e hierárquicos a cujas prescrições e normas de comportamento todos os seus membros devem se sujeitar. O princípio básico dessa forma de conceber a organização é que, dentro de limites toleráveis, seus membros se comportarão racionalmente, isto é, de acordo com as normas lógicas de comportamento prescritas para cada um deles. Dito de outra forma, a formulação de um conjunto lógico de cargos funcionais e hierárquicos está baseada no princípio de que as pessoas vão funcionar efetivamente de acordo com esse sistema racional(CHIAVENATO, 2003, p. 186).

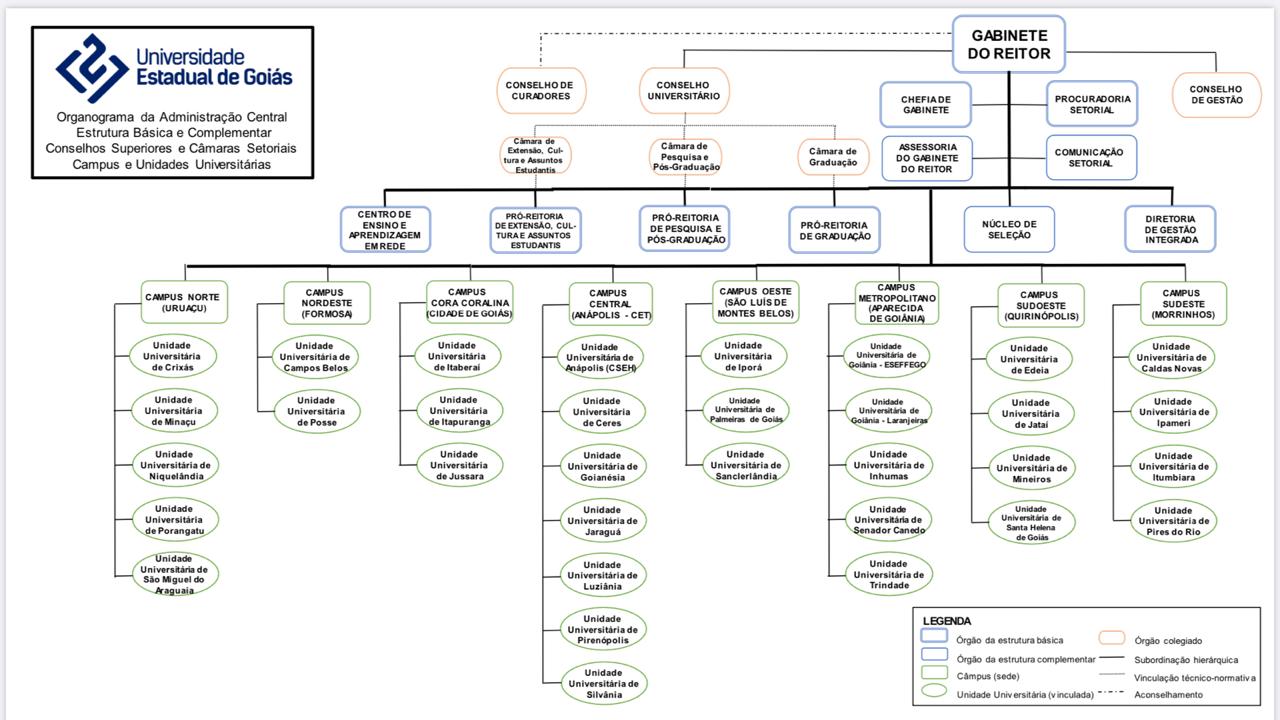
A UEG como instituição de ensino é uma Organização Formal, é pautada pelo racionalismo, têm seus cargos bem definidos com as suas respectivas funções hierárquicas e tendo isto em vista a Universidade segue uma estrutura organizacional linha-staff que é o modelo que melhor representa a atual estrutura organizacional da administração da Universidade.

Esta estrutura organizacional segundo Chiavenato (CHIAVENATO, 2003) apresenta órgãos de linha que estão dedicados as atividades diretamente com seus objetivos organizacionais, que no caso de uma universidade é a execução de sua missão e os órgãos de staff que no caso da Universidade são os órgãos de colegiado e aconselhamento, sendo que o órgão de conselho não possui autoridade de comando em relação aos órgãos de linha.

A UEG possui uma estrutura organizacional, composta por colegiados não deliberativos, órgãos de administração superior, unidades universitárias e órgãos suplementares (UEG, 2010, p. 86).

Dados obtidos da UEG apresenta os seguintes organogramas da Universidade montado pós reforma em 2020. Este primeiro representa a Universidade em uma visão macro e a Reitoria aprece mais detalhada.

Ilustração 1 - Organograma UEG

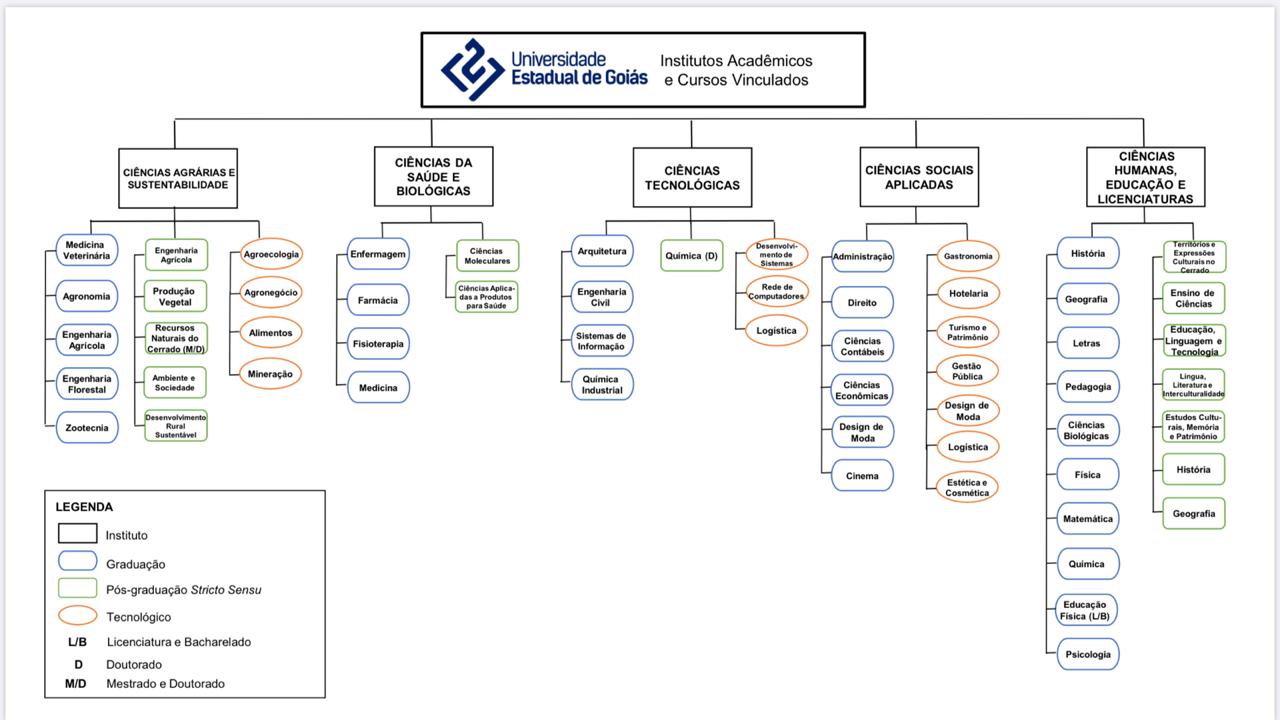


Fonte: UEG/PRG, 2020.

Analisando o organograma acima o Conselho Superior Universitário (CsU), está representado como staff, sendo que este órgão detém o direito de decisão do da Universidade e o mesmo não poderia ser considerado com staff.

Já este segundo representa a Universidade na forma do ensino, classificando os cursos quantos suas áreas do saber, sendo uma representação linear.

