

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR  
NÚCLEO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS - NUCSA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA-PROFIAP

FRANCISCO ALEXANDRE BELLINASSI PAIM

SATISFAÇÃO PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO  
DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS (SIGAA)

PORTO VELHO  
2022

FRANCISCO ALEXANDRE BELLINASSI PAIM

SATISFAÇÃO PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO  
DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS (SIGAA)

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede – PROFIAP, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Orientadora: Profa. Iluska Lobo Braga, Dra.

Co-orientação: Prof. Dr. André Luís Faria Duarte, Dr.

PORTO VELHO  
2022

*“Rogo-vos, pois, irmãos, pela  
compaixão de Deus, que  
apresenteis os vossos corpos  
em sacrifício vivo, santo e  
agradável a Deus, que é o  
vosso culto racional. E não  
sede conformados com este  
mundo, mas sede transfor-  
mados pela renovação do  
vosso entendimento, para que  
experimenteis qual seja a boa,  
agradável, e perfeita vontade  
de Deus.”*

*Romanos 12.1-2*

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Fundação Universidade Federal de Rondônia  
Gerada automaticamente mediante informações fornecidas pelo(a) autor(a)

---

P143s Paim, Francisco Alexandre Bellinassi.

Satisfação percebida pelos usuários do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) / Francisco Alexandre Bellinassi Paim. -- Porto Velho, RO, 2022.

148 f. : il.

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> Dra. Iluska Lobo Braga

Coorientador(a): Prof. Dr. André Luís Faria Duarte.

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Fundação Universidade Federal de Rondônia

1.Serviços educacionais. 2.Tecnologia de Informação e Comunicação. 3.Sistemas de informação acadêmico. 4.Satisfação percebida. I. Braga, Iluska Lobo. II. Título.

CDU 658:004.775

---



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ATA DE DISSERTAÇÃO

ATA DE DISSERTAÇÃO

**ATA N° 060**

ATA DA SESSÃO PÚBLICA DE APRESENTAÇÃO E DEFESA DE DISSERTAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE (PROFIAP)

MESTRANDO(A): FRANCISCO ALEXANDRE BELLINASSI PAIM

INICIOU O CURSO EM: 05/08/2019

No dia dezesseis de junho de dois mil e vinte e dois, às 20h00, por sala virtual, foi realizada a sessão pública de apresentação e defesa de dissertação do(a) mestrando(a) **FRANCISCO ALEXANDRE BELLINASSI PAIM**, como requisito final para a obtenção do título de Mestre em Administração Pública, nos termos do Capítulo V do Regimento Geral do Programa. A Comissão Examinadora, designada pelo Colegiado do Curso, foi composta pelos seguintes membros: **Profa. Dra. ILUSKA LOBO BRAGA (Orientadora – PROFIAP/UNIR)**, Profa. Dra. GLEIMIRIA BATISTA DA COSTA MATOS (Membro interno – PROFIAP/UNIR), Profa. Dra. ROSALIA MARIA PASSOS DA SILVA (Membro interno – PROFIAP/UNIR), Prof. Dr. WESLEY VIEIRA SILVA (Membro Interno da Rede UFAL), Prof. Dr. ANDRE LUIS FARIA DUARTE (Membro externo - CNEN). Sob a presidência do(a) primeiro(a), para julgamento da dissertação intitulada: **“SATISFAÇÃO PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS (SIGAA)”**. Após a explanação, observação, argüição e recomendação a Comissão, considerou a dissertação:

( X ) APROVADO, devendo o(a) candidato(a) entregar a versão final no prazo máximo de 60 dias.

( ) APROVAÇÃO CONDICIONAL, devendo o(a) candidato(a) satisfazer, no prazo máximo de 60 dias, às exigências listadas aqui

---

Recomendações de alteração de título: ( ) Não ( ) Sim

( ) REPROVADO

Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a sessão e para constar foi lavrada a presente ATA, que vai assinada pelos membros da Comissão Examinadora e pelo candidato.

Profa. Dra. ILUSKA LOBO BRAGA (Orientadora – PROFIAP/UNIR)

Profa. Dra. GLEIMIRIA BATISTA DA COSTA MATOS (Membro interno – PROFIAP/UNIR)

Profa. Dra. ROSALIA MARIA PASSOS DA SILVA (Membro interno – PROFIAP/UNIR)

Prof. Dr. WESLEY VIEIRA SILVA (Membro Interno da Rede UFAL)

Prof. Dr. ANDRE LUIS FARIA DUARTE (Membro externo - CNEN)

Aluno(a) FRANCISCO ALEXANDRE BELLINASSI PAIM (Mestrando(a) – PROFIAP/UNIR)



Documento assinado eletronicamente por **GLEIMIRIA BATISTA DA COSTA MATOS, Docente**, em 16/06/2022, às 22:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ILUSKA LOBO BRAGA, Docente**, em 16/06/2022, às 22:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wesley Vieira da Silva, Usuário Externo**, em 16/06/2022, às 23:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROSALIA MARIA PASSOS DA SILVA, Docente**, em 16/06/2022, às 23:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **André Luís Faria Duarte, Usuário Externo**, em 16/06/2022, às 23:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO ALEXANDRE BELLINASSI PAIM, Usuário Externo**, em 16/06/2022, às 23:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unir.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1004582** e o código CRC **A7C5A4A5**.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente, fundamentalmente e principalmente ao grande Deus ao qual eu sirvo, que me permitiu participar deste programa de mestrado e o concluir, colocando pessoas no meu caminho que não só me ajudaram, mas por vezes me empurraram a conquistar esta vitória, que sem eles eu não conseguiria:

Iluska Lobo Braga, que não foi só uma verdadeira orientadora, mas também uma grande amiga, que não desistiu de mim em nenhum momento, mudando quando preciso a abordagem comigo e puxando minha orelha em todo o tempo para que eu não desistisse e caminhasse adiante, sempre com muito amor e um pouco de repreensão franca, sempre de forma muito afetuosa.

À minha esposa e filhas, que além de me incentivar, me suportaram nos momentos onde não pude dedicar a elas o tempo que merecem. Agradeço especialmente e de forma póstuma a minha querida sogra Julita Ernestina, que sempre nos proporcionou um ambiente de muita alegria.

Os meus colegas de PROFIAP, que em todos os momentos que precisei, sem exceções, me impediram de desistir e ajudaram no que não tinha conhecimento e habilidades.

À UNIR, que me permitiu participar deste programa, bem como os professores tão especiais que tive, como a professora Marlene Arenas, Fábio Rogério, Gleimíria Batista.

Todos vocês sempre estarão em meu coração e em minhas orações.

## RESUMO

Esta pesquisa identificou e analisou quais os elementos que efetivamente são relevantes para o valor percebido pelos usuários do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) na Universidade Federal de Rondônia - UNIR. Sabe-se que a gestão adequada deste tipo de sistema de gestão reduz as incertezas nos processos digitais e obtém melhores resultados para os usuários e gestores, que no caso dos serviços educacionais, sempre geram uma satisfação percebida pelos usuários. No entanto, as dimensões que compõem o valor percebido possuem variações dependendo do contexto, assim, o objetivo deste estudo foi identificar o grau de satisfação percebida pelos usuários do SIGAA da UNIR, através de pesquisa descritiva. Para isso, optou-se por desenhar o método da pesquisa ancorado na abordagem quantitativa, com coleta de dados através de formulário Google em escala Likert com os usuários docentes e discentes do sistema. A amostra foi obtida por amostragem não-probabilística, por conveniência e acessibilidade. As análises dos dados coletados foram realizadas por meio de estatística descritiva. O trabalho demonstra sua relevância no fato de auxiliar a compreender as reais necessidades dos usuários de sistemas de gestão na instituição e permitir um melhor dimensionamento destes para cumprirem seus objetivos. Após análise de dados, pode-se identificar que as maiores debilidades encontradas no sistema estão associadas à ausência de instruções, sendo que o grupo de usuários docentes apresentou maior índice de insatisfação no uso do sistema do que o grupo dos usuários discentes.

**Palavras-chave:** Serviços Educacionais. Tecnologia de Informação e Comunicação. Sistemas de informação acadêmico. Satisfação percebida.



## ABSTRACT

This research has identified and analysed which elements are effectively relevant to the value perceived by users of the Integrated System for Academic Activities Management (SIGAA) at the Federal University of Rondônia - UNIR. It is known that the proper management of this type of management system reduces uncertainties in digital processes and obtains better results for users and managers which, in the case of educational services, will always generate a satisfaction perceived by users. However, the dimensions that make up the perceived value have variations depending on the context, thus, the objective of this study was to identify the degree of satisfaction perceived by users of UNIR's SIGAA, through descriptive research. For this, it was decided to design the research method based on the quantitative approach, with data collection through a Google form on a Likert scale with professors and students who use the system. The sample was obtained by non-probabilistic sampling, throughout convenience and accessibility. The data collected were analysed using descriptive statistics. The study demonstrates its relevance since it helps to understand the real users' needs of management systems in the institution and allows a better sizing of these systems to meet their objectives. After data analysis, it can be identified that the greatest weaknesses found in the system are associated with the absence of instructions, and the professors' group who use the system showed a higher index of dissatisfaction than the group of student users.

**Keywords:** Educational Services. Information and Communication Technology. Academic Information Systems. Perceived satisfaction.

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Organograma ideal na visão de Kotler .....	21
Figura 2: Modelo de avaliação de satisfação D&M. ....	22
Figura 3: Modelo Teórico da pesquisa de Satisfação do Cliente.....	23
Figura 4: Mapa com localização e distância dos campi da UNIR: .....	35
Figura 5: procedimento burocrático necessário para matrícula.....	38

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Composição de respondentes no pré-teste .....	32
Gráfico 2: Candidatos no Processo Seletivo 1980 - 1984 .....	36
Gráfico 3: Candidatos Processo Seletivo 2008 - 2020 .....	36
Gráfico 4: Constructo Qualidade de Sistema docente e discentes.....	48
Gráfico 5: Resultado da Qualidade da Informação.....	52
Gráfico 6: Resultado do constructo Qualidade do Serviço .....	53
Gráfico 7: Resultado do constructo Utilidade Percebida .....	55
Gráfico 8: Resultado do Constructo Satisfação.....	57

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Teste de Alfa de Cronbach.....	42
Tabela 2: Confiabilidade Composta .....	43
Tabela 3: VARIÂNCIA EXTRAÍDA .....	43
Tabela 4: Análise demográfica dos respondentes.....	46

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1: Itens do questionário .....	24
Quadro 2: Composição da comunidade acadêmica por campus em 2021, semestre 2020.2.....	37
Quadro 3: Funcionalidades dos sistemas SINGU e SIGAA .....	39
Quadro 4: Médias e Desvio Padrão por variáveis .....	44
Quadro 5: Média e Desvio Padrão por Constructo.....	45

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CGI	Comitê Gestor da Internet no Brasil
DIRCA	Diretoria de Registro e Controle Acadêmico
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
ENIAC	Electronic Numerical Integrator and Computer
FUNDACENTRO	Fundação de Ensino Superior de Rondônia
MEC	Ministério da Educação
PROCEA	Pró-reitoria de Cultura, Extensão e Assuntos Estudantis
PROGRAD	Pró-reitoria de Graduação
PROPESQ	Pró-reitoria de Pesquisa e Extensão
QINFO	Qualidade da Informação
QSERV	Qualidade do Serviço
QSIST	Qualidade do Sistema
SATIS	Satisfação do Usuário
SERCA	Secretaria de Registro e Controle Acadêmico
SGA	Sistemas de Gestão Acadêmica
SI	SI - sistema informatizado
SIA	Sistemas de Informação Acadêmica
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SINGU	Sistema Integrado de Gestão Universitária
TAM	Modelo de Aceitação de Tecnologia
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TSC	Teoria de Satisfação do Cliente
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNIR	Universidade Federal de Rondônia
UTILP	Utilidade Percebida
WWW	World Wide Web

## SUMÁRIO

1. Introdução .....	6
1.1. Problema de Pesquisa .....	8
1.2. Objetivos .....	8
1.2.1. Objetivos Específicos .....	9
1.3. Justificativa e Relevância da Pesquisa .....	9
2. Revisão da Literatura .....	10
2.1. Serviços educacionais e TIC's .....	10
2.2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO ACADÊMICA .....	14
2.4. Valor e Satisfação com base na teoria do Marketing .....	19
2.3 – Modelo Teórico de Satisfação do Cliente para TIC's .....	22
2.3.1 – Qualidade do Sistema (QSIST) .....	24
2.3.2 – Qualidade da Informação (QINFO) .....	25
2.3.3 - Qualidade do Serviço (QSERV) .....	26
2.3.4- Utilidade Percebida (UTILP) .....	27
2.3.5 – Satisfação do Usuário (SATIS) .....	28
3. Metodologia .....	28
3.1 Pré-teste do questionário .....	32
4. Análise e discussão dos dados .....	34
4.1 Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) .....	34
4.2 Sistema de Informação e o SIGAA .....	38
4.3 Pesquisa de Campo .....	42
4.3.1 Perfil demográfico dos respondentes .....	46
4.3.2. Qualidade do Sistema (QSIST) .....	48
4.3.3. Qualidade da Informação (QINFO) .....	51
4.3.4. Qualidade do Serviço (QSERV) .....	53
4.3.5 Utilidade Percebida (UTILP) .....	55
4.3.6. Satisfação: .....	57
5. Recomendações .....	59
6. Conclusões .....	61
Referências Bibliográficas .....	65
ANEXOS .....	74

## 1. INTRODUÇÃO

Quando falamos sobre os serviços educacionais, é coerente os vincular as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), visando alcançar um elevado nível de percepção de valor (satisfação gerada/percebida), observando-se, então, uma demanda crescente por novos serviços e formas de acesso ao ensino e, conseqüentemente, impulsionando a necessidade de ampliar a compreensão deste contexto na gestão de serviços educacionais.

O uso estratégico das tecnologias no ensino superior surge como um diferencial no desenvolvimento de competências na complexa tarefa de divulgação e interligação da instituição tanto com os alunos, como com os docentes, quanto com a comunidade externa (MÜLBERT, 2001), sendo necessário que, para que isso ocorra, haja uma revisão do que Stoner (1985) identificava na gestão universitária brasileira como sendo um modelo burocrático fortemente especializado nas tarefas e padronização das atividades, com definição das competências e responsabilidades para uma gestão de processos mais voltada para as necessidades atuais.

A gestão dos processos de trabalho e a tecnologia tem desafiado a gestão de serviços educacionais a fazer a entrega de valor e facilitar a percepção do pelos usuários dos serviços. Por exemplo, as mudanças em estruturas físicas e lógicas de trabalho, utilizando-se de novos recursos e métodos, a fim de desburocratizar os processos, atribuir transparência aos atos do governo, agilizar a forma com que o cidadão se relaciona com as instituições e automatizar os trabalhos.

É neste contexto de análise que se insere e observa a virtualização de processos gerenciais e acadêmicos por meio de Sistemas de Gestão Acadêmica - SGA, que podem impactar na percepção de qualidade dos sistemas, das informações, dos serviços, da utilidade percebida e da satisfação dos usuários em serviços educacionais. Especificamente nas universidades, em especial as universidades públicas, as mudanças ocorridas possuem papel fundamental, pois, para se adequar às exigências legais e dos usuários dos seus serviços, tem remodelado seus procedimentos e modos de fazer o serviço educacional (LOPES, 2018).

Aliado a este cenário, todas as instituições de educação no Brasil tiveram que se adequar ao cenário que a pandemia da COVID-19 impôs e, conforme Portaria do Ministério da Educação (MEC) nº 491, de 19 de março de 2020, permitiu atendimentos de forma remota, forçando uma adaptação aos procedimentos TIC's, a fim de manter serviços educacionais, evitando com isso, a transmissão do vírus da COVID-19.

Para as ações de formação continuada presencial para docentes e gestores foram autorizadas pela Portaria nº 544, de 16 de junho de 2020, aulas de forma remota, permitindo os estudantes continuar seus estudos em casa através de dispositivos computacionais com acesso à internet. Impulsionado por este fato, o número de pessoas que têm acesso à internet, observa-se um incremento em 2020 de 7% em relação à 2019 e, de acordo com o Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI (2021), chegou a mais de 152 milhões de pessoas, alcançando 81% da população com 10 anos ou mais. Esse incremento ocorreu em todas as classes sociais, sendo que as classes C (10%) e D e E (14%) tiveram os maiores aumentos. A pesquisa também indica que houve um aumento de 14% de usuários que procuraram o serviço público e de 9% nos que realizaram algum serviço no setor público pela internet (CGI, 2021).

Há destaque para o crescimento dos serviços educacionais com uso das tecnologias disponíveis em todo o País, impulsionado pela ampla disseminação das TIC's (TAKAHASHI, 2000) e como as instituições têm implementado as mudanças de forma efetiva e contínua.

Nota-se que, de um lado, tem-se o crescimento, a expansão e a necessidade de virtualização dos sistemas educacionais, por meio de SGAs, mas por outro, é importante medir quais os fatores e as variáveis que efetivamente impactam e compõem a satisfação percebida pelo usuário no uso dos SGAs, para que se possam oferecer serviços mais adequados e em conformidade com as necessidades dos *stakeholders* principais da prestação do serviço educacional, contribuindo também para gerar valor produzido que, de acordo com Morais (2015), trata-se do valor que o usuário consegue gerar ao fazer parte do processo produtivo pela execução das tarefas, gerando ele mesmo os *outputs* que deseja.

No entanto, ainda é necessário realizar mais estudos para compreender as diferenças na teoria e na prática gerencial sobre a percepção de valor aplicáveis na instituição que é objeto de estudo, especialmente sobre contextos específicos (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012), como é o exemplo do uso de Sistemas de Informação Acadêmica (SIA), que pode produzir variações em termos de variáveis de impacto e fatores determinantes ou determináveis do próprio valor produzido, transferido, apropriado e percebido, como a qualidade do sistema, que refere-se às características do próprio sistema de processamento de informação e fatores técnicos referentes a características como facilidade de uso, velocidade de processamento, recursos necessários e navegabilidade (MACHADO-DA-SILVA, 2013), qualidade da informação, que se relaciona basicamente com a confiabilidade e utilidade das informações obtidas (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012), a qualidade do serviço que é definida como sendo o aspecto dos serviços necessários à utilização do sistema, sejam de suporte ou treinamento (DUARTE, 2020) e, por fim, a utilidade percebida. Esta última é definida como o grau em que um indivíduo acredita que, ao utilizar um determinado sistema, aumentaria seu desempenho e satisfação (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; DÍAZ-MÉNDEZ; GUMMESSON, 2012; GRÖNROOS, 2011; MORAIS; SANTOS, 2015; PAYNE; STORBACKA; FROW, 2008; PRAHALAD; RAMASWAMY, 2004; RAMIREZ, 1999; VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2006).

### **1.1. Problema de Pesquisa**

Assim, o problema de pesquisa que este estudo se propõe responder é: quais das dimensões (qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço e utilidade percebida) são percebidas a satisfação dos usuários (discentes e docentes) da UNIR na utilização do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA)?

### **1.2 Objetivos**

Para responder a este problema de pesquisa, o objetivo proposto é identificar pelas dimensões (qualidade do sistema, qualidade da informação,

qualidade do serviço e utilidade percebida) a satisfação percebida pelos usuários do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) na Universidade Federal de Rondônia – UNIR.

### **1.2.1 Objetivos Específicos**

Para isso, tem-se os seguintes objetivos específicos: (1) analisar as diferenças de percepção entre usuários docentes e discentes; (2) identificar quais das dimensões impactam positiva ou negativamente na satisfação percebida; e (3) propor ações de gestão do uso de SIGAA, a fim de fomentar a melhoria de serviços acadêmicos e aumentar a percepção de satisfação dos usuários do SIGAA nos constructos validados, com base nos resultados encontrados.

## **1.3. Justificativa e Relevância da Pesquisa**

Outrossim, estudos como os de Duarte (2020), Ainin, Bahri e Ahmad (2012) apontam a necessidade de avaliação das IES de forma local em relação às plataformas de prestação de serviços de gestão de atividades acadêmicas, pela virtualização dos processos físicos e presenciais.

Além disso, Takahashi (2000) já indicava o crescimento da prestação dos serviços à distância pela disseminação das TICs. Fato este evidenciado pelo surgimento da pandemia de COVID-19, onde as ferramentas de comunicação à distância foram fundamentais para a interação entre a comunidade acadêmica.

Frente ao exposto, este estudo se justifica para ajudar a compreender as necessidades dos usuários docentes e discentes dos Sistemas de Gestão Acadêmicas, identificando as variáveis e constructos que mais impactam na percepção de satisfação destes usuários e propor melhorias gerenciais e organizacionais aplicadas nas TIC's das instituições de ensino com base na pesquisa de satisfação gerada/percebida do usuário, possibilitando não apenas a redução de custos operacionais e gerenciais, mas também a facilitação no manuseio do sistema, propondo possíveis intervenções no sistema acadêmico atual.



## 2. REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1. Serviços educacionais e TIC's

Pode-se entender o serviço educacional como a oferta de um produto intangível, capaz de criar valor a quem o recebe, ou seja, o aluno (COBRA, 2004). Chizzotti (2014) diz que foi possível conceber a educação como serviço devido ao crescimento do mercado que oferecia cursos e títulos acadêmicos, ansiando atender as demandas de um mercado crescente que necessitava credenciar a mão de obra para as funções que as empresas tinham carência.

No Brasil, observa-se o aumento das instituições de serviço educacional nas últimas décadas. Essa informação se confirma pelos dados do censo realizado pelo MEC em 2008, quando existiam 2.252 instituições de ensino superior, sendo que 10% eram públicas e 90% eram instituições de ensino da rede privada (MEC, 2009). Já em 2018, a quantidade verificada foi de 2.537 instituições de ensino superior, sendo que destas, 11,8% são públicas e 88,2% são privadas (BRASIL, 2019). Embora este crescimento pareça pequeno, em 2008 eram ofertados 24.719 cursos nas instituições, disponibilizando um total de 2.985.137 vagas. Já em 2018 foram registrados 37.962 cursos e 8.450.755 nas IES de todo o Brasil. Grande parte desse crescimento se deu pela abertura de vários cursos à distância nas IES públicas e privadas (BRASIL, 2008, 2018), ou seja, é um incremento de 53% e 283%, respectivamente nos anos de 2008 a 2018.

Para dar suporte ao processo de aprendizagem, que cada vez abrange mais pessoas, Andrade (2015) indica também a importância, além dos docentes, do apoio administrativo educacional, que dão suporte para o processo de aprendizagem. Esse suporte, sejam pessoas, sistemas e equipamentos, têm que evoluir e crescer na mesma medida dos avanços dos serviços educacionais.

Pinto (2006) defende que estes serviços educacionais de apoio, quando atribuídos aos docentes, os desvia da sua principal função e não dispensam o tempo que necessitam para o processo de ensino, para preencher documentos e atender demandas e serviços burocráticos. Voltamos então para a importância dos outros atores que, embora não estejam diretamente envolvidos no processo de ensino, dão suporte ao docente para que este possa desempenhar suas

funções, contribuindo para o crescimento de qualidade dos serviços educacionais.

Outro impulsionador do crescimento dos serviços educacionais são as mudanças tecnológicas dos últimos anos, que alteraram a forma com que as pessoas se relacionam com a educação e o aprendizado (RIBEIRO, 2009, BORGES, 2008). Embora as instituições privadas que oferecem esses serviços necessitem gerar valor percebido aos clientes, na esfera pública não deve ser diferente, pois com o passar do tempo, há a tendência das pessoas buscarem melhores padrões, como diz Lopes (2018), “desafiando assim os governos a entregar serviços que gerem experiências que atendam às necessidades do público e aumentem seu nível de empoderamento”. Concordando com isso, Teixeira (2012) acrescenta que a gestão pública deve pensar como a gestão privada, a fim de gerar algum valor para a comunidade ao qual se insere.

Assim, às transformações que estão ocorrendo no *modus operandi* da ação de prestação dos serviços educacionais, incluindo não apenas a centralidade do aluno da educação superior no processo de ensino e aprendizagem, mas também na execução de atos administrativos com ação por meio de autosserviços. Ademais, toda a conectividade e transferência de responsabilidades específicas só é possível devido a tecnologia, que faz a mediação entre instituição, docentes, técnicos e discentes e, por este motivo, é um dos pivôs na oferta do serviço e merecedor de análise relativa ao valor de satisfação gerado/percebido.

Pode-se afirmar que essas mudanças começaram a ser alavancadas pelo surgimento dos primeiros computadores na década de 40 no formato como se tem hoje e, principalmente com o ENIAC (Eletronic Numerical Integrator and Computer) que, embora tenha sido criado para fins militares, seu uso posteriormente possibilitou o processamento de cálculos de forma muito mais rápida e eficaz em várias universidades, reduzindo drasticamente o tempo de realização destes trabalhos (FONSECA FILHO, 2007).

Outro ciclo iniciou-se com a criação da internet em 1969 que, de semelhante modo, tinha fins militares. Porém seu uso foi estendido, mesmo que de forma restrita, para fins acadêmicos e científicos por cerca de duas décadas, aumentando a velocidade com que o conhecimento era tornado público. O uso comercial da internet só pôde ser explorado a partir de 1987 (BRITO et al., 2008).

De acordo com Valente (1999), para que a informatização seja realmente efetiva na educação, todos os segmentos das instituições têm que ser afetados. Inicia-se com a formação dos professores, alunos, mudanças nas estruturas organizacionais, administração e serviços de apoio à educação. Cita também que a informatização da educação não consiste apenas em inserir algum componente curricular que aborde o tema da informática nas estruturas curriculares, mas ter o conhecimento das suas potencialidades, usá-los para construir o conhecimento, transformando os modelos tradicionais de ensino-aprendizagem.

Já nos serviços de apoio, novas tecnologias têm permitido às instituições melhorarem a transparência, a celeridade dos seus atos e a prestação de seus serviços, como emissão de documentos, agilização de processos e acesso a informações (OLIVEIRA, 2010). Concordando com isso, Jardim (2012) cita que a implementação dos novos recursos disponíveis possibilita não só uma melhor prestação de serviços aos usuários, mas também acesso às informações. É correto afirmar que qualquer instituição de ensino atualmente necessita de sistemas de gestão de informações acadêmicas informatizados para auxiliar no gerenciamento de suas organizações (DUARTE, 2015).

Em complementação, Santos (2016) afirma que a internet alterou completamente a forma com que as pessoas interagem umas com as outras, como se divertem, trabalham, buscam informações e também modificou o panorama educacional.

A plataforma padrão para hospedagem de sistemas de diferentes tipos na internet é a *World Wide Web* (MEDEIROS, 2011), também chamada comumente apenas de Web, ou www. Para Fernandez et al. (2011), estas aplicações baseadas na estrutura web são a base atual para negócios e para a disponibilização de vários tipos de informação, e são as formas iniciais para demonstrar e apresentar produtos e serviços para clientes de todos os tipos.

Há uma confusão comum sobre o conceito de internet, pois a grande popularização das páginas Web, a mesma acabou sendo referenciada como sendo a própria internet. Na verdade, a internet agrega vários recursos e funções, não sendo apenas uma forma de acesso a um banco de dados de documentos eletrônicos para tornar-se uma enorme interface de acesso a novos

sistemas de informações dinâmicas (DUARTE, 2014; ZANETI JUNIOR; VIDAL, 2006).

De acordo com Duarte (2014), a tecnologia *Web* tem funcionamento simples. Tratam-se de arquivos eletrônicos armazenados em computadores que estão conectados à Internet e formam um repositório. A partir daí, os arquivos podem ser acessados, baixados e lidos a partir de qualquer dispositivo computacional que tenha acesso à internet por meio de um *software* navegador. Esses arquivos são comumente chamados de páginas Web e podem, por meio de hiperlinks, fazer referência a outros documentos, formando assim, uma grande rede de informações (DUARTE, 2014; ZANETI JUNIOR; VIDAL, 2006).

O acesso a estas plataformas só é possível pela disseminação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que, segundo Takahashi (2000), são as “tecnologias utilizadas para tratamento, organização e disseminação de informações”. Para Silvia (2008), a tecnologia da informação está diretamente ligada a “utilização de recursos tecnológicos e computacionais para geração e disseminação da informação, são a forma computacional para manipular a informação”. De acordo com Batista (2017), “tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”. Ou seja, são todas as estruturas tecnológicas (físicas ou virtuais) utilizadas para que a informação seja tratada e entregue ao agente que o busca da forma mais rápida e eficiente possível. Assim sendo, não é mais concebível pensar em uma organização educacional, seja de porte médio ou grande sem um sistema de apoio educacional informatizado ligado à internet (TEIXEIRA; VALENTIM, 2012), fazendo com que as organizações nesse contexto se tornem cada vez mais dependentes das TIC's, pois a necessidade de processamento de grandes quantidades de informações com agilidade torna-se imprescindível (DUARTE, 2015).

