

# **Gestão da informação e dos sistemas de informação para tomada de decisão no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - Campus Coari**

**Karina Batista de Sales** (IFAM) - ninaformare@gmail.com

## **Resumo:**

*O estudo teve o objetivo de analisar como a informação e os sistemas de informação são utilizados para a tomada de decisão na administração do IFAM Campus Coari. A metodologia utilizada neste estudo é a pesquisa exploratória, com abordagem quali-quantitativa. Foi realizada uma pesquisa de campo no IFAM - Campus Coari, onde foi entregue um questionário em cada setor administrativo para diagnosticar a real situação da gestão da informação e a utilização dos sistemas de informação. A pesquisa revela que a instituição não demonstra uma preocupação explícita na gestão das informações, somente no gerenciamento da informação na resolução de necessidades imediatas, apresentando poucas práticas gerenciais que incentivem a aquisição, criação, disseminação e compartilhamento da informação e consequentemente do conhecimento por ela gerado. Apesar de alguns esforços gerenciais, conclui-se que ainda há um longo caminho a ser trilhado pela instituição para a utilização, de forma eficaz, de todas as informações disponibilizadas e do auxílio dos sistemas informacionais podem proporcionar. Deve implantar mudanças culturais, estruturais e organizacionais que lhe permitam gerenciar sistematicamente os seus ativos intangíveis e gerar inovações que agreguem valor a toda a instituição, assegurando uma educação de qualidade.*

**Palavras-chave:** *Gestão da Informação. Sistemas de Informação. IFAM Campus Coari*

**Área temática:** *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

## **Gestão da informação e dos sistemas de informação para tomada de decisão no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – Campus Coari**

### **Resumo:**

O estudo teve o objetivo de analisar como a informação e os sistemas de informação são utilizados para a tomada de decisão na administração do IFAM Campus Coari. A metodologia utilizada neste estudo é a pesquisa exploratória, com abordagem quali-quantitativa. Foi realizada uma pesquisa de campo no IFAM – Campus Coari, onde foi entregue um questionário em cada setor administrativo para diagnosticar a real situação da gestão da informação e a utilização dos sistemas de informação. A pesquisa revela que a instituição não demonstra uma preocupação explícita na gestão das informações, somente no gerenciamento da informação na resolução de necessidades imediatas, apresentando poucas práticas gerenciais que incentivem a aquisição, criação, disseminação e compartilhamento da informação e consequentemente do conhecimento por ela gerado. Apesar de alguns esforços gerenciais, conclui-se que ainda há um longo caminho a ser trilhado pela instituição para a utilização, de forma eficaz, de todas as informações disponibilizadas e do auxílio dos sistemas informacionais podem proporcionar. Deve implantar mudanças culturais, estruturais e organizacionais que lhe permitam gerenciar sistematicamente os seus ativos intangíveis e gerar inovações que agreguem valor a toda a instituição, assegurando uma educação de qualidade.

**Palavras-chave:** Gestão da Informação. Sistemas de Informação. IFAM Campus Coari

**Temática I:** Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

## **1 INTRODUÇÃO**

As organizações precisam acompanhar essas mudanças que ocorrem na sociedade acerca das inovações tecnológicas para atender as expectativas de seus clientes, ela deve ser competitiva e buscar oportunidades e sem o domínio de informações não conseguirá atingir o que precisa. Gerar, acessar, analisar e compreender conjuntos de dados e as informações, tem se mostrado fundamental para uma gestão eficaz numa sociedade marcada pelo conhecimento.

Beal (2004) e Felix (2003) concordam em dizer que a informação possibilita a incerteza na tomada de decisão, quando ela é trabalhada de forma sistemática e quando uma empresa dá valor à gestão das informações que possui para oferecer novos produtos e serviços, de aprimorar os existentes e até a mudança de comportamentos em uma empresa para atingirem objetivos corporativos. As tecnologias de informação nas empresas auxiliam todo processo de gestão, pois

conforme afirma Felix (2003, p.22) “objetiva a integração das empresas e entre as empresas, com ganhos de agilidade e redução dos custos operacionais”.

No contexto da gestão escolar a informação deve ser vista como agente fundamental para a busca de novas oportunidades de aprendizado, inovação e competitividade. A gestão da informação escolar busca as melhores maneiras de estruturar e disponibilizar as informações geradas na instituição, utilizando como recurso estratégico e deve ser uma atividade indispensável.