Ilustração 2 - Organograma UEG



Fonte: UEG/PRG, 2020.

Atualmente a Universidade conta com dois organogramas, um que representa a administração e o outro que representa as áreas dos saber.

## 1.3.4. PRESENÇA REGIONAL

Segundo a (UEG, 2018) “Os campus estão presentes em 39 municípios do Estado de Goiás, distribuídos, segundo aspectos socioeconômicos e geográficos” a imagem abaixo é a representação gráfica da UEG após a reforma que ocorreu em 2019

Ilustração 3 - Presença regional UEG



Fonte: (UEG, 2020)

Podemos notar uma grande interiorização da UEG, presente em quase todo Estado e com uma certa concentração em municípios mais populosos ou perto da capital e do Distrito Federal.

## 1.3.5. PANORAMA CURSOS E ALUNOS

Dados obtidos da Pró-reitora de Graduação (PrG) via e-mail indica o seguinte quantitativo de alunos matriculados na instituição (BORGES, 2020)

Quadro 1 - Número de matriculas da UEG

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Matrícula ativa | Trancado/Intercâmbio |
| Presencial | 17557 | 333 |
| CEAR | 2035 | 9 |
| UEG EM REDE | 2012 | 8 |
| Convênio | 111 | 0 |
| Total | 21.715 | 350 |

Fonte: UEG – PRG 2020

“Após a própria UEG começar a expedir e registrar seus diplomas, foram expedidos 88.984 diplomas. Esse total inclui os cursos de graduação, sequencial, mestrado e doutorado.” (BORGES, 2020)

## 1.3.6. PDI DA UEG

O PDI da UEG fornece informações sobre a Universidade, o seu último plano foi elaborado para ser implantado entre 2010 à 2019, Sua criação teve um grande auxílio da comunidade acadêmica, estes presente no seminário “Olhares sobre a UEG” (UEG, 2010, p. 23-24).

Neste plano apresenta o Perfil Institucional da UEG, definindo-a como uma organização formal, sua estrutura física, suas prerrogativas jurídicas e as leis que normatizaram a criação das suas Unidades Universitárias (UnU) (UEG, 2010, p. 16).

Conta com um plano de ações e metas para UEG em um período de 2010-2014 destacando a promoção em soluções em Sistemas de Informação (SI), adquirindo equipamentos de tecnologia para o seu uso na administração que visa modernizar a execução das atividades finalísticas e o suporte técnico aos sistemas (UEG, 2010, p. 20-21)

Explicita as suas áreas de atuação acadêmica oferecendo cursos de graduação, cursos sequenciais, pós-graduação, pesquisa, cursos tecnológicos, curso de extensão (UEG, 2010, p. 21-22).

Em seu Plano de Desenvolvimento demonstra um quadro de produtos e ações, que em termos tecnológicos foram criados: O portal da UEG que sintetiza notícias, blogs, e comunicados da universidade e a criação do Sistema de Informação de Gestão (Fênix), sistema de bibliotecas (GNUTeca) , sistemas financeiros e administrativo (SAFF), Relatório Anual de Atividades Docentes (RADOC), RH entre outros) (UEG, 2010, p. 28) e uma normativa que teve base para instalação do Sistema operacional Linux na UEG (UEG, 2010, p. 29).

Definição de 11 ações a serem cumpridas nos 10 anos de vigência do PDI e a avaliação no 5º ano para o controle e readequações deles, destaca-se: A promoção de SI para as atividades finalísticas da IES (UEG, 2010, p. 30-31).

A UEG aborda as modalidades de cursos que oferta, sendo eles: Presencial e a Distância, e define que seu Projeto Pedagógico de Curso (PPC) deve ser uma criação única, contemplando o perfil do egresso que terá a articulação da teoria com a prática e ressalta a interdisciplinaridade (UEG, 2010, p. 42).

Um dos pilares da UEG é ter o ensino gratuito e acessível, sua administração deverá ter uma gestão democrática e seus cursos diversificados em diversas áreas do saber (UEG, 2010, p. 43).

Um dos alicerces de uma IES é a pesquisa, na UEG estes são gerenciados pela Pró-reitora de Pesquisa e Pós Graduação (PrG), tendo a missão de promoção conhecimentos científicos: básico, aplicados e tecnológicos, podendo ser internos ou externos, com a participação de outros professores colaboradores. Os programas de Pós Graduação vem sendo de grande importância para aperfeiçoamento em diversos campos do saber, sendo uma Universidade multicampi a UEG busca a interiorização da Pós Graduação com intuito de atender a grande parte da população (UEG, 2010, p. 45-46).

A extensão, é coordenada pela Pró-reitora de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis (PrE), que tem como missão a promoção do conhecimento produzido na Universidade, externalizando-o. “A relação entre pesquisa e extensão ocorre quando a produção do conhecimento é capaz de contribuir para a transformação da sociedade. (UEG, 2010, p. 50)”. A PrG declara que a extensão é um local interdisciplinar do qual consegue trazer a prática para fora dos limites da sala de aula, trazendo relevância da Universidade para a sociedade, sendo obrigatório em todos os cursos, desde os primeiros anos se possível (UEG, 2010, p. 50), estes projetos são controlados via Software denominado Pegasus (UEG, 2010, p. 52).

A política de gestão da UEG considera o estudante como a base, considerando-o um de seus elementos constitutivo. Reconhece que os docentes e técnicos-administrativos estão diretamente relacionados a formação do aluno. Diversas ações são promovidas para contribuir para a formação do estudante, dentre elas (UEG, 2010, p. 53):

“Modernizar e acompanhar os sistemas integrantes da Plataforma Tecnológica da UEG (RADOC, Fenix, Sistema Gerencial RH, UEG on-line, SAFF, Gnuteca, Sistema Controle de Boletins, Sistema de Controle de Processos, Sistema de Controle de Almoxarifado, entre outros).” (UEG, 2010, p. 54).

Uma das responsabilidades sociais de uma Universidade pública é retribuir a população, todo capital investido, assim sendo os dirigentes da UEG entendem que esta responsabilidade advém, da ética, transparência e metas educacionais e com a redução de desigualdades. (UEG, 2010, p. 56).

Desenvolve diversos programas para promover a responsabilidade social: Objetivos do Milênio, Programa Nacional da Educação na Reforma Agrária, Programa de Integração Rotary/Associação Atlética do Banco do Brasil – Comunidade/UEG, Saúde no Serviço Público/Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, Projeto “Jovens Mulheres Quilombolas de Goiás: identidade, protagonismo e participação, Programa Estudantes-Convênio de Graduação, Educando e Valorizando a Vida (UEG, 2010, p. 58).

A UEG Oferta cursos nas modalidades de graduações presenciais, licenciatura, bacharelado e tecnologia. As áreas de atuação destes cursos são: Agricultura e Veterinária, Ciências Sociais, Negócios e Direito, Ciências, Matemática e Computação, Educação, Engenharia, Produção e Construção, Humanidades e Artes, Saúde e Bem-Estar Social e Serviços. Reforça a criação de cursos emergenciais, que representa 36,8% da sua oferta, para suprir a demanda de professores das redes públicas e privadas na Educação Básica (UEG, 2010, p. 59).

Estes cursos são ofertados no período diurno e noturno, com a oferta majoritária no diurno, é notada uma grande matrícula nos cursos noturnos 53,9%, porém é retratado que conclusão destes alunos, noturnos, é mais baixa em relação ao diurno, a Universidade salienta que o motivo é pelo estudante que trabalha no período diurno e estuda no noturno, assim desistindo do seu curso (UEG, 2010, p. 59).

A UEG participa ativamente dos processos de avaliação do INEP e ao longo dos anos procura melhorar os resultados dos cursos no ENAD que integra o Sinaes, para 4 ou 5 e aponta aspectos que precisam ser melhorados como infraestrutura e contratação de professores por meio do concurso público realizado em 2010, que teve como objetivo de preenchimento de 475 vagas. Destaca-se a obtenção da nota de 5 e 3 de 79,2% dos cursos, salientando que a grande maioria estava avaliado no nível 3 (UEG, 2010, p. 67).