A educação à distância, como já foi citado anteriormente, alterou substancialmente a forma com que o estudante aprende. Com o aparecimento desta modalidade, é possível não só estudar sem a necessidade de estar em um espaço físico específico, mas interagir com colegas de curso, professores, coordenadores e tutores, bastando para isso, o aluno e a instituição ter a

estrutura de TIC's apropriadas. Esta modalidade foi importante para locais mais afastados onde as instituições de ensino não consideravam interessante investir. Mesmo na educação presencial, o educador consegue incorporar novas formas de ensinar, utilizando vídeos, participações de palestrantes de lugares distantes, fóruns e diversas outras formas de conectar o aluno ao ambiente das TIC's. Da mesma forma, o aluno consegue ter novas e melhores formas de se comunicar com as instituições. Estas facilidades trazem também aos discentes, menor tempo de resposta em sua interação com a instituição, com o departamento e com os docentes, já que essa comunicação pode ser feita via internet, por meio dos portais da instituição (DUARTE, 2015).

Com isso, pode-se entender que os serviços educacionais tradicionais sofreram diversas mudanças, permitindo a expansão da quantidade dos cursos oferecidos, aumento do alcance das instituições, uma maior variedade na forma de se aprender e ensinar, gerando também impactos no setor de apoio educacional, permitindo que o mesmo pudesse mudar suas formas e tempo que utiliza para poder entregar os serviços aos usuários.

## **2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO ACADÊMICA**

Sistemas de Gestão Acadêmica (SGA) são sistemas que geralmente disponibilizam formas de controle e visualização de dados cadastrais dos alunos, professores, turmas, notas, matrículas, documentações, cursos, departamentos e várias outras funcionalidades que auxiliam na gestão de uma instituição de ensino (CARVALHO et al., 2012). Todas estas funcionalidades permitem que os alunos interajam com a instituição, com os departamentos e os professores de forma mais rápida, tendo em vista que o acesso é feito pela internet, utilizando-se dos portais e sistemas das próprias instituições (DUARTE, 2014).

Antes das TICs e da informatização dos processos, os processos administrativos eram todos manuais, sendo necessário que o interessado fosse até a instituição de ensino para solicitar todo e qualquer tipo de serviço ou informação.

Com o surgimento dos dispositivos móveis, como notebooks, celulares e tablets, o aluno consegue fazer solicitação de matrícula, gerar documentos oficiais, como: atestados, históricos, declarações, comprovantes e até mesmo diplomas, que passaram a ter sua versão digital a partir da Portaria MEC 330/2018 (BRASIL, 2018); onde quer que esteja, bastando apenas ter acesso a internet. Além disso, os gestores dessas instituições têm a possibilidade de acessar uma quantidade muito maior de informações gerenciais, auxiliando assim o processo decisório, sendo considerados um grande diferencial competitivo, pois há o desejo de imprimir a imagem de oferecer serviços melhores e mais modernos (DUARTE, 2014; LEE; CHOI; JO, 2009).

De acordo com Duarte (2014) ter posse de ferramentas que possibilitem uma forma mais eficaz de controle acadêmico tem encontrado grande aceitação por parte dos gestores das instituições, com o intuito de fomentar a transparência, coleta, filtragem, processamento e facilidade de aferição do que acontece na instituição, tendo em vista, inclusive, o grande volume de informações que as instituições de ensino detém (SENGER; BRITO, 2005).

É importante salientar que a simples aquisição de um SGA não o atribui valor, pois isto não garante que alunos e professores vão utilizá-lo, aferindo após isso, percepção de valor e utilidade para o mesmo (REIS; PITASSI; BOUZADA, 2012; DUARTE, 2014).

De acordo com Lewin (1947), a quem atribui-se geralmente a expressão “resistência à mudança”, as instituições e organizações podem ser comparadas a um sistema em equilíbrio quase-estacionário, ou seja, está sujeita a uma variedade de “forças” que se opõem e por ser de mesma intensidade, permite que haja o equilíbrio do sistema ao longo do tempo. Essas forças opostas não estariam em perfeito equilíbrio, mas representariam variações ao decorrer de um determinado tempo ou nível. Mudanças ocorreriam quando uma delas fosse mais intensa que a outra, permitindo que o equilíbrio seja deslocado a uma nova situação.

Pode-se dizer então que a resistência à mudança é o produto resultante da tendência de um indivíduo ou grupo a se posicionar contrário às mudanças tecnológicas e sociais que têm como objetivo a condução desta situação para um novo ponto de equilíbrio, e ser a favor da manutenção do estado original da organização. A resistência à mudança também pode ser interpretada não

apenas como um fato inerente às organizações, mas também como um padrão comportamental adotado por detentores de poder ou por agentes de mudança, quando desafiados em sua autoridade, privilégios ou *status quo* (AGÓCS, 1997; LIMA, 2009).

Para ser possível identificar o sucesso ou fracasso de um SI, faz-se necessário entender também quais dificuldades os usuários podem encontrar ao utilizar as TIC's, tanto no processo de ensino-aprendizagem, quanto na execução de tarefas mais triviais. Pensando no docente, Feital (2006) afirma que há aqueles que não demonstram interesse em utilizar os sistemas ou simplesmente não querem, seja por resistência ao novo, por medo de errar, de não conseguir compreender, saber lidar com as dificuldades ou resolver problemas específicos dos ambientes virtuais.

É preciso compreender que o docente foi educado em uma realidade tecnológica totalmente diversa da atual, então é normal que encontre dificuldades para adaptar-se à nova realidade. Já os discentes nascem imersos na realidade informatizada encontrando maior facilidade na utilização da tecnologia, podendo explicar uma maior aceitação por parte destes (ZANELLA, 2017).

Nessa perspectiva das possíveis dificuldades dos docentes, Barreto (2012) faz a correlação entre a idade do docente e uma maior ou menor resistência, ou seja, quanto maior a idade, maior seria o a aversão às TIC's. Os dados levantados por pelo autor indicaram que o planejamento das aulas e execução de procedimentos administrativos utilizando o computador é mais trabalhoso do que se comparado aos métodos tradicionais, independentemente da idade ou experiência do professor. Desta maneira, Zanella (2017) infere que o problema pode não estar relacionado unicamente ao sistema em si, mas sim à grande quantidade de recursos e informações que são necessárias ser inseridas, que não é sempre que os usuários sabem como utilizar. Relata ainda que a baixa qualidade didática de alguns sistemas desestimulam os docentes a usar.

Moura e Brandão (2005), indicam que, embora haja recursos tecnológicos disponíveis em grande parte das instituições de ensino, há uma escassez de capacitação para a utilização das novas tecnologias com a finalidade educacional. Os autores apontam alguns motivos de resistência: objeção

provocada pela insegurança, acomodação pessoal e profissional de alguns professores e o medo de cometer erros e danificar os sistemas.

Para Barreto (2012), mesmo quando há a preparação para a implementação das TIC's, demonstra ser falha, pois prioriza o uso das máquinas e *softwares*, sem preparação para utilização com possibilidades pedagógicas, o que gera frustrações ao professor. Para Zanella (2017), não é suficiente que os docentes tenham somente a instrução de como operar novos equipamentos para utilizarem esse meio como ferramenta, mas agreguem estes conhecimentos no processo de ensino-aprendizagem e os utilizem como ferramentas úteis.

Existem cinco obstáculos para viabilizar o uso das TIC's nas instituições de ensino de forma efetiva: 1) Tempo dispendido para elaborar material instrucional para docentes e alunos; 2) Falta de habilidades técnicas e programas de capacitação para o uso das TIC's; 3) Falta de ferramentas específicas que facilitem a publicação de material técnico; 4) Postura equivocada por parte de alguns docentes e; 5) Falta de um suporte ou assessoramento efetivo da instituição aos docentes para solução de problemas e tirar dúvidas (ZANELLA, 2017).

Considerando o exposto, é necessário que a instituição que está implementando qualquer nova tecnologia ou sistema utilize-se de algum método para avaliar a implementação e aceitação dos sistemas de informação (SI).

Embora ainda não exista unanimidade em relação à melhor forma de como avaliar o SI, principalmente por não ser uma tarefa simples estabelecer parâmetros para avaliação, por se tratar de questões subjetivas e comportamentais. Mesmo assim, há a necessidade de que estes sistemas sejam avaliados continuamente, para a verificação de possíveis melhorias e correções de rumos (DUARTE, 2014; SANCHEZ; CRUZ; AGAPITO, 2012).

Para esse desafio foram identificadas pesquisas sobre as formas de avaliar a aceitação e sucesso de um SI, como aquelas desenvolvidas por Campos (2012), Machado-da-Silva (2013), Souza et al. (2012), Duarte (2014).

Campos (2012) indica que avaliar de forma apropriada um sistema de informação é extremamente relevante, tendo em vista a elevada quantia de recursos financeiros, de tempo e de pessoal são empregados na sua aquisição e implementação, pois os sistemas bem dimensionados têm assumido um relevante papel na obtenção de resultados nas organizações.



Machado-da-Silva (2013) afirma que dispor de uma ferramenta capaz de mensurar a qualidade dos sistemas é necessária para que as organizações possam verificar o quanto os investimentos em tecnologia da informação estão sendo satisfatórios. Para o autor, uma das questões problemáticas é que o conceito de qualidade geralmente é vinculado a produtos, sendo necessário utilizar-se majoritariamente de uma abordagem de diferenciação por serviços, uma vez que os produtos estavam quase tornando-se *commodities*. Para este autor, estudos como os de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), Bayley e Pearson (1983), Ives, Olson e Baroudi (1983), Baroudi e Orlikowski (1988) e Delone e Mclean (1992) são referências.

Para Souza A. A. et al. (2012), o objetivo de se analisar um Sistema Informatizado (SI) é não só detectar erros que possam comprometer a tomada de decisão pela gestão, mas também verificar se o sistema está satisfazendo as metas e necessidades das organizações, atendendo a demanda informacional e indicar onde melhorias podem ser feitas. Estes autores indicam que existem diferentes formas de se avaliar um SI, sendo que uma delas é a partir do produto gerado pelos SI's, ou seja, as informações.

Duarte (2014) faz indicativos de outras formas para avaliação dos SI com base no método de Análise Centrada no Trabalho, com foco no trabalho a ser realizado, no qual são analisadas duas variáveis, a saber: facilidade de utilização e utilidade; há a avaliação onde são consideradas a relação custo-benefício; assim como existe a possibilidade de avaliação sob a ótica do usuário, com análises sob sua satisfação e contentamento em relação ao SI (DUARTE, 2014).

Observou-se também que existem diferentes métodos de avaliação de SI, que são influenciadas pela forma como a tecnologia é tratada. Tona e Carlsson (2013) relacionam as abordagens experimental, pragmática, construtivista, pluralista e realista como sendo as principais.

A abordagem experimental é a abordagem de avaliação mais antiga utilizada nas pesquisas em saúde que pode ser utilizada em avaliação de sistemas de informação, baseando-se na lógica da experimentação: utilizando-se de dois grupos, um deles é submetido a um tratamento ou experiência e o outro não. Ao analisar ambos os grupos, com verificações antes e depois da experiência, é possível medir de que forma houve influência no grupo que foi submetido ao tratamento/experiência (TONA; CARLSSON, 2013).

A abordagem de avaliação pragmática representa um modelo de pesquisa de avaliação com ênfase no uso. O objetivo básico desta abordagem é o desenvolvimento de um SI que busque a solução de problemas. Esta abordagem tem uma visão de caixa de ferramentas, tratando da implementação de soluções que resolvem problemas (TONA; CARLSSON, 2013).

A abordagem construtivista é baseada em abordagens desenvolvidas durante a década de 1970 alinhada com o desenvolvimento das ciências sociais, como a fenomenologia, a hermenêutica e visões interpretativistas. Nela, as atividades de sistemas de informação não devem ser tratadas como "variáveis independentes" ou "coisas", mas sim constituídas em processos complexos de compreensão e interação. Uma atividade como a implementação do sistema de informação funciona através de um processo de "raciocínio, mudança, influência, negociação, batalha de vontades, persuasão, aumento (ou diminuição) de escolha, arbitragem ou algo semelhante" (TONA; CARLSSON, 2013).

A abordagem pluralista foi desenvolvida a partir da combinação da abordagem por experimentação, a prática do pragmatismo e com a empatia da abordagem construtivista (TONA; CARLSSON, 2013).

A abordagem realista tem por objetivo encontrar respostas detalhadas sobre por que um sistema de informação é desenvolvido, para quem e em que circunstâncias. Isto aponta que os avaliadores e pesquisadores se preocupam em entender como um sistema de informação pode causar mudanças positivas (TONA; CARLSSON, 2013).

## **2.4 Valor e Satisfação com base na teoria do Marketing**

As teorias que abordam a percepção de utilidade e satisfação dos consumidores de um produto ou serviço são processuais e simultâneas à criação e uso dos mesmos (VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2006). Dessa forma, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) são instrumentos fundamentais para a construção da satisfação que os usuários de sistemas atribuem à oferta de serviços educacionais.

Quando pensamos na percepção de satisfação do usuário de qualquer produto ou serviço pela visão da teoria do marketing, podemos liga-lo

diretamente ao valor que é dado pelos usuários aos mesmos, pois entende-se que o valor é a soma dos benefícios e custos tangíveis e intangíveis (KOTLER, 2019). O autor afirma ainda que o conceito central de valor está na combinação de qualidade, serviço e preço, indicando que a percepção de valor pode aumentar com a qualidade e o serviço, mas pode diminuir com o preço. Balancear estes três itens é peça chave na geração de valor que o usuário percebe.

Em concordância com Kotler, Malhotra (2017) diz que a pesquisa na área do marketing trata-se de investigação sistemática, com a finalidade de fornecer informações para balizar as decisões das empresas, sendo vista como sendo a principal ferramenta de marketing com vistas para a satisfação dos clientes.

A satisfação será um reflexo da comparação feita por uma pessoa sobre o desempenho percebido de um produto ou serviço em relação ao que o mesmo tinha como expectativa em receber. Se o desempenho não atinge as expectativas, o usuário ficará decepcionado, diminuindo a satisfação. Se o desempenho alcançar as expectativas, o usuário ficará satisfeito, podendo gerar efeito contrário. Se o desempenho for além das expectativas, isso gerará no usuário a emoção chamada pelo autor de “encantamento”, aumentando seu nível de satisfação (KOTLER, 2019).

Conforme as instituições públicas e privadas evoluíram, surgiu a necessidade de não se limitar a analisar as receitas, passando a examinar e também a interpretar o que está acontecendo com sua participação no mercado no qual está inserida, a taxa de perdas de usuários, o nível de satisfação destes, qualidade do produto ou serviço que está sendo oferecido, bem como outros indicadores que se demonstrarem relevantes (KOTLER, 2019).

Para Campos (2012), para se medir o sucesso de um sistema, é necessário avaliar os níveis de satisfação dos usuários na utilização de um produto, serviço ou sistema, evidenciando ainda mais a necessidade de buscar instrumentos que maximizem os níveis de satisfação dos usuários e, assim, alcançando maiores níveis de satisfação e, por consequência, sucesso na implementação de um sistema.

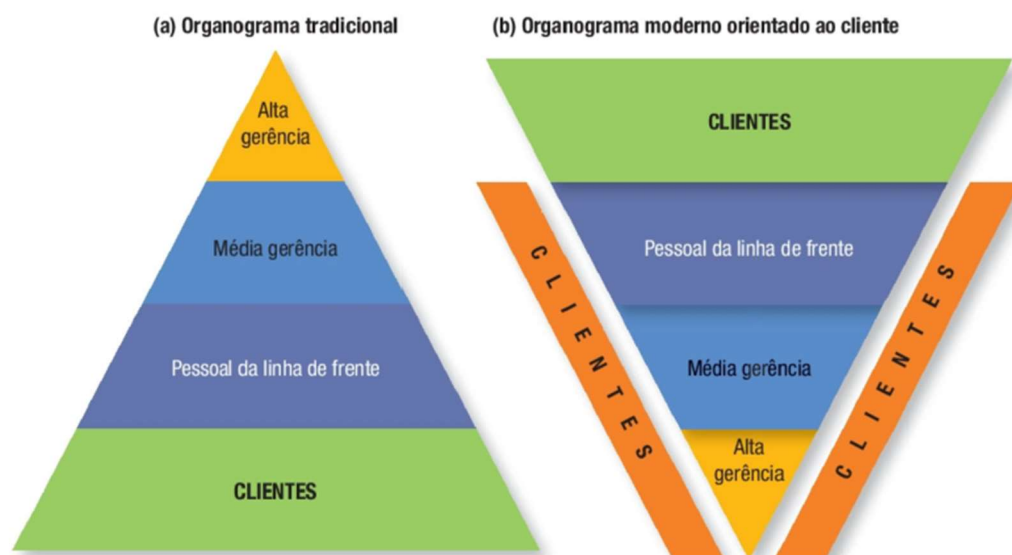
A percepção de valor e a satisfação são dinâmicas, ou seja, está sempre em transformação, seja pelo surgimento de novas tecnologias, novas percepções, mudanças culturais etc. Em cada período de tempo, as

necessidades dos clientes, usuários, fornecedores e colaboradores em serviços definirão os novos balizadores, sendo necessário que os gestores pensem na pesquisa de satisfação como um instrumento de fluxo contínuo, a fim de, além de aumentar seus índices de retenção, identificar e corrigir deficiências e aproveitar oportunidades (KOTLER, 2019; CHURCHILL, 2017).

Com base nessas mudanças, a teoria do marketing define que o cliente é o *stakeholder* mais importante no organograma da empresa, rejeitando o organograma tradicional, onde podemos encontrar a alta gerência como o topo da pirâmide, entendendo que o cliente é o único e verdadeiro “centro de lucro da empresa”, invertendo a pirâmide.

Na parte superior se encontram os clientes, seguido pelo pessoal da linha de frente, que será responsável pelo atendimento e satisfação aos clientes. Em seguida, temos a média e alta gerência, cuja tarefa é dar apoio ao pessoal da linha de frente para que possam atender bem os clientes. Na figura 1, foram acrescentados os clientes também lateralmente, indicando que todo o pessoal deve ter o foco na atenção e satisfação dos clientes (KOTLER, 2019).

Figura 1: Organograma ideal na visão de Kotler



Fonte: Elaboração do autor. Adaptado de Kotler (2019)

Embora Kotler (1998) indique que são vários os fatores que servem como itens importantes na percepção de valor e satisfação total do cliente, como qualidade, suporte, conhecimento da equipe sobre o produto ou serviço, confiabilidade, garantia etc., quando falamos de verificação de satisfação de

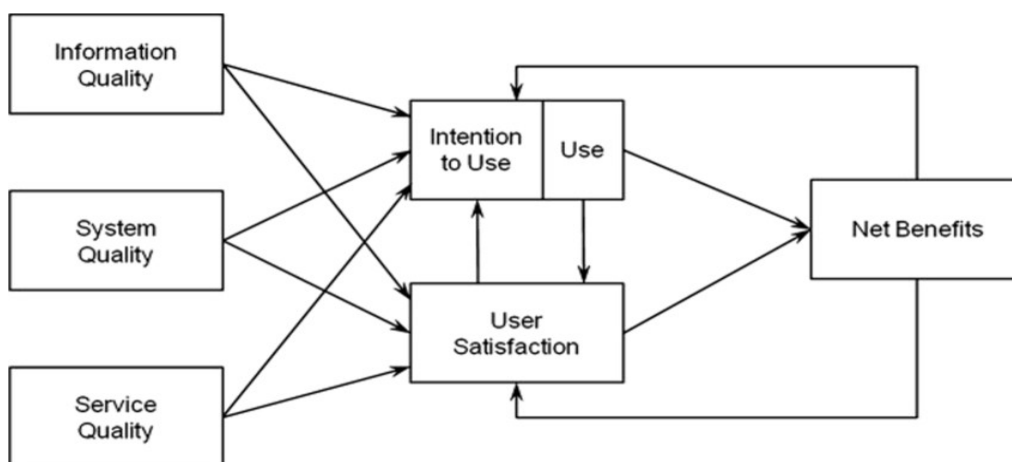
usuários em SI, o “Modelo de Sucesso dos Sistemas de Informação de DeLone&McLean” tem sido aceito, pois foi amplamente validado em vários tipos de instituições e países (CAMPOS, 2012; DUARTE, 2014).

### 2.3 – Modelo Teórico de Satisfação do Cliente para TIC’s

A presente pesquisa é baseada no modelo Teórico de Satisfação do Cliente (TSC) validado por Duarte (2014), adaptado de Ainin, Bahri e Ahmad (2012) que faz estudo sobre o desempenho de um portal da área de educação pública. O TSC foi desenvolvido com base no modelo de DeLone e McLean (2003), que, segundo Machado-da-Silva (2013), é um modelo abrangente que pode ser utilizado na avaliação de sucesso de SI’s baseados em ambientes de internet. Para Sanchez, Cruz e Agapito (2012), dos modelos de avaliação de SI propostos na literatura, o de DeLone e McLean (2003) é um dos que mais se destacam, é especialmente utilizado quando se pretende avaliar sistemas que fazem uso intensivo de informação.

Inicialmente, o estudo de Delone e McLean (2003) analisou mais de 100 artigos que foram publicados após o primeiro modelo de avaliação de satisfação em SI, que fora publicado em 1992, com o intuito de atualizar seu modelo inicial. Propôs então seis dimensões que formariam a análise de sucesso de um SI: (1) qualidade do sistema, (2) qualidade da informação, (3) uso, (4) satisfação do usuário, (5) impactos individuais e (6) impactos organizacionais. Estas seis dimensões seriam inter-relacionadas, ao invés de variáveis independentes.

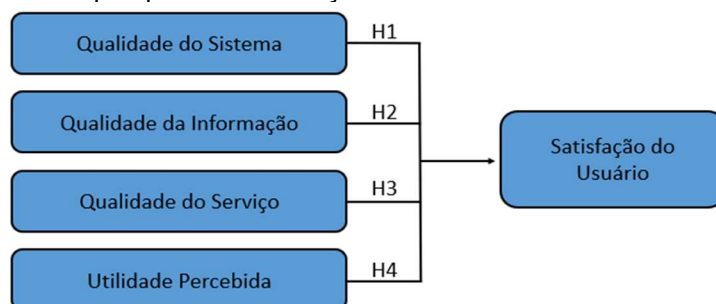
Figura 2: Modelo de avaliação de satisfação D&M.



Fonte: Delone, McLean (2003)

A pesquisa de Ainin, Bahri e Ahmad (2012) analisou o desempenho do portal do Fundo Nacional de Educação Superior do governo da Malásia. O estudo contempla três construtos (qualidade do sistema, qualidade da informação e qualidade do serviço), os quais foram introduzidos por DeLone e McLean (2003), bem como o construto utilidade percebida, introduzido pela primeira vez no modelo de aceitação da tecnologia (DAVIS, 1989), conforme Figura 3 apresentada abaixo.

Figura 3: Modelo Teórico da pesquisa de Satisfação do Cliente



Fonte: Elaborado pelo autor. Adaptado de Ainin, Bahri e Ahmad (2012).

Nesse estudo, Ainin, Bahri e Ahmad (2012) analisaram como Hipótese 1 (H1) que “A qualidade do sistema exerce impacto direto sobre a satisfação dos usuários de um SI”, como hipótese 2 que “a qualidade da informação exerce impacto direto sobre a satisfação dos usuários de um SI”, como hipótese 3 que “a qualidade do serviço exerce impacto direto sobre a satisfação dos usuários de SI” e como hipótese 4 que “a utilidade percebida exerce impacto direto sobre a satisfação dos usuários de um SI” (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; DUARTE, 2014). O questionário foi composto de 30 questões, sendo que 8 eram destinadas à Qualidade do Sistema, 8 à Qualidade do Serviço, 6 relacionadas à Qualidade da Informação, 7 relacionadas à Utilidade Percebida e 1 ao Nível de Satisfação ao Usuário.

A pesquisa de Duarte (2014) buscou fazer a verificação se as dimensões “Qualidade do Sistema”, “Qualidade da Informação”, “Qualidade do Serviço” e “Utilidade Percebida” exercem impacto positivo sobre a satisfação do usuários, utilizando-se da técnica de modelagem de equações estruturais, sendo que o questionário utilizado foi adaptado de Ainin, Bahri e Ahmad (2012), reduzindo para 17 itens, conforme quadro 1 apresentada abaixo.

Quadro 1: Itens do questionário

Nº	Item	Variável latente	Variável observada	Referencial
1	As instruções sobre como usar o sistema estão disponíveis	Qualidade do sistema – QSIST	Qsist1	AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; CAMPOS, 2012; GORLA; SOMERS; WONG, 2010; MACHADO-DA-SILVA, 2013; DUARTE, 2014.
2	Informações necessárias são encontradas com o mínimo de cliques		Qsist2	
3	O acesso às páginas é feito de forma rápida		Qsist3	
4	É fácil consertar os erros causados por mim quando utilizo sistema		Qsist4	
5	As informações disponíveis no sistema são completas	Qualidade da informação – QINFO	Qinfo1	AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; OLETO, 2006; SANTOS, 2006; SORDI; MEIRELES; GRIJO, 2008; DUARTE, 2014.
6	As informações disponíveis no sistema são fáceis de entender		Qinfo2	
7	As informações disponíveis no sistema são personalizadas		Qinfo3	
8	As informações disponíveis no sistema são seguras		Qinfo4	
9	A equipe de suporte tem conhecimento para fazer seu trabalho de forma eficaz	Qualidade do serviço – QSERV	Qserv1	AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; GORLA; SOMERS; WONG, 2010; MACHADO, 2007; DUARTE, 2014.
10	O sistema está disponível 24 horas por dia		Qserv2	
11	Está disponível no sistema a forma de contato com o suporte		Qserv3	
12	As consultas são resolvidas em até 24 h		Qserv4	
13	É fácil acessar o sistema	Utilidade Percebida – UTILP	Utilp1	AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; DAVIS, 1989; SOUZA, R. D. F. L. et al.; 2012; TSUI; TSUI; SEE-TO, 2013; DUARTE, 2014.
14	A quantidade de informação exibida na tela é adequada		Utilp2	
15	A sequência para realizar operações é clara		Utilp3	
16	O sistema facilita a minha vida		Utilp4	
17	Estou satisfeito com o sistema	Satisfação – SATIS	Satis1	AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; CAMPOS, 2012; MACHADO-DA-SILVA, 2013; PETTER; MCLEAN, 2009; SOUZA, 2007; DUARTE, 2014.

Fonte: Duarte, 2014

Por considerar que o modelo de Delone e McLean (2003) adaptado por Ainin, Bahri e Ahmad (2012) já foi aplicado e validado por vários autores, o mesmo foi escolhido por ser capaz de fazer verificação de satisfação de usuários com um SI, trazendo possibilidade de auxiliar na tomada de decisão sobre como melhorar os níveis de satisfação com ações mais focadas em pontos específicos (DUARTE, 2020). Dessa forma, é possível compreender o que cada elemento do constructo traz como indicativo.

### 2.3.1 – Qualidade do Sistema (QSIST)

Este construto se refere mais diretamente às especificações técnicas do próprio sistema (BALABAN; MU; DIVJAK, 2013; DUARTE, 2020). Se liga diretamente às características inerentes ao próprio sistema de processamento de informação. É baseada na produtividade, que avalia a extensão dos recursos do SI e a utilização do investimento (LEE; CHUNG, 2009). São considerados por Machado-da-Silva (2013), fatores relacionados a atributos referentes à idealização, planejamento e implementação, como a facilidade de uso, recursos necessários e otimização para navegação no sistema. Neste caso, a Qualidade

do Sistema (QSIST) tem o foco na melhoria da experiência dos usuários com o sistema, sendo que a qualidade de navegação se torna o principal indicador (DUARTE, 2020). Kim et al. (2009) fazem referência à forma como o usuário reconhece o desempenho do sistema. Ainin, Bahri e Ahmad (2012) indicam que a qualidade do sistema também pode ser caracterizada pelas funcionalidades do sistema, a documentação, a consistência da interface com o usuário, facilidade de uso e até mesmo por características da rede e equipamentos de informática que dão suporte.

Como pode ser verificado no Quadro 3, o SIGAA teoricamente resolve várias destas lacunas de funcionalidades tanto para os docentes, quanto para os discentes, em relação ao Sistema Integrado de Gestão Universitária (SINGU). Poderá ser verificado após análise de dados não apenas a percepção dos usuários quanto às funcionalidades, mas também as outras questões, como a documentação, interface e facilidade de uso.

Uma funcionalidade importante que o SIGAA comporta são as turmas virtuais, onde o docente consegue executar interações com os alunos de turmas específicas, com envio de conteúdo, notícias, enquetes, tarefas e outras funções.

Na pesquisa realizada por Duarte (2015), no constructo QSIST, a variável que foi encontrada com maior relevância foi a Qsist2: “Informações necessárias são encontradas com o mínimo de cliques” seguida pela variável Qsist3: “O acesso às páginas é feito de forma rápida”, indicando assim que a resposta destas pode influenciar substancialmente na percepção de valor e, por consequência, no valor percebido pelos usuários.

### **2.3.2 – Qualidade da Informação (QINFO)**

Embora tenha sido investigado por vários pesquisadores da Ciência da Informação, ainda persiste grande dificuldade de um consenso sobre a avaliação deste constructo (ARAZY; KOPAK, 2011), pelo fato de que os termos “qualidade” e “informação” podem gerar definições vagas (MCNAB E LADD, 2014).