Diante das demandas dos novos tempos as instituições educacionais passam a serem pressionadas a refletirem sobre o significado estratégico de seu papel e demonstrar de forma mais efetiva a sua contribuição a sociedade. As instituições de ensino caracterizam-se como uma estrutura sólida de organização, lidando com o ensino, a pesquisa e a extensão, a formação de profissionais competentes, no desenvolvimento de parcerias nos setores econômicos, políticos e sociais, além de cumprir seu papel fundamental na produção e disseminação do conhecimento através correta gestão da informação e dos sistemas de informação utilizados.

O problema de pesquisa que norteou este estudo foi: “Como é utilizada a informação e os sistemas de informação para a tomada de decisão no Ifam Campus Coari?”.

Esta pesquisa foi importante no sentido de perceber como a gestão da informação contribui para que uma instituição de ensino alcance de forma eficaz os seus objetivos educacionais através do tratamento das informações disponíveis e dos sistemas utilizados e assim gerar inovações que agreguem valor a toda instituição, assegurando uma educação de qualidade.

## **2 INFORMAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA TOMADA DE DECISÃO**

Os termos Sociedade da Informação, Gestão do Conhecimento, Gestão Estratégica da Informação, Sistemas de Informação são comumente utilizados atualmente para caracterizar uma sociedade ávida por informações e na organização destas.

Felix (2003) afirma que a informação sempre foi a base do processo de desenvolvimento econômico, social e cultural da humanidade, não se poder negar tal afirmativa, analisando a história da humanidade observou que ao obter acesso a

uma determinada informação útil ao seu modo de sobrevivência os povos evoluíram e mantinham uma supremacia em relação aos demais.

De acordo com Beal (2004, p.12) da mesma forma que a “informação é produzida a partir de dados dotados de relevância e propósito”, o conhecimento também tem como origem a informação, quando a ela são “agregados outros elementos”, ou seja, quando se tem a combinação de informações contextual, experiência e valores pode-se obter o conhecimento.

Teixeira Filho (2000, p.23) diz que o “conhecimento é algo inseparável das pessoas”, vê-se que elas obtêm e geram conhecimento das informações de diversas formas: pela experimentação, através de outras pessoas, de sistemas, livros, etc.

Assim, entende-se que um dado, informação e conhecimento estão interligados, porém “um conjunto de dados não produz necessariamente uma informação, nem um conjunto de informações representa necessariamente um conhecimento” (BEAL, 2004, p.26), a relevância de cada um é que diz seu valor em um determinado contexto.

Observa-se que cada elemento é matéria prima do outro, porém o conceito de conhecimento é bem mais amplo do que o de informação, o primeiro conceito consiste em saber empregar as informações recebidas de forma eficiente, ou seja, cada informação recebida se bem empregada em determinado contexto será de grande valia e fará diferença, trazendo uma transformação, por fim, é o indivíduo saber utilizar a informação que detém. O conhecimento esta intimamente ligada ao indivíduo, de suas ações, da sua experiência e modelos mentais que possui, tem muito haver com suas experiências de vida, este valor na Sociedade do Conhecimento é chamado de “Capital intelectual”.

A crescente quantidade de informações requer que elas sejam organizadas, assim, sistemas de informações são criados para que essas informações sejam organizadas de forma que permitam a correta utilização. Cortes (2008) afirma que os sistemas de informação permitem a tomada de decisão e o correto controle destas.

Felix (2003) diz que os sistemas de informação é altamente produtivo, pois ao trabalhar a informação para que ela faça sentido e se relacione com os objetivos da empresa, é um grande diferencial, neste mesmo sentido afirma Moresi (2000 apud BEAL, 2004, p.18), “os sistemas de informação têm sido desenvolvidos para otimizar o fluxo de informações relevante dentro da organização”, com a avalanche de informações disponibilizadas todos os dias um sistema de informação manual

acaba sendo um problema na organização, devido a morosidade do processo e não viável para obtenção de respostas rápidas. É importante resaltar que o fator humano não deve ser eliminado, pois um sistema de informação informatizado é formado por pessoas e componentes de tecnologias da informação, com cita Felix (2003, p.50) “um sistema é formado por hardware, software, pessoas, banco de dados, telecomunicações e procedimentos”. As pessoas trazem o bom senso, a experiência, *know* e *felling* que são de uma grande importância para o sucesso dos procedimentos.