Atualmente a universidade possui cursos sequenciais, ofertados a alunos que tenha o ensino médio completo, e que seja classificado no processo seletivo da UEG, os cursos são: Sistema Prisional, Gestão das Organizações de Beleza e guarda municipal (UEG, 2010, p. 68-69).

A UEG se preocupa com a qualificação docente, por ser de extrema importância para o desenvolvimento da pesquisa, a Universidade tem 17 cursos de pós-graduação latu sensu e 3 propostas de cursos stricto sensu, sendo 2 internos e um interinstitucional, 3 em tramites para serem implementados após a aprovação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) (UEG, 2010, p. 69-70).

A Educação à Distância (EAD) da Universidade iniciou-se em 2001 e somente em 2009 a Unidade Universitária da UEG (UnEAD) foi credenciada pelo Ministério de Educação/Secretaria de Educação a distância, ofertando cursos superiores na modalidade a distância no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB). A UEG vem se estruturando para ofertar pós-graduação lato-sensu em Gestão Pública, Gestão Pública Municipal, Gestão Pública de Saúde e de Gestão Escolar (UEG, 2010, p. 72).

Em 2007 teve início os cursos de extensão, voltados para professores sobre educação inclusiva e temáticas de gênero, sexualidade e relações étnico-raciais (UEG, 2010, p. 73).

Aponta uma fragilidade, no seu quadro de docentes, havendo 35,1% dos professores sendo mestres ou doutores, sendo que o seu ideal seria de 70%. Do total de docentes 23% são permanentes e 77% são temporários (UEG, 2010, p. 75).

Algumas metas são abordadas para melhorar o quadro de efetivos, como o Plano de Capacitação Docente, que há 52 em programas stricto sensu, sendo 33 em mestrado e 19 em doutorado e ampliação de programas de mestrado próprios e interinstitucionais para capacitação docente, estas metas já estão em operacionalização (UEG, 2010, p. 78-79).

A dedicação exclusiva é uma visão almejada pela Universidade, tendo que a Lei Estadual Complementar N.26, de 28 de dezembro de 1998 prevê que 1/3 do corpo docente deve estar neste regime, e atualmente há apenas 13% neste regime de trabalho (UEG, 2010, p. 79).

Havia dois sistemas: planilhas eletrônicas e o RADOC, que detinham informações, mas a extração dela era difícil, assim foi feita uma parceria com a Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas, que integrou a planilha ao Sistema Gerencial de Recursos Humanos, tendo mais controle sobre o seu quadro pessoal de discentes, usando-o para avaliações dos mesmos. Os docentes fazem o preenchimento neste sistema, onde lançam todas atividades realizadas, como: produção científica, técnica e cultural. (UEG, 2010).

A UEG integra ao Plano de Carreira do Magistério Público Superior Estadual, no qual estão vinculados os permanentes e um quadro de temporários que é destinado a professores substitutos, visitantes e pesquisadores visitantes estrangeiros, onde não há um plano de carreira (UEG, 2010).

Em 2008 a UEG contava com 1.833 servidores técnicos-administrativos, estes servidores são distribuídos entre as Unidades Universitárias, contam com: Plano de Cargos e Remuneração (PCR), estrutura de progressão funcional, sistema permanente de avaliação profissional e o sistema de remuneração harmonizada. Estes poderão ocupar o cargo somente mediante concurso público de provas ou de provas de título. Em 2009 foi protocolado o pedido para realização de concurso em caráter de urgência para 1500 servidores (UEG, 2010, p. 83-85).

“O Conselho Universitário é o órgão deliberativo supremo da instituição” (UEG, 2010, p. 86). Todas decisões e proposições passam pelo conselho, sendo a última instância de recurso da Universidade.

Suas atribuições são amplas e vão desde a outorga de distinções universitárias até a interpretação das matérias legais relacionadas à vida da instituição. Funciona também como organismo de alimentação do intercâmbio institucional entre as Unidades Universitárias. Suas reuniões são frequentes e refletem o caráter de gestão colegiada que tem correspondido às expectativas da comunidade universitária. Professores, alunos, técnicos administrativos e Unidades Universitárias têm representantes nesse Conselho (UEG, 2010, p. 89).

Este conselho é composto pelo Reitor, um representante da Secretaria de Ciência e Tecnologia, os Pró-Reitores, Diretores das Unidades Universitárias, representação docente, técnico-administrativos e discentes. (UEG, 2010, p.89).

A Administração superior da UEG, tem os seguintes cargos de gerência na Reitoria: Assessoria Jurídica, Núcleo de Inovação Tecnológica, Contratos e Convênios Acadêmicos. Na Pró-reitora de Administração, Planejamento e Finanças, detém os seguintes cargos de gerência: Administrativa, Desenvolvimento de Pessoas e Financeiro. Na Diretoria do Núcleo de Seleção gerência: Acadêmica e Operacional. Cargos descentralizados: Diretoria de Unidade Universitária de Porte 1 até o 4 (UEG, 2010, p. 87).

Existem 4 Pró-reitoras, dos quais há o cargo de Pró-Reitor, são elas: Administração Planejamento e Finanças, Graduação, Extensão Cultura e Assuntos Estudantis, Pesquisa e Pós-Graduação (UEG, 2010, p. 87).

O Conselho Acadêmico é composto pelo: Reitor, Pró Reitores, 2 representantes de cada Pró-reitora, 3 representantes estudantis, 3 representantes docentes ambos eleitos de forma prevista na legislação e normas vigentes. O conselho pode propor normas relativas à organização aos cursos de graduações e sequenciais. Apreciar e emitir pareceres técnicos sobre: os currículos e suas alterações, criação ou extinção formais de cursos (UEG, 2010).

“O Núcleo de Seleção da UEG é um dos órgãos de apoio às atividades acadêmicas por prestar serviço de seleção com segurança e qualidade através de ação planejada e organizada, conquistando credibilidade e contribuindo para a promoção da Universidade.” (UEG, 2010, p. 90) Este setor da Universidade é responsável por selecionar estudantes por meio do vestibular que é regido pelo edital/seleção feito pelo próprio órgão (UEG, 2010, p. 90).

A UEG tem os estudantes como parte de colegiados, representados pelo Diretório Acadêmico (DA). Há também organizações informais com objetivo de promover atividades culturais, sociais e desportivas (UEG, 2010, p. 95). A Universidade aponta diversos programas de apoio ao estudante, como: Bolsa Permanência, Casa do Estudante e o Restaurante Universitário (UEG, 2010, p. 94).

Não há um sistema controle de egressos, e a Universidade ressalta que é essencial o acompanhamento dos egressos, para subsidiar as ações das coordenações de cursos e outros setores para tomada de decisão (UEG, 2010, p. 95). Não há cronograma para a implementação deste sistema e nem empenho da Universidade para tal, porém há um cronograma para implantação, não detalhando as ações de implementação.

A Universidade possui um inventário dos recursos físicos, ajudando-a a tomada de decisão para novas compras ou manutenções, apresentando quantidade de: Bibliotecas, Laboratórios, Auditório, Sala de Aula, Instalações Administrativas, Sal de Docente, Sala para coordenação e área de lazer (UEG, 2010, p. 87-98).

A biblioteca da Universidade é coordenada pela (PrG), e ressalta que a produção técnica-científica e cultural só pode ser efetiva com a utilização de bibliotecas. A organização dos acervos é catalogada e automatizada pelo software GNUTeca (UEG, 2010, p. 98).

Os laboratórios estão vinculados a Coordenação Técnica da PrG, tem como atividade finalística trazer o conteúdo teórico a prática, possibilitando o desenvolvimento e dando suporte as disciplinas previstas nas matrizes curriculares, são 115 laboratórios espalhados pelas unidades (UEG, 2010, p. 113).

A gestão da universidade conta com diversos sistemas interligados, como: Acadêmico, Administrativo, Recursos Humanos, Sistema Financeiro, e outros. Todos em uma única base de dados, assim possibilitando uma melhor tomada de decisão da gestão da Universidade (UEG, 2010, p. 108).