As dimensões da Qualidade da Informação (QINFO) podem ser específicas ou contextuais, sendo específica quando há a compatibilização entre as informações dadas pelo sistema e as que representam no mundo real, e a contextual a que mede o grau de utilidade para finalizar uma tarefa específica,



atendendo ou não as expectativas dos usuários com as informações obtidas (DUARTE, 2020). Entende-se então que apenas informações de alta qualidade e precisão podem auxiliar a organização a direcionar os recursos de forma otimizada (SHAMALA et al., 2017). Para isso, Ainin Bahri e Ahmad (2012) afirma que a QINFO deve preocupar com questões como oportunidade, precisão, relevância e formato de geração de informação obtido por um SI.

Desta forma, os usuários de sistemas estão cada vez mais preocupados com a integridade e confiabilidade das informações. Se as informações não forem precisas ou forem enganosas ou tendenciosas, os usuários se desmotivarão a usar o sistema. Portanto, é importante um alto nível de confiança nas informações apresentadas (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012).

As pesquisas feitas por DeLone e McLean (2003) e Almutairi e Subramaniam (2005) indicaram que a qualidade da informação está positivamente relacionada à satisfação do usuário quando se considera sistemas de informação. Portanto, é posto como hipótese que a satisfação do usuário tem relação direta com a qualidade da informação.

Duarte (2014) identificou que as variáveis que foram percebidas como mais relevantes são Qinfo2: “As informações disponíveis no sistema são fáceis de entender”, seguido por Qinfo1: As informações disponíveis no sistema são completas. Das variáveis que se pode observar deste constructo, estas são as que tem maior relação ao conceito de agilidade e otimização do tempo, pois as outras (Qinfo3 e Qinfo4) referem-se à personalização e segurança da informação.

### **2.3.3 - Qualidade do Serviço (QSERV)**

Este constructo pode ser usado para fazer medições entre o que o cliente tem como expectativa da prestação de um serviço e o desempenho de quem presta o serviço (PARK et al., 2011). Embora os estudos iniciais de DeLone e McLean (1992) não contemplassem este constructo, foi inserido no modelo original posteriormente em estudos que puderam identificar a necessidade deste (DELONE; MCLEAN, 2003). A qualidade do serviço é dependente da disponibilidade de múltiplas formas ou plataformas de comunicação para a interação com os usuários, a fim de receber reclamações e também prover a sua rápida resolução, além de envolver os usuários na resolução de problemas e

sugestão de novos produtos e serviços, aumentando assim a percepção de valor percebido por esses. (AHN, RYU E HAN, 2007).

Relacionar a qualidade do serviço e a satisfação dos usuários já atraiu bastante interesse de pesquisadores no campo de SI e pôde ser reconhecido como tendo um papel importante tanto para o sucesso no uso do SI, como para o desempenho percebido a instituição, onde o mercado é altamente competitivo (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012). As pesquisas de DeLone e McLean (2003), de Kim et al. (2005) e de Luarn et al. (2005) descobriram a existência de correlação positiva entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário em relação aos SI's.

Neste constructo, Duarte (2014) observou que, embora este tenha tido os índices mais homogêneos, a variável mais importante foi Qserv2: “A equipe de suporte tem conhecimento para fazer seu trabalho de forma eficaz”. A variável relacionada ao tempo de resposta às consultas não foi considerada das mais importantes, ficando em último lugar dentre os indicadores deste constructo.

#### **2.3.4- Utilidade Percebida (UTILP)**

Este construto é parte do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) de Davis (1989), desenvolvido com o objetivo de investigar a aceitação de novas tecnologias da informação. A utilidade percebida pode ser definida como o grau em que uma pessoa acredita que utilizar um sistema particular aumentará seu desempenho de tarefas (DAVIS, 1989; AININ; BAHRI; AHMAD, 2012; DUARTE, 2014, 2015, 2016, 2020) e, eventualmente, seu próprio nível de satisfação (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012). Este construto é utilizado com frequência em estudos sobre adoção de Sistemas de Informação (DUARTE, 2015). Para Souza et al. (2012) a utilidade percebida está ligada diretamente ao resultado funcional da utilização da tecnologia. Pode ser entendida como a disposição do usuário a utilizar ou não uma tecnologia com o objetivo de melhorar o seu próprio desempenho. Quando o usuário consegue reconhecer que o desempenho de uma nova tecnologia é capaz de atender sua expectativa, a utilidade desta é percebida (CHUNG et al., 2015).

As variáveis mais importantes foram Utilp3: “A sequência para realizar operações é clara”, seguida por UTILP4: “O sistema facilita a minha vida”, sendo

que nesse construto, os índices também foram avaliados como homogêneos, indicando similaridade no grau de importância descoberto (DUARTE, 2014).

### **2.3.5 – Satisfação do Usuário (SATIS)**

A satisfação do usuário refere-se à interação entre ele e o próprio SI. Os autores sustentam que são vários os estudos que avaliam o desempenho de portais na internet a partir da perspectiva do usuário, o qual está mais diretamente envolvido com o sistema, cuja navegação com interface interativa possibilita que seja assumida mais responsabilidade sobre suas ações. Dessa forma, a satisfação do usuário final serve como uma medida substituta tangível para determinar o desempenho de qualquer SI (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012).

A satisfação percebida já tem sido uma área de importância reconhecida e tem sido estudada por vários autores, principalmente nas tecnologias *Web* (LIU; ARNETT, 2000; EIGHMEY, 1997). No que se refere às atitudes individuais favoráveis a utilizar as plataformas *Web*, os resultados mostraram que são potencialmente afetadas pelas percepções relacionadas à facilidade de uso e sua utilidade (MOON; KIM, 2001). Da mesma forma, as intenções comportamentais para utilizar sistemas baseados em plataformas *Web* estão significativamente relacionadas com a satisfação percebida e utilidade percebida.

## **3. METODOLOGIA**

Neste tópico, apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados na execução da pesquisa.

Esta pesquisa caracteriza-se, pelos seus objetivos, como pesquisa descritiva (CRESWELL, 1998). Esta tipologia de pesquisa tem como objetivo a explicar a causa de determinado fenômeno em determinada população (N), por meio de amostras (n), coerente aos objetivos. Adota a abordagem quantitativa para a análise de dados (GIL, 2002).

Foi utilizado instrumento de coleta estruturado de dados, com 18 questões fechadas e 01 aberta, pelo Google Forms, utilizando-se de escala do tipo Likert com cinco opções que variam de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. Foram também aplicadas 07 questões para melhor entendimento da população, com questionamentos sobre idade, sexo, tempo e tipo de vínculo com a instituição.

As questões que nortearam a pesquisa (Quadro 01) foram adaptadas e validadas a partir das variáveis mapeadas na pesquisa de Duarte; Vieira; Silva (2015) que, por sua vez, baseou-se no modelo Teórico de Satisfação do Cliente (TSC) validado por Duarte(2014), adaptado de Ainin, Bahri e Ahmad (2012), que se utilizaram do modelo de DeLone e McLean (2003) que, segundo Machado-da-Silva (2013), é um modelo abrangente que pode ser utilizado na avaliação de sucesso de SIs baseados em ambientes internet. Sanchez, Cruz e Agapito (2012) também infere que dos modelos de avaliação de SI propostos na atualidade, o de DeLone e McLean (2003) é o que mais pode alcançar resultados corretos.

No instrumento de pesquisa (Quadro 01), foi acrescido no constructo Satisfação dos usuários, o item “Com as restrições sanitárias (Pandemia da COVID-19), passei a utilizar mais o SIGAA” (SATIS2). A inserção do item foi necessária face ao momento de distanciamento imposto que pode ter influência direta nas respostas.

Para a análise dos dados coletados e obtenção do Alfa de Cronbach foi utilizado o *software* SPSS (versão 22.0). Para se estimar a confiabilidade interna de uma variável latente, o coeficiente Alfa de Cronbach é muito utilizado, já que avalia o nível em que os itens que mensuram um construto conseguem gerar resultados similares (DUARTE, 2014). O Alfa de Cronbach é utilizado também para medir a correlação entre respostas em um questionário por meio da análise do perfil das respostas (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010).

Como todos os itens de um questionário usam a mesma escala de medição, o coeficiente Alfa é calculado a partir da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010). É válido dizer que o Alfa de Cronbach avalia a qualidade psicométrica do questionário (DUARTE, 2014). Conforme cita Duarte (2014), o valor mínimo para

o Alfa de Cronbach geralmente aceito é 0,70, mas pode ser aceito 0,60 em certos tipos de pesquisa, como a exploratória.

Foram também realizadas as análises de Confiabilidade Composta para aferir a consistência interna dos constructos e Variância extraída para identificar o valor total de variância das variáveis.

A população-alvo deste estudo foram os alunos e docentes da Universidade Federal de Rondônia, cujo contexto educacional foi escolhido devido às mudanças do Sistema Integrado de Gestão Universitária - SINGU (2005-2019) para o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), que teve sua implementação iniciada a partir do ano de 2018 pela pós-graduação e em 2019, para a graduação.

A composição da amostra foi medida a partir da população de alunos e docentes da universidade no ano de 2021, para amostra não-probabilística, por conveniência e acessibilidade, e os termos da pesquisa foram explicados aos respondentes no formulário eletrônico. O tamanho da amostra foi calculado com base em uma população finita, encontrando-se o valor necessário de 370 respondentes para uma confiabilidade de 95%, conforme fórmula a seguir, onde:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z = Nível de Confiança	%
p = Quantidade de Acerto esperada (%)	%
q = Quantidade de Erro esperada (%)	%
N = População Total	N
e = Nível de Precisão (%)	%
<b>Tamanho da amostra (n) =</b>	<b>N</b>

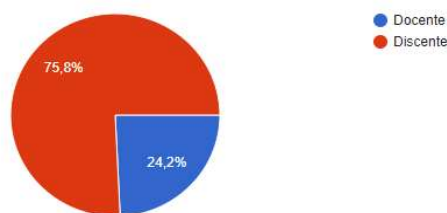
A população da pesquisa, em torno de nove mil e novecentos, refere-se ao total de alunos e docentes de graduação da Universidade Federal de Rondônia que utilizam o SIGAA no momento da aplicação do questionário e utilizaram o SINGU por pelo menos 1 semestre. A amostra foi selecionada por conveniência e é composta de **613** usuários respondentes.

A delimitação da amostra em um caso tem como objetivo identificar uma população específica, pois aplicar a pesquisa com todos os estudantes da universidade nesta mesma condição de implantação de Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), tornaria a pesquisa inviável, demonstrando ser uma das limitações do estudo.

### 3.1 Pré-teste do questionário

O questionário com 17 questões afirmativas, conforme Quadro 1, foi elaborado no *Google Forms* e disponibilizado a 33 respondentes em 26 de maio de 2021 como pré-teste, onde 25 eram discentes e 08 docentes, conforme gráfico 1:

Gráfico 1: Composição de respondentes no pré-teste



Fonte: Dados da pesquisa

Foi destacado por 13 dos respondentes que o questionário estava claro, de fácil entendimento e demandava pouco tempo para responder. Com base nas considerações dos respondentes, foram feitas as seguintes alterações no questionário:

Adição das opções “desconheço” e “Indiferente”; adição de questão aberta para respostas subjetivas sobre dificuldades no SIGAA; adição de questão sobre utilização do SIGAA na época da pandemia de COVID-19; pequenas correções ortográficas e de linguagem.

A coleta efetiva dos dados ocorreu entre os dias 05 a 31 de julho de 2021, com o envio de link por e-mail cadastrados no SIGAA dos discentes e docentes. Foi utilizada uma amostra de toda a população, sendo que 9.049 discentes e 823 docentes. Foram obtidas respostas de 613 usuários, sendo 214 docentes (01 questionário foi considerado inválido) e 399 discentes. A pesquisa foi realizada com usuários de todos os campi.

Conforme já explicitado, este estudo foi desenvolvido com base no modelo proposto DeLone e McLean (2003), utilizado por Ainin, Bahri e Ahmad (2012) e adaptado por Duarte (2014), que procura avaliar o impacto de quatro variáveis latentes no nível de satisfação do usuário.

Os construtos Qualidade do Serviço, Qualidade do Sistema, Qualidade da Informação e Utilidade Percebida foram mensurados, cada um, por meio de

quatro variáveis observadas. Já para mensurar a Satisfação do Usuário, usou-se apenas uma variável observada.



## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

### 4.1 Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR)

A história da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), que é objeto desta pesquisa, parte inicialmente da criação da primeira instituição de ensino superior em Rondônia, que recebeu o nome de Fundação Universitária do Município de Porto Velho. Criada pela Lei Municipal nº 125, de 01 de dezembro de 1976 passa a ser chamada de Fundação de Ensino Superior de Rondônia (FUNDACENTRO) com o objetivo de fomentar o ensino superior, promoção da pesquisa, ciência e artes no estado de Rondônia (ALBUQUERQUE, 2008; UNIR, 2021). Ainda como FUNDACENTRO executou no ano de 1980 seu primeiro vestibular que contou com a participação de 1.379 candidatos para os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas (ALBUQUERQUE, 2008).

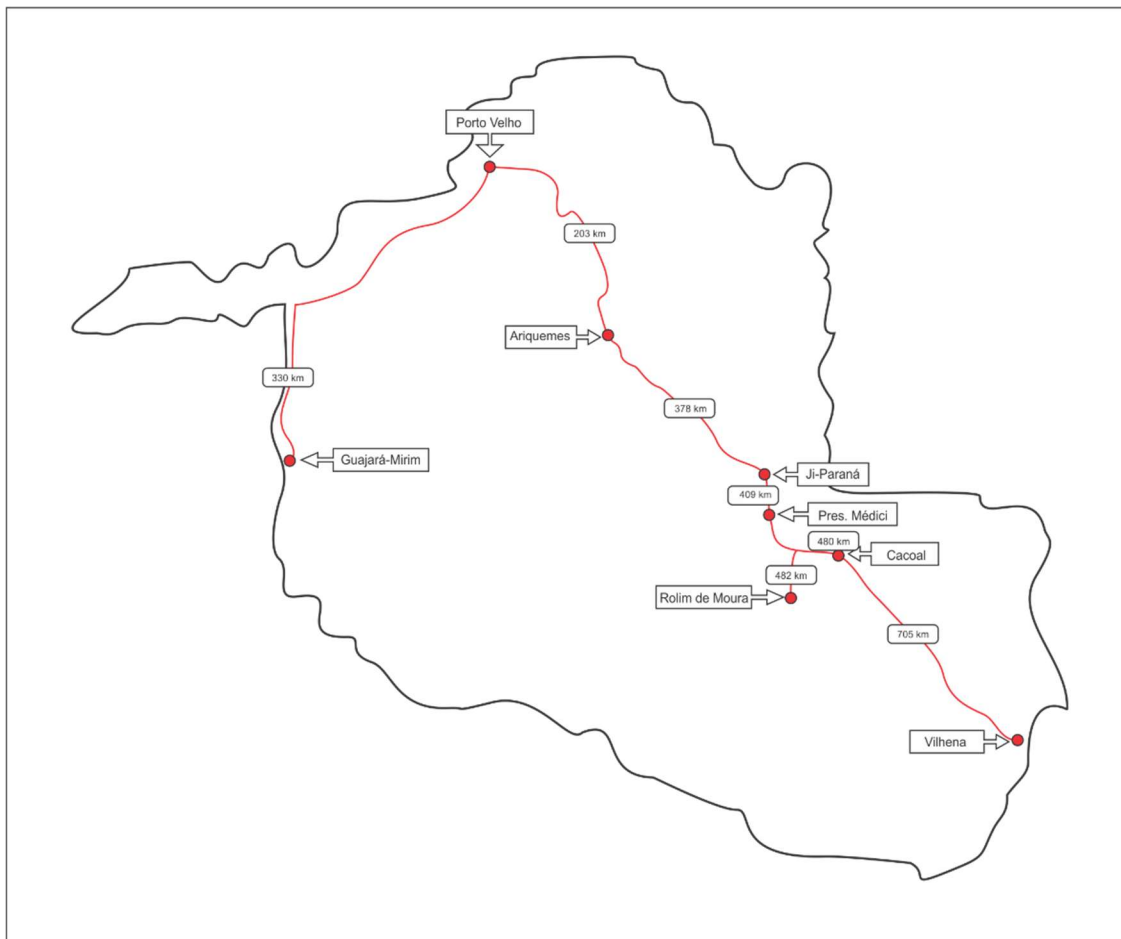
Com a transformação do então Território Federal em Estado, em 1981, surgiu a necessidade da instalação de uma universidade federal em Rondônia e, por meio da Lei nº 7.011, de 08 de julho de 1982, foi criada a Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), que incorporava a FUNDACENTRO, conforme documento disponível no Anexo 1.

A UNIR organizava-se então com uma proposta de regionalização do ensino superior e, além de oferecer os cursos já existentes na estrutura anterior, foram criados, em 1983, cursos voltados para o atendimento da necessidade de profissionais da área da educação, a saber: Educação Física, Geografia, História, Letras e Pedagogia (PDI, 1984).

Seguindo o modelo de outras instituições já estabelecidas como o da Universidade Federal do Pará (UFPA) que teve participação na construção do ensino superior em Rondônia, pois, por meio de assinatura de convênio, possibilitou a abertura de um núcleo universitário no Ex-território Federal entre 1976 a 1985 (ALBUQUERQUE, 2008). Além disso, por ser uma instituição já bem estabelecida na educação superior, a UFPA serviu de modelo em relação ao tipo de estrutura de interiorização dos campi. A UNIR então adota o tipo de estrutura multicampi, com unidades nas cidades de Porto Velho, Ariquemes, Cacoal, Guajará Mirim, Ji-Paraná, Presidente Médici, Rolim de Moura, e Vilhena (MOREIRA, 2005). Na figura 4 é mostrada a distância da localização da sede da

Universidade até cada campi do interior. Este tipo de estrutura permite que a UNIR consiga uma maior abrangência, principalmente quando se considera o tamanho do Estado.

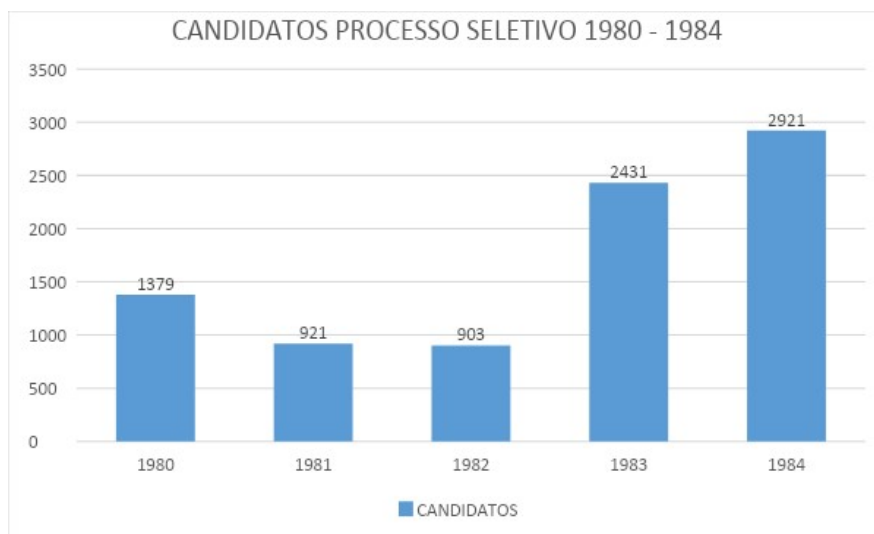
Figura 4: Mapa com localização e distância dos campi da UNIR:



Fonte: Elaborada pelo autor

Embora os candidatos estivessem buscando cursar o ensino superior entre 1980 a 1982, em 1983, é iniciada, com a criação dos novos cursos. Em 2020 contava com 35 cursos no campus de Porto Velho, além de 07 campi no interior do estado de Rondônia, ofertando 29 cursos.

Gráfico 2: Candidatos no Processo Seletivo 1980 - 1984



Fonte: elaboração própria, com base nos dados do PDI de 1984

Em 2020, a quantidade de candidatos que se inscreveram na instituição, com vistas ao ingresso no ensino superior chega a ser até vinte e cinco vezes maior que nos primeiros anos de sua criação em 1983. (UNIR, 2021). Ou seja, em 1980 contou com a participação de 1.379, em 1983 participaram 2431 e em 2020 participaram 17273 candidatos.

No gráfico 3 é apresentado o quantitativo de candidatos do processo seletivo dos últimos 12 anos (2008 a 2020) em todos os campi da universidade.

Gráfico 3: Candidatos Processo Seletivo 2008 - 2020



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados obtidos no site da UNIR

No ano letivo de 2020, a UNIR conta com mais de 9.000 discentes (considerando ativos, trancados e formandos) estudando nos 69 cursos de graduação em todos os campi de forma presencial e à distância (SIGAA, 2021).

Quadro 2: Composição da comunidade acadêmica por campus em 2021, semestre 2020.2

Campis	Cursos	Quantidade de Docentes	Quantidade de Discentes	Técnicos
Ariquemes	Engenharia de Alimentos, Pedagogia	27	243	12
Cacoal	Administração, C. Contábeis, Direito, Eng. da Produção	60	1262	24
Guajará-Mirim	Administração, Gestão Ambiental, Letras, Pedagogia	43	811	16
Ji-Paraná	Engenharia Ambiental, Física, Matemática, Estatística, Educação Básica Intercultural, Pedagogia	76	888	25
Porto Velho	Administração, Biblioteconomia, Jornalismo, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Direito, Arqueologia, Teatro, Artes Visuais, Música, História, Letras (Inglês, Espanhol, Português, LIBRAS), Pedagogia, Filosofia, Ciências Sociais, Física, Geografia, Ciências Biológicas, Matemática, Química, Ciências da Computação, Computação (Licenciatura), Eng. Civil, Eng. Elétrica, Educação Física, Enfermagem, Psicologia, Medicina	469	4.879	334
Presidente Médici	Eng. de Pesca, Zootecnia	21	192	9
Rolim de Moura	Agronomia, Eng. Florestal, História, Pedagogia, Educação do Campo, Medicina Veterinária	70	992	26
Vilhena	Jornalismo, Ciências Contábeis, Letras/Português, Administração, Pedagogia	57	782	24
TOTAL	69 CURSOS	823	9.049	470

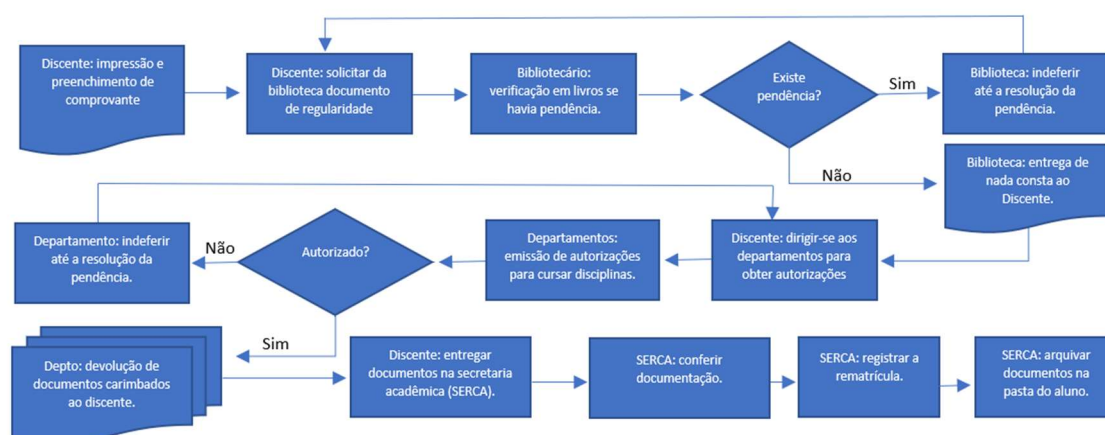
Fonte: Elaboração própria (dados levantados em julho/2021)

## 4.2 Sistema de Informação e o SIGAA

Os estudos de Freitas (2015) descrevem os procedimentos antes da implantação de um sistema informatizado, que foram ilustrados conforme figura 5.

Antes a cada semestre os alunos tinham que imprimir um comprovante de matrícula, passar em vários departamentos pegando “carimbos de OK”, a biblioteca que certificava não haver pendência de livros do acervo da entidade não devolvidos, os departamentos de cada curso que informavam as disciplinas concluídas no último período. Após essa trajetória e os documentos, com as várias chancelas, os alunos dirigiam-se ao setor de registro acadêmico para então formalizar a matrícula. Tratando de várias etapas e todas envolvendo procedimentos pessoais do aluno e de servidores da UNIR, o processo era demorado e permeado por vários percalços, pois a cada nova etapa um impedimento poderia surgir.

Figura 5: procedimento burocrático necessário para matrícula



Fonte: Elaboração própria com base nos dados de FREITAS (2015).

Para atender a necessidade de agilidade no tempo de resposta às demandas de informações acadêmicas dessa quantidade de discentes separados pela estrutura multicampi, a UNIR, por meio de convênio com a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), implanta o Sistema Integrado de Gestão Universitária - SINGU, em 2005 (FREITAS, 2015).

O SINGU foi o primeiro sistema de gestão acadêmica para a plataforma de internet da UNIR, que possibilitou redução de processos burocráticos. Porém, quando se trata de vida útil de um sistema computacional, há um tempo previsto de 05 anos para a obsolescência (FREITAS, 2015), e o SINGU foi utilizado até o início de 2019 na graduação, sem muitas atualizações (PDI, 2019).

Em 2018, inicia-se a implantação do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica- SIGAA pelas Pós Graduações e, em 2019 na Graduação, através de convênio firmado com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, com o intuito de substituir o SINGU como sistema acadêmico. Os alunos utilizam o SIGAA para realizar uma série de ações que se relacionam à sua vida acadêmica, como: verificar notas, acessar material de aula, ver histórico escolar, realizar matrícula em disciplinas, solicitar trancamento, emitir atestados e declarações, entre outras. Esses processos, se não forem feitos por meio do SIGAA, necessitam da presença física e contato pessoal em um departamento ou secretaria da UNIR.

Com, isso torna-se necessário analisar, conforme apontada por Silva et al. (2015) que, com base na ISO/IEC 9126, define um modelo contendo um conjunto de características necessárias para indicar a qualidade de um sistema, a característica funcionalidade, que é definida como a capacidade do sistema de apresentar funções que consigam atender aos requisitos funcionais do sistema e dos usuários. Com base nisso, foi possível verificar quais funcionalidades estão presentes nos dois sistemas (SINGU e SIGAA).

Quadro 3: Funcionalidades dos sistemas SINGU e SIGAA

Módulo professor		
Funcionalidade	SINGU	SIGAA
Permite acompanhamento dos calendários acadêmicos	Não	Sim
Permite alteração de senha e de alteração de dados cadastrais	Não	Não
Permite acompanhamento do horário de aula	Não	Sim
Permite edição de diários de classe (conteúdos)	Não	Sim
Permite planejamento e edição de avaliações	Não	Sim
Possui Envio de mensagens aos discentes através do sistema	Não	Sim
Permite elaboração de questionários on-line para os alunos	Não	Sim
Permite postagem de materiais para os alunos (PDF, vídeos)	Não	Sim
Sala de vídeo ou áudio conferência para aulas não presenciais	Não	Sim
Permite criar e responder Fóruns	Não	Sim
Permite criar e responder Enquetes	Não	Sim

Funcionalidade	SINGU	SIGAA
Possui estatísticas das turmas	Não	Sim
Permite recebimento de trabalhos enviados por alunos	Não	Sim
Permite consultar componentes curriculares pendentes para a conclusão do curso e consultar matrizes curriculares dos alunos em relação aos componentes curriculares	Não	Sim
Permite ler e responder perguntas de alunos	Não	Sim
Possui consulta ao acervo da biblioteca	Não	Sim
Permite reservar livros, mídias e outras obras da biblioteca	Não	Sim
Possui consulta de dados de alunos (e-mail, telefone, matrícula)	Não	Sim
Permite montar relatórios de alunos por turma	Não	Sim
Emitir comprovante de disciplinas ministradas	Não	Sim
Permite personalizar as avaliações	Não	Não

Módulo Aluno		
Funcionalidade	SINGU	SIGAA
Permite emissão de respostas de questionários	Não	Sim
Permite acompanhamento do horário individual de aula	Não	Sim
Acompanhamento dos calendários acadêmicos	Não	Sim
Possui consulta ao acervo da biblioteca	Não	Sim
Permite reservar livros, mídias e outras obras da biblioteca	Não	Sim
Possui consulta de datas de provas, trabalhos e exercícios de cada disciplina	Não	Sim
Possui consulta de boletim/relatório de notas do semestre	Sim	Sim
Permite emissão de atestado de matrícula com verificação de autenticidade	Não	Sim
Permite emissão de histórico escolar com verificação de autenticidade	Não	Sim
Permite emissão de Declaração de Vínculo	Não	Sim
Permite emissão de Declaração de conclusão de curso	Não	Não
Permite consulta de matriz curricular	Sim	Sim
Emissão de diploma/certificado de conclusão de curso	Não	Não
Possibilita consulta de estágios disponíveis para o curso	Não	Não
Possibilita alteração de dados cadastrais pelo aluno	Não	Sim
Permite download de materiais disponibilizados pelos professores	Não	Sim

Funcionalidade	SINGU	SIGAA
Permite solicitação de matrícula	Sim	Sim
Permite solicitação de trancamento de disciplina ou curso	Não	Sim
Permite solicitação de cancelamento de curso	Não	Sim
Possui Ambiente Virtual de Aprendizagem	Não	Sim
Possui sala de vídeo ou áudio conferência	Não	Sim
Permite criar e responder Fóruns	Não	Sim
Permite criar e responder Enquetes	Não	Sim
Possibilita a comunicação com a coordenação do curso via sistema	Não	Sim
Permite envio de trabalhos aos docentes das disciplinas	Não	Sim

Fonte: Elaboração própria, adaptado de SILVA (2015)

No quadro 3 é possível verificar o ganho de funcionalidades com a implantação do SIGAA, onde das 46 funcionalidades verificadas, o SIGAA conta com 40 itens disponíveis, enquanto que o SINGU conta com 03. Trata-se da implementação de 37 funcionalidades a mais que o sistema anterior.