Os sistemas de informações atualmente são indispensáveis para as empresas, pois dão apoio as tomadas de decisão nas empresas por apresentarem inúmeros benefícios a elas, Rezende (2000, p.36) destaca “valor agregado aos produtos, maior segurança, melhor serviço, maior precisão, maior eficiência, maior produtividade, menos erros, maior e melhor controle sobre operações”.

Um bom sistema de informação pode trazer melhorias tanto no processo em si como para as pessoas que fazem parte daquela organização, por exemplo, se um sistema é eficiente o resultado do processo além de trazer os benefícios citados acima, trazem benefícios aos recursos humanos do processo, como carga de trabalho reduzida.(AMIGO, 2008) .

É importante ressaltar que o público principal de cada sistema pode fazer uso dos outros sistemas para melhor compreensão do processo como um todo, já que um sistema possibilita a ligação de setor com outro, por exemplo, um sistema de informação em uma secretaria de uma escola pode fornecer informações de rotinas para um setor de biblioteca quando fornece a lista de alunos matriculados para cadastramento desses alunos no setor, essa mesma lista pode ser utilizada pelo Gestor da escola para saber a quantidade ou perfil de seus alunos para alguma tomada de decisão estratégica.

Todas as organizações sejam privadas ou governamentais está (ou deveriam) estar atento a essas mudanças, um fato interessante é que a melhoria de vida da população de um país pode ser medido ou avaliado pelo acesso às informações que a população possui. Contini (apud CHIAVENATO ,2010, p.67) afirma que a economia do conhecimento é definida “como a mobilização das competências empresariais, acadêmicas e tecnológicas com o objetivo de melhorar o nível de vida das populações”.

Repensar a gestão independentemente da área de atuação é fundamental para aperfeiçoar os processos de negócios, aprendizado e inovação, proporcionando qualidade, eficiência e eficácia aos serviços prestados.

As instituições de ensino possuem características tão complexas quanto à dos sistemas organizacionais, o que obriga aos administradores delas tomadas de decisões cada vez mais rápida e eficaz para atender a todas as exigências. Assim, buscar as melhores maneiras de estruturar e disponibilizar as informações geradas na instituição, utilizando como recurso estratégico deve ser uma atividade indispensável.

Desenvolver e organizar todas informações, e conseqüentemente geração de conhecimento é necessário desenvolver muitos serviços, um sistema de gestão possibilita a informação fiável, seletiva e oportuna na tomada de decisão. É importante ressaltar que comumente, as tomadas de decisões são tomadas nos departamentos centrais, como nos ministérios, o que não impede que construa um sistema de gestão, pois nas escolas se desenvolvem todo um sistema de processamento da informação, certas instituições possuem um nível de autonomia para administrar.

O uso da TI na gestão da informação escolar é indispensável para tratar, armazenar e disseminar a informação e gerir o conhecimento, o recurso das tecnologias devem interligar os sistemas que a instituições podem utilizar, ajudando nas dificuldades abarcando os saberes especializados, as bases de dados, os documentos, as diretivas, enfim, todos os saberes necessários à execução das tarefas organizacionais.(ROQUE, 2006).

Os benefícios que um sistema de gestão escolar contribui para várias visões dos dados e em vários contextos, compartilhamento do conhecimento, com base na memória organizacional, estímulo e valorização da imaginação, inovação e criatividade do capital humano.

### **3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO IFAM CAMPUS COARI**

#### **3.1 A INSTITUIÇÃO**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM tem como missão promover com excelência educação, ciência e tecnologia para o desenvolvimento da Amazônia e sua visão é consolidar o IFAM como referência nacional em educação, ciência e tecnologia.(IFAM, 2009)

O Campus Coari, enquanto estrutura integrante do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas, tem por finalidade proporcionar o Ensino de Qualidade através da qualificação e requalificação profissional, bem como, Pesquisa e Extensão a fim de atender a demanda da microrregião.

Atualmente são 66 funcionários no Campus, distribuídos entre o corpo administrativo e o corpo docente.