“Para garantir eficácia de funcionamento nas áreas de atuação da UEG, que são: graduação, pós-graduação, pesquisa, extensão, além de outras atividades desenvolvidas, a UEG necessita de investimentos e estrutura na área de tecnologia da informação (TI)” (UEG, 2010, p. 108).

Estes investimentos estão divididos entre Hardware e Softwares, quantos aos Softwares há sistemas de gestão, que são eles: Acadêmico (Fênix), Bibliotecas (GNUTeca), Recursos Humanos (Gerencial RH), Almoxarifado, Patrimônio, Sistema de Administração Financeira de Fundos Rotativos (SAFF), Financeiro, Contratos e Convênios, Sistema de Gestão de Atividades Docentes (SIGAD) e Sistema de Relatório de Atividades dos Docentes relativas ao ensino, pesquisa, pós-graduação, extensão e gestão (RADOC). Totalizando 10 sistemas catalogados no PDI (UEG, 2010, p. 108-109).

Em Hardwares a UEG possui um inventário de recursos, dentre eles: CPU, Monitor, Impressoras, Linhas de Telefone e FAX. Recursos de audiovisual: Televisão, Videocassete, DVD, Projetor, Tela de projeção, Datashow, Aparelho de som (UEG, 2010, p. 108-111).A Universidade conta com um Data Center, com objetivo de atender as necessidades de processamento dos sistemas da Universidade (UEG, 2010, p. 108-109).

Percebendo falhas de acessibilidade nos prédios está sendo elaborado um plano de acessibilidade para os prédios, instalando rampas e em casos que não há possibilidade a instalação de elevadores. Estas adequações seguirão a NBR 9050:2004 para garantir o acesso a Universidade de pessoas com deficiência temporária ou permanente, bem como idoso, gestantes, obesos e pessoas com outros tipos de necessidades especiais (UEG, 2010, p. 111-112).

A Ouvidoria foi reativada em 2010, é um órgão mediador de atendimento a comunidade interna e externa, para apurar, acompanhar e encaminhar críticas e sugestões aos seus respectivos setores, tendo atendimento por telefone, presencial, eletrônico ou correio (UEG, 2010, p. 113-114).

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) tem o objetivo de “[...]assegurar processo de avaliação desta instituição, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes.” (UEG, 2010, p. 115) produz processos de avaliação, analisa relatórios e encaminham recomendações para as instâncias responsáveis, sistematiza as informações solicitadas pelo INEP e por outros órgãos de supervisão (UEG, 2010, p. 115).

PDI tem um plano de acompanhamento e avaliação, constituídos por uma comissão com representantes dos diversos seguimentos, sua avaliação de desenvolvimento será no quinto ano e no final de sua vigência. Finalmente é exposta uma tabela dos resultados do PDI 2003-2007 avaliados de forma detalhada contendo objetivos meta e avaliação (UEG, 2010, p. 127).

## 1.3.6. ESTRATÉGIA

Segundo Ruwer (2018, p.14 apud OLIVEIRA, 2015) a palavra vinda do grego, *strategos* significa general, deste modo a palavra estratégia significava tudo que o general fazia. Antes de Napoleão, a estratégia consistia na arte de conduzir militares para derrotar o inimigo ou abrandar a derrota e durante a época de Napoleão a palavra teve seu significado para os movimentos políticos e econômicos que buscavam melhores mudanças para obter a vitória.

Tabela 1 : Definição de estratégia ao longo do tempo



Fonte: Rauwer (2018, p. 16)

Rauwer (2018) relata que os desafios das empresas renovam diariamente e planejar estes desafios é um meio de se prever fatos desconhecidos e incertos, planejar constitui uma estratégia para a sobrevivência de uma organização. Entende-se que a estratégia aborda ações pontuais para o crescimento da empresa (missão) e que indicam em qual direção ela quer seguir e a onde ela quer chegar (visão) assim alavancando sua vantagem competitiva e se diferenciando dos seus concorrentes (RAUWER, 2018).

Mintz, Ahlstrand e Lampel (2010, p. 25) divide as estratégias como algo **deliberado** e **emergente**, segundo o autor as intenções plenamente realizadas podem ser chamadas de estratégias **deliberadas**, as que não são chamadas de estratégias não realizadas, as estratégias **emergentes** é algo que não era exatamente o que foi pretendido,

“Estratégia é um padrão, isto é, coerência em comportamento ao longo do tempo” Mintz, Ahlstrand e Lampel (2010, p. 25) podemos assim correlacionar a estratégia com as seguintes situações, como um investidor que deseja adotar a estratégia de ser arrojado, isto é investir muito em renda variável, ou com uma empresa, por exemplo o Nubank que adota a estratégia de aceitar seus prejuízos milionários com a visão de que no futuro terá lucros na mesma escala.

Segundo fulano “As organizações desenvolvem planos para o seu futuro e extraem padrões de seu passado” o autor classifica isto de estratégia pretendida e estratégia realizada e deixa a indagação de que todas estratégias realizadas devem ter sido pretendidas? Mas podemos ver que na prática de organizações, principalmente as públicas nem sempre temos uma estratégia planejada e as realizadas são feitas em tempo de execução.

## 1.3.7. CADEIA DE VALOR

Escrever sobre processo

Toda organização tem processos, e estes são organizados e interligados a fim de gerar um objetivo, sendo o propósito de uma organização. O objetivo declarado da UEG é: Produzir e socializar o conhecimento e para isto a Universidade dispõe de diversos indivíduos trabalhando coordenadamente para dar suporte as atividades finalísticas da instituição.

Segundo Almeida (2019) “O valor é a vantagem que os produtos daquela empresa têm em relação a concorrência”, e para Porter (1989) o valor é compreendido o quanto o cliente está disposto a pagar pelo bem ou serviço.

Porém na perspectiva de uma Universidade pública, este ponto de vista sobre valor muda, e é gerado pela qualidade de ensino, pela sua gratuidade, independência política e de ausência da geração de lucro financeiro. O valor de uma IES pública pode ser visto do lado da população do qual financia o seu funcionamento, e a IES visa entregar este valor por meio de ensino, pesquisa e extensão.

Segundo Porter e Millar (2012, p.83) A informação vem tomando conta do mercado rapidamente, nem uma empresa escapa de seus efeitos, com a demanda tão alta de investimentos em TI, os gerentes percebem que a TI/SI não são apenas um setor e sim uma grande ligação entre toda a cadeia produtiva para geração de vantagem competitiva. No entanto não é toda organização que reconhece isto e a maioria dos executivos não sabem como participar ativamente deste processo de transformação.

A tecnologia de informação segundo Porter e Millar (2012, p. 84) “Hoje, ela deve ser concebida de maneira ampla, para abranger as informações que a empresa cria e utiliza, assim como uma vasta gama de tecnologias convergentes e vinculadas que as processam.”

Um conceito importante que acentua o papel da tecnologia da informação na competição é o de “cadeia de valores”. O conceito identifica as várias atividades diferenciadas, do ponto de vista tecnológico e econômico, que a empresa desempenha para executar seu negócio. São Chamadas de “atividades de valor” PORTTER e MILLAR (2012, 84).

Segundo Silva e Rezende (2017) A predominância da geração de valor das IES privadas estão diretamente ligadas a: titulação docente e regime de trabalho, infraestrutura, responsabilidade socioambiental, receita e orçamento.

Porter e Millar (2012) aborda a geração de valor de uma forma tradicional, de uma instituição privada que visa gerar valor juntamente com a maximização de seus lucros, já em uma IES pública a geração de valor é diferenciada, o valor é gerado a partir de seus egressos e atividades extensionistas que estão ligadas diretamente ao contribuinte, que a financia, e a receita e orçamento passa ser um instrumento de controle e financiamento .

Segundo Porter e Millar (2012) o negócio é rentável quando o valor que é criado supera ao custo das atividades de valor, isto nós podemos ver claramente nas organizações privadas, já nas públicas fica um pouco difícil, já que o custo das atividades de valor são facilmente mensuráveis mas o valor criado já é mais difícil.