Os principais usuários deste sistema são os discentes, servidores docentes e técnicos da IES, sendo que sua grande maioria é composta primeiramente de discentes e docentes. Os servidores técnicos que mais atuam no SIGAA são os servidores das secretarias acadêmicas de graduação, pós graduação e biblioteca em todos os campi da instituição.

Embora em menor escala, as Pró-reitorias de Pesquisa e Extensão (PROPESQ), Graduação (PROGRAD) e de Cultura, Extensão e Assuntos Estudantis (PROCEA) também utilizam o SIGAA para operações de consulta e registro de informações pertinentes a cada setor.

A Diretoria de Registro e Controle Acadêmico (DIRCA) e suas Secretarias de Registro e Controle Acadêmico (SERCA) de cada um dos 8 campi da UNIR são responsáveis pelo controle e registro de informações referentes à vida acadêmica dos discentes, de acordo com as normas e legislações internas e externas à UNIR, agindo como setor cartorial e de controle dentro da instituição (UNIR, 2020).

Em relação ao suporte e apoio técnico, a UNIR conta com a equipe de Tecnologia da Informação (TI), com os servidores em equipes de suporte e



desenvolvimento. De acordo com o diretor da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), a equipe de desenvolvimento conta com 7 servidores, sendo que o recomendado é de pelo menos 15 servidores.

### 4.3 Pesquisa de Campo

A pesquisa foi realizada na Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR, entre os dias 05 a 31 de julho de 2021 tendo sido utilizada uma amostra de toda a população, sendo que 9.049 discentes e 823 docentes. A coleta efetiva ocorreu através de envio de link por e-mail cadastrados no SIGAA aos discentes e docentes. Foram obtidas respostas de 613 usuários, sendo 214 docentes e 399 discentes e 1 questionário descartado. A pesquisa foi realizada com usuários de todos os campi.

Após a coleta de dados, foi testada a confiabilidade do instrumento utilizado. Nesse teste, os quatro construtos da pesquisa apresentaram valor superior ao limite considerado mínimo de 0,70 (Tabela 1), tanto para o grupo de docentes, quanto para o grupo de discentes ou mesmo a junção de ambos, demonstrando a confiabilidade que o constructo apresenta de responder o que se espera no instrumento.

Tabela 1: Teste de Alfa de Cronbach

VARIÁVEL LATENTE	DOCENTE	DISCENTE	AMBOS
QSIST	0,801	0,822	0,817
QINFO	0,801	0,862	0,848
QSERV	0,813	0,843	0,831
UTILP	0,864	0,882	0,875

Fonte: dados da pesquisa

A confiabilidade das escalas aplicadas para cada construto pode ser realizada pelo cálculo de confiabilidade composta e de variância extraída, partindo da soma das cargas padronizadas e dos erros de mensuração das variáveis (HAIR et al., 2009).

A confiabilidade composta é utilizada por ser uma medida de consistência interna de um construto e consegue representar o quanto que as variáveis representam um construto comum latente (RÉVILLION, 2005). De acordo com Hair

et al. (2009), valores acima de 0,70 são considerados satisfatórios, apesar de valores abaixo também ser considerados aceitáveis para pesquisas exploratórias, como já citado. Révillion (2005) ainda cita que, índices entre 0,6 e 0,7 podem ser aceitáveis, desde que outros indicadores de validade de construto do modelo sejam bons.

Ao analisar a confiabilidade composta, todos os constructos apresentaram índices acima do mínimo exigido de 0,60, acima do satisfatório.

Tabela 2: Confiabilidade Composta

VARIÁVEL LATENTE	DOCENTE	DISCENTE	AMBOS
QSIST	0,871	0,882	0,879
QINFO	0,869	0,906	0,897
QSERV	0,878	0,897	0,889
UTILP	0,908	0,919	0,915

Fonte: dados da pesquisa

Já a medida de variância extraída é utilizado para indicar o valor total de variância das variáveis, suportada pelo construto latente (RÉVILLION, 2005). Embora não haja um consenso entre os autores sobre qual seria o valor ideal, sugere-se que deve ser maior que 0,50, considerando então que um valor inferior a 0,50 indicará que haverá mais erros nos itens do que a variância explicada (HAIR et al., 2009).

De igual forma, a variância extraída apresentou índices acima do recomendado pela literatura em todos os construtos.

Tabela 3: VARIÂNCIA EXTRAÍDA

VARIÁVEL LATENTE	DOCENTE	DISCENTE	AMBOS
QSIST	0,629	0,652	0,646
QINFO	0,629	0,708	0,687
QSERV	0,644	0,686	0,667
UTILP	0,711	0,740	0,728

Fonte: dados da pesquisa

A média e o desvio padrão das respostas obtidas sobre as variáveis que compõem o modelo estudado são apresentadas na Tabela 3. Por decorrência da intenção de comparação entre os respondentes por vínculo com a IES, as

mesmas são apresentadas, onde “N” é o número de respondentes docentes e discentes.

Quadro 4: Médias e Desvio Padrão por variáveis

DOCENTES				DISCENTES			
VARIÁVEL INDEPENDENTE	N	Média	Desvio Padrão	VARIÁVEL INDEPENDENTE	N	Média	Desvio Padrão
QSIST1	213	3,061	1,174	QSIST1	399	3,313	1,073
QSIST2	213	2,667	1,160	QSIST2	399	3,283	1,212
QSIST3	213	3,333	1,261	QSIST3	399	3,501	1,188
QSIST4	213	2,676	1,155	QSIST4	399	2,945	1,179
QINFO1	213	2,803	1,181	QINFO1	399	3,353	1,111
QINFO2	213	2,944	1,243	QINFO2	399	3,469	1,131
QINFO3	213	2,714	1,128	QINFO3	399	3,321	1,055
QINFO4	213	3,460	1,025	QINFO4	399	3,669	1,015
QSERV1	213	3,413	1,128	QSERV1	399	3,298	1,046
QSERV2	213	3,479	1,160	QSERV2	399	3,333	1,193
QSERV3	213	3,061	1,186	QSERV3	399	3,173	1,019
QSERV4	213	2,826	1,167	QSERV4	399	2,972	1,090
UTILP1	213	3,737	1,097	UTILP1	399	3,764	1,089
UTILP2	213	3,286	1,181	UTILP2	399	3,677	1,046
UTILP3	213	2,892	1,198	UTILP3	399	3,381	1,163
UTILP4	213	3,343	1,325	UTILP4	399	3,534	1,177
SATIS1	213	3,023	1,347	SATIS1	399	3,476	1,283
SATIS2	213	3,695	1,382	SATIS2	399	4,018	1,233

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se notar que tanto as médias por variável independente quanto por constructo apresentam-se muito próximas da média, indicando um ponto de neutralidade, que deve ser analisado com cautela, fazendo análise das respostas da questão aberta no questionário, verificando se pode ser encontrado algum padrão que possa explicar essa neutralidade nas conclusões.

Quadro 5: Média e Desvio Padrão por Constructo

DOCENTES				DISCENTES			
CONSTRUCTO	N	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	CONSTRUCTO	N	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
QSIST	213	2,934	1,188	QSIST	399	3,261	1,163
QINFO	213	2,980	1,144	QINFO	399	3,453	1,078
QSERV	213	3,195	1,160	QSERV	399	3,194	1,087
UTILP	213	3,315	1,200	UTILP	399	3,589	1,119
SATIS	213	3,359	1,365	SATIS	399	3,747	1,258

Fonte: Dados da pesquisa

### 4.3.1 Perfil demográfico dos respondentes

A pesquisa contou com a participação de 613 respondentes do questionário *on-line*, sendo destes, 399 discentes e 214 docentes. Conforme cálculo de amostragem já citado na metodologia, com base no questionário já validado por Duarte (2015, 2016, 2020) e Ainin, Bahri e Ahmad (2012), as quais foram baseadas no estudo de DeLone (2003). Foi detectado que um dos respondentes que se declarou docente, declarou também ter idade de “Até 20 anos”, o que indica erro de preenchimento, logo foi descartada, reduzindo a amostra de docentes para 213.

Tabela 4: Análise demográfica dos respondentes

Variáveis	Descrição	Frequência	%
<b>Gênero</b>	Masculino	247	40,29
	Feminino	362	59,05
	Não binário	2	0,33
	Prefiro não responder	2	0,33
<b>Vínculo</b>	Docente	214	34,90
	Discente	399	65,10
<b>Idade</b>	Até 20 anos	39	6,37
	De 21 a 30 anos	236	38,56
	De 31 a 40 anos	159	25,98
	De 41 a 50 anos	103	16,83
	De 51 a 60 anos	47	7,68
	Acima de 60	29	4,74

Fonte: Dados da pesquisa

A amostra que foi utilizada na pesquisa apresentou faixa etária relativamente jovem, principalmente pelo fato de a maior parte da amostra ser de discentes. Porém, mesmo considerando o público de docentes, 70% da amostra possui 40 anos de idade ou menos.

De acordo com Feital (2006), podemos afirmar que a maior parte do público alvo já possui relativa familiaridade com os meios digitais, apresentando

conhecimento e experiência na utilização de sistemas *Web*, por terem participado das mudanças de paradigmas que os meios digitais proporcionaram, pois acompanharam a informatização do mundo, à aparição de dispositivos conectados e às tecnologias da informação e comunicação.

Ao analisar apenas os respondentes “docentes”, nota-se uma mudança significativa, sendo que a faixa etária de entrevistados com mais de 40 sobe para 62% e, os que declaram ter até 40 é de 38%, indicando que pode haver diferença na resposta, pela possibilidade de baixa familiaridade com novas tecnologias e, ao analisar apenas os respondentes “discentes”, a porcentagem dos que declaram ter acima de 40 anos cai para 11,3%, enquanto a que declara-se ter até 40 anos de idade sobe para 88,7%, indicando possibilidade de alto nível de familiaridade com as novas tecnologias.

Ao considerarmos o gênero, dos 613 respondentes, 362 se identificaram como sendo do sexo feminino (59,05%), 247 do sexo masculino (40,29%), 2 se declararam como Não binários (0,33%) e 2 preferiram não responder (0,33%). Ao analisar apenas os usuários docentes, dos 213 respondentes, 110 se identificaram como sendo do sexo feminino (51,17%), 102 do sexo masculino (47,89%) e 2 preferiram não responder. Da mesma forma, ao analisar apenas os usuários discentes, dos 399 respondentes, 252 se identificaram como sendo do sexo feminino (63,16%), 145 do sexo masculino (36,34%) e 2 como não-binários (0,5%). Com isto, não é possível verificar se a maioria dos docentes ou discentes é composta por pessoas do sexo feminino ou se apenas as mesmas são mais dispostas a responder questionários no grupo de discentes. Tal questionamento pode ser fruto de pesquisas futuras.

Para uma melhor compreensão dos dados, os usuários discentes e docentes foram analisados separadamente em cada questionamento para, apenas após análise isolada, ser feito comparativo entre as respostas dos dois tipos de usuários. Assim como, foi feita análise dos dados por constructo, auxiliando na interpretação dos dados coletados.

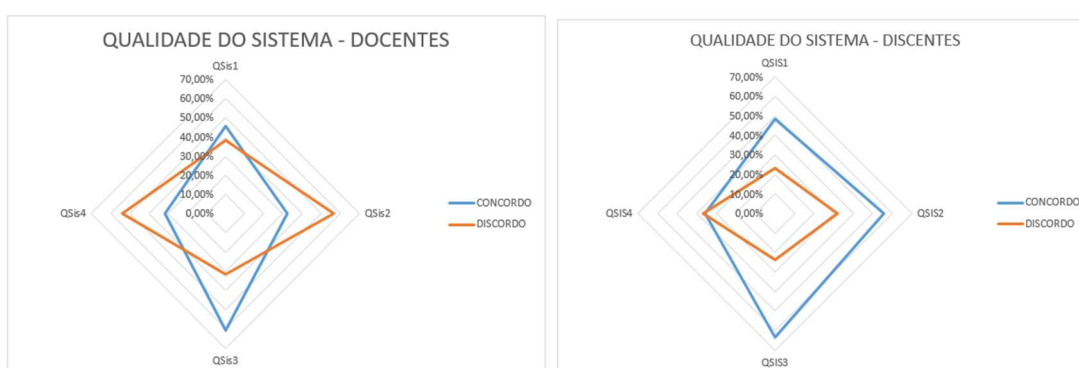
### 4.3.2. Qualidade do Sistema (QSIST)

A qualidade do sistema fala principalmente das especificações técnicas. Atributos referentes à idealização, planejamento e implementação do sistema, como a facilidade de uso, recursos necessários e otimização para navegação no sistema são fatores relacionados ao SI, tendo o foco na melhoria da experiência dos usuários com o sistema, sendo que a qualidade de navegação se torna o principal indicador (DUARTE, 2020).

As variáveis independententes deste constructo são “As instruções sobre como utilizar o sistema estão disponíveis” (QSIST1), “As informações necessárias são encontradas com o mínimo de cliques” (QSIST2), “O acesso às páginas é feito de forma rápida” (QSIST3) e “É fácil consertar os erros causados por mim quando utilizo o sistema” (QSIST4).

Na análise dos dados utilizando-se do modelo apresentado, cada constructo teve variáveis de maior ou menor relevância, sendo que no constructo Qualidade do Sistema, as variáveis apresentadas como mais relevantes foram as que estavam ligadas à agilidade (QSIST2), praticidade e economia de tempo (QSIST3). Estas duas variáveis foram identificadas por Duarte (2014) como as mais relevantes em sua pesquisa.

Gráfico 4: Constructo Qualidade de Sistema docente e discentes



Fonte: Dados da pesquisa

A variável QSIST2: “Informações necessárias são encontradas com o mínimo de cliques” teve 42% de concordância total e 14% de concordância, somando 56%. Ainda assim, cabe apontar que 23% dos respondentes disseram que discordam e 9% discordam totalmente, somando 32%. Este número não

deve ser ignorado e algumas ações podem ser feitas para melhorar estes números, a depender da possibilidade de personalização do sistema. Ao separar os grupos, os valores são de 32% de concordância e 56% de discordância por parte dos docentes, enquanto que os discentes invertem estes números, com 55% de concordância e 32% de discordância, como pode ser verificado no gráfico 4.

De forma análoga, a variável QSIST3 apresentou 45% de concordância e 18% de concordância total, somando 63%. A discordância nesta variável foi de 16%, enquanto a discordância total foi de 8%, somando 24% que, embora menor do que a apresentada na variável anterior, não deve ser desprezada.

Ao se analisar separadamente os grupos, pode-se entender que esta variável influencia positivamente na percepção dos usuários do sistema tanto para discentes, quanto para docentes.

A variável QSIST1 apresentou 37,7% de concordância e 10,9% de concordância total, somando 48,6%, enquanto a discordância foi de 20,3% e a discordância total de 6,5%, somando 26,8%. Somado a isso, os respondentes que informam ser indiferente somam 11,8% e os que desconhecem são 12,9%, somando 24,6%, indicando que há uma grande parcela de respondentes que não tem ideia de como utilizar o sistema estão disponíveis ou consideram que as informações não estão disponíveis, indicando uma necessidade de melhora neste aspecto.

Por suposição, a proximidade entre a discordância e a concordância por parte dos docentes nesta variável pode indicar que, pelo fato dos docentes estarem em uma faixa etária mais elevada, encontram dificuldade de localizar as informações nas mídias de ajuda, conforme aponta Barreto (2012).

Ao fazermos o comparativo entre docentes e discentes neste constructo, pode-se notar uma maior satisfação dos discentes em comparação aos docentes nas variáveis QSIST1, QSIST2 e QSIST3, indicando uma maior facilidade de uso por parte dos discentes.

Com relação à variável QSIST4: “É fácil consertar os erros causados por mim quando utilizo o sistema”, é possível entender a falta de necessidade do usuário discente em corrigir erros, pois é o usuário docente que alimenta o sistema com informações.



Na Variável QSIST4 houve número de respostas negativas superior a concordância em ambos os grupos. Por parte do grupo docente, encontrou-se uma maior discordância, pois são eles que são os principais responsáveis por alimentar o sistema com informações de aulas (planos de curso, frequência, tópicos de aula, notas, atividades, etc.) e, por decorrência da falta de treinamentos e manuais explicativos sobre como fazer as correções, muitas vezes é necessário recorrer ao suporte. Analisando as respostas subjetivas destaca-se o respondente nº 90 que indica a dificuldade de suporte que não sempre estão disponíveis para contato *“Primeiramente o suporte. Tive dúvidas ao longo deste semestre e apenas as solucionei individualmente através da tentativa e erro porque não obtive resposta em contato com a Dirca, contato me fornecido pela dti[...]”*.

Embora na variável QSIST1 e QSIST3 os usuários concordam de alguma forma que as informações encontram-se disponíveis, quando foram analisadas as respostas abertas do questionário, verificaram-se várias contribuições dos respondentes, como a do respondente docente nº 05: *“Sinto falta de um manual explicando algumas funções”*, ou a do respondente nº 50: *“Muitas opções estão lá, mas não podem/são utilizadas pela UNIR. Não há um espaço único onde podemos acessar manuais e vídeos passo a passo (como alguns já feitos), de modo a facilitar a usabilidade do sistema. O que a UNIR não utiliza deveria ficar indisponível. O que utiliza deveria ficar explícita a utilização”*.

Outras respostas de respondentes que precisam “adivinhar” onde estão as informações, ou não ter ideia de onde existem manuais indicam a necessidade de que, além de elaboração de manuais, os mesmos sejam de fácil localização dentro do sistema. Esta necessidade é confirmada principalmente pelo resultado das respostas dos docentes quanto à variável QSIST2, indicando que as informações necessárias não são encontradas de forma rápida, com poucos cliques. Nesta variável, apenas 32,39% dos usuários docentes concordam de alguma forma que não precisam dar muitos cliques para localizar as informações que necessitam, enquanto que 56,34% discordam. Estas dificuldades podem ser explicadas pelo que diz Feital (2006), onde o docente pode demonstrar falta de interesse em aprender, seja por resistência ao novo, seja, pela idade mais avançada ou até mesmo o medo de errar etc.

Já no grupo discente, pôde-se verificar concordância bem mais elevada (63,41%). Este resultado negativo por parte dos docentes confirma o que foi

exposto anteriormente, dando a indicação de influência negativa na visão do docente. O respondente docente nº 02 cita que “*não é intuitivo e nem flexível. Há ícones importantes escondidos*”, corroborando o resultado negativo.

#### **4.3.3. Qualidade da Informação (QINFO)**

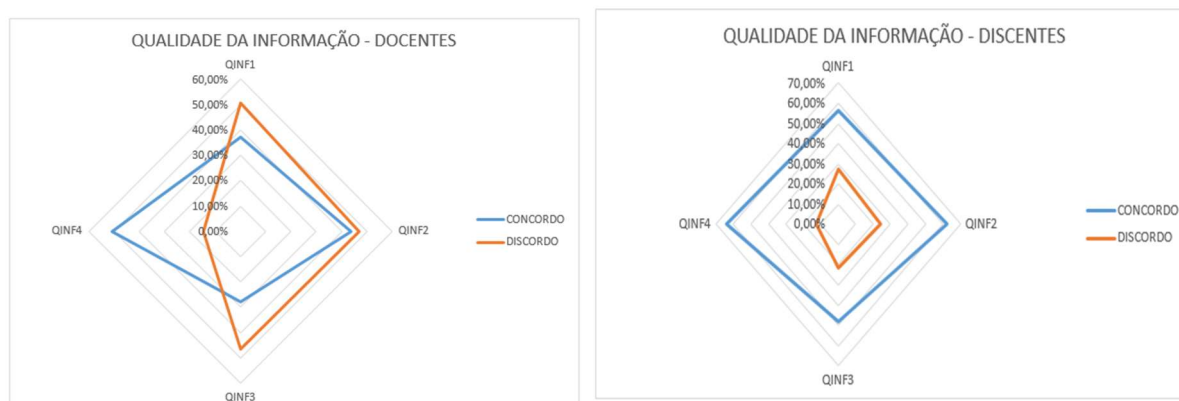
Entende-se que apenas informações de alta qualidade e precisão podem auxiliar a organização a direcionar os recursos de forma otimizada (SHAMALA et al., 2017) e, para alcançar este objetivo, a qualidade da informação deve indicar questões como oportunidade, precisão, relevância e formato de geração de informação obtido por um sistema de informação (SI). Se as informações encontradas no sistema não forem precisas ou induzirem ao erro, os usuários não se sentirão confiantes em usar o sistema buscando informações. Portanto, é importante um alto nível de confiança nas informações apresentadas (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012).

As variáveis independentes deste constructo são “As informações disponíveis no sistema são completas” (QINFO1), “As informações disponíveis no sistema são fáceis de entender” (QINFO2), “As informações disponíveis no sistema são personalizadas” (QINFO3) e “As informações disponíveis no sistema são seguras” (QINFO4).

Duarte (2014) identificou que as variáveis que foram percebidas como mais relevantes são QINFO2, seguida por QINFO1. Estas têm maior relação ao conceito de agilidade e otimização do tempo, enquanto que as variáveis QINFO3 e QINFO4 referem-se à personalização e segurança da informação.

Este constructo apresentou uma das maiores diferenças entre a percepção de satisfação entre usuários discentes e docentes, sendo que os usuários docentes apenas demonstraram satisfação na variável QINFO4, que faz referência a da segurança dos dados. Em suposição, pelo fato de não haver nenhum vazamento conhecido de informações de alunos ou docentes na instituição, gerou-se assim, uma percepção de segurança neste constructo.

Gráfico 5: Resultado da Qualidade da Informação



Fonte: Dados da Pesquisa

A variável que apresentou maior influência negativa para o grupo docente foi a QINFO1 (50,70%), indicando que estes não consideram que o SIGAA apresenta dados completos, seguidos pelas variáveis QINF02 e QINFO3, respectivamente, indicando que as informações obtidas do sistema são difíceis de entender e que não há um nível aceitável de possibilidade, de personalização das mesmas. Este resultado negativo pode ser exemplificado na contribuição do respondente docente nº 211, que diz que “o sistema é muito repetitivo, e de difícil compreensão pelos discentes”. Mesmo que ele cite um problema dos usuários discentes, é relevante entender que toda interface voltada aos usuários deve ser de fácil compreensão, com termos simples.

Ao considerar a questão da personalização, foi verificado nos dados coletados e na questão aberta que a grande queixa dos docentes é a dificuldade de personalização da forma de avaliação que pode ser aplicada, tendo em vista que os mesmos utilizam metodologias diferentes de seus pares, sendo também necessário que o sistema permita que essas informações possam ser refletidas no SIGAA, o que não acontece, pois o sistema não permite cadastrar mais de 2 unidades e, quando o mesmo faz a divisão dentro de uma das unidades, a média sempre será extraída da média da Unidade 1 e Unidade 2.

A influência positiva na satisfação do grupo de discentes em relação a este constructo pode estar ligada a dois fatores: a familiaridade de uma geração mais jovem com informações computacionais e uma necessidade expressivamente menor deste grupo em obter informações deste sistema, pois

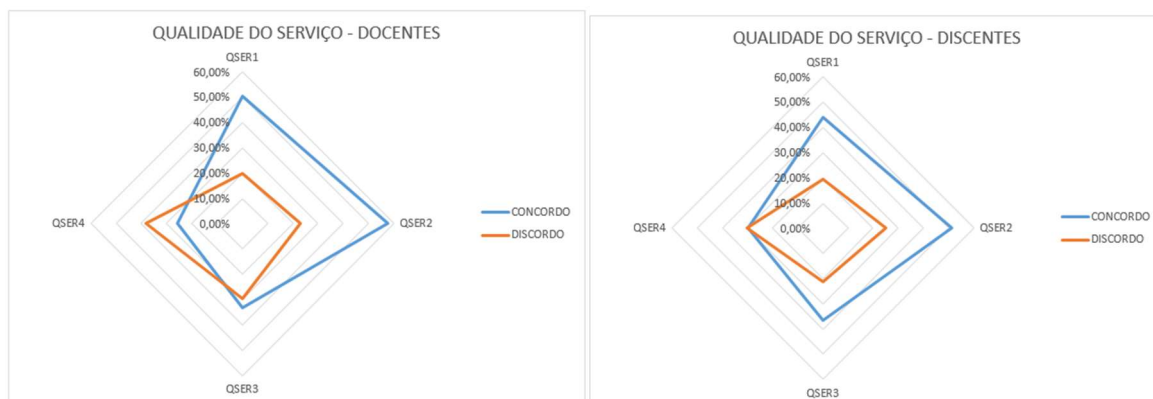
os mesmos acessam os sistemas acadêmicos basicamente para verificar notas, conteúdos, materiais e solicitar serviços administrativos.

#### 4.3.4. Qualidade do Serviço (QSERV)

Este constructo é um dos principais geradores de satisfação ou insatisfação dos usuários, pois é muito utilizado para medir o que o cliente tem como expectativa da prestação de um serviço e o desempenho de quem presta o serviço, e depende da possibilidade de múltiplas plataformas de comunicação para a que o usuário possa interagir com o suporte, recebendo reclamações e também provendo resolução em tempo satisfatório, além de envolver os usuários na resolução de problemas e sugestão de novos produtos e serviços (AHN, RYU E HAN, 2007).

As variáveis independentes deste constructo são “A equipe de suporte tem conhecimento para fazer seu trabalho de forma eficaz” (QSERV1), “O sistema está disponível 24 horas por dia” (QSERV2), “Está disponível no sistema a forma de contato com o suporte” (QSERV3) e “As consultas são resolvidas em até 24 horas” (QSERV4). Neste constructo, Duarte (2014) observou que, embora este tenha tido os índices mais homogêneos, a variável mais importante foi QSERV2.

Gráfico 6: Resultado do constructo Qualidade do Serviço



Fonte: Dados da Pesquisa

Neste constructo, que fala diretamente do suporte ao sistema. Na UNIR o suporte é realizado primariamente pelos servidores da DTI e, embora esta não seja função própria da DIRCA/SERCA, os mesmos prestam suporte em várias demandas, como dificuldades dos docentes e discentes em registrar

informações, bem como assessoria para a DTI, no sentido de auxiliar em relação ao conhecimento dos procedimentos acadêmicos. Pode-se perceber semelhança nos pontos de satisfação e insatisfação, com pequena divergência de valores, onde o que apresentou nível de insatisfação maior, principalmente entre os docentes foi o QSERV4, seguido pelo QSERV3, que falam diretamente da rapidez de contato e resolução de problemas por parte dos servidores. As variáveis QSERV2 e QSERV1 mostraram maior satisfação, o que indicam que o maior problema percebido por ambos os grupos é que os usuários do sistema têm dificuldade de entrar em contato com o suporte e, mesmo após conseguir, a resolução dos problemas não é tão rápida quanto se deseja, sendo que nas questões abertas o termo “suporte” foi citado trinta e cinco vezes com indicação negativa.

Em contrapartida, é indicado neste constructo (QSERV1), 50,7% dos respondentes docentes concordam de alguma forma que a equipe de suporte (DTI e DIRCA) tem conhecimento suficiente para prestar suporte aos docentes, enquanto que 19,72% discordam e 29,58% não sabem ou consideram indiferente.

Vale salientar que este questionamento não indica que o conhecimento se traduz em resolução de problemas de forma rápida ou completa, apenas se as equipes têm o conhecimento necessário para executar as tarefas.

Para exemplificar, pode-se citar o respondente 107: “[...]Tive dúvidas ao longo deste semestre e apenas as solucionei individualmente através da tentativa e erro porque não obtive resposta em contato com a Dirca, contato me fornecido pela dti”, os respondentes 267 e 288 indicaram com as mesmas palavras: “Uma vez mandei e-mail para o suporte e nunca obtive resposta”.

Foi detectado, por meio de análise das respostas nas perguntas abertas, que há uma confusão quanto ao papel da DIRCA/SERCA em relação ao suporte, uma vez que a mesma é uma diretoria de registro, com características cartoriais, e não de suporte em tecnologia. Já o respondente 424 tem a visão que há falha em relação ao suporte, porém considera que é uma questão de tempo: “Os problemas são sanados com o uso e o suporte. É uma questão de tempo para adequação ao sistema”.