O nível estratégico é ocupado pela direção geral da instituição, auxiliado pelo conselho educacional e ouvidoria, observa-se também que muitas coordenações estão diretamente ligadas à Direção Geral. Logo abaixo, tem-se três grandes áreas, sendo uma delas totalmente administrativa, com coordenações de patrimônio e administração e manutenção, além dos setores contábil e de licitação e compras. As outras grandes áreas são totalmente ligadas a área acadêmica, sendo a Direção de Ensino e Departamento de Pesquisa, Extensão e Pós Graduação.

Os setores do departamento administrativo exercem funções táticas e operacionais, mas fornecem o suporte necessário à implantação de políticas estratégicas definidas pela direção da instituição.

Quanto à área acadêmica, os coordenadores tem uma função mais tática do que operacional, embora não raro tenham que atuar na linha de frente, a fim de resolver determinadas contingências. Os demais setores agem como apoio ao ensino, exercendo funções operacionais, embora em algumas situações exerçam funções táticas, exemplo do controle acadêmico e da biblioteca, pois em avaliação de curso, a biblioteca toma decisões táticas e até mesmo estratégicas junto a direção para atender aos critérios exigidos.

É importante ressaltar que, em termos operacionais, a áreas acadêmicas e a área administrativa trocam dados e informações diretamente, sem a necessidade de passar pelos níveis hierárquicas superiores. Quando um coordenador lança alguma informação sobre algum aluno, como notas e faltas, ele está interagindo diretamente com o controle acadêmico.

### 3.2 ANÁLISE DOS DADOS

O local da pesquisa escolhido como supracitado, foi o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas, Campus Coari, tendo um Universo de 66 funcionários do Instituto e uma amostra de 12 funcionários. O critério de seleção dos sujeitos envolvidos foi a entrega do questionário aos dirigentes de setores estratégicos do Instituto, como a Direção de ensino e direção de Pós-graduação e Extensão, a Coordenação de Tecnologia da Informação, Biblioteca, enfim, os responsáveis dos setores do Campus, conforme disponibilidade. Foram analisados 10 questionários entregues. As técnicas empregadas: Entrevistas e questionários com perguntas abertas e fechadas.

Como forma de colher as informações para este trabalho foi aplicado um questionário, com questões que enfocaram os seguintes pontos: gestão da informação de forma geral, sistemas de informação.

#### **3.2.1 Análise da gestão da informação no Campus**

Em relação ao controle da informação, conforme o gráfico abaixo, 80% dos setores do campus controlam manualmente a maioria das informações processadas. Os que utilizam algum sistema de informação automatizado ainda assim, também utilizam o processo manual, seja porque o sistema utilizado não tenha a função desejada ou pela própria característica da atividade, como as atas de reuniões onde em sua maioria são feitas manualmente em livros específicos. A utilização de computadores ajudam no processo de gestão da informação Ragioto (2007 apud JANZ, 2007) complementa que “com o uso dos computadores, podemos extrair dados estatísticos, financeiros, contábeis, mas isolados”. Assim, ter o uso do sistema permite uma maiores possibilidades e melhorias nos serviços, embora uma máquina seja fruto da mente humana, com ela se gera outros produtos que otimiza os trabalhos.



Fonte: Dados da pesquisa

O uso de planilhas para controle, comum em tabulações de dados nas organizações, também é utilizada na instituição, a utilização se dá de acordo com conversas, frequentemente, por falhas do sistema utilizado. Muitos setores que não utilizam um sistema de informação fazem desde atividades básicas até as mais complexas nas planilhas eletrônicas. O único setor que diz não utilizar planilhas é o de tecnologia da informação, por criar outras opções para o gerenciamento e por possuir, talvez, maiores conhecimentos na solução dos problemas do sistema.

A utilização de sistema automatizado é feito por setores como a Coordenação de Tecnologia da Informação, Controle Acadêmico e os de coordenações de cursos, eles usam o mesmo sistema, porém com funções diferentes, ou seja, diferentes perfis de usuário, assim, cada um possui login com permissões de acesso a dados diferentes, por exemplo, a montagem de turmas pode ser realizada pelo Registro escolar ou pelas coordenações de cursos, esse critério é feito mediante pedido do coordenador ou responsável por um setor ao coordenador de Tecnologia de Informação dependendo da necessidade.