A cadeia de valor foi criada em 1985 focada para organizações tradicionais da época, segundo o seu criador, a cadeia de valor é um sistema de atividades interdependentes conectadas por elos, que surgem quando a maneira que uma atividade desempenhada afeta o custo ou a eficácia de outras (PORTER e MILLAR, 2012). A cadeia de valor é composta por atividades primárias e de apoios que são interconectadas a fim de gerar margem, que significa a satisfação do cliente.

As atividades de valor se enquadram em nove categorias genéricas: Infraestrutura, Gestão de recursos humanos, Desenvolvimento da tecnologia, compras de bens e serviços, logística de entrada, Operações, Logística de saída, Marketing e vendas e serviços, cada categoria a empresa desempenha variadas atividades (PORTER e MILLAR, 2012).

**Atividades primárias**, que compõe a criação física, a entrega do produto até a pós venda.

**Atividades de apoio**, proporcionam insumos e a infraestrutura que possibilita a execução das atividades primárias, como: recursos humanos e combinação de tecnologias, gerencia geral, assuntos legais e contabilidade (PORTER e MILLAR, 2012).

Os elos conectam as atividades de valor dentro da organização, e segundo Porter e Millar (2012) a empresa é capaz de criar vantagem competitiva, através da utilização dos elos com o exterior.

O Modelo abaixo representa em forma de um diagrama a correlação entre as atividades de apoio e as atividades primárias, podemos notar que em cada atividade de primária tem a participação de todas as atividades de apoio, já as atividades primárias se interligam em forma de elo para a geração de valor, que é representado pela margem

Figura 2: Cadeia de Valor genérica de Porter e Millar



Fonte: Porter e Millar (2012)

A TI está em todos os pontos da cadeia, transformado a maneira de como as atividades de valor são desempenhadas e a natureza dos elos entre elas, este efeito explica que a TI adquiriu um significado estratégico se diferenciando de muitas outras tecnologias utilizadas ( PORTER e MILLAR, 2012).

## 1.3.8. PROPOSTA DA CADEIA DE VALOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS

De acordo com Goiás (2020) pelo decreto 9.593 instituiu algumas responsabilidades para a Universidade, dentre elas podemos destacar sobre a reitoria, campus e unidades universitárias:

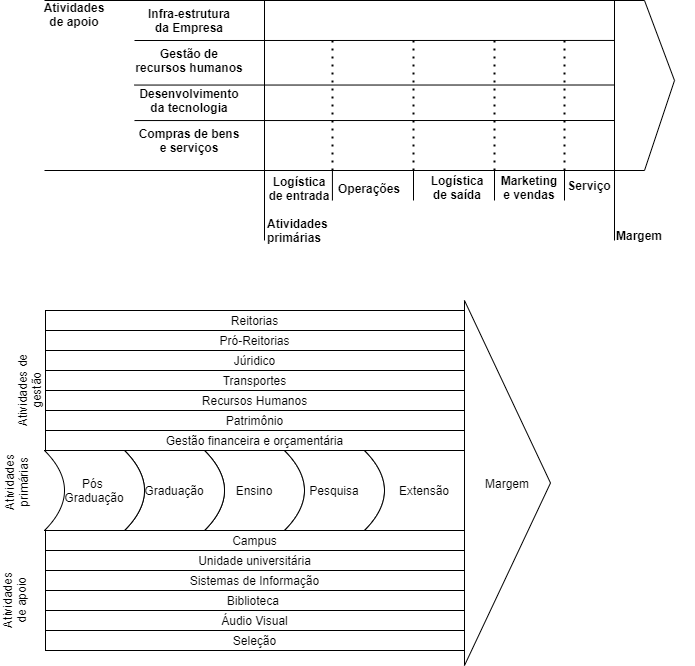
A **reitoria** da UEG tem como responsabilidade gerenciar toda a cadeia produtiva da instituição, como contabilidade, pessoal, processos e gestão. Através das suas pró-reitoras gerencia as atividades finalísticas de ensino pesquisa e extensão.

Os **campus da universidade**, do total de 8 são executores das atividades de ensino e aprofundamento e a verticalização do conhecimento por meio de programas de pós-graduação strictu sensu e similares, estes campos devem ter suas ações harmonizadas com as diretrizes das pró-reitoras e dos institutos acadêmicos, tudo isso sob coordenação do coordenador de campus.

As **unidades universitárias** são polos que permitem a interiorização do ensino e fica responsável pelas ações didático-pedagógicas e científicas estabelecidas pelos cursos, nas suas modalidades, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelos institutos acadêmicos, estas são coordenadas por um docente efetivo da UEG. Estas unidades executam: cursos de graduação, pós-graduação, extensão e outros cursos instituídos na legislação.

Os macro processos da UEG são: ensino pesquisa e extensão, podemos denominara-los de atividades de valor e na cadeia de valor como **atividades primárias**, cada uma destas atividades possuem projetos e processos que são desempenhado durante todo o funcionamento da instituição, dentre eles podemos destacar, ensino de graduação, pós graduação, estágio, atividades extra curriculares, projetos de extensão e pesquisa, simpósios, iniciação cientifica entre outros.

Figura 3 – Proposta da Cadeia de Valor da UEG



O autor, 2020

## 1.3.9. O PAPEL DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES PARA OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS

“As organizações são unidades sociais que procuram atingir objetivos específicos: a sua razão de ser é servir a esses objetivos” (CHIAVENATO, 2003, p. 301).

Segundo Chiavenato (2003) as organizações têm objetivos organizacionais, e a razão pela qual a organização existe é servir a estes objetivos, estes estão relacionados a que a organização almeja atingir, no seu futuro, estes objetivos estão relacionados ao conceito de visão, que segundo Chiavenato (2014, p.60) é: o estado em que a organização pretende ser, de caráter não conformista com a atual situação e sim sempre almejando atingir a sua visão no futuro, esta definição deve ser: clara, inequívoca e impulsionadora e é só atingida quando todos membros da organização trabalham em conjunto para que aconteça efetivamente.

Chiavenato (2003), quando um objetivo é atingido ele deixa de ser um objetivo desejado, assim o objetivo organizacional nunca existe, pois ele é apenas um estado, de que se procura não um estado do que se possui, para isso as organizações normalmente contam com um setor para a definição destes objetivos, em outras empresas estes objetivos são estabelecidos por votos de acionistas.

O uso de SI em uma organização contemporânea auxilia de ponta a ponta para almejar os objetivos, sendo eles na organização, formalização e estruturação, nas métricas dos objetivos impostos e podendo ser uma vantagem competitiva para organização, exemplo: implementação de um sistema Ominichannel[[2]](#footnote-3), no qual uma Universidade poderá atender suas demandas acadêmicas por diversos meios de comunicação.

# REVISÃO DE LITERATURA

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A produção de **dados**, é exponencial, segundo Laudon e Laudon (2007) dados são fatos brutos que representa eventos que ocorreram nas organizações sem estruturação de forma que as pessoas possam interpretara-los, como exemplo: *logs*. Rogério e Gonçalves (2017) explicita que os dados podem ser inúmeros e não relacionados entre si.

Já **informações** segundo Laudon e Laudon (2007) são dados apresentados de forma significativa e útil para os usuários. Rogério e Gonçalves (2017) retrata que por meio de códigos e conjuntos de dados converte-se dados a modelos do pensamento humano, gerando informações. Chiavenatto (2007) retrata a informação em um processo de redução de incertezas e relaciona com a utilidade.

já o **conhecimento** segundo Silva (apud DEVANPORT, 1998, p. 18) vai muito além da informação, é geralmente tácito, difícil transferência e estruturação e consequentemente a representação em forma de algoritmos, requer reflexão, síntese e contexto. Rogério e Gonçalves (2017) envolve o conhecimento com um conjunto de dados e informações armazenadas por intermédio da experiência.