O respondente 577 demonstra total insatisfação neste quesito: “*Suporte técnico é péssimo, quando comentemos falhas [...], o pessoal do suporte não aponta onde estão seus erros*”. O mesmo ainda cita o exagero da burocracia ao enviar e-mails ou abrir processos para obter alguma informação e que há apenas um servidor para prestar suporte do SIGAA.

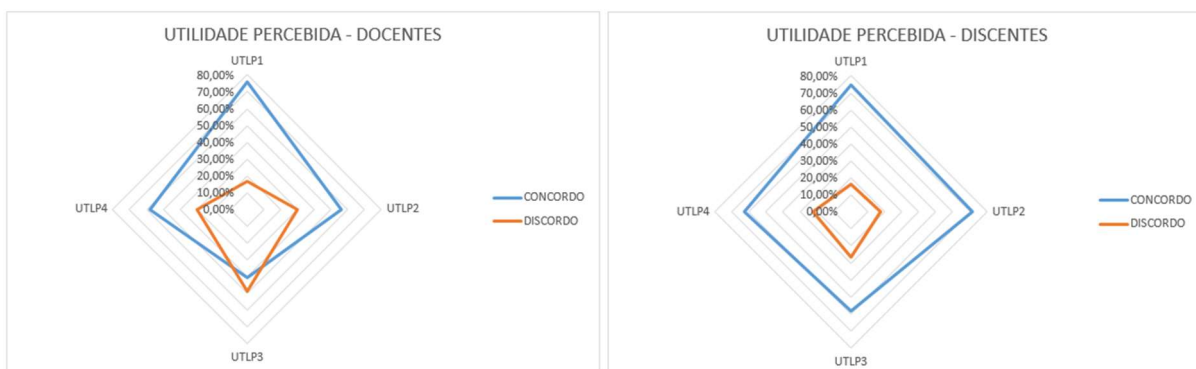
Este impacto negativo na qualidade do serviço pode ser explicado pelo tamanho do quadro de servidores do setor de suporte que, embora não sejam questionados quanto ao conhecimento, contam com um número reduzido de servidores. Mesmo contando com o apoio dos servidores da DIRCA/SERCA, a mesma não consegue atender a demanda, pois o setor é responsável por registro de informações, tendo assim que conciliar o tempo das duas atividades.

#### 4.3.5 Utilidade Percebida (UTILP)

A Utilidade percebida pode ser definida como o grau em que uma pessoa acredita que utilizar um sistema particular aumentará seu desempenho nas tarefas que executa que são dependentes de um sistema (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012). Para Souza et al. (2012) a utilidade percebida está ligada diretamente ao resultado funcional da utilização da tecnologia. Com isso, pode-se entender apenas quando o usuário percebe que utilizar o sistema vai melhorar seu desempenho, ele estará mais disposto a utilizá-lo.

As variáveis deste constructo são “É fácil acessar o sistema” (UTILP1), “A quantidade de informação exibida na tela é adequada” (UTILP2), “A sequência para realizar operações é clara” (UTILP3) e “O sistema facilita minha vida” (UTILP4).

Gráfico 7: Resultado do constructo Utilidade Percebida



Fonte: Dados da pesquisa

As variáveis identificadas como mais importantes por Duarte (2014) foram UTILP3, seguida por UTILP4, sendo que nesse construto os índices também são entendidos pelo autor como homogêneos, indicando similaridade no grau de importância.

Podemos aferir maior percepção de utilidade do sistema por parte dos usuários discentes, sendo que a maior diferença entre os dois grupos é a variável UTILP3, que fala sobre a clareza na sequência de realização de tarefas no SIGAA. Novamente pode-se atribuir esta insatisfação por parte dos docentes por não haver manual de utilização disponibilizado pela instituição, bem como os usuários docentes serem responsáveis pela maior quantidade de lançamento de informações no sistema.

Para o grupo docente, a variável que mais influenciou negativamente neste constructo foi a UTILP3, que sinaliza sobre a clareza de executar as ações no sistema, com 48,83% de discordância. Para exemplificar, podemos citar o que o respondente 239 indica: *“Na minha visão, de forma geral o sistema é muito bom, porém eu acho que o sistema é difícil de mexer e de achar a informação que está sendo buscada, acredito também que a tela é muito poluída e com muita informação o que dificulta um pouco o processo de aprender utilizar o sistema. Contudo o sistema é bem útil e tem ajudado bastante os estudantes”*.

Isso é corroborado quando verificamos que, por parte do grupo discente, esta variável, embora tenha sido a que menos se destacou positivamente, ainda teve influência positiva para 58,15%.

Embora a variável de maior relevância tenha tido um valor negativo de percepção de satisfação, nota-se ainda uma maior contribuição positiva, mesmo que tenha peso menor na satisfação do usuário (DUARTE, 2015).

A variável UTILP1 teve os maiores índices positivos entre discentes e docentes, chegando a mais de 75% e 74% respectivamente, indicando alta concordância de que, de modo geral, os dois grupos não encontram dificuldades de acessar o sistema.

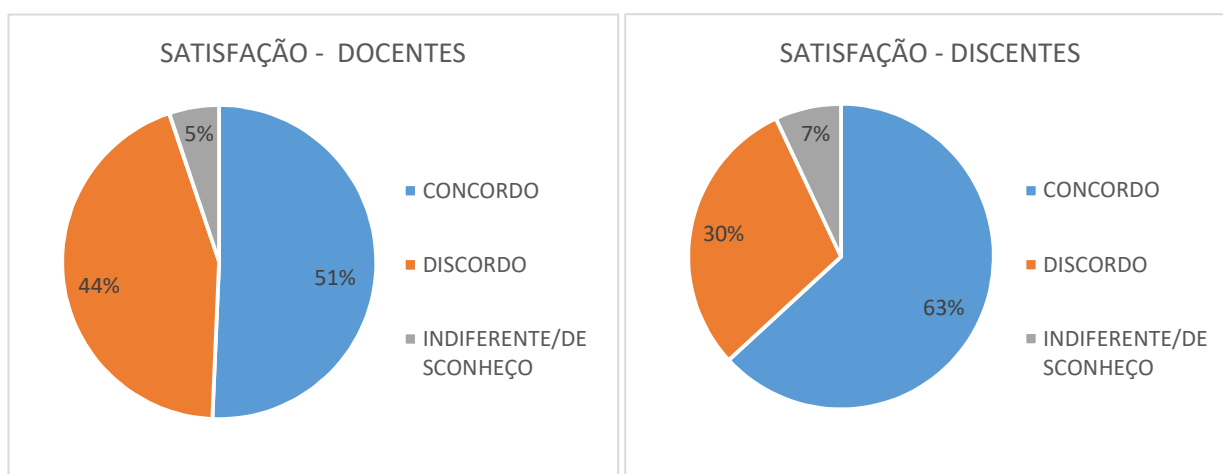
As variáveis UTILP2 e UTILP4 tiveram influências positivas, com 56,34% e 57,75% por parte dos docentes e 71,67 e 62,41% por parte do grupo discente, indicando também maior satisfação por parte dos discentes. Provavelmente, essa diferença de concordância é devido ao objetivo do uso. Os discentes apenas coletam as informações inseridas pelos docentes.

A hipótese que se levanta é que este constructo teve relação positiva com a percepção de satisfação dos usuários principalmente pelo uso repetitivo por conta da pandemia de COVID-19, pois tanto docentes quanto discentes foram impedidos de estar na UNIR presencialmente, precisando utilizar mais ativamente das TIC's para dar continuidade às atividades acadêmicas, através de ensino remoto utilização dos serviços via *web*.

#### 4.3.6.Satisfação:

A satisfação do usuário refere-se à interação entre ele e o próprio SI. Os autores sustentam que são vários os estudos que avaliam o desempenho de portais na internet a partir da perspectiva do usuário, o qual está mais diretamente envolvido com o sistema, cuja navegação com interface interativa possibilita que seja assumida mais responsabilidade sobre suas ações. Dessa forma, a satisfação do usuário final serve como uma medida substituta tangível para determinar o desempenho de qualquer SI (AININ; BAHRI; AHMAD, 2012).

Gráfico 8: Resultado do Constructo Satisfação



Fonte: Dados da pesquisa



Neste questionamento, foi realizada apenas uma pergunta aos docentes e discentes: “Estou satisfeito com o sistema.” O objetivo é levantar se o SIGAA de uma forma geral é percebido como uma ferramenta que gera satisfação ao usuário, sem restringir a um item específico. Foi verificado que 51% dos usuários docentes estão satisfeitos total ou parcialmente, enquanto que 63% dos usuários discentes demonstram estar mais satisfeitos com o SIGAA do que os usuários docentes, como pode ser confirmado nos constructos e variáveis anteriores.

É importante entender que este constructo acaba por ser um reflexo dos quatro anteriores, pois cada um deles têm a capacidade de influenciar positiva ou negativamente na satisfação dos usuários do SIGAA.

Quando analisados separadamente, há uma tendência de nula para baixa satisfação por parte do grupo docente e levemente alta por parte dos discentes, porém, quando tratado de forma geral, como neste item, pode-se entender que os usuários encontram-se satisfeitos. Esta satisfação, por ser ainda baixa, indica uma necessidade de atenção por buscar melhoria nos índices de cada constructo, possibilitando a análise sobre quais aspectos devem ser melhorados para que este constructo seja positivamente impactado, gerando maior percepção de satisfação.

Os discentes são pertencentes a uma geração que não enxerga o mundo sem as TIC's e têm uma capacidade de adaptação mais rápida na utilização da tecnologia, explicando a maior aceitação por parte destes confirmando os achados de Zanella (2017).

Sobre a diferença entre a satisfação do discente e docente, Zanella (2017) aponta que a falta de conhecimento dos usuários em utilizar os sistemas, a baixa qualidade didática dos sistemas e falta de informação de como utilizá-lo gera influência negativa na percepção de satisfação dos usuários, desestimulando o uso principalmente por parte dos docentes, que têm uma necessidade de uso maior que os discentes e, de forma geral, responderam mais negativamente.

## 5. RECOMENDAÇÕES

Em relação ao constructo “Qualidade do Sistema”, considerando que parte significativa dos respondentes do grupo de docente apresenta dificuldade em encontrar as informações, recomenda-se a oferta de treinamento para os docentes, a elaboração de vídeos explicativos das funções e manuais de uso do sistema, com informações em linguagem simples tanto para docentes quanto discentes.

Em resposta a isso, como Produto Técnico Tecnológico resultante desta pesquisa, foram elaborados manuais para discentes e docentes (Anexo 03). Considerando que, em decorrência das mudanças de legislação, o sistema tem sido atualizado frequentemente, sendo necessário também atualizar os manuais, para os manter atualizados.

O manual docente conta com 36 páginas ilustradas, com informações básicas para o que o professor possa conhecer a interface básica, turma virtual e várias funções, como preenchimento do plano de curso, avaliações, referências bibliográficas, tópicos de aulas, registro de aulas extras, lançamento de frequência, notas, elaboração de tarefas e questionários, postagem de vídeos, finalização da turma (consolidação) e outras funções.

De semelhante forma, o manual discente foi elaborado com 22 páginas ilustradas, que permite que tanto o ingressante quanto o aluno veterano conhecer também funções essenciais para seu percurso formativo, como criação de usuário, personalização de sua área de trabalho virtual, solicitação de matrícula, trancamento, funções dentro das turmas virtuais, dentre outros.

Ambos manuais estão disponíveis para *download* no sítio da DIRCA, na sessão de Arquivos.

Em relação ao constructo “Qualidade da Informação”, recomenda-se que seja feito levantamento das inconsistências das informações, para que as mesmas reflitam a realidade de forma fiel. Este procedimento deve adotar a ação de vários setores, principalmente as secretarias acadêmicas, pró-reitorias, diretoria de tecnologia e de recursos humanos. Outro item importante é a

personalização tanto do SI quanto das informações que são produto deste, para que se adequem aos termos usados na UNIR.

Como recomendação de ação em referência ao constructo “Qualidade do Serviço”, recomenda-se a contratação de mais servidores para o suporte e desenvolvimento do sistema, bem como treinamentos para a equipe e possíveis visitas técnicas à UFRN. Tais ações possibilitarão que a equipe de suporte consiga diminuir o tempo de resposta dos chamados e também maior agilidade nas personalizações necessárias e abordadas na proposta anterior.

Para o constructo “Utilidade Percebida”, propõe-se que, após adotadas as ações acima, que o acesso aos recursos do sistema sejam otimizados, permitindo que os usuários encontrem as funcionalidades de forma mais intuitiva, com o menor número de “cliques” o possível.

Tais proposições, embora não devam ser tratadas como impositivas no caráter formal, podem melhorar os índices de satisfação dos usuários, não só atendendo a demandas da comunidade acadêmica, mas também servindo como uma forma de usar o SI como um diferencial na instituição, possibilitando que a comunidade externa também possa enxergar a UNIR como uma instituição que busca o bem estar da sua comunidade e que busca melhorias tecnológicas para melhor atender as demandas.

## 6. CONCLUSÕES

Esta pesquisa inova com a aplicação prática de uma modelagem para avaliar as plataformas TICs de apoio educacional, contribuindo não apenas para a avaliação da relação de ensino-aprendizagem, mas também demonstrando a forma com que os alunos e docentes conseguem percebê-la enquanto instrumento útil, indicando quais os aspectos devem ser observados por influenciar negativa ou positivamente a percepção de satisfação dos usuários, sendo então um indicativo para criação de valor nas IES.

Os achados desta pesquisa indicam que o ponto que mais influencia negativamente na satisfação do usuário é a ausência de informações não apenas sobre como utilizar os vários recursos do sistema, mas também como achar fácil as informações que existem. Em todos os constructos, pode-se notar que nas variáveis relativas a treinamento (QSIST1), informações (QINFO1) e transparência (UTILP3), há uma percepção de que é muito difícil encontrar essas informações.

O papel do docente é mais ativo no sistema no sentido de alimentar o sistema com informações, como planos de curso, notas, atividades etc. Já o usuário discente tem papel mais passivo, ou seja, apenas se utiliza das informações disponíveis no sistema e precisa informar pouquíssimas coisas para continuar seu percurso formativo, como enviar trabalhos aos professores que utilizam o SIGAA para receber os mesmos, solicitar matrícula e trancamento, sendo essa a principal proposição sobre as diferenças de resposta entre esses usuários.

Quanto à qualidade da informação, nota-se que não é percebido por parte dos docentes que as mesmas são confiáveis (QINFO1 e QINFO4), trazendo insegurança ao utilizá-las tanto para pesquisa quanto para o processo decisório. Muito deste problema deve-se ao fato de que os servidores da instituição muitas vezes não inserem as informações no sistema e, quando o fazem, em alguns casos, conforme pôde ser verificado nas respostas abertas, as inserem incompletas, dando margem para obtenção de informações que não retratem a realidade.

Em relação ao suporte, os usuários consideram que os agentes responsáveis pelo auxílio e resolução de problemas têm conhecimento para resolver, porém há uma grande crítica quanto à velocidade com que esses problemas são solucionados e também que é muito difícil entrar em contato. Mesmo que existam problemas com o sistema, quando o suporte é feito de forma eficaz, este item influencia positivamente na satisfação. Neste sentido, faz-se necessário entender que existe um déficit de servidores atuando tanto na DTI quanto nas SERCAS/DIRCA. Este fato, aliado à falta de treinamento inclusive para as equipes de suporte, potencializa a impossibilidade das equipes em resolver os problemas ou prestarem um serviço ao menos próximo ao aceitável. Muitos dos problemas relatados podem ser resolvidos novamente por manuais de uso e tutoriais para ajudar aos docentes, discentes e técnicos a exercerem suas atividades, porém os que foram encontrados são de difícil entendimento ou não se aplicam à versão em uso.

No constructo Utilidade Percebida, o SIGAA influencia positivamente na percepção dos usuários, principalmente se comparado ao sistema anterior. Embora os usuários entendem que há uma alta percepção de utilidade, como já tenha sido explicado anteriormente, a variável que fala sobre a clareza das informações demonstra que pode-se melhorar neste aspecto, principalmente para os docentes, pois precisam alimentar constantemente o SIGAA com dados tanto para os discentes, quanto para os setores da UNIR, como o departamento, PROGRAD, DRH e SERCA.

Cabe destacar que, quando o usuário nesta pesquisa concorda que o sistema facilita sua vida, pode-se estar tendo uma visão comparativa com o SINGU, que possuía várias limitações quanto ao tipo de informações que poderia ser colocada e extraída, sendo que, para o docente, era utilizado meramente para lançamento de notas e, para o discente, uma forma de solicitar matrículas, pois até emissão de históricos e atestados necessitavam de assinatura de servidor da instituição, seja ele secretário ou chefe de departamento.

Mas pode-se também inferir que essa percepção seja devido ao ensino remoto instalado em outubro/2020 devido a pandemia COVID-19 que assolou o mundo e estabeleceu uma outra relação no uso das TIC's.

Outro ponto que deve ser considerado é que, ao prestarmos atenção às médias mínima e máxima verificadas no quadro 5 (2,93 a 3,35 para docentes e 3,19 a 3,74 para discentes), pode-se notar que todas ficaram muito próximas da neutralidade (3,0), que indica desconhecimento ou indiferença quanto aos temas. Porém, ao fazermos a relação com os constructos, pode-se inferir que essa neutralidade fala muito da falta de comunicação tanto da IES quanto do sistema em transmitir instruções claras e concisas que são necessárias para o pleno entendimento de cada item do sistema, que permitiria uma maior percepção de satisfação em relação ao sistema.

Considerando os objetivos desta pesquisa: identificar o grau de satisfação percebida pelos usuários do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) na Universidade Federal de Rondônia – UNIR, pode-se afirmar que os usuários consideram o SIGAA mediano, sendo que para os docentes, pendendo levemente para insatisfatório, enquanto que para os discentes, para o satisfatório, demonstrando então que há uma diferença entre a satisfação dos usuários docentes e discentes. Isso pode ser explicado, como já abordado anteriormente, pela maior necessidade dos docentes em ter contato e alimentar o sistema de informações, bem como a média de idade ser mais elevada neste grupo, já o grupo discente não tem, atualmente, tanta interação com o sistema, ficando dependente do docente enviar atividades, estimulando assim o uso e, a baixa média de idade apresentada.

Pode-se entender também que os constructos que impactam positivamente em relação aos docentes são a Utilidade Percebida, seguida pela Qualidade do Serviço, enquanto que para os discentes, todos os constructos impactam levemente na seguinte ordem: Utilidade Percebida, Qualidade da Informação, Qualidade do Sistema e Qualidade do Serviço.

Os constructos que mais impactam negativamente para os docentes são Qualidade do Sistema e Qualidade da Informação. Lembrando que, na maioria das variáveis que se referiam diretamente a informações de uso, clareza e facilidade de obtenção de ajuda foram os mais criticados. As variáveis que tratavam da velocidade do sistema, facilidade de acesso e disponibilidade do sistema foram as que tiveram maior impacto positivo na percepção.

Como proposição de ações para a melhoria da percepção de satisfação dos usuários, indica-se a elaboração de material didático sobre o uso do sistema, tanto para discentes, docentes e técnicos e maior visibilidade destes manuais. Esta ação pode resolver em parte esta grande lacuna relativa à falta de informação percebida pelos grupos, pois os mesmos poderão ter locais onde podem entender as formas de resolver os problemas, diminuindo também a sensação de “abandono” apontada por alguns respondentes.

Outro ponto, se possível, que sejam diminuídos os passos para executar as operações, como acesso ao sistema, registro de informações por parte dos docentes, notas, faltas etc., e que a linguagem utilizada seja a mais simples possível, fazendo assim que seja mais simples utilizar o sistema, diminuindo o tempo que os usuários precisam dispensar no uso, aumentando a percepção dos constructos Qualidade do Sistema e Utilidade Percebida

Que o contato com as equipes de suporte também seja mais simples e que haja formas de acompanhar o status de cada demanda aberta a estes. Para isso, torna-se necessário que seja não só aumentada a força de trabalho das equipes de suporte e também que as mesmas sejam melhor treinadas para a resolução de problemas. Parte desta solução só é possível com a contratação de mais profissionais de tecnologia da informação, que demanda um esforço da alta gestão da instituição para atender este déficit de servidores.

Sugere-se também que esta pesquisa seja refeita após a implementação das ações, com a finalidade de perceber os novos desafios e as ações que conseguiram êxito, indicando os novos caminhos a serem seguidos pela instituição. Convém identificar outros usuários como Chefia, Pessoal do suporte e Equipe de planejamento sobre o tipo de satisfação obtido com o uso e aplicabilidade do sistema. Assim como, sugere-se que o Modelo Teórico de Satisfação do Cliente para TIC's seja aplicado em outras instituições de ensino superior, tanto pública como privada, para comparar os resultados e a utilidade da modelagem.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGOCS, C. **Institutionalized resistance to organizational change: Denial, inaction and repression.** Journal of Business Ethics, v. 16, n. 9, p. 917-931, 1997.

AHN, T.y; RYU, S.; HAN, I. **The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing.** Information & management, v. 44, n. 3, p. 263-275, 2007.

AININ, S.; BAHRI, S.; AHMAD, A. **Evaluating portal performance: A study of the National Higher Education Fund Corporation (PTPTN) portal.** Telematics and Informatics, v. 29, n. 3, p. 314-323, 2012.

ALBUQUERQUE, E. S.; MAIA, M. B. R. **A trajetória do ensino superior público em Rondônia.** Porto Velho: Edufro, 2007.

ALMUTAIRI, H.; SUBRAMANIAN, G. H. **Na empirical application of the DeLone and McLean model in the Kuwaiti private sector.** Journal of Computer Information Systems, v. 45, n. 3, p. 113-122, 2005.

ANDRADE, G. C. O. **O trabalho educativo e o profissional de apoio administrativo educacional de Mato Grosso: uma demanda para as Universidades Públicas.** 2015. 211 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal de Mato Grosso, Instituto de Educação, Cuiabá, 2015.. Disponível em: <<http://ri.ufmt.br/handle/1/154>>

ARAZY, O.; KOPAK, R. **On the measurability of information quality.** Journal of the American Society for Information Science and Technology, v. 62, n. 1, p. 89-99, 2011.

BALABAN, I.; MU, E.; DIVJAK, B. **Development of an electronic Portfolio system success model: An information systems approach.** Computers & Education, v. 60, n. 1, p. 396-411, 2013.

BATISTA, E. O. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento.** 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

BAILEY, J. E.; PEARSON, S. W. **Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction.** Management Science. v. 29, n. 5, p. 530-545, 1983.

BARRETO, F. C. **Formando novas competências docentes para a criação e uso de jogos educacionais próprios no ambiente escolar.** Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://ucs.br/etc/revistas/index.php/scientiacumindustria/article/view/5284>. Acesso em maio de 2020.

BAROUDI, J. J.; ORLIKOWSKI, W. J. **A short-form measure of user information satisfaction: a psychometric evaluation and notes on use.** Journal of Management Information Systems, v. 4, n. 4, p. 44-59, 1988.



BORGES, R. M. R.; BASSO, N. R. S.; ROCHA FILHO, J. B. **Propostas interativas na educação científica e tecnológica**. EDIPUCRS, 2008.

BRASIL, Ministério da Educação e Cultura. **Resumo técnico Censo 2008**. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/download/censo/2008/resumo\\_tecnico\\_2008\\_15\\_12\\_09.pdf](http://download.inep.gov.br/download/censo/2008/resumo_tecnico_2008_15_12_09.pdf)>. Acesso em 14 jan. 2021.

BRASIL, Ministério da Educação e Cultura. **Resumo técnico Censo 2018**. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2019/censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2018-notas\\_estatisticas.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2019/censo_da_educacao_superior_2018-notas_estatisticas.pdf)>. Acesso em 14 jan. 2021.

BRASIL, Ministério da Educação e Cultura. **Medidas de prevenção ao contágio pelo novo Corona Vírus**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/Portaria/PRT/Portaria%20n%C2%BA%20491-20-mec.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Portaria/PRT/Portaria%20n%C2%BA%20491-20-mec.htm)>. Acesso em 30 ago. 2021.

BRITO, G. da S.; PURIFICAÇÃO, I. da. **Educação e novas tecnologias**. Editora Ibpex, 2008.

CAMPOS, A. M. M. **Satisfação dos utilizadores de sistemas de informação e documentação de enfermagem em suporte eletrônico: um estudo no Centro Hospitalar de Coimbra, E.P.E.** 2012. Dissertação (Mestrado em Gestão e Economia da Saúde) – Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2012.

CARVALHO, R. S.; MELO FILHO, I. J. de; VIDAL, T. C.; MELO, R. M. de; GOMES, A. S. **Integração entre o sistema de gestão acadêmica e o sistema de gestão da aprendizagem: identificando necessidades e prototipando requisitos favoráveis a prática docente**. Revista Brasileira de Computação Aplicada, Passo Fundo, v. 4, n. 1, p. 81-91, mar. 2012.

CHIZZOTTI, Antonio. **Educação superior e o mercado de serviços educacionais**. Revista e-Curriculum, v. 12, n. 1, p. 898-924, 2014.

CHUNG, N.; Lee, H., Lee, S. J.; Koo, C. **The influence of tourism website on tourists' behavior to determine destination selection: A case study of creative economy in Korea**. Technological Forecasting and Social Change, v. 96, p. 130-143, 2015.

CHURCHILL, Gilbert A. et al. **Marketing**. Saraiva Educação SA, 2017.

COBRA, Marcos; BRAGA, Ryon. **Marketing educacional**. Marcos Cobra Editora Ltda, 2004.

Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI. **TIC Domicílios – 2020**. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>>. Acesso em: 15 de dez. de 2021.

CRESWELL, J. W. (1998). **Qualitative inquiry and research design: Choosing among Five traditions**, v. 2, Sage, 1998.

DAVIS, F. D. **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology**. MIS Quarterly v. 13, n. 3, p. 319–340, 1989.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. **Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable**. Information Systems Research, v. 3, n. 1, p. 60–95, mar. 1992.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. The DeLone e McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems**, 2003.

DÍAZ-MÉNDEZ, M.; GUMMESSON, E. **Value co-creation and university teaching quality: Consequences for the European Higher Education Area (EHEA)**. Journal of Service Management, v. 23, n. 4, p. 571-592, 2012.

SANTOS, E. C. dos; DE SOUZA, F. M.; DE SOUSA, K. T. **Tecnologias educacionais e inovação: diálogos e experiências**. Appris, 2016.

DUARTE, A. L. F. **Satisfação do usuário gerada por sistema de informação: estudo com emprego de modelagem de equações estruturais** Satisfação do usuário de sistema de informação acadêmica: pesquisa com utilização de indicadores formativos. Dissertação de Mestrado. Universidade Estácio de Sá, 2014.

DUARTE, A. L. F.; VIEIRA, P. R. da C.; DA SILVA, A. C. M. **Satisfação do usuário de sistema de informação acadêmica: pesquisa com utilização de indicadores formativos**. Revista Adm. MADE, v. 18, n. 3, p. 97-121, 2015.

DUARTE, A. L. F.; VIEIRA, P. R. da C.; SILVA, A. C. M. da. **Avaliação de escala para mensuração da eficácia de sistema de informação: um estudo com análise fatorial confirmatória**. Revista GEINTEC-Gestão, Inovação e Tecnologias, v. 5, n. 2, p. 1986-1999, 2015.

DUARTE, A. L. F.; VIEIRA, P. R. da C.; SILVA, A. C. M. da. **Portal universitário: validação de modelo de satisfação de usuário com utilização de modelagem de equações estruturais**. Capital Científico, v. 18, n. 1, 2020.

EIGHMEY, J. **Profiling user responses to commercial web sites**. Journal of advertising research, v. 37, n. 3, p. 59-67, 1997.

ELIAS, F. T. S.; PATROCLO, M. A. de A. **Utilização de pesquisas: como construir modelos teóricos para avaliação?** Ciência & Saúde Coletiva, v. 10, n. 1, p. 215-227, 2005.

FEITAL, A. A. B. **Na tecedura da rede mais um nó se faz presente: a formação continuada do professor para o uso do (a) computador/Internet na escola**. 2006. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre. Juiz de Fora.

FERNANDEZ, A.; INSFRAN, E.; ABRAHÃO, S. **Usability evaluation methods for the web: A systematic mapping study.** Information and software Technology, v. 53, n. 8, p. 789-817, 2011.

FONSECA FILHO, C. **História da computação: O Caminho do Pensamento e da Tecnologia.** EDIPUCRS, 2007.

FONTES FILHO, J. R.; NAVES, G. G. **A Contribuição do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) para a Promoção da Accountability Horizontal: a Percepção dos Usuários.** BBR-Brazilian Business Review, v. 11, n. 3, p. 1-28, 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo, v. 4, n. 61, p. 16-17, Atlas, 2002.

FREITAS, A. L. de S.; CREMASCO, D. J.; SOUZA, M. P. de. **Transição da gestão de tecnologia da informação para a governança eletrônica na Universidade Federal de Rondônia.** 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/136120?show=full>. Acesso em: julho de 2021.

FRIIO, R. S.; BRASIL, V. S. **Comportamento de cocriação de valor do consumidor como antecedente da satisfação e lealdade.** REGE-Revista de Gestão, v. 23, n. 2, p. 135-147, 2016.