De acordo com as resposta os setores utilizam o sistema para informações de caráter quantitativo, somente 5 setores dos 8 que responderam ao questionário afirmam utilizar informações de caráter qualitativo. Havendo uma predominância na utilização de informações quantitativas. Segundo Schmelkes (1994 apud JANZ, 2007), a escola necessita gerar, para seu próprio consumo, informações de caráter mais qualitativo. Segundo a autora, a escola deve saber como encontram-se os níveis de aprendizagem dos alunos e como eles evoluem. É importante conhecer as causas da falta de matrícula e do absenteísmo escolar. Enfim, precisa identificar

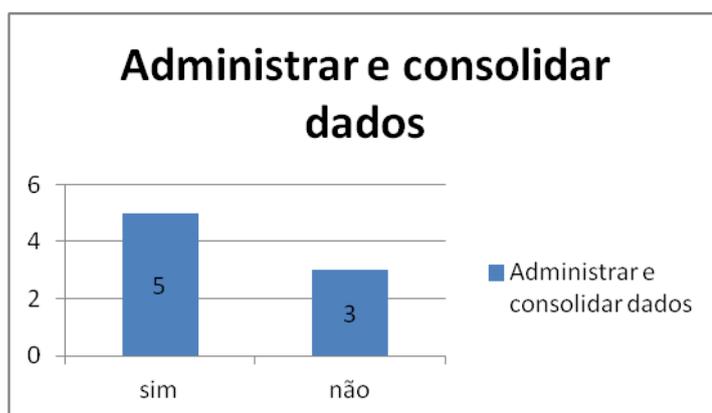
problemas no processo educacional através das informações e utiliza-las para melhoria na educação.

Na questão de alternativas para gestão da informação, foi perguntado se algum instrumento de coleta de informações foi especificamente criado para o setor, 5 responderam que sim, em sua maioria são os sistemas manuais de gerenciamento de informação, como pastas de A a Z de diversos tipos de documentos e a Coordenação de Tecnologia da Informação informou que esta desenvolvendo um sistema de protocolo automatizado, ainda sendo alimentado.

### 3.2.2 Análise dos Sistemas de Informação do Campus

O conjunto de sistemas implantados na instituição possui, basicamente, três origens distintas: desenvolvidos internamente, desenvolvidos por terceiros e desenvolvidos pelo Governo Federal. Na primeira situação, o desenvolvimento normalmente tem sido realizado pela Coordenação de Tecnologia da Informação (CGTI) do Campus, como o sistema para controle de protocolos, já citado anteriormente. A segunda situação acontece com alguns sistemas proprietários que foram adquiridos de terceiros, como o sistema mais utilizado pela instituição em diversos setores, o Q-Acadêmico. A terceira situação refere-se Sistemas de Informação desenvolvidos pelo governo federal como os citados SIAFI e SIASG e será implantado o Sistec (Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica) ainda este ano.

Basicamente os sistemas implantados são para suporte à operações, ou seja, para processamento de transações e têm como principal objetivo o registro acurado das operações e fatos relevantes dos setores da instituição. Eles têm como ênfase a alimentação e a validação dos dados, não sendo, portanto, projetados para apoiar os gestores no processo de tomada de decisão.



Fonte: Dados da pesquisa

Foi observado que a Direção da instituição percebe gradualmente que há uma forte necessidade de que seus diversos sistemas interajam de forma eficiente, bem como que sejam implantados novos sistemas que agilizem os processos manuais e a disseminação e democratização de informação na instituição, essa observação foi diagnosticada quando uma conversa com a responsável pelo setor de biblioteca solicitou um sistema que atendesse às necessidades do setor, então o dirigente questionou se o sistema em questão era capaz de interagir com os sistemas já instalados em outros setores e demais sistemas que serão instalados. Essa visão tem como fator fundamental a necessidade de conhecimento mais abrangente da instituição para tomada de decisão, tanto em relação a processos de compra de materiais de consumo e permanente, quanto a investimentos em infraestrutura e oferta de cursos, análise e acompanhamento de evasão e de desempenho dos alunos, dentre outros.