Já Rogério e Gonçalves (2017, p. 47-48) salienta que “dados sozinhos não são informações e que informações sem um objetivo não geram conhecimento, portanto quanto mais integradas forem às informações, maior será a geração de conhecimento organizacional.”

O uso de Sistemas de Informações (SI) é de extrema importância para as organizações contemporâneas. As empresas tendem a atingir seis importantes objetivos organizacionais: excelência operacional; novos produtos, serviços e modelos de negócio; relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores e sobrevivência; melhor tomada de decisões; vantagem competitiva e sobrevivência (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 6).

Segundo Rogério e Gonçalves (2017, p. 20) Um sistema de informação é usado para estruturação de dados e informações coerentes para gerar inteligência de negócios e estes sistemas devem valer de estratégias, tecnologias e processos feitos para pessoas.

Porém o uso de SI em um uma organização, sem uma administração, liderança, coordenação e estudos de excelência podem acabar atrapalhando o desenvolvimento dela, trazendo altos custos e problemas cada vez piores. Assim não atingindo a excelência operacional.

As organizações possuem processo organizacionais, tendo segundo Laudon e Laudon (2011) atividades primarias são atividades relacionada com a distribuição de produtos e serviços que geram valor ao cliente e as atividades de suporte possibilitam a realização das atividades primárias como a administração e gestão. “Atualmente, a cada estágio da cadeia de valor, pode-se perguntar: “como podemos usar os sistemas de informação para melhorar a eficiência operacional e o relacionamento com meus clientes e fornecedores?” (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 80)

“Tecnologia da Informação (TI), entenda-se todo software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais” (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 9) isto inclui todos equipamentos necessários, como monitores, computadores, notebooks, câmeras e assistentes. Para o funcionamento do hardware também faz necessário uso de softwares, como: *Windows*, *Linux*, MacOS, Pacote *Office*, Serviços de e-mail dentre outros (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 9).

Já um Sistemas de Informação é mais complexo, deve ser analisado sua perspectiva tecnológica quanto a organizacional, envolvendo a organização, pessoas e tecnologia. Os computadores são apenas partes de um sistema de informação (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 9 e 11).

Um sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 9).

Para obter a eficiência e eficácia organizacional é imprescindível entender as dimensões organizacional, humana e tecnológica de uma organização (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 9).

A utilização de SI é imprescindível em diversos campos de atuação, segundo Mendonça e Fernandes (2012, p. 22) as informações estão direcionadas a produção de serviços, e não evidencia indicadores de qualidade, gestão e desempenho. Fazendo com que o SI não alcance todos os objetivos da alta gestão.

No âmbito Governamental é público e notório uma grande fragmentação nos sistemas, feitos por estados nos quais os outros estados necessitam implementar os mesmos sistemas, dados repetidos em diversos cadastros, tecnologias defasadas, falta de planejamento para desenvolvimento e falta de auditoria para confidencialidade das informações.

Isto dificulta ações do Governo, seja ele Federal, Estadual ou Municipal, na grande maioria não possuem interoperabilidade, acurácia, segurança, tolerância a falhas, estabilidade dentre outros, ambos critérios de qualidades definidos pela ISO 9126. Estes fossem com mais qualidade as ações poderiam ser mais assertivas terem mais previsibilidade quanto a futuros problemas.

O valor de um SI é dado pela capacidade de atingir um propósito, uma organização é o conjunto coordenado de esforços para atingir um objetivo em comum, composta por uma ou mais pessoas. Então percebemos uma relação direta entre o SI e uma organização, que atualmente, sem eles perdem vantagens competitiva, podendo até mesmo não existir.

Os ataques às torres gêmeas em 11 de Setembro, foi um grande exemplo de ineficácia por parte do FBI, seus SI havia uma grande dependência de relações interpessoais para obtenção de informações, havendo assim uma grande deficiência de interoperabilidade chegando ao ponto de “O FBI não tinha capacidade de saber o que sabia: não havia qualquer mecanismo adequado para acessar ou compartilhar conhecimento institucional (SUTHERLAND, 2014, p. 8)” foi constatado que após o fato o USA detinha informações que poderia ter impedido os ataques (SUTHERLAND, 2014, p. 9).

Apesar dos usos de SI em empresas privadas estar ligada diretamente a sua vantagem competitiva, as governamentais que não estão diretamente vinculados a um mercado já percebeu que a qualidade na prestação de seus serviços está relacionada a sua política informacional (LIMA, 2000, p. 1).

A atividade fim de uma IES é a área acadêmica, que conta com ensino, pesquisa e extensão. O desempenho desta atividade está intimamente relacionado a eficiência das atividades gerenciais administrativas, que norteiam e dão sustentação para o desenvolvimento da atividade fim. A eficiência na contemporaneidade esta relacionada ao bom uso dos recursos e do seus SI (LIMA, 2000, p. 1).

As universidades públicas brasileiras, manipulam uma grande quantidade de dados e informações, entre seus órgãos, estas são informações cadastrais, histórico acadêmico, convênios, parcerias e dentre outros. Estes ainda são físicos ou digitais ambos em paralelo, tirar proveito destes traz uma grande vantagem na prestação de serviço, com qualidade a sociedade.

## Sistema sob a perspectiva de grupos de Usuários

Dado os objetivos de uma organização, e o uso de SI para atendê-los, Laudon e Laudon (2007, p. 41-42) relata que nem um sistema isolado consegue suprir todas informações que uma organização necessita. E com um universo tão grande de sistemas Laudon classifica-os sob a perspectiva de grupos de usuários as gerências: operacional, média e sênior, classificando em níveis de gerência e dos tipos de decisão que eles apoiam (LAUDON, 2007, p. 47).

A figura abaixo representa os tipos de sistemas de informação e a sua representação na cadeia produtiva de uma organização, sendo que a base, representa a operacionalização da organização, o meio a gerência média que coordena o elo da gerência sênior com a gerência operacional, a seguir será classificado e delimitado o uso de cada sistemas de informação.

Figura 1 - Tipos de Sistemas



Fonte: O autor, 2020

### Sistemas de Processamento de transações (SPT)

Os **gerentes operacionais** necessitam destes sistemas para monitorar transações vitais de uma organização, como vendas, folha de pagamento e fluxo de materiais. Estes sistemas, denominados Sistemas de Processamento de transações (**SPT)**, são tão críticos que se deixarem de funcionar podem entrar em colapso, trazendo danos até a outras empresas (LAUDON, 2007, p. 47-48).

### Sistemas de informações gerencias (SIG)

“A **gerência média** precisa de sistemas que auxiliem a monitoração, o controle, a tomada de decisão e as atividades administrativas. A principal pergunta a que esses sistemas devem responder é: as coisas estão funcionando direito?” (LAUDON, 2007, p. 48). Com estas informações a gerência média pode monitorar o desempenho da empresa e prever desempenhos futuros, os dados mostrados nos sistemas de Informações Gerencias **SIG**, são consolidações de dados provenientes de diversos SPT (LAUDON, 2007, p. 48).

Estas consolidações são dadas em formas de relatórios, podendo responder a perguntas pré-definidas, como por exemplo: Quantos alunos estavam presentes nas aulas de hoje da universidade? Quantas matrículas temos na nossa organização? Quantos consumidores de cerveja compraram fraldas?

### Sistemas de apoio à decisão (SAD)

Já um Sistema de Apoio a tomada de Decisão (SAD) pode ser compreendido como um sistema que trabalha com grande quantidade de dados e relatórios, produzidos por outros sistema ou inseridos pelo o usuário, a fim de produzir ações que normalmente não são rotineiras na organização, fazendo com que o usuário possa trabalhar com o sistema diretamente, o mesmo provém uma interface para manuseio e entradas de dados (LAUDON, 2007, p. 48-49).

Rogério e Gonçalves (2017, p. 45) retratam os SAD e SIG como sendo o mesmo tipo de sistema, e explica que o uso ou não deles está diretamente relacionado a quantidade de informações.