GRÖNROOS, C.; RAVALD, A. **Service as business logic: implications for valuecreationand marketing.** Journal of service management, 2011. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09564231111106893/full/html>

HAIR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados.** V. 6. Porto Alegre. Bookman, 2009.

HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. **Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. Produto & Produção.** Disponível em <<https://seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/9321/8252>>. Acesso em 27 de janeiro de 2021.

IVES, B.; OLSON, M.; BAROUDI, J. J. **The measurement of user information satisfaction.** Communications of the ACM, v. 26, n. 10, p. 785-793, 1983.

Kim, Y.J., Eom, M.I.I., Ahn, J.J. **Measuring IS service quality in the context of the service quality – user satisfaction relationship.** Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA), v. 7, n. 2, p. 6, 2005.

KIM, C. Oh, E.; Shin, N.; Chae, M. **An empirical investigation of factors affecting ubiquitous computing use and U-business value.** International Journal of Information Management, v. 29, n. 6, p. 436-448, 2009..

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 896 p. 15ª Ed. Pearson, 2019.

LEE, H. S.; CHOI, Y. H.; JO, N. O. **Determinants Affecting User Satisfaction with Campus Portal Services in Korea**. *Journal of Internet Banking & Commerce*, v. 14, n. 1, p. 1-18, 2009.

LEE, K. C.; CHUNG, N. **Understanding factors affecting trustin and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective**. *Interacting with Computers*, v. 21, n. 5-6, p. 385-392, dez. 2009.

LEWIN, K. **Frontiers in group dynamics: II. Channels of group life; social planning and action research**. *Human relations*, v. 1, n. 2, p. 143-153, 1947. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001872674700100201>>. Acesso em: Agosto de 2021.

LIMA, M. S.; CARRIERI, A. de P.; PIMENTEL, T. D. **Resistência à mudança gerada pela implementação de sistemas de gestão integrada (ERP): um estudo de caso**. *Gestão & Planejamento-G&P*, v. 8, n. 1, p. 89-105, 2009.

LIU, C.; ARNETT, K. P. **Exploring the factors associated with Web site success in the context of electronic commerce**. *Information & management*, v. 38, n. 1, p. 23-33, 2000.

LOPES, K.; MACADAR, M. A.; LUCIANO, E. M. **Valor Público: O Cidadão no Centro da Gestão Pública**. São Paulo, SP: Comitê Gestor da Internet no Brasil. 2018.

LUARN, P.; LIN, T. M.; LO, P. K. **Non-enforceable implementation of enterprise mobilization: Na exploratory study of the critical success factors**. *Industrial Management & Data Systems*, 2005. Disponível em <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02635570510607003/full/html>. Acesso em: Setembro de 2021.

JARDIM, J. M. **A lei de acesso à informação pública. Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, v. 5, n. 1, 2012.

MACHADO-DA-SILVA, F. N. **Fatores antecedentes da satisfação do aluno e do uso de sistemas virtuais de aprendizagem**. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração). Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo, 2013.

MALHOTRA, Naresh; NUNAN, Dan; BIRKS, David. **Marketing research: An applied approach**. Pearson, 2017.

MCNAB, A. L.; LADD, D. A. **Information Quality: The Importance of Context and Trade-Offs**. In: 47th Hawaii International Conference on System Science (HICSS), 2014. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/6759041>. Acesso em: Dezembro de 2020.

MEDEIROS, D. G. de F. **Um framework de agentes de recomendação para sistemas Web**. 2011. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/18033>. Acesso em: Fevereiro de 2021.

MOON, J.; KIM, Y. **Extending the TAM for a World-Wide-Web context**. Information & management, v. 38, n. 4, p. 217-230, 2001.

MORAIS, F. R. de; SANTOS, J. B. **Refinando os conceitos de cocriação e coprodução: Resultados de uma crítica da literatura**. Rev. Econ. Gestão, v. 15, n. 40, p. 224-250, 2015.

MORAIS, F. R. de; PANDOLFI, E. de S.; SANAGIOTO, L. T. **A cocriação e a coprodução geram valor e satisfação ao cliente? Análise da percepção de clientes de instituições financeiras**. Revista Brasileira de Marketing, v. 19, n. 1, p. 126-149, 2020.

MOREIRA, D. A. **Universidade Federal de Rondônia (UNIR): desafios e enfrentamentos na constituição de uma instituição universitária multicampi**. 2005. 383 f. Tese (Doutorado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/9796>. Acesso em: Outubro de 2021.

MOURA, J. G.; BRANDÃO, L. O. **Aplicações no SAW - Sistema de Aprendizagem pela Web**. Simpósio Brasileiro de Informática na Educação - SBIE. 2005. p. 497-506. Disponível em <http://ojs.sector3.com.br/index.php/sbie/article/view/434/420>. Acesso em: Outubro de 2021.

MÜLBERT, A. L. **Proposta de um sistema de informações para a gestão acadêmica de cursos de graduação: o caso da UNISUL**. 2001. 175 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade do Sul de Santa Catarina-Unisul, 2001.

OLIVEIRA, K. F. de. **Estudo sobre os fatores que influenciam a decisão pela adoção do software livre em instituições públicas**. 2010. 166 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2010.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implication**. Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARK, S. ;ZO, h.; CIGANEK, A. P; LIM, G. G. **Examining success factors in the adoption of digital object identifier systems**. Electronic Commerce Research and Applications, v. 10, n. 6, p. 626-636, 2011.

PAYNE, A. F.; STORBACKA, K.; FROW, P. **Managing the co-creation of value**. Journal of the academy of marketing science, v. 36, n. 1, p. 83-96, 2008.

PINTO, L. F. **Estratégias de integração e utilização de Bancos de Dados Nacionais para Avaliação de Políticas de Saúde no Brasil**. 2006. 207 p. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/4373>. Acesso em: maio de 2021.

PORTER, Michael E. **Estratégia Competitiva: Técnicas para análise de Indústrias e da concorrência industries and competitors**. 409 p. Elsevier, 2004.

PRAHALAD, Coimbatore K.; RAMASWAMY, Venkat. **Co-Creation Experiences: the Next Practice in ValueCreation**. Journal of Interactive Marketing, v. 18, n. 3, p. 5-14, 2004a.

RAMIREZ, R. **Value co-production: intelectual origins and implications for practice and research**. Strategic management journal, v. 20, n. 1, p. 49-65, 1999.

REIS, P. N. C.; PITASSI, C.; BOUZADA, M. A. C. Os fatores que explicam o grau de aceitação de um sistema de informação acadêmica utilizado nos processos de apoio à gestão docente: um estudo de caso em uma IES privada. In: **Anais do XV Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais**. São Paulo, 2012.

RÉVILLION, A. S. P. **Inter-relações entre orientação para o cliente, cultura organizacional e cultura do varejo brasileiro e seu impacto no desempenho empresarial**. 2005. 317 p. Tese (Doutorado em Administração) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS. 2005. Disponível em <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/4925>> Acesso em 22 de janeiro de 2021.

RIBEIRO, J. C.; LEITE, L. L.; SOUZA, S. **Notas sobre aspectos sociais presentes no uso das tecnologias comunicacionais móveis contemporâneas. Educação e contemporaneidade: pesquisas científicas e tecnológicas**. Salvador: EDUFBA, v. 1, n. 4, p. 185-202, 2009.

SANCHEZ, O. P.; CRUZ, M. A.; AGAPITO, P. R. **Investigação sobre o Sucesso de Sistemas para Ensino a Distância no Brasil: Uma Abordagem com PartialLeast Square**. XXXVI Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, 2012.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. . A. dos. **Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior**. Avaliação psicológica, v. 5, n. 1, 2006.

SENGER I.; BRITO, M. J. **Gestão de Sistema de Informação Acadêmica: Um Estudo Descritivo da Satisfação dos Usuários**. Revista de Administração Mackenzie, v. 6, n. 3, p. 12-40, 2005.

SHAMALA, P.; AHMAD, R; ZOLAIT, A.; SEDEK, M. **Integrating information quality dimensions into information security risk management (ISRM)**. Journal of Information Security and Applications, v. 36, p. 1-10, 2017.

SILVA, P. M. **O comportamento dos usuários de bibliotecas em sistemas de informação.** 10 p. 2008. Scielo. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v20n3/04.pdf>. Acesso em: Janeiro de 2021.

SILVA, P. M.; DIAS, G. A. **Teorias sobre Aceitação de Tecnologia: por que os usuários aceitam ou rejeitam as tecnologias de informação?** Brazilian Journal of Information Science, 24 p. 2007. Research Gate. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/240626803>. Acesso em Janeiro de 2021.

SILVA, S. V. et al. **CONGRESSO INTEGRADO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: Avaliação da qualidade de um sistema acadêmico: estudo de caso no Q-Acadêmico.** Rio de Janeiro. 2015. Research Gate. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/341309940>. Acesso em: Dezembro de 2021.

SOUZA, A. A.; XAVIER, A. G.; SILVA, S. D. G.; AYALA, L. C.; MOREIRA, F. R. **Avaliação de Sistemas de Informação: Um Estudo em Organizações Hospitalares.** Sociedade, Contabilidade e Gestão, 2012. Atena.org.br. Disponível em: <http://atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-08/index.php/ufrij/article/viewFile/1472/1320>. Acesso em: Setembro de 2021.

STONER, J. A. F. **Administração.** 2. ed. Trad. José Ricardo Brandão Azevedo. Rio de Janeiro, Prentice-Hall, 1985. 464 p.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde.** Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), 2000.

TEIXEIRA, Carmem Olívia. **Gestão de recursos humanos na Administração Pública.** 2012. Tese de Doutorado. Instituto Politécnico de Bragança, Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

TEIXEIRA, T. M. C.; VALENTIM, M. L. P. **Estratégias para disseminação do Conhecimento Organizacional: o papel da arquitetura da informação.** Informação & Informação, Londrina, v. 17, n. 3, p. 165-180, dez. 2012.

TONA, O.; CARLSSON, S. A. **Information System Evaluation through na Emergence Lens.** Electronic Journal of Information Systems Evaluation, 2013. v. 16, n. 1, p. p. 38-47, 2013. Disponível em: <https://academic-publishing.org/index.php/ejise/article/view/220/183>. Acesso em: Novembro de 2021.

UNIR. Universidade Federal de Rondônia. Regimento Geral da UNIR. *In: Regimento Geral da UNIR.* [S. l.], 19 nov. 2020. Disponível em: <https://secons.unir.br/pagina/exibir/5822>. Acesso em: 10 jun. 2021.

VALENTE, J. A. **Informática na Educação no Brasil: análise e contextualização histórica.** p. 1-13, 1999.

VELUDO-DE-OLIVEIRA, T. M.; IKEDA, A. A. **Valor em serviços educacionais.** RAE eletrônica, v. 5, n. 2, p. 0-0, 2006.

VIVEK, S. D. **A scale of consumer engagement**. 2009. Tese de Doutorado. University of Alabama Libraries.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 248 p. 4a edição. Bookman, Porto Alegre, 2010.

ZANELLA, B. R. D.; LIMA, M. de F. W. P. **Refletindo sobre os fatores de resistência no uso das tics nos ambientes escolares**. Scientia cum Industria, v. 5, n. 2, p. 78-89, 2017.

ZANETI JUNIOR, L. A.; VIDAL, A. G. da R. **Construção de sistemas de informação baseados na tecnologia web**. Revista de Administração, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 232-244, 2006.



## ANEXOS

## Anexo 01: Documento de Criação da UNIR

**Documento de Criação da UNIR**  
Universidade Federal de Rondônia

**BLOCO 1: LEIS**

---

*LEI Nº 7.011, DE 08/07/82*

*Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação Universidade Federal de Rondônia.*

O Presidente da República. Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º É o Poder Executivo autorizado a instituir a Fundação Universidade Federal de Rondônia — UNIR, com sede e foro na cidade de Porto Velho, Estado de Rondônia, mediante a incorporação da Fundação Centro de Ensino Superior de Rondônia — FUNDACENTRO.

Art. 2º A Fundação Universidade Federal de Rondônia, vinculada ao Ministério da Educação e Cultura, terá por objetivo ministrar o ensino superior e desenvolver a pesquisa, as ciências, as letras e as artes, regendo-se por Estatuto e Regimento Geral, aprovados na forma da legislação vigente, no prazo máximo de 12 (doze) meses.

Art. 3º A Fundação Universidade Federal de Rondônia adquirirá personalidade jurídica de direito privado a partir da inscrição de seu ato constitutivo no registro civil das pessoas jurídicas, do qual será parte integrante o Estatuto legalmente aprovado.

§ 1º Constituem atos de instituição da Fundação, entre outros, os que se fizerem necessários à integração do patrimônio, dos bens e direitos referidos no art. 4º, item I, desta Lei, e a respectiva avaliação.

§ 2º O Presidente da República designará representante da União, nos atos de instituição da Fundação.

Art. 4º O patrimônio da Fundação Universidade Federal de Rondônia será constituído:

I — pelos bens da Fundação Centro de Ensino Superior de Rondônia;

II — pelos bens e direitos que a Fundação vier a adquirir ou lhe venham a ser dados pela União, Estados, Municípios e por entidades públicas e particulares;

III — pelos saldos de exercícios financeiros anteriores.

§ 1º Os bens e direitos da Fundação serão utilizados ou aplicados exclusivamente para consecução de seus objetivos.

§ 2º No caso de extinguir-se a Fundação, seus bens e direitos serão incorporados ao Patrimônio da União.

Art. 5º Os recursos financeiros da Fundação Universidade Federal de Rondônia serão provenientes de:

I — dotação consignada anualmente no Orçamento da União;

II — doações, auxílios, e subvenções que lhe venham a ser feitos ou concedidos pela União, Estados, Municípios e por quaisquer entidades públicas ou particulares;

III — remuneração por serviços prestados a entidades públicas ou particulares, mediante convênios ou contratos específicos;

IV — taxas, anuidades e emolumentos que forem cobrados pela prestação dos serviços educacionais, com observância das normas legais vigentes;

V — resultado de operação de crédito e juros bancários;

VI — receitas eventuais.

Parágrafo único. O orçamento próprio da Fundação será submetido à aprovação do Ministério da Educação e Cultura, observada a mesma sistemática do Orçamento da União e a competência do Órgão Central dos Sistemas de Orçamento e Planejamento Federal.

Art. 6º Fica assegurada à Fundação Universidade Federal de Rondônia a imunidade prevista no art. 19, item III, alínea "c", da Constituição.

Art. 7º A administração superior da Fundação Universidade Federal de Rondônia será exercida pelo Reitor, pelo Conselho Diretor e pelo Conselho Universitário, no âmbito de suas respectivas competências, a serem definidas no Estatuto.

§ 1º O Reitor, nomeado na forma prevista na legislação vigente, dirigirá e coordenará todas as atividades da Fundação e presidirá os Conselhos Diretor e Universitário.

§ 2º O Conselho Diretor será constituído de 5 (cinco) membros, além do Reitor, nomeados em comissão pelo Presidente da República.

§ 3º O Conselho Universitário será constituído na forma que dispuser o Estatuto.

Art. 8º A Fundação Universidade Federal de Rondônia terá quadro de pessoal regido pela legislação trabalhista, a ser aprovado, com o respectivo nível salarial, na forma do

Documenta (261) Brasília, ago. 1982 135

art. 19 da Lei nº 6.182, de 11 de dezembro de 1974.

Parágrafo único. O pessoal que, na data da entrada em vigência desta Lei, prestava serviços à Fundação Centro de Ensino Superior de Rondônia poderá, a critério do Ministério da Educação e Cultura, que examinará cada caso, ser aproveitado no Quadro de Pessoal previsto neste artigo, devendo, na ocorrência de aproveitamento, haver prévia e expressa manifestação do interessado.

Art. 9º Para atender aos encargos decorrentes da aplicação desta Lei, é o Poder Executivo autorizado a abrir, no corrente exercício, um crédito especial até o limite de Cr\$ 102.000.000,00 (cento e dois mil-

hões de cruzeiros), em favor da Fundação Universidade Federal de Rondônia, devendo a despesa ser compensada com anulação de dotação orçamentária de igual valor, consignada na Lei de Orçamento.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 11: Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, em 8 de julho de 1982; 1619 da Independência e 94ª da República.

JOÃO FIGUEIREDO

Rubem Ludwig

D.O.U. DE 09/07/82 — Seção I - p. 12.585

## Anexo 02: Formulário de pesquisa do Google Forms.

### Satisfação percebida dos usuários do SIGAA na UNIR

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa "Satisfação percebida dos usuários do SIGAA na Universidade Federal de Rondônia", que é conduzida pelo mestrando Francisco Alexandre Bellinassi Paim do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública - PROFIAPI, sob orientação da Professora Dr.<sup>a</sup> Iluska Lobo Braga.

O objetivo da pesquisa é investigar o nível de satisfação dos usuários do SIGAA, por meio das variáveis de Qualidade do Sistema, Qualidade da Informação obtida, Qualidade do Serviço, Utilidade Percebida e satisfação dos usuários.

Para minimizar riscos que possam gerar qualquer receio ao responder o questionário, bem como insegurança com relação a sua identificação nos resultados da pesquisa, este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido busca deixar claras as garantias éticas desta pesquisa. Este questionário foi elaborado de forma que não demande tempo excessivo para ser concluído e possui todos os conceitos necessários para a compreensão do tema estudado.

Após coletados, os dados irão compor banco de dados que será excluído da plataforma virtual e mantido apenas em dispositivo eletrônico local, conforme recomendação da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP.

Como benefícios, esta pesquisa visa contribuir diretamente com o debate sobre o tema da satisfação dos docentes e alunos quanto a utilização, contribuindo assim para a pesquisa científica quanto ao uso e suporte em sistemas de informações acadêmicas.

Desse modo, a sua colaboração é de extrema importância.

Asseguro-lhe que seu anonimato e privacidade serão garantidos, não havendo qualquer identificação dos participantes e todos os dados coletados serão mantidos em sigilo e utilizados apenas para fins desta pesquisa. Os resultados obtidos na pesquisa serão tornados públicos nos meios acadêmicos e científicos e divulgados para a instituição pesquisada.

Destaco ainda que você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper sua participação a qualquer momento, não acarretando qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Para qualquer esclarecimento relacionado à pesquisa, antes ou durante a sua realização, poderá entrar em contato através do e-mail: [bellinassi@unir.br](mailto:bellinassi@unir.br) ou [iluska.lobo@unir.br](mailto:iluska.lobo@unir.br); telefone: (69) 2182-2185 ou no endereço: Campus José Ribeiro Filho – BR 364, Km 9,5, sentido Acre, Bloco 2J (Prédio da DIRCA/SERCA-PVH), Zona Rural.

#### \*Obrigatório

#### 1. Termo de consentimento livre e esclarecido

*Marcar apenas uma oval.*

Eu declaro que li e concordo em participar da pesquisa.

Eu não aceito participar da pesquisa.

Identificação do  
respondente

Precisamos de algumas informações suas, lembrando que todas serão mantidas em sigilo, conforme termo.

## 2. Gênero \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Feminino  
 Masculino  
 Não Binário  
 Prefiro não responder

## 3. Idade \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 20 anos  
 De 21 a 30  
 De 31 a 40  
 De 41 a 50  
 De 51 a 60  
 Acima de 60

## 4. Qual seu vínculo com a instituição? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Docente *Pular para a pergunta 5*  
 Discente *Pular para a pergunta 6*

Tempo na instituição

## 5. Há quanto tempo está na UNIR? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 3 anos  
 de 3 a 6 anos  
 de 6 a 9 anos  
 acima de 9 anos

*Pular para a pergunta 8*

Tempo na  
instituição e nível  
de ensino

Por favor informe se estuda na graduação ou do stricto sensu (mestrado ou doutorado) e há quanto tempo está estudando.

6. Em qual nível de ensino que está matriculado? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Graduação  
 Stricto Sensu

7. Há quanto tempo estuda na UNIR? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Até 1 ano  
 Até 2 anos  
 Até 3 anos  
 Até 4 anos  
 Até 5 anos  
 Mais de 5 anos

Sistema  
Integrado  
de Gestão  
Acadêmica  
- SIGAA

O Questionário abaixo visa identificar o grau de (in)satisfação dos usuários com o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA, que faz parte do Sistema Integrado de Gestão - SIG, desenvolvido pela UFRN e utilizado pela UNIR desde 2018 pelas pós graduações e 2019 pelos cursos de graduação. O SIGAA é o sistema utilizado tanto por discentes, docentes e técnicos das secretarias acadêmicas para gestão, controle, intercomunicação, avaliação e vários outros procedimentos acadêmicos. Visando avaliar seu nível de satisfação com o sistema, por favor responda as assertivas a seguir, marcando a opção que mais se enquadra na sua percepção de uso do SIGAA:









11. Quanto a utilidade percebida, responda: \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Desconheço
É fácil acessar o sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A quantidade de informação exibida na tela é adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A sequência para realizar operações é clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O sistema facilita a minha vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Quanto ao seu nível de satisfação, responda: \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo completamente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo completamente
Estou satisfeito com o sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com as restrições sanitárias(Pandemia da COVID-19), passei a utilizar mais o SIGAA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



13. Se puder, nos informe suas maiores dificuldades no uso do SIGAA, por exemplo: Suporte, manuais, layout ou qualquer outro problema que considere pertinente.

---

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

Anexo 03  
Produto Técnico Tecnológico - PTT

# MANUAL BÁSICO DE USO DO SIGAA

## Módulo DOCENTE

UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE RONDÔNIA

**DIRCA**  
Diretoria de Registro  
e Controle Acadêmico



**PROFIAP**  
MESTRADO PROFISSIONAL EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## **Apresentação**

Este manual de utilização do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA (Módulo docente) foi elaborado como Produto Técnico da pesquisa realizada no Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, pelo mestrando e servidor da instituição, Francisco Alexandre Bellinassi Paim, tendo como orientadora a Professora Doutora Iluska Lobo Braga.

Neste manual, o docente encontrará informações de como utilizar o sistema acadêmico para exercer suas atividades laborais, como registro de plano de curso semestral, registro de aulas, postagem de tarefas para os alunos, lançamento de notas, faltas, consolidação de turma, elaboração de questionários, e muito mais.

Lembrando que este não é um manual definitivo e deverá ser atualizado constantemente pelo aluno e a Diretoria de Registro e Controle Acadêmico – DIRCA, conforme as atualizações do sistema ocorrerem e correções se fizerem necessárias.

Francisco Alexandre Bellinassi Paim  
Mestrando

Dr<sup>a</sup> Iluska Lobo Braga  
Orientadora

## SUMÁRIO

1. Acessando o SIGAA pela primeira vez.....	4
1.1. Área de trabalho do Módulo Docente.....	5
1.2. Menu Ensino.....	6
1.3. Perfil Pessoal do Professor.....	8
2. Turma virtual.....	9
2.1. Área de trabalho.....	9
2.2. Menu Turma Virtual.....	10
2.3. Painel de notícias.....	10
2.4. Barra de opções superior.....	10
2.5. Cadastrando o Plano de Curso.....	11
2.5.1. Metodologia de Ensino e Avaliação.....	11
2.5.2. Cronograma.....	11
2.5.3. Avaliações.....	11
2.5.4. Referências.....	12
2.6. Criar e Cancelar Tópicos de Aula.....	13
2.6.1. Criar Tópico de Aula.....	13
2.7. Registrar Aula Extra.....	15
2.8. Notícias.....	16
2.9. Lançar Frequência.....	17
2.10. Lançar Frequência em Planilha.....	18
2.11. Cadastrar Notas.....	19
2.12. Materiais.....	23
2.12.1. Conteúdo/Página Web.....	23
2.12.2. Inserir Arquivos na Turma.....	24
2.12.3. Vídeos.....	25
2.13. Tarefas.....	26
2.14. Questionários.....	30
3. Referências.....	36

## 1. Acessando o SIGAA pela primeira vez



Caso este seja o seu primeiro acesso ao SIGAA, acesse a página da UNIR ([www.unir.br](http://www.unir.br)) e clique no link para o SIGAA na barra de opções à esquerda do site, conforme imagem:

Se preferir, também pode acessar pelo link <https://sigaa.unir.br/sigaa/public/home.jsf>.

Após isso, clique no botão de *Login* (canto superior esquerdo) para acessar o sistema. Este botão o levará para a tela de *Login*, que também pode ser acessada através do link <https://sigaa.unir.br/sigaa/verTelaLogin.do>.

Na tela de *login* (imagem abaixo), caso ainda não tenha criado usuário e senha, clique na opção “Cadastre-se”.

Informe os dados solicitados na tela de cadastro, digitando corretamente todas as informações.

**DADOS CADASTRAIS**

Matrícula SIAPE:  (A matrícula deve ser informada sem o dígito verificador)

Situação:

Nome Completo:

CPF:

Data de Nascimento:  Sexo:  Feminino  Masculino

Login:

Senha:

Repetir Senha:

E-mail:

Confirmar e-mail:

Unidade de Lotação:

Ramal para Contato:

**Importante!**  
 Caso ainda não tenha seu número de matrícula SIAPE, será necessário entrar em contato com o Departamento Pessoal para obter esta informação.  
 Docentes externos à instituição deverão ter seus cadastros e criação de usuário efetuados diretamente pelo chefe de departamento.

Após isso, retorne para a tela de *Login*, digite seu usuário e senhas criados e clique no botão “Entrar”.

### 1.1. Área de trabalho do Módulo Docente

Após entrar no sistema, a seguinte tela será exibida:

**UNIR - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas** A+ A- Ajuda? Tempo de Sessão: 00:17 SAIR ← 3

1 → ALEXANDRE BELLINASSI  
 DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO - NUCSA (11.30.01.02) 2 → Semestre atual: 2021.1 Módulos Caixa Postal Abrir Chamado  
 Alterar senha

4 → Ensino Pesquisa Extensão Biblioteca Ambientes Virtuais Outros

5 → Não há notícias cadastradas.

6 → Minhas Mensagens Trocar Foto Ver Agenda das Turmas

7 →

Componente Curricular	Ch Total / CHD*	Horário	Alunos**
<b>GRADUAÇÃO</b>			
DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO - T01 (ABERTA)	60 / 60	2N123	5 / 40
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA			
DAA00565 - ANALISE DE BALANÇO - T01 (ABERTA)	40 / 40	3N12	5 / 40
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA			
DAA00470 - EMPREENDEDORISMO - T01 (ABERTA)	80 / 80	6N1234	5 / 40
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA			
DAA00648 - METODOLOGIA DE PESQUISA CIENTIFICA - T01 (ABERTA)	80 / 80	5N1234	5 / 40
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA			

**MINHAS TURMAS NO SEMESTRE**

Ver Agenda das Turmas | Grade de Horários | Ver turmas anteriores

\* Total de Ch Total da Disciplina / Sua carga horária dedicada na turma ou subturma  
 \*\* Total de alunos matriculados / Capacidade da turma  
 \*\*\* A turma possui horário flexível e o horário exibido é da semana atual.

**COMUNIDADES VIRTUAIS**  
 Criar Comunidade Virtual  
 Buscar Comunidades Virtuais

Acesso Externo Periódicos CAPES

Regulamento dos Cursos de Graduação

Calendário Universitário

**Dados Pessoais**  
 Tipo: DOCENTE EXTERNO  
 Instituição: UNIR  
 Titulação: MESTRADO

**1** – Nesta área podemos ver o nome do docente que está logado no momento e a qual setor/departamento está vinculado. Mesmo os professores colaboradores devem ser vinculados a algum departamento para poder ter acesso ao SIGAA.

**2** – Semestre letivo atual. Podem ocorrer situações em que o semestre letivo é diferente do semestre atual.

**3** – Botão “Sair”, para fazer o *Logout* do sistema e, ao lado, tempo de expiração da sessão. Atualmente o SIGAA está configurado para sair do sistema após 25 minutos de inatividade. Para evitar perder informações importantes, fique atento a este indicativo de tempo.

**4** – Barra de menus, que conta com informações sobre ensino, pesquisa e



extensão. Para este manual, utilizaremos apenas as informações pertinentes à graduação, embora várias informações que veremos neste manual são iguais na pós graduação.

**5 – Espaço de notícias.** Esta área pode ser utilizada pela coordenação do curso e DTI para dar publicidade a informações importantes no âmbito da instituição e do departamento.