O sistema de automação utilizado na maioria dos setores e coordenações da instituição é o Q-Acadêmico, ele é modularizado de forma em que os sistemas de Controle Acadêmico, Controle de Processo Seletivo, Controle de Acesso e Controle de Biblioteca integram-se totalmente gerando uma única base de informações para toda instituição de ensino, permitindo os mais diversos relatórios gerenciais e estatísticos (QUALIDATA, 2008).

De acordo com a empresa responsável, o sistema permite gerenciar dados por Unidades de Ensino, Gerências Acadêmicas e Coordenadorias simultaneamente, além do total controle sobre manutenção das informações, permitindo auditoria detalhada sobre cada procedimento executado e o uso de assinaturas digitais para autenticação.

É importante informar que somente o sistema de controle acadêmico é utilizado pelo Campus, os demais como o de biblioteca não atende às necessidades do setor, o mesmo não atende aos padrões biblioteconômicos e depois de ser utilizado por um determinado período foi decidido a aquisição por outro que atenda, este processo de decisão de troca do sistema ainda esta em fase de decisão pela diretoria, sendo as atividades desenvolvidas pela biblioteca de forma manual, dificultando o trabalho realizado.

O sistema permite algumas informações via Internet, mas somente aos alunos e pais de alunos, como a consulta de notas, Professores e Coordenadores somente podem lançar informações nos computadores da instituição, o lançamento de diário e planos de ensino é disponível somente no modo de intranet. Uma nova base de dados será adquirida e as atividades listadas acima poderão ser feitas em qualquer computador com internet.

Foi observado também que há um desconhecimento em relação às funcionalidades que o Q-Acadêmico oferece, por exemplo, foi perguntado se o sistema é flexível à adaptação ou exclusão, somente o setor de TI e o Registro acadêmico responderam que sim, é de conhecimento que todo sistema deve ser adaptável às necessidades da instituição que atende, o desconhecimento dessa informação pela maioria dos setores questionados gera uma estagnação no desenvolvimento das atividades, limitando a melhoria dos mesmos.

Dentre esses benefícios que o sistema Q-Acadêmico oferece para a instituição se destaca a resposta aos interessados em relação ao desempenho do estudante, os pais de alunos tem acesso as notas via internet, impressões de documentos pedagógicos e administrativos, consulta a boletins e lançamento de diário. Os dados dão maior apoio pedagógico nas tomadas de decisão permitindo a possibilidade de fazer uma avaliação constante dos estudantes, tarefa realizada pelo setor pedagógico da instituição.

Dentre as principais dificuldades levantadas em relação ao Q-Acadêmico é a emissão de relatórios, justamente porque o sistema é somente de controle, mas se bem alimentado muitos dados relevantes podem ser usados para análise e assim relatórios manuais.

Enquanto aos sistemas do Governo Federal, somente são utilizados no Departamento de Administração e Planejamento para atender os setores de Licitação e Compras e Contábil e de Finanças. Por ser controlado por órgão do governo, centralizado no MEC, MPOG e STN o Campus não tem autonomia para adaptações, as decisões de mudança para melhoria veem desses órgãos. Foi informado que esses sistemas estão gradualmente migrando para acesso via WEB.

De acordo com os dados apresentados acima, é possível afirmar o Instituto Federal do Amazonas - Campus Coari, enquanto parte integrante da Rede Federal de Educação tecnológica submete-se a pressões externas legais, materializadas em Ministérios e Secretarias, e tecnológicas. Essa busca por homogeneização das

ações visa garantir um espaço de legitimação de sua atuação capaz de responder aos anseios e exigências do ambiente, de forma similar às universidades.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Observou-se que o IFAM Campus Coari ainda não demonstra uma preocupação explícita na gestão das informações e do auxílio dos sistemas de informação nos processos informacionais, somente no gerenciamento da informação na resolução de necessidades imediatas, apresentando poucas práticas gerenciais que incentivem a aquisição, criação, disseminação e compartilhamento da informação e conseqüentemente do conhecimento por ela gerado.

O instituto desempenha um papel importante no desenvolvimento regional, por meio de seus servidores através das atividades de ensino, pesquisa e extensão, utilizando o conhecimento explícito e tácito. Destacam-se também algumas ações de alguns setores em gerenciar a informação de forma eficaz, como a Coordenação de Tecnologia da Informação dando apoio aos diversos setores da instituição, mantendo sua principal fonte de informação em funcionamento, o Q-Acadêmico, também a biblioteca buscando alternativas que possibilitem o bom andamento de suas atividades apesar das dificuldades, como a de não possuir um sistema automatizado e do controle acadêmico disponibilizando informações para tomadas de decisões pedagógicas.