Esse sistema pode responder a perguntas como as seguintes: Dadas a programação de entrega de um cliente a taxa de frete oferecida, qual navio deverá ser designados para o transporte e que taxa maximizaria os lucros? Qual seria a velocidade ótima de determinada embarcação para otimizar seu lucro e, ao mesmo tempo, cumprir a programação de entrega? (LAUDON e LAUDON, 2007, p. 49)

Estes sistemas oferecem informações que normalmente são estudadas em Pesquisa Operacional, no qual um dos objetivo da média gerência é maximizar lucros, minimizar gastos, traçar a melhor rota e a melhor estratégia para a organização.

Laudon e Laudon (2007, p. 50) retrata o termo “sistemas de inteligência de negócios” em inglês *Business Intelligence* BI sendo um SAD e Rogério e Gonçalves (2017 p. 47) relata o termo BI sendo uma ferramenta, composta de: Data *Warehouse* (DW), Análise de Negócios, *Business Performace Manegement* e o *dashboard*.

### Sistemas de Apoio ao Executivo (SAE)

O SAE é um sistema de informações a nível **sênior** de uma organização, ele apresenta dados internos, advindos de sistemas de níveis inferiores, como ilustrado na figura 1, e externos, como Down Jones e Notícias da Internet. Apresentam aos executivos em um formato de fácil utilização (LAUDON, 2007, p. 50-51).

## O uso de sistemas de informação na organização

Em sua revisão literária Rodrigues (2009, p. 30) Registrou alguns pontos abordados pela literatura sobre o uso adequado de TI que afeta positivamente o desempenho de uma organização, dentre eles podemos destacar

* Resposta a mudanças do ambiente externo;
* Promoção de informação acurada e no tempo certo;
* Automatização de processos;
* Eficiência e qualidade;
* Ampliar a atuação geográfica;
* Permitir o atendimento as demandas de clientes;
* Interligação com parceiros externos

As organizações buscam alcançar diversos objetivos simultaneamente, e os objetivos maiores impõem-se aos específicos. Através dos objetivos organizacionais “A empresa pode fixar suas: políticas, diretrizes, metas, programas, procedimentos, métodos e normas.” (CHIAVENATTO, 2003, p. 169)

**Políticas** são afirmações genéricas e abrangentes e utiliza-se verbos como manter, seguir e prover exemplo: “como tratar os alunos” e “prover ensino”. **Diretrizes** são princípios para alcançar os objetivos organizacionais, como, “como fazer seleção de alunos”. **Metas** são alvos para curto prazo, pode ser considerado como objetivos operacionais, como produção mensal e faturamento mensal. O alcance das metas é planejado através de **programas**, são planos bem específicos (CHIAVENATTO, 2003).

**Procedimentos** são rotinas que envolve uma sequência cronológica de tarefas, normalmente são de fácil detalhamento e os SI ajudam na realização (CHIAVENATTO, 2003), como por exemplo o procedimento de matrícula de uma IES.

**Métodos** são planos para o a execução de uma tarefa específica, normalmente atribuído a uma pessoa, detalha como o trabalho deve ser realizado exemplo o método para recorrer ao curas uma disciplina em outra IES, podem-se usar fluxogramas para sua explicação (CHIAVENATTO, 2003).

**Normas**, no ambiente dos sistemas seriam as regras de negócio, segundo Chiavenatto (2003) são regras ou regulamentos que cercam os procedimento, como um código de conduta que deve ser seguido fielmente, no geral define o que deve ser feito e o que não deve ser feito (CHIAVENATTO, 2003), exemplo: a matricula de alunos em IES sem o diploma de ensino médio e classificado em um processo seletivo.

Segundo Chiavenatto (2003) há 3 tipos de planejamentos, o estratégico, tático e operacional:

O planejamento **estratégico** é o mais amplo e abrangente de toda a organização, é projetado a longo prazo, envolve a empresa como um todo (CHIAVENATTO, 2003), como exemplo: O Plano de Desenvolvimento Institucional.

Já o **planejamento** tático abrange por departamentos, suas características são: projetados a médio prazo, geralmente para exercício anual (CHIAVENATTO ,2003), como exemplo: o plano diretor de segurança de informação.

E por fim o planejamento **operacional** que abrange cada atividade ou tarefa específica, é projetado para curto prazo, para o imediato, envolve cada tarefa isoladamente, atingir metas específicas (CHIAVENATTO, 2003), exemplo aplicação de uma prova.

Observamos uma grande afinidade entre os tipos de planejamento e as tipologias de sistemas, o estratégico está mais no âmbito dos SAE, já o tático está ligado aos SIGs e SADs e os operacionais aos SPTs.

Ambos sistemas apresentados são alimentados por dados, que consequentemente virão ser informações e posteriormente conhecimento para uma organização, estes SI estão norteando a resolução de problemas, previsão de gastos e lucros, possíveis problemas futuros, entendendo o mal desempenho atual e prestação de contas. As organizações necessitam e devem estar alinhadas aos seus SI para que possam tomar decisões racionais, apoio a decisões e elaboração de planejamentos.

A organização tem níveis em sua estrutura organizacional, com funções diferentes

os tipos de sistema ajudam cada nível a desempenhar suas funções gerenciais e produtivas, apoiando na coleta de dados, no tratamento e processamento deles em informações e na disponibilização para que as decisões sejam embasadas.

# DESENHO TEÓRICO E METODOLÓGICO DA PESQUISA

## 2.1 Problema da pesquisa

Como os sistemas de informação computacionais da UEG (Universidade Estadual de Goiás) contribuem para o alcance dos objetivos da universidade.

## 2.2 Questões a serem respondidas pela pesquisa

* Os sistemas de informação auxiliam as organizações a atenderem seus objetivos?
* A UEG conhece o seus Sistemas de Informação?
* Os processos de negócios da UEG estão mapeados?
* Os sistemas de informações da UEG são projetados para atenderem os objetivos organizacionais da IES?

## 2.3 Hipóteses

Os sistemas de informações da UEG dada ao seu contexto de criação não contribuem para os objetivos organizacionais da IES.

## 2.4 Objetivo Geral

Compreender os sistemas de informação da Universidade, em relação aos objetivos dela.

## 2.5 Objetivo Específicos da Pesquisa

* Discutir o papel de Sistemas de Informação nas organizações
* Representar a estrutura organizacional da Universidade
* Identificar os Sistemas de Informação da UEG
* Mapear os principais processo de negócio da Universidade
* Classificação dos Sistemas de Informação da Universidade

## 2.6 Tipo da pesquisa quanto aos fins

A pesquisa será feita de forma **investigativa**, tendo visando compreender os fatores, sistemas, que contribuem para a ocorrência de um objetivo, o objetivo organizacional de uma Universidade pública.

A investigação explicativa tem como principal objetivo tornar algo inteligível, justificar-lhe os motivos. Visa, portanto, esclarecer quais fatores contribuem, de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno. Por exemplo: as razões do sucesso de determinado empreendimento. Pressupõe pesquisa descritiva como base para suas explicações (VERGARA, 2016, p. 48).

## 2.7 Tipo da pesquisa quanto aos meios

A compreensão de uma instituição pública será feita através de **pesquisas bibliográficas** sobre os assuntos

Da compreensão da Universidade no seu meio e o conhecimento explícito que ela carrega será feita através de uma **investigação documental**, nos documentos gerados ao longo do tempo.

Para compreensão dos sistemas de informação da IES será feita uma **pesquisa de campo empírica**, realizada no local, a universidade, será aplicado **questionário** para obtenção de informações sobre os sistemas.

## 2.8 Ambiente da Pesquisa

A pesquisa ocorrerá, se possível presencialmente na reitoria, caso não será feita através de e-mails enviados aos setores competentes da Universidade.

## 2.9 Instrumentos e procedimentos para coleta de dados

O questionário será aplicado aos responsáveis pelos sistemas e aos gestores dos setores, podendo ter sistemas dos quais não são gerenciados pela equipe de TI da universidade e os gestores ajudarem na pesquisa.

## 2.10 Tratamento de dados

Serão tratados qualitativamente, contendo análises e sínteses.