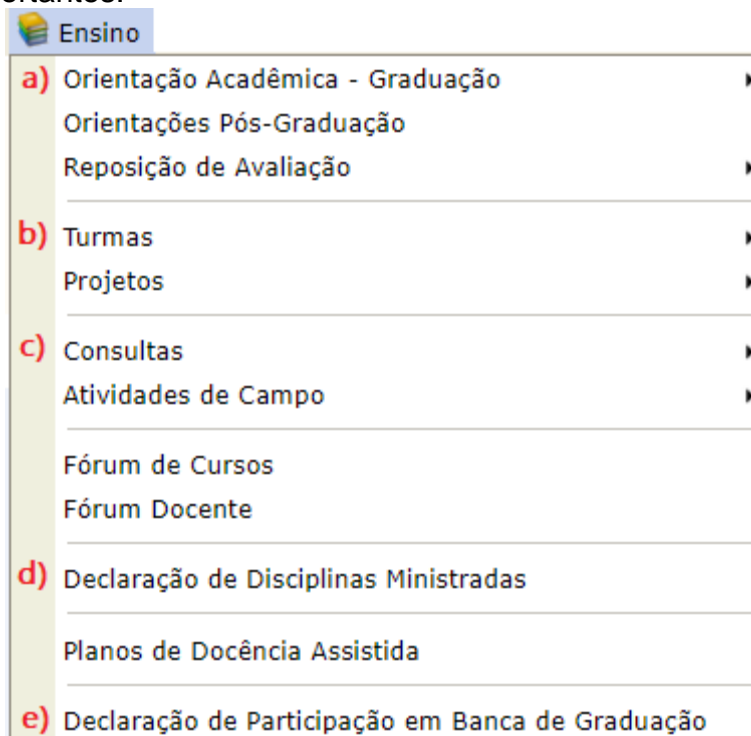
**6 – Perfil Pessoal do professor.** Esta área pode ser usada para personalizar sua foto, que é a mesma que aparecerá para os alunos, dentro do ambiente da turma virtual, ler mensagens enviadas pelos discentes através do SIGAA (semelhante a uma caixa de e-mails), ver o calendário da turma ou até mesmo verificar as datas constantes no calendário universitário aprovado pelo CONSEA. Também poderá informar outros dados, como seu endereço profissional, número da sua sala, endereço do seu currículo Lattes, sua formação acadêmica/profissional, suas áreas de interesse.

**7 – Turmas no semestre.** Aqui o docente pode ver quais turmas estão atribuídas a ele, com informações relevantes, como por exemplo, nome do componente curricular, status da turma (aberta ou consolidada), semestre da turma, local de realização das aulas, Carga Horária do componente, dias da semana e quantidade de alunos/vaga. Mais a frente veremos a fundo as turmas virtuais e como trabalhar com elas.

Caso alguma turma que está ministrando aula (graduação ou pós) não conste nesta lista, entre em contato com a coordenação do curso ou programa para verificar a causa.

## 1.2. Menu Ensino


Vamos abordar algumas funções do menu de ensino, por contar com várias informações importantes:





a) Orientação Acadêmica – Graduação. Através desta opção, é possível efetuar o lançamento de notas e consolidação de atividades de TCC e Estágio dos seus

orientandos. Aponte para esta opção e clique em “Consolidar TCC e Estágio”.

PORTAL DO DOCENTE > CONSOLIDAR ATIVIDADE ACADÊMICA	
DISCENTES	
Discente	Atividade
20210000000 - Aluno 000001	DAC00918 - SEMINÁRIO INTEGRADO - TRABALHO DE CONCLUSÃO
20210000002 - Aluno 000002	DAC00918 - SEMINÁRIO INTEGRADO - TRABALHO DE CONCLUSÃO

 Clique neste ícone para poder Visualizar algumas informações sobre o discente e a orientação.

 Este ícone permite que envie uma mensagem ao orientando, que ficará disponível ao mesmo imediatamente em sua caixa de mensagens dentro do SIGAA.

 Clique neste ícone para consolidar a atividade, ou seja, lançar a nota e finalizar. Observe que antes da consolidação, é necessário informar o título do trabalho e outras informações, como banca, etc. Não consolide até que todas as informações tenham sido cadastradas.

b) Esta opção permite abrir o submenu de turmas, que permite cadastrar, notas, gerenciar Planos de Curso, visualizar a sua grade de horário e consultar turmas não só do seu departamento, mas também turmas de qualquer curso da IES.

c) Nesta opção, pode-se consultar as orientações de atividades, turmas, cursos da IES e o calendário acadêmico, se repetindo algumas funcionalidades do item b.

d) Nesta opção do menu Ensino, é possível emitir a declaração de disciplinas ministradas, constando todas as disciplinas já consolidadas. Caso alguma turma não conste nesta lista, entre em contato com a Secretaria Acadêmica para verificar o motivo. Note que nesta declaração não aparecerão as orientações e participações em banca. A Carga Horária das orientações já finalizadas estará disponível no Plano Individual docente (PID).

e) Nesta opção é possível emitir a Declaração de participação em banca de Graduação. Caso não apareça nenhuma declaração, é possível que a banca não tenha sido cadastrada no SIGAA.

### 1.3. Perfil Pessoal do Professor

Esta área basicamente é um espaço personalizável do docente. Vamos abordar as principais funções.

**1** – Minhas mensagens – Neste link é possível ler mensagens enviadas pelos discentes através do SIGAA (semelhante a uma caixa de e-mails).

Dentro desta caixa de mensagens, também é possível enviar mensagens para qualquer usuário cadastrado no SIGAA, como docentes, técnicos ou alunos. Bastando apenas saber o nome ou o número de matrícula (discentes) ou SIAPE (servidores).

**2 e 3** – Trocar Foto/Editar dados do site pessoal - Neste link, o docente pode não só fazer o *upload* de uma foto para o seu perfil, como também alterar informações pessoais, a saber:

*Endereço Profissional;*

*Endereço para acessar CV na Plataforma Lattes;*

*Formação acadêmica/profissional: (Onde obteve os títulos, atuação profissional, etc);*

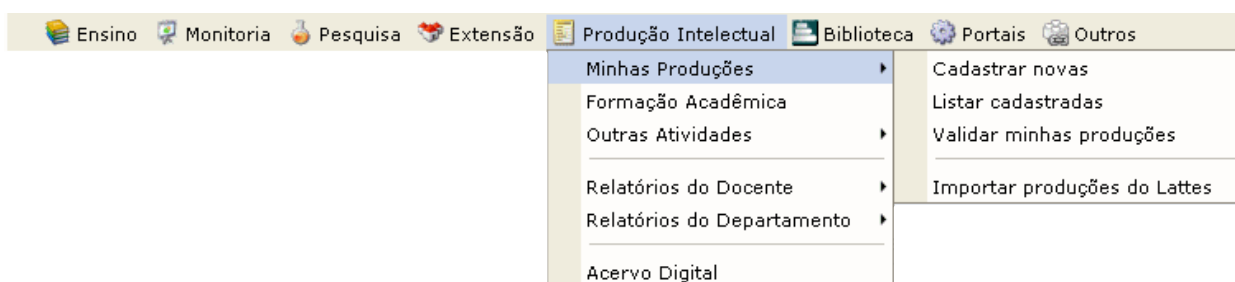
*Áreas de Interesse (Áreas de interesse de ensino e pesquisa);*

*Assinatura (Utilizada nas mensagens da caixa postal).*

Todas estas informações estarão disponíveis no site público da UNIR no SIGAA, portanto é interessante mantê-lo atualizado.

Após fazer todas as alterações necessárias, clique no botão “Atualizar Perfil” para gravar os dados inseridos.

**4** – Página Pessoal – Esta área permite mostrar a página pessoal do docente que é exibida no portal público do SIGAA. Informações como as Disciplinas ministradas, Projetos de pesquisa, Atividades de Extensão e Projetos de monitoria são alimentados automaticamente pelo sistema na sua área pública. Para cadastrar sua produção intelectual, deve-se acessar o Portal do Docente → Produção Intelectual, conforme mostrado abaixo.



**5** – Calendário Universitário – Ao clicar nesta opção, você será redirecionado para um link externo do sistema, para a página do calendário acadêmico da UNIR. Note que também é possível acessar o calendário pelo site institucional ([www.unir.br](http://www.unir.br)).



## 2. Turma virtual

A Turma virtual é o espaço destinado a armazenar todas as informações de uma turma específica, com a finalidade de possibilitar a interação entre alunos e professores de modo on-line. Nela podemos encontrar os participantes (alunos e professores), notícias, tarefas, links, vídeos, questionários, documentos, etc, inseridas pelo docente, e estes por sua vez, informam as notas dos alunos e a frequência. no fim do semestre o professor consolida a turma.

Para o nosso exemplo, iremos utilizar a turma do componente DAA00498 – Administração da Produção, clicando na parte azul do código ou do nome.

Componente Curricular	Ch Total / CHD*	Horário	Alunos**
<b>GRADUAÇÃO</b>			
<b>DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO - T01 (ABERTA)</b>			
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA	60 / 60	2N123	5 / 40
<b>DAA00565 - ANALISE DE BALANÇO - T01 (ABERTA)</b>			
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA	40 / 40	3N12	5 / 40
<b>DAA00470 - EMPREENDEDORISMO - T01 (ABERTA)</b>			
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA	80 / 80	6N1234	5 / 40
<b>DAA00648 - METODOLOGIA DE PESQUISA CIENTIFICA - T01 (ABERTA)</b>			
2021.1 Local: 206-1G - Bloco NUCSA	80 / 80	5N1234	5 / 40

[Ver Agenda das Turmas](#) | [Grade de Horários](#) | [Ver turmas anteriores](#)

Vamos agora ter uma breve noção dos itens da turma virtual.

The screenshot shows the 'Turma Virtual' interface in the SIGAA system. The main content area features a yellow warning icon and text: 'A CPAV (Comissão Própria de Avaliação) convida todos os técnicos, docentes e discentes para participarem da Avaliação Institucional através dos seguintes questionários: Questionário para Discentes, Questionário para todos os técnicos, Questionários para Docentes, II LEVANTAMENTO SOBRE A COVID-19 ENTRE A COMUNIDADE DA UNIR, Todos os Usuários'. Below this is a 'Turma Virtual!' banner with the text 'Ampliando os horizontes da Sala de Aula!' and a 'Caro Professor,' greeting. The right sidebar contains several widgets: 'Andamento das Aulas' (37% completed), 'Notícias' (none), 'Enquete' (none), 'Atividades' (none), 'Avaliações' (none), and 'Mensagens dos Fóruns' (none).

### 2.1. Área de trabalho

É o espaço central da turma virtual, onde serão exibidas informações como os tópicos de aula, tarefas e outras informações que o docente cadastrar nas funcionalidades que serão abordadas a frente.

## 2.2. Menu Turma Virtual


Nesta área estão as várias opções que utilizaremos, que serão explicados posteriormente de forma mais detalhada.


## 2.3. Painel de notícias

O painel de notícias consiste na publicação de informações sobre Notícias, Enquetes, Atividades e Avaliações. Neste painel, as atividades e avaliações serão publicadas de modo que os discentes poderão visualizar os dados cadastrados sobre as aulas ministradas.

## 2.4. Barra de opções superior


Primeiramente, será explicado brevemente as operações disponíveis na barra de opções presente na parte superior da tela principal.

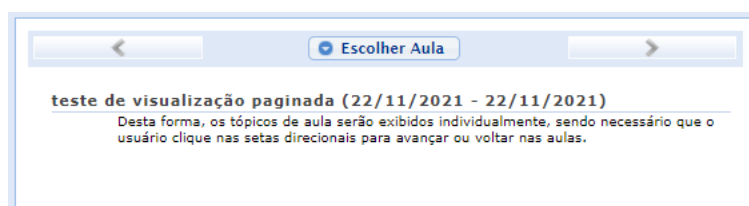
 **Ativar Edição** Ao clicar nesta opção, o sistema recarregará a página da turma virtual, habilitando as opções de alteração dos tópicos de aula diretamente na Área de trabalho da turma virtual.


 **Desativar Edição** Para encerrar o processo de edição do conteúdo das aulas, clique no ícone “Desativar Edição”.


 Permite retornar para o Portal do Docente.

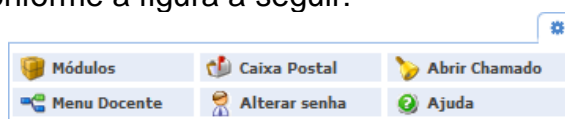
 Esta função permite imprimir o conteúdo da área de trabalho da turma virtual.

 Nesta função, o usuário poderá visualizar as aulas em formato de página. Assim, as aulas serão exibidas individualmente e o docente poderá consultá-las utilizando a barra superior, para navegação entre as que estão cadastradas.



 **Trocar de Turma** Esta opção permite que o docente “navegue” pelas turmas abertas, para que o mesmo não precise retornar ao portal do docente e entrar na outra.

 Ao clicar no ícone serão exibidas as opções da página principal do Portal do Docente, as quais permitem o acesso aos módulos do sistema, caixa postal entre outras funções conforme a figura a seguir:



## 2.5. Cadastrando o Plano de Curso

De acordo com a Lei Nº 9.394/96 (LDB), §1º, Artigo 47, é necessário que o docente preencha o Plano de Curso para todas as turmas no início do semestre.

Para preencher, acesse o SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Minhas Turmas no Semestre → Componente Curricular → Menu Turma Virtual → Turma → Plano de Curso.

Inicialmente, a seguinte tela será exibida:

### 2.5.1. Metodologia de Ensino e Avaliação

Digite nos respectivos campos, a metodologia, os procedimentos de avaliação de aprendizagem e o horário de atendimento aos alunos. Os dois primeiros aceitam textos longos com formatação básica e imagens.

### 2.5.2. Cronograma

O item Cronograma de aulas é utilizado para criar tópicos de aula.

A imagem mostra o formulário 'AULAS' no sistema SIGAA. Os campos preenchidos são: Data Inicial: Seg, 22 de Novembro de 2021; Data Final: Seg, 22 de Novembro de 2021; Descrição: (campo vazio); Conteúdo: (campo vazio). Abaixo do campo de conteúdo há uma barra de formatação com ícones para negrito, itálico, sublinhado, alinhamento, etc. Na base do formulário, há os botões 'Adicionar Tópico' e 'Limpar'.

Escolha o dia da aula nos campos Data Inicial e Data Final;  
Digite uma breve descrição da aula, como um título;  
No campo Conteúdo, é possível detalhar o conteúdo da aula, dando uma descrição mais detalhada.

Após preencher estes dados, clique no botão **Adicionar Tópico**.

Repita este processo para todas as aulas do seu plano de curso.

### 2.5.3. Avaliações

O item Avaliações é utilizado para informar no Plano de Curso, a data das avaliações. Esta informação também estará visível aos alunos e pode ser alterada, caso haja necessidade de remanejamento da data da avaliação.

A imagem mostra a tela completa de cadastro do plano de curso no SIGAA. A seção 'DADOS DA TURMA' mostra: Turma: DA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (80h) - Turma: 01 (2021.1); Carga Horária Total: 60; Horário: 20:23; Pré-requisitos: Ementa: ... A seção 'METODOLOGIA DE ENSINO E AVALIAÇÃO' contém campos para 'Metodologia:' e 'Procedimentos de Avaliação de Aprendizagem:', ambos com barras de formatação. A seção 'CRONOGRAMA DE AULAS' contém campos para 'Data Inicial:' e 'Data Final:' (ambos com data selecionada: Seg, 22 de Novembro de 2021), um campo 'Descrição:' e um campo 'Conteúdo:' com barra de formatação. A seção 'AVALIAÇÕES' contém campos para 'Descrição:', 'Data:' e 'Hora:', com uma opção de seleção para 'Descrição:'. A seção 'REFERÊNCIAS' contém um campo 'NOVA INDICAÇÃO DE REFERÊNCIA' com opções de tipo (Livro, Artigo, Revista, Site, Outro) e um campo de busca 'Pesquisar no Acervo'. Na base da tela, há botões para 'Salvar e Enviar', 'Gerenciar Outros Planos', '<< Voltar' e 'Cancelar'.

**AVALIAÇÕES**

Descrição: \* -- SELECIONE --

Data: \*

Hora: \*

Adicionar Avaliação Limpar

No campo Descrição, selecione qual avaliação será cadastrada;  
 No campo Data, informe uma data para a avaliação;  
 No campo Hora, informe o horário que ocorrerá a avaliação.  
 Após preencher estes dados, clique no botão [Adicionar Avaliação](#).  
 Repita este processo para todas as avaliações previstas.

### 2.5.4. Referências

Indique abaixo referências para materiais que auxiliarão os alunos no aprendizado do conteúdo a ser ministrado. Se o material for um livro, poderá ser consultado no acervo das bibliotecas da instituição. Cadastre pelo menos uma Referência Básica.

**NOVA INDICAÇÃO DE REFERÊNCIA**

Tipo: \*  Livro  Artigo  Revista  Site  Outro

Pesquisar no Acervo

Adicionar Referência Limpar

Para cadastrar um Livro, clique no botão [Pesquisar no Acervo](#), que a tela abaixo será exibida.

**SELECIONE OS CAMPOS PARA A BUSCA**

Título:

Autor:

Assunto:

Local de Publicação:

Editora:

Ano de Publicação de:  até:

Exibir Somente Títulos Digitais

Ordenação:

Registros por página:

Biblioteca:

Coleção:

Tipo de Material:

Pesquisar Limpar << Voltar Cancelar

Para pesquisar no acervo das bibliotecas da UNIR, digite alguma informação sobre a obra nos respectivos campos e clique no botão [Pesquisar](#).

SLACK, Nigel      Administração da produção      8      2018      3

Endereços Externos

Caso tenha encontrado a obra desejada, clique no botão [+](#) para adicioná-lo às suas referências.

Informe se é uma referência básica ou complementar e clique no botão [Adicionar Referência](#).

Caso não encontre um livro no acervo, é possível cadastrar clicando no botão "Não encontrou no acervo?" e cadastrar uma nova referência. Preencha todos os dados do livro e clique no botão [Adicionar Referência](#).

**Não encontrou no acervo?**  
 Clique aqui para cadastrar uma referência sem associar a um material das bibliotecas.

Para informar uma referência do tipo Artigo, Revista, Site ou Outro, marque a

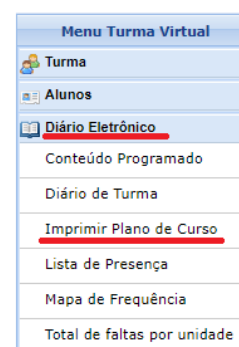
opção desejada e preencha todos os campos obrigatórios.

Caso ainda não tenha completado todas as informações do Plano de Curso e deseje continuar depois, clique no botão **Salvar**. Se já preencheu todos os dados necessários, clique no botão **Salvar e Enviar**.

**Importante!**  
Caso apareça esta mensagem de erro: **Caro Professor, cadastre no mínimo 100% das aulas no cronograma para submissão do plano de curso.**  
Lembre-se: a UNIR adotou tempos de aula de 50 minutos, então para turmas de Carga horária de 40 horas, será necessário o registro de 48 aulas, para turmas de Carga horária de 60 horas, será necessário o registro de 72 aulas (sempre 20% a mais) e assim por diante. Para podermos registrar este adicional, vá para o tópico de Registro de Aula Extra.

Após salvo o Plano de Curso pode ser impresso através da função “Imprimir plano de curso”, no menu “Diário Eletrônico”.

Ao clicar nessa opção, o SIGAA baixará para o seu computador um arquivo PDF com todo o plano de curso registrado e salvo.

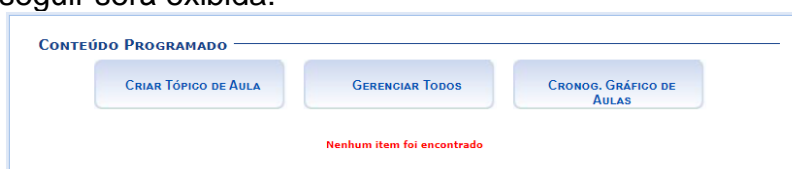


## 2.6. Criar e Cancelar Tópicos de Aula

Esta funcionalidade permite ao docente realizar o gerenciamento dos tópicos de aula correspondentes à matéria que o mesmo planeja ministrar para os discentes, durante um determinado período de aulas.

Para isso, acesse o SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Componente Curricular → Menu Turma Virtual → Turma → Tópicos de Aula.

A tela a seguir será exibida:



### 2.6.1. Criar Tópico de Aula

Para criar um novo tópico de aula, clique no botão **CRIAR TÓPICO DE AULA**. A seguinte tela será exibida.



De forma semelhante ao que foi feito na criação de tópicos de aula no menu Plano de Curso, preencha as informações:

Escolha o dia da aula nos campos Data Inicial e Data Final;

Digite uma breve descrição da aula, como um título;

No campo Conteúdo, é possível detalhar o conteúdo da aula, dando uma descrição mais detalhada.

Após preencher estes dados, clique no botão **Cadastrar**.

O tópico de aula criado será exibido como do exemplo abaixo.

Descrição	Início	Fim				
Apresentação da metodologia	22/11/2021	22/11/2021				

Visualizar – Permite visualizar todas as informações do tópico, porém sem permitir alterações.

- Esconder Tópico – Oculta o tópico, deixando o mesmo visível apenas para os docentes da turma. Para reexibir, clique novamente no botão.


- Alterar – Permite fazer qualquer alteração no tópico de aula.


- Remover – Apaga o tópico de aula. Não confunda com a função “Cancelar Aula”, pois uma vez removido, não será possível recuperar o tópico.

Cancelar uma Aula

Vamos aprender agora a alterar um tópico para que o mesmo seja sinalizado como Cancelado, que indica que não haverá aula, seja por ausência do docente, paralização, ou qualquer outro motivo. Neste caso, não serão lançadas as frequências e os discentes não poderão notificar a falta do docente.

Para isso, acesse o *SIGAA* → *Módulos* → *Portal do Docente* → *Componente Curricular* → *Menu Turma Virtual* → *Turma* → *Tópicos de Aula*.

Clique no botão  em frente ao tópico que deseja cancelar.

Marque a opção **Cancelar Aula:**  . Após isso, o campo “Descrição” será alterado para “Motivo”, e o texto inserido neste campo será substituído automaticamente por “Não haverá aula”. Ainda é possível alterar este campo a fim de informar o motivo do cancelamento.


Clique no botão **Atualizar Dados** para finalizar o procedimento. Os tópicos de aula cancelados serão sinalizados com o fundo amarelo.

## 2.7. Registrar Aula Extra

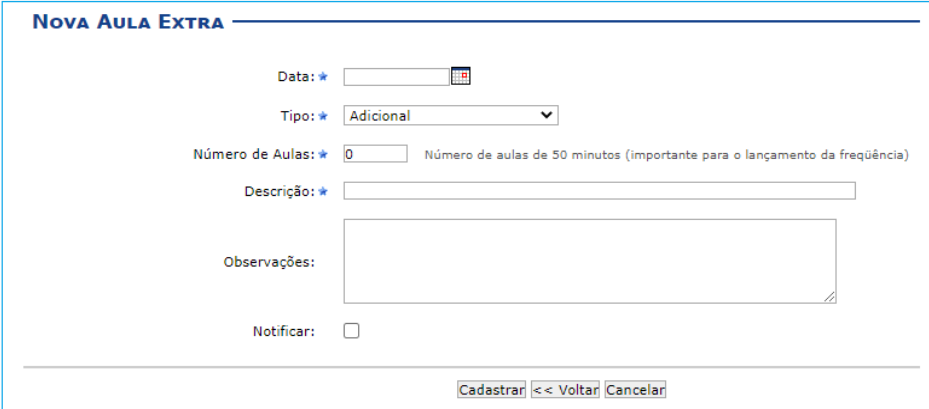
Quando é necessário registrar aulas além do programado, seja por cancelamento de aula, por recesso, para completar a carga horária da disciplina ou qualquer outro caso fortuito, o docente poderá registrar aulas extras dentro da turma virtual.

Para registrar a aula extra, acesse o *SIGAA* → *Módulos* → *Portal do Docente* → *Minhas turmas no semestre* → *Componente Curricular* → *Menu Turma Virtual* → *Turma* → *Registrar Aula Extra*.

Ao registrar uma aula extra, o sistema cadastrará automaticamente um tópico de aula referente a mesma. A descrição do tópico de aula passa a ser a descrição da aula extra e o conteúdo do tópico passa a ter as observações das aulas. O tópico não possui nenhuma relação de dependência com a aula extra, ao deletar ou alterar uma aula extra o tópico de aula continua o mesmo.

Clique em  para iniciar o cadastro da aula extra.

A tela abaixo será exibida.



A tela de cadastro de Nova Aula Extra apresenta os seguintes campos:

- Data:** Campo de texto com ícone de calendário.
- Tipo:** Menu suspenso com a opção "Adicional" selecionada.
- Número de Aulas:** Campo de texto com o valor "0" e uma descrição: "Número de aulas de 50 minutos (importante para o lançamento da frequência)".
- Descrição:** Campo de texto para a descrição da aula.
- Observações:** Área de texto para as observações das aulas.
- Notificar:** Caixa de seleção desativada.

Na base da tela, há os botões: **Cadastrar**, **<< Voltar** e **Cancelar**.

Os seguintes parâmetros deverão ser informados:

**Data:** Informe a data em que ocorrerá a aula extra. O docente poderá digitar a data ou selecioná-la no calendário exibido ao clicar no ícone. Note que caso seja escolhida uma data que já tem uma aula regular registrada, o número de aulas será **SOMADO**;

**Tipo:** Selecione se a aula extra é uma aula de Reposição ou uma aula Adicional;  
**Número de Aulas:** Forneça o número de aulas extras desejadas, sabendo que



cada aula tem a duração de 50 minutos;

**Descrição:** Informe o conteúdo a ser abordado, a metodologia, os objetivos e/ou justificativas da aula extra a ser cadastrada;

**Observações:** Descreva uma observação adicional sobre a aula;

**Notificar:** Assinale esta opção caso queira enviar e-mails para notificar os discentes sobre a aula extra.

Clique no botão **Cadastrar**.

Caso precise editar a aula extra, clique no botão  ou no botão  caso queira apagar a aula extra.


## 2.8. Notícias

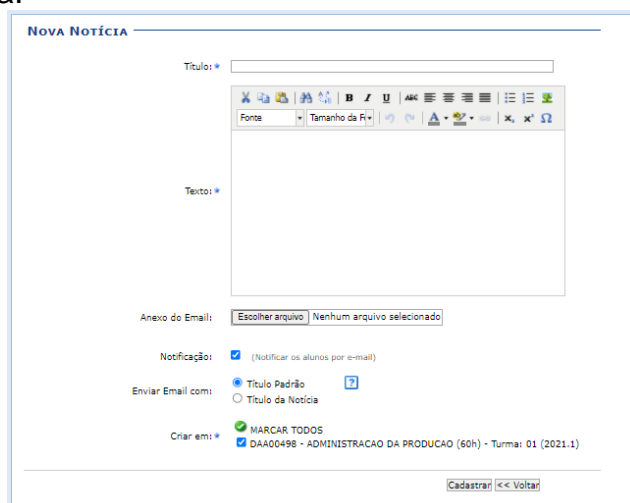
Nesta função, o docente poderá realizar o cadastro de notícias com a intenção de divulgar informações de interesse dos participantes da turma virtual, como palestras, links de salas de aula virtual, etc. Ao realizar o cadastro de uma notícia, será possível enviá-la também por e-mail aos participantes da turma.

Para cadastrar uma notícia, acesse *SIGAA* → *Módulos* → *Portal do Docente* → *Minhas turmas no semestre* → *Componente Curricular* → *Menu Turma Virtual* → *Turma* → *Notícias*.

Caso ainda não tenha cadastrado nenhuma notícia, a tela exibida será semelhante a esta:



Clique no botão  para inserir a nova notícia. A tela abaixo será exibida:

A screenshot of a form titled "NOVA NOTÍCIA". It contains several fields and options: "Título:" with a text input field; "Texto:" with a large text area and a rich text editor toolbar above it; "Anexo do Email:" with a button "Escolher arquivo" and the text "Nenhum arquivo selecionado"; "Notificação:" with a checked checkbox and the text "(Notificar os alunos por e-mail)"; "Enviar Email com:" with radio buttons for "Título Padrão" (selected) and "Título da Notícia"; "Criar em:" with a checked checkbox and the text "MARCAR TODOS"; and a footer with "DAA00498 - ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO (60h) - Turma: 01 (2021.1)". At the bottom right, there are buttons for "Cadastrar" and "<< Voltar".

**Título:** Insira um título para a notícia;

**Texto:** Descreva o assunto da notícia;

**Notificação:** Marque esta opção, caso queira que a notícia seja enviada para



todos os participantes da turma;

**Enviar Email com:** Opte entre Título Padrão, caso deseje que o email seja enviado com o título padrão de aviso que uma notícia foi cadastrada para a turma, ou Título da Notícia, caso queira que o email seja enviado com o título da notícia;

**Criar em:** Assinale em qual componente curricular, dentre as opções que o docente leciona, a notícia será cadastrada.

Para finalizar, clique no botão **Cadastrar**.

A notícia será enviada para o e-mail dos discentes da turma e ficará visível no topo da área de trabalho da turma.

Caso precise editar a notícia, clique no botão  ou no botão  caso queira apagá-la.

## 2.9. Lançar Frequência

Esta funcionalidade é uma das formas que nos permite o lançamento das frequências dos alunos nas turmas virtuais. Para o lançamento de frequência, a turma precisa ter alunos matriculados e ainda não ter sido consolidada.

Para realizar essa operação, acesse o SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Minhas turmas no semestre → Componente Curricular → Menu Turma Virtual → Alunos → Lançar Frequência.

Como exibido na tela acima, serão mostrados os calendários dos meses do período da turma. Nestes calendários, são indicados, em azul, os dias de aula da turma que podem ter a frequência registrada.

No calendário, os dias da semana que aparecem em **vermelho** são feriados, os que aparecem com o fundo em **amarelo** são aulas canceladas e em **verde** são presenças já registradas.

Ao clicar em um dia que não teve a frequência lançada no calendário, será exibida uma listagem com todos os discentes da turma. Como exemplo, selecionamos o mês de Dezembro e a data 16. A seguinte tela será exibida:



**Menu Turma Virtual**

- Turma
- Alunos**
- Alunos Trancados
- Gerenciar Grupos
- Lançar Frequência**
- Lançar Freq. em Planilha
- Lançar Notas

**Diário Eletrônico**

- Materials
- Atividades
- Configurações
- Estatística
- Ajuda

**LANÇAR FREQUÊNCIA DA TURMA**

Através deste recurso é possível marcar as presenças dos alunos da turma, preenchendo automaticamente a folha de frequência do diário de classe. Para preencher este formulário, selecione um dia de aula nos calendários a esquerda e, em seguida, marque uma das opções na lista ao lado de cada aluno, indicando se ele esteve presente ou indicando quantas aulas ele perdeu no dia selecionado. Lembrando que cada horário de 50 minutos perdido corresponde a uma falta. Se o aluno tiver faltado a aula toda, basta clicar na imagem ao lado da lista para marcar a falta.

**Legendas:**

- Feriado
- Aula Cancelada
- Presenças Lançadas

**Novembro**

D	S	T	Q	Q	S	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Dezembro**

D	S	T	Q	Q	S	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

**Janeiro**

D	S	T	Q	Q	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

**LANÇAR FREQUÊNCIA DA TURMA**

Através deste recurso é possível marcar as presenças dos alunos da turma, preenchendo automaticamente a folha de frequência do diário de classe. Para preencher este formulário, selecione um dia de aula nos calendários a esquerda e, em seguida, marque uma das opções na lista ao lado de cada aluno, indicando se ele esteve presente ou indicando quantas aulas ele perdeu no dia selecionado. Lembrando que cada horário de 50 minutos perdido corresponde a uma falta. Se o aluno tiver faltado a aula toda, basta clicar na imagem ao lado da lista para marcar a falta.

**Legendas:**  
: Feriado : Aula Cancelada : Presenças lançadas  
: Marcar Presença : Marcar Ausência

**Lista de Frequência - 22/11/2021**

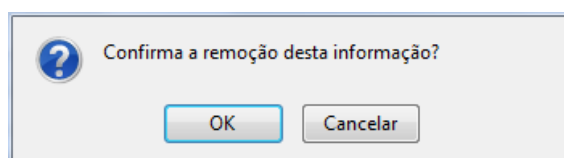
#	Matricula	Nome			
1	20211021623	ALUNA 03	Presente		
2	20211021632	ALUNA 04	Presente		
3	20211021641	ALUNA 05	Presente		
4	20211021605	ALUNO 01	Presente		
5	20211021614	ALUNO 02	Presente		

Gravar Frequências    Remover Frequências deste dia    Cancelar Aula    ?    Cancelar

Será exibida a lista de todos os alunos matriculados na turma. Por padrão, todos os alunos serão exibidos com a situação “Presente”. Caso algum tenha perdido aula, altere este campo, indicando os tempos de aula ele perdeu, considerando que cada aula tem 50 minutos. Caso tenha faltado a aula toda, pode-se clicar no ícone . Para atribuir presença na aula toda, pode-se clicar no ícone .

**Gravar Frequências** Quanto terminar o registro de frequência deste dia, clique neste botão.

**Remover Frequências deste dia** Este botão é utilizado no caso em que o registro desta aula foi feito errado, porém as frequências já foram lançadas. Por exemplo, caso precise cancelar uma aula onde já houve o lançamento de frequência, será necessário executar esta operação. Ao clicar no botão, será exibida a seguinte mensagem:



Clique em OK para confirmar a operação.

**Cancelar Aula** Caso a frequência ainda não tenha sido lançada ou já tenha sido removida, é possível cancelar uma aula a partir deste botão.

Clique em OK para confirmar o cancelamento da aula. Logo em seguida, a tela de edição de tópico de aula será exibida, permitindo que seja executado o procedimento de cancelamento de aula, como visto anteriormente.

## 2.10. Lançar Frequência em Planilha

Esta funcionalidade permite ao docente realizar o cadastro de frequência para todo o período letivo, utilizando o auxílio de uma planilha. Através desta planilha, o docente poderá registrar as frequências com mais facilidade.

Para realizar essa operação, acesse o SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Minhas turmas no semestre → Componente Curricular → Menu Turma Virtual → Alunos → Lançar Freq. em Planilha. Será aberta uma nova guia.

**DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (60H) - TURMA: 01 (2021.1)**

Através deste recurso é possível registrar a frequência dos alunos desta turma para todo o período.  
 Para indicar a quantidade de faltas que um aluno recebeu em uma aula, clique sobre a célula que referencia o dia da aula e o nome do aluno. Continue clicando para ir reduzindo a quantidade de faltas até que chegue em zero, indicando que o aluno estava presente.  
 Para indicar todas as presenças para uma aula, basta clicar sobre a célula que representa o dia da aula, no cabeçalho da planilha.  
 Para que um aluno seja aprovado ele precisa cumprir (além do critério das notas) **UM** dos seguintes critérios:  
 \* 75% de presença do número de aulas definido pela CH do componente; (**%CH**)  
 \* 75% de presença das aulas lançadas; (**%AL**)  
 É necessário verificar qual das porcentagens atingidas pelo aluno é maior.

**Planilha de Frequência da Turma**

#	Matrícula	Nome	Novembro		Dezembro			Janeiro				Fevereiro			Março			Total	Qtd	%CH	%AL	
			22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	10	14	21					28
1	20211021623	ALUNA 03	0																		4.2	100
2	20211021632	ALUNA 04	0																		4.2	100
3	20211021641	ALUNA 05	0																		4.2	100
4	20211021605	ALUNO 01	0																		4.2	100
5	20211021614	ALUNO 02	0																		4.2	100

**Legenda:**  
 Aluno trancado     Feriado     Aula Cancelada     Presenças lançadas

Gravar Frequências    Cancelar

Fechar X

Para indicar todas as presenças para uma aula, clique sobre a célula que representa o dia da aula, no cabeçalho da planilha.

#	Matrícula	Nome	Novembro		Dezembro			Janeiro					
			22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31
1	20211021623	ALUNA 03	0	29									
2	20211021632	ALUNA 04	0										

Para indicar a quantidade de faltas que um aluno recebeu em uma aula, clique sobre a célula que referencia o dia da aula e o nome do aluno. Continue clicando para ir reduzindo a quantidade de faltas até que chegue em zero, indicando que o aluno estava presente.

#	Matrícula	Nome	Novembro		Dezembro			Janeiro					
			22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31
1	20211021623	ALUNA 03	0	0									
2	20211021632	ALUNA 04	0	3									

Alunos com mais de 25.0% de faltas registradas serão marcados em vermelho, indicando reprovação por falta.

Observação, não é possível registrar a frequência de aulas posteriores ao dia atual.

Após terminar o registro das frequências, clique no botão **Gravar Frequências**.

Caso não queira registrar as alterações, clique no botão **Cancelar**.

Após terminar, clique no botão **Fechar X** para fechar a planilha e retornar para a turma virtual.

## 2.11. Cadastrar Notas

Através desta sessão, é possível não só cadastrar notas, mas também criar

subdivisões das unidades avaliativas e consolidar a turma. Lembre-se que para consolidar a turma, é necessário que o plano de curso, as frequências e todos os tópicos de aulas estejam registrados corretamente.

Um docente tem permissão para lançar notas apenas das turmas nas quais ele leciona. Esta operação pode ser feita a qualquer momento do semestre letivo, até o momento em que o docente **consolide a turma**, momento a partir do qual não será mais possível alterar as suas informações, a não ser pela Secretaria de Registro e Controle Acadêmico – SERCA do campus.

Para realizar esta operação, o usuário deverá acessar o SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Minhas Turmas no Semestre → Componente Curricular → Menu Turma Virtual → Alunos → Lançar Notas.

**TURMA VIRTUAL > CADASTRO DE NOTAS**  
**DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (60h) - Turma: 01 (2021.1)**

- Digite as notas das unidades utilizando vírgula para separar a casa decimal.
- O campo faltas deve ser preenchido com o número de faltas do aluno durante o período letivo.
- As notas das unidades não vão para o histórico do aluno, no entanto, aparecem em seu portal.
- Clique em Salvar para gravar as notas inseridas e continuá-las posteriormente.
- É necessário lançar os tópicos de aulas ministrados para efetuar a consolidação.
- É necessário lançar a frequência para efetuar a consolidação.


**ALUNOS MATRICULADOS**

#	Matrícula	Nome	Unid. 1	Unid. 2	Reposição	Resultado	Faltas Calc.	Faltas	Sit.
1	20211021623	ALUNA 03	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	--	0	0	?
2	20211021632	ALUNA 04	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	--	3	0	?
3	20211021641	ALUNA 05	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	--	0	0	?
4	20211021605	ALUNO 01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	--	0	0	?
5	20211021614	ALUNO 02	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	--	0	0	?

**RESUMO DAS SITUAÇÕES**

Alunos Aprovados:	0
Alunos Em Recuperação:	0
Alunos Reprovados:	0

O professor responsável pela turma deve informar as notas dos alunos da turma nos campos “Unid. 1” e “Unid. 2. Caso a média seja inferior a 6,0 e superior a 2,0, o campo “Reposição” será desbloqueado.

As unidades podem ser desmembradas clicando no ícone , criando mais de uma avaliação para cada unidade.

Antes de desmembrar a unidade, é preciso configurar o tipo de cálculo da nota da unidade, se será Média ponderada, Média aritmética ou Soma das notas. A página de configuração da turma virtual será aberta automaticamente. Altere conforme for conveniente e clique em salvar, que o sistema retornará para a tela de registro de notas.

No cadastro de avaliações, a média da unidade 1 será: **Média ponderada das avaliações**

Na listagem de notas, o aluno poderá ver:

- Média ponderada das avaliações
- Média aritmética das avaliações
- Soma das notas das avaliações

Para o nosso exemplo, configuraremos a unidade 1 para ter 3 avaliações, sendo 1 trabalho valendo 2,0 pontos, 1 seminário valendo 3,0 pontos e uma prova, valendo 5,0 pontos, utilizando a Soma das notas.

Clique novamente no ícone  e a seguinte tela aparecerá:

**DADOS DA AVALIAÇÃO**

Turma: DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (60h) - Turma: 01 (2021.1)



Unidade: ★

Nota Máxima: ★

Descrição: ★

Abreviação: ★


Clique no botão **Cadastrar** ao terminar. Repita o processo até cadastrar todas as avaliações. Após terminar, a tela de Notas ficará semelhante a exibida abaixo.

ALUNOS MATRICULADOS												
#	Matrícula	Nome	Unid. 1 			Unid. 2 		Reposição	Resultado	Faltas Calc.	Faltas	Sit.
			TRB	SEM	PRV	Nota	Nota					
1	20211021623	ALUNA 03	2,0	3,0	3,5	8,5			--	0	0	?
2	20211021632	ALUNA 04							--	3	0	?
3	20211021641	ALUNA 05							--	0	0	?
4	20211021605	ALUNO 01							--	0	0	?
5	20211021614	ALUNO 02							--	0	0	?

Note que a soma das 3 avaliações cadastradas irá compor a nota da Unid. 1. Como a Unid. 2 não foi aterada, a mesma permanece como sendo nota única.uU

Na unidade 2, iremos configurar no (Menu Configurações da turma virtual) a nota com 2 avaliações utilizando a média aritmética para definir a nota.

No cadastro de avaliações, a média da unidade 2 será:

Média ponderada das avaliações 

Média ponderada das avaliações

Média aritmética das avaliações

Soma das notas das avaliações

Clique no ícone  da unidade 2 e preencha as informações necessárias.

**DADOS DA AVALIAÇÃO**

Turma: DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (60h) - Turma: 01 (2021.1)



Unidade: ★

Peso: ★

Descrição: ★

Abreviação: ★


Com o lançamento de algumas notas de exemplo, a imagem será semelhante à figura a seguir.

ALUNOS MATRICULADOS												
#	Matrícula	Nome	Unid. 1 			Unid. 2 		Reposição	Resultado	Faltas Calc.	Faltas	Sit.
			TRB	SEM	PRV	Nota	Pv 1					
1	20211021623	ALUNA 03	2,0	3,0	3,5	8,5	7,6	8,5	8,1	8,3	0	APR
2	20211021632	ALUNA 04								3	0	?
3	20211021641	ALUNA 05								0	0	?
4	20211021605	ALUNO 01								0	0	?
5	20211021614	ALUNO 02								0	0	?






Note que o Resultado (média final) será o resultado da média aritmética da nota da Unid. 1 e Unid. 2, mesmo que tenhamos configurado as 3 avaliações da unidade 1 como soma das notas e as 2 avaliações da unidade 2 como média aritmética.


O campo **Faltas Calc.** é bloqueado, pois o registro do mesmo é proveniente do lançamento da frequência (nas opções Lançamento de Frequência ou Lançamento de Frequência em Planilha).


Clique no botão  para trazer as frequências registradas nas opções Lançamento de Frequência ou Lançamento de Frequência em Planilha para o diário. Antes de fazer isso, as frequências não serão contadas para efeito de aprovação ou reprovação por falta.


Caso necessite abonar alguma falta justificada, é possível fazer a redução no campo **Faltas**, mesmo que o lançamento da falta tenha sido feito no controle de frequência.


Situação:

-  - Alunos aprovados;
-  - Alunos reprovados por média, falta ou ambos;
-  - Alunos que estão em Repositiva e ainda não tiveram sua nota lançada.


Após registrar todas as informações, clique no botão Salvar .

Caso queira salvar, porém não queira que os discentes vejam as notas, clique no botão .

O botão Notificar discentes  enviará um e-mail aos alunos, informando que a nota já foi registrada.

O botão Consolidação parcial  tem a função de consolidar apenas os alunos que já estão aprovados ou reprovados, não dependentes de repositiva. Os discentes que entraram em repositiva, mas já tiveram suas notas lançadas também serão consolidados.

Uma vez utilizado o botão de consolidação parcial, não será mais possível alterar as notas dos alunos que se enquadraram nesta consolidação.

Caso tenha terminado de registrar todas as informações desta turma no semestre, clique no botão Finalizar (Consolidar) . Este procedimento encerrará a turma, não sendo mais possível a alteração das informações contidas nela.

**Importante!**

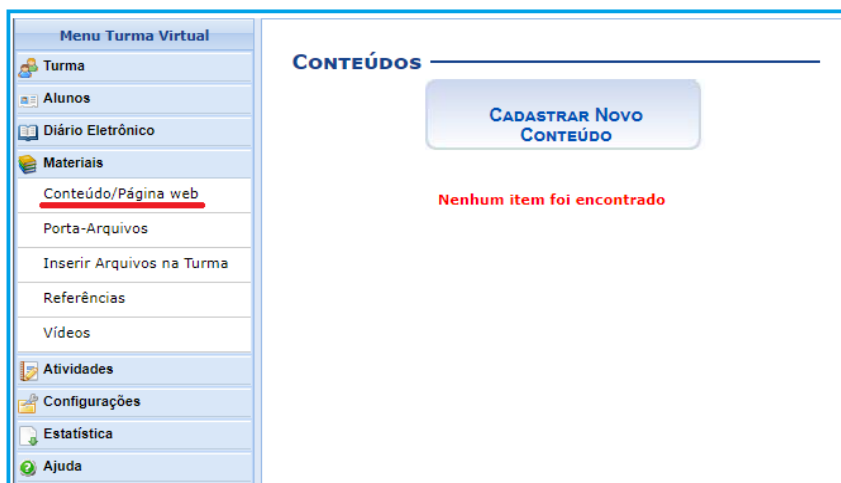
Para executar a Consolidação final, é necessário que todas as frequências tenham sido registradas, bem como os tópicos de aula suficientes para cumprir a Carga Horária do componente curricular.

## 2.12. Materiais

Nesta seção, o usuário terá acesso às funcionalidades correspondentes aos materiais utilizados para o ensino da disciplina.

### 2.12.1. Conteúdo/Página Web

Ao clicar nesta opção, o sistema permite que o docente cadastre um conteúdo ou página da web no sistema, disponibilizando-o para os discentes matriculados na turma. Além de cadastrar, o usuário poderá consultar os conteúdos registrados anteriormente assim como modificá-los ou removê-los.



Para acessar, entre no SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Minhas Turmas no Semestre → Componente Curricular → Menu Turma Virtual → Materiais → Conteúdo/Página Web.

A tela abaixo será exibida.

Clique no botão  para poder cadastrar um conteúdo.


**Título:** Informe o título que corresponde ao conteúdo a ser cadastrado;

**Tópico de Aula:** Forneça em qual tópico de aula o conteúdo inserido estará associado, selecionando um dos tópicos disponíveis na lista relacionada a este campo;

**Conteúdo:** Descreva o conteúdo/página web que deseja cadastrar e disponibilizar para os discentes do componente curricular;

**Notificação:** Selecione este item, se desejar notificar os discentes da disciplina sobre a inserção do conteúdo/página web no sistema;

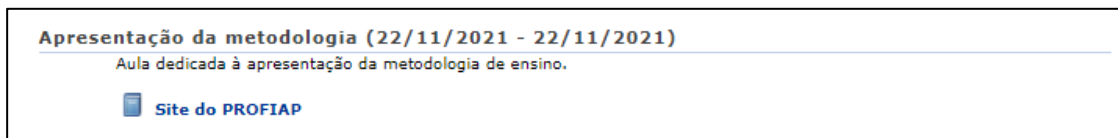
**Criar em:** O usuário poderá optar por disponibilizar o conteúdo para outras turmas ministradas, selecionando as disciplinas que deseja conforme seu critério.

Clique no botão  ao terminar.

Caso precise editar o Conteúdo/Página Web, clique no botão  ou no botão 

caso queira apagá-lo.

Na área de trabalho da turma virtual, será exibido da seguinte forma:



## 2.12.2. Inserir Arquivos na Turma

Esta funcionalidade permitirá que o docente insira arquivos (apresentações PPT, artigos, imagens, etc) para que os discentes da turma possam consultá-lo. Também é possível inserir arquivos e disponibilizá-los para várias turmas ao mesmo tempo.

Para realizar esta operação, o docente deverá acessar o *SIGAA* → *Módulos* → *Portal do Docente* → *Minhas Turmas no Semestre* → *Componente Curricular* → *Menu Turma Virtual* → *Materiais* → *Inserir Arquivo na Turma*.


O formulário "INSERIR ARQUIVOS NO PORTA-ARQUIVOS" contém as seguintes seções e campos:

- Caro(a) docente:** Mensagem explicativa sobre o processo de upload de arquivos.
- DADOS GERAIS DOS ARQUIVOS:** Campo "Pasta:" com o valor "--DAA00498" e um link "Criar Nova Pasta".
- ARQUIVOS:** Campos para "Tópico de Aula:" (menu suspenso), "Nome:" (campo de texto), "Descrição:" (campo de texto), e um botão "Escolher arquivo" que abre uma lista de arquivos para seleção. O botão "Adicionar" está desativado.
- DADOS FINAIS DOS ARQUIVOS:** Campo "Criar em:" com uma lista de turmas e disciplinas, onde a opção "DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (60h) - Turma: 01 (2021.1)" está selecionada.
- Notificação:** Campo com um ícone de interrogação.
- Botões:** "Enviar Arquivos" e "Cancelar" no rodapé.

Selecione o tópico de aula ao qual o arquivo (pode-se inserir vários arquivos ao mesmo tempo e no mesmo tópico). O campo Nome e descrição são de preenchimento opcional.

Clique no botão "Escolher arquivo" para selecionar o arquivo do seu computador e, após selecionado, clique no botão "Adicionar". Repita a operação para quantos arquivos

precisar.

Os arquivos serão listados abaixo do botão “Adicionar”. Caso precise substituir algum arquivo, clique no botão  e repita o procedimento anterior.

Caso queira que os discentes recebam um e-mail informando da postagem dos arquivos, marque a opção “Notificação”.

Após terminar de fornecer todos os dados, clique no botão [Enviar Arquivos](#) para disponibilizar os arquivos aos discentes.

### 2.12.3. Vídeos

Esta opção permite que enviemos um vídeo de nosso computador, do porta arquivos ou vinculemos um vídeo externo (Youtube) na turma. Como exemplo, vincularemos um vídeo do Youtube.

Para enviar o vídeo, o docente deverá acessar o *SIGAA* → *Módulos* → *Portal do Docente* → *Minhas Turmas no Semestre* → *Componente Curricular* → *Menu Turma Virtual* → *Materiais* → *Vídeos*.



Clique no botão para abrir a tela de cadastramento de vídeos.

Para o nosso exemplo, ficou preenchido desta forma:

**NOVO VÍDEO**

Prezado(a) docente,  
Preencha este formulário para adicionar um vídeo à turma virtual. O(a) senhor(a) pode indicar o endereço do vídeo na internet ou enviá-lo de seu computador.  
Para os vídeos enviados pelo computador é disponibilizado um relatório de acesso dos discentes.  
**Na pré-visualização é possível verificar se o vídeo enviado do seu computador pode ser reproduzido pelo navegador. Caso o arquivo não possa ser reproduzido o SIGAA converterá automaticamente o vídeo para o formato flv. A conversão garante que o vídeo seja reproduzido, entretanto, a qualidade pode ser comprometida. Você poderá tentar criar ou converter o vídeo utilizando outras codificações e tentar cadastrar novamente.**

Título:

Descrição: 


Assista este vídeo antes da aula do dia 10 de fevereiro para que possamos comentar sobre o conteúdo do mesmo.

Tópico de Aula:

Localização do Vídeo:  Enviar do seu Computador  Link externo (Ex: YouTube)  Enviar do Porta-Arquivos

Link:

Resolução (em pixels):  266 x 150  497 x 280  853 x 480

Notificação:  

Criar em:  DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (60h) - Turma: 01 (2021.1)

**Título:** Digite um título para o vídeo;

**Descrição:** Forneça uma breve descrição sobre o que deseja com o vídeo apresentado;

**Tópico de aula:** defina em qual tópico de aula ele será vinculado;

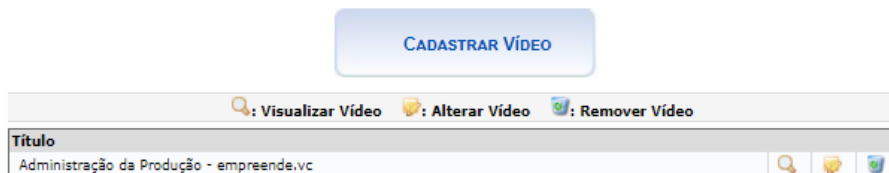
**Localização do vídeo:** Marque a opção *Link externo* para poder colar o link do Youtube.

**Link:** Cole aqui o link para o vídeo externo.

**Notificação:** Marque esta opção caso queira que os alunos recebam um e-mail de aviso sobre o vídeo.

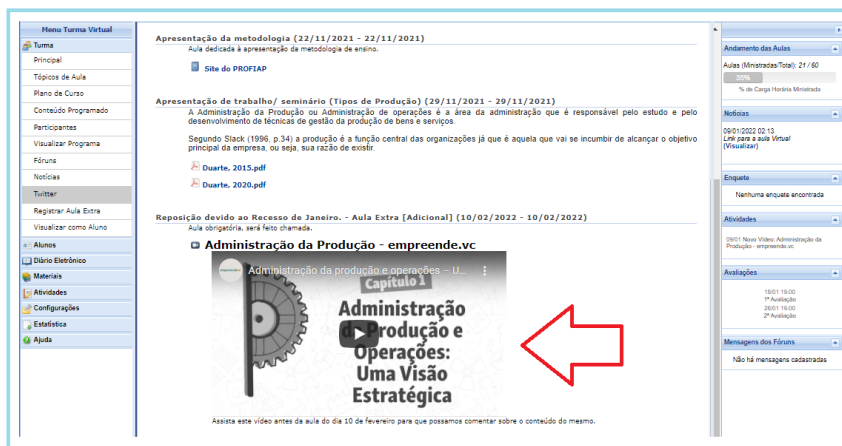
Após terminar de inserir todas as informações, clique no botão **Cadastrar**.

## VÍDEOS



Caso precise editar o vídeo, clique no botão ou no botão caso queira apagá-lo.

O vídeo poderá ser reproduzido diretamente da turma virtual, bastando para isso que cliquemos no vídeo que estará disponível na área de trabalho da turma virtual, abaixo do tópico de aula escolhido.



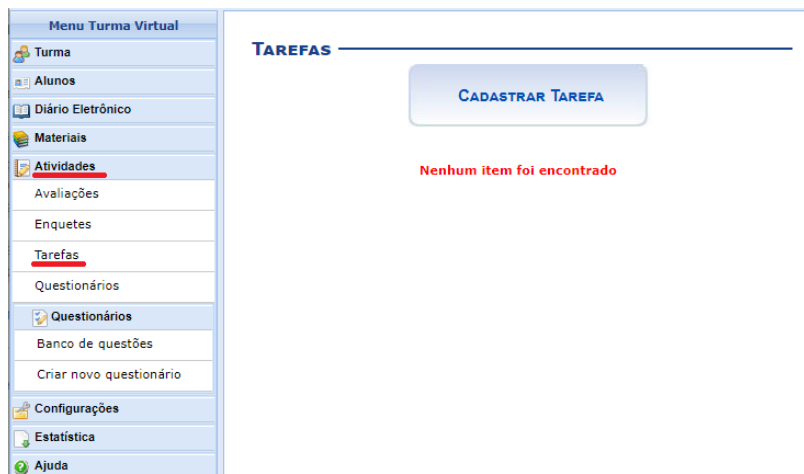
## 2.13. Tarefas

O SIGAA permite também que os professores criem as Tarefas, que são atividades que podem substituir as atividades impressas. Esta funcionalidade permite que o docente responsável pela turma virtual possa cadastrar, corrigir, alterar ou remover tarefas.

Para criar uma tarefa, acesse o SIGAA → Módulos → Portal do Docente → Minhas turmas no semestre → Componente Curricular → Menu Turma Virtual → Atividades → Tarefas.

Caso ainda não tenha cadastrado alguma tarefa, a tela que aparecerá será semelhante com a imagem ao lado.

Existem 3 tipos de tarefas que serão explicadas a seguir.



### Tipos de Tarefas

**Envio de Arquivo:** Este tipo de atividade é apropriada quando é necessário que o aluno redija um documento (resumo, artigo, ensaio teórico, etc) e envie para que o docente corrija.

**Trabalho Online:** Exibe uma caixa de texto longo para o discente poder digitar uma resposta a um questionamento rapidamente, sem a necessidade de envio de outros documentos.

**Trabalho Offline:** Este tipo de tarefa é utilizado quando o docente quer informar os detalhes e assuntos sobre um trabalho aos discentes, porém a entrega será em papel impresso.

Para o nosso exemplo, iremos começar com o tipo Envio de arquivo. Clique no

botão  para iniciar.

**Título:** Informe o título da tarefa que será criada;

**Texto:** Escreva um texto com os detalhes da tarefa. Caso deseje, utilize as ferramentas de formatação para editar seu texto, fórmulas são aceitas;

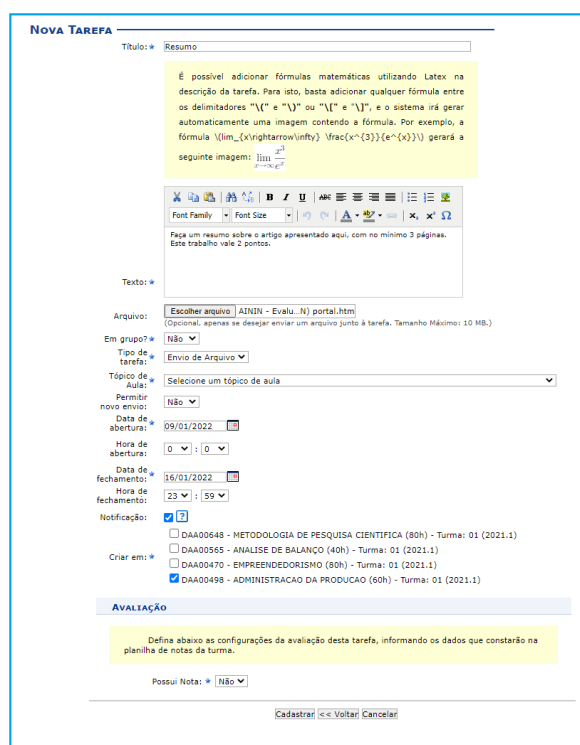
**Arquivo:** Campo opcional, apenas se desejar enviar um arquivo junto à tarefa, como um artigo de referência;

**Em grupo?:** Defina, selecionando entre Sim ou Não, se a tarefa será em grupo ou individual, caso seja em grupo, os grupos devem ser definidos em outra área;

**Tipo de tarefa:** Escolha, dentre as opções, o tipo de tarefa a ser criada: Envio de Arquivo, Trabalho Online, Trabalho Offline. Para nosso exemplo, será Envio de Arquivo.

**Tópico de Aula:** Selecione o tópico de aula ao qual a tarefa está relacionada;

**Permitir novo envio:** Selecione caso queira dar permissão para um novo envio



de tarefa, caso deixe “Não”, só será permitido enviar o documento uma vez;

**Data de abertura:** Informe a data de abertura da tarefa, antes desta data, o sistema não permitirá