Com a pesquisa foi diagnosticado que a falta de sistema de informação ou a limitação dos utilizados na instituição prejudicam o alcance da missão institucional, gerando perda de agilidade, trabalhos duplicados, falta de critério que garantem o correto procedimento operacional e o desconhecimento das necessidades de informação e até mesmo recursos humanos despreparados é a causa do problema.

Assim, o Campus deve implantar mudanças culturais, estruturais e organizacionais que lhe permitam gerenciar sistematicamente os seus ativos intangíveis e gerar inovações que agreguem valor a toda a instituição, assegurando uma educação de qualidade. A escolha e o correto uso da TI na gestão da informação escolar são indispensáveis para tratar, armazenar e disseminar a informação e gerir o conhecimento, o recurso das tecnologias devem interligar os sistemas que a instituições podem utilizar.

## REFERÊNCIAS

AMIGO, Maria Claudia. **Sistemas de informações gerenciais**. Vila Velha: ESAB, 2008.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento estratégico**: fundamentos e aplicações. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FELIX, Wellington. **Introdução à gestão da informação**. Campinas: Alínea e Átomo, 2003.

INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS. **Estatuto**. Manaus, 2009.

JANZ, Karla. **Gestão da informação na administração escolar e seu benefício para a educação**. Joinville: FCJ, 2007. Disponível em: <  
<http://pt.scribd.com/doc/248285/GESTAO-DA-INFORMACAO-NA-ADMINISTRACAO-ESCOLAR-E-SEU-BENEFICIO-PARA-A-EDUCACAO>>. Acesso em: 06 fev. 2012.

QUALIDATA. **Q-Acadêmico 2**: manual do usuário. São Paulo, 2008.

REZENDE, Denis A.; ABREU, ALINE F. **Tecnologias da informação aplicada à sistemas de informação empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.

ROQUE, Alberto; COSTA, Jorge Adelino. A gestão da informação no contexto da gestão escolar. **Linhas**, Florianópolis, SC, v.7, n. 2, 2006. Disponível em:<  
<http://revistas.udesc.br/index.php/linhas/article/viewFile/1332/1141>>. Acesso em: 03 fev. 2012

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando conhecimento**: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento de negócios. 3 ed. Rio de Janeiro: Senac, 2001.

## APÊNDICE I

### Instrumento de coleta

#### 1 Identificação

##### Dados do Setor

Setor \_\_\_\_\_

##### Função

Direção ( ) Coordenação ( ) Outro ( ) \_\_\_\_\_

Número de pessoas que trabalham no setor \_\_\_\_\_

## 2 Gestão da Informação

	SIM	NÃO	OBERSVAÇÕES/COMENTÁRIOS
O manuseio e controle de informações são feitos manualmente?			
Usa Planilhas de Excel			
Possui um controle automatizado, um Sistema de Gestão?			
É local			
Via Web			
Se o sistema for via web pode ser acessado em qualquer lugar com internet?			
Possui autonomia para escolha do software?			
Possui algum tipo de capacitação para utilização do sistema utilizado?			
Possui autonomia para utilização das informações utilizadas?			
São utilizadas informações de caráter qualitativo?			
São utilizadas informações de caráter quantitativo?			
Toda informação necessária para o bom andamento das atividades do setor são de fácil acesso?			
A informação é de fácil compreensão?			
Existe algum instrumento de coleta de informações			

especificamente criado para o setor?			
--------------------------------------	--	--	--

#### 4 Sistema de Informação

Assinale abaixo a opção que mais se aproxima do Sistema de Informação utilizado

	SIM	NÃO	Observações/comentários
É um sistema instalado e desenvolvido com a finalidade de administrar e consolidar os dados			
É um sistema com aplicativo para atender os programas de outros órgãos			
É de fácil usabilidade?			
O sistema é flexível as adaptações ou inclusões?			
Relatórios são extraídos do sistema?			
São utilizadas para decisões administrativas?			
São utilizadas para decisões pedagógicas?			
O sistema obtém todas informações necessárias?			