## 2.11 Resultados esperados

A representação da Cadeia de Valor e um inventário consolidado dos sistemas da Universidade.

# CONCLUSÃO / RECOMENDAÇÕES

A fazer...

# REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 13 mai. 2020.

BRASIL. **LEI Nº 9.394**. Congresso Nacional. Brasília. 1996.

BRASIL. Lei nº 5.540, de 28 de novembro de 1968. Ensino Superior. **LEI Nº 5.540, DE 28 DE NOVEMBRO DE 1968**, Brasília, DF, 28 nov. 1968.

BRUNO, L. **Educação e desenvolvimento**. Universidade de São Paulo. São Paulo, p. 20. 2011.

CARLOS, A. B.; ODAIR, J. D. **O MODELO MULTICAMPI DE UNIVERSIDADE E SUAS RELAÇÕES COM A SOCIEDADE**. [S.l.], p. 15. 2013.

CARVALHO, R. R. D. S. **UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS: HISTÓRICO, REALIDADE E DESAFIOS**. Goiânia. 2013.

CAVALCANTE, J. F. **Educação Superior: conceitos, definições e classificações**. MEC/INEP. Brasília, p. 57. 2000.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração Sétima Edição**. Rio e Janeiro. 2003.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. São Paulo. 2014.

FORTUNA, C.; TAVARES, J. N. Funcionários nos primeiros 100 anos (1808 a 1908) da faculdade de medicina da bahia. **Gazeta Médica da Bahia**, Salvador, p. 52-59, Jan-Abr 2010.

GOIÁS. **LEI Nº 20.748**. Secretaria de Estado da Casa Civil. Goiânia, p. 6. 2020.

IBGE. Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação, 26 abr. 2020. Disponivel em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>.

INEP. **INEP**, 04 26 2020. Disponivel em: <http://inep.gov.br/sinaes>.

INEP, I. N. D. E. E. P. E. A. T. Sinopse Estastística da Educação Superior, 2018. Disponivel em: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em: 24 abr. 2020.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais Sétima edição**. São Paulo, 2007.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais Nona Edição**. São Paulo, 2011.

LIMA, G. G. **Informação Gerencial em Universidades Públicas Federais**. Escola de Ciência da Informação. Minas Gerais, p. 96. 2000.

MEC. PNE Em Movimento, 08 maio 2020. Disponivel em: <http://pne.mec.gov.br/20-perguntas-frequentes/538-perguntas-frequentes>.

MENDONÇA, S. J.; FERNANDES, V. M. PERFIL DOS ARTIGOS SOBRE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES. **GETEC**, v. 1, n. 1, p. 22-40, 2012.

SANTOS, É. **A educação como direito social e a escola**. Universidade Federal do Pará. Belém, p. 15. 2019.

SUTHERLAND, J. **SCRUM A ARTE DE FAZER O DOBRO NA METADE DO TEMPO**. [S.l.]: TEXTO EDITORES LRDA, 2014.

TARAPANOFF, K. **Inteligência, Informação e conhecimento**. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT. Brasília, p. 439. 2006.

UEG. **Plano de desenvolvimento Institucional** **PDI 2010-2019**. Disponível em: < <http://www.avaliacaoinstitucional.ueg.br/conteudo/15206_pdi>> Acesso em: 13 de abr. 2020

UEG. **Avaliação Institucional da Universidade Estadual de Goiás: Relatório Parcial Ano Base 2018**. Anápolis, p. 45. 2018.

UEG. Reforma Administrativa - Principais Pontos. **UEG**, Anápolis, p. 41, 2020. Disponivel em: <http://www.ueg.br/noticia/51900\_governador\_sanciona\_reestruturacao\_da\_ueg>. Acesso em: 17 abr. 2020.

UEG. ueg.br, 2020. Disponivel em: <http://www.ueg.br/conteudo/15836\_nossa\_universidade>. Acesso em: 28 abr. 2020.

VEJA. IBGE: diploma de nível superior eleva salário em 219,4%. **veja.abril.com.br**, 2013. Disponivel em: <https://veja.abril.com.br/economia/ibge-diploma-de-nivel-superior-eleva-salario-em-2194/>. Acesso em: 30 abr. 2020.

VIRGÍNIA, R. D.; GOERGEN, P. L. **Educação Superior no Brasil:** **panorama da contemporaneidade**. Sorocaba, v. 24, 2019. 573-593 p.

BORGES, Juliana. **Informação**. Mensagem recebida por prg@ueg.br 13 de mai. 2020.

RODRIGUES, Sandra. **O alinhamento estratégico da tecnologia de informação na universidade federal do Ceará**. [S. l.: s. n.], 2009. Disponível em: http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/2848. Acesso em: 9 ago. 2020.

ALMEIDA, Vinicius Nóbile. Cadeia de Valor. **euax**, 2019. Disponível em: <<https://www.euax.com.br/2019/10/cadeia-de-valor/>>. Acesso em: 12, agosto. 2020.

VALOR. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: https://www.dicio.com.br/trabalho/. Acesso em: 12 agosto. /2020.

FONSECA, Letícia. **Estratégia Omnichannel**: uma nova experiência de consumo. [S. l.], 23 jul. 2020. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/omnichannel/#:~:text=Omnichannel%20%C3%A9%20uma%20estrat%C3%A9gia%20de,do%20virtual%20e%20do%20f%C3%ADsico>. Acesso em: 15 ago. 2020

SILVA, Claudio Marcos; REZENDE, José Francisco. GERAÇÃO DE VALOR NO ENSINO SUPERIOR PRIVADO: UMA ANÁLISE DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI). **CONTEXTUS Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, [*S. l.*], ano 2017, v. 15, n. 3, p. 1, 4 set. 2017.

PORTER, Michael E; MILLAR, Victor. Como a informação Proporciona Vantagem Competitiva in: **Entendendo Michael Porter** O guia essencial da competição e estratégia. 1. ed. São Paulo: HSM Editora. 269 p. ISBN 978-85-65482-08-0. 2012

GOIÁS. UEG (Universidade Estadual de Goiás). Decreto. **DECRETO Nº 9.593**, Casa Civil, 17 jan. 2020. Disponível em: https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa\_legislacao/72508/decreto-9593. Acesso em: 5 set. 2020.

RUWER, Léia Maria. **Estratégias organizacionais**. Porto Alegre: Sagah, 2018. 175 p. ISBN 9788595026650.sa

MINTZ, Henry; AHLSTRAND, Bruce; LAMPEL, Joseph. **Safári de Estratégia**: Um roteiro pela selva do planejamento estratégico. 2. ed. São Paulo: Bookman, 2010. 392 p. ISBN 0-273-71 958-0.

# GLOSSÁRIO

# APÊNDICES

## Apêndice A – Cronograma previsto e realizado

[Opcional no TC final, conforme determinação do orientador / banca]

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N.º | ATIVIDADE | Cronograma de execução do Trabalho de Curso. | | | | | | | | | | |
| FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 01 | Atividade | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 02 | Atividade | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 03 | Atividade |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 04 | Atividade |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |
| 05 | Atividade |  |  |  | X | X |  |  |  |  |  |  |
| 06 | Atividade |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 07 | Atividade |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  |
| 08 | Atividade |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |  |
| 09 | Atividade |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  |  |
| 10 | Atividade |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| 11 | Atividade |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| 12 | Atividade |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| 13 | Atividade |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |  |
| 14 | Atividade |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
| 15 | Atividade |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |

## Apêndice B - Banner [ou Artigo] apresentado na Semana de Comunicação Científica

## Apêndice N – Título do Apêndice

# ANEXOS

## Anexo A

1. Aquela que possui diversas instalações do tipo *campus* – cujo plural em latim é campi (CARLOS e ODAIR, 2013, p. 2) [↑](#footnote-ref-2)
2. “Ominichannel é uma estratégia de uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre online e offline, aprimorando, assim, a experiência do cliente. Essa tendência do varejo permite a convergência do virtual e do físico.” (FONSECA, 2017) [↑](#footnote-ref-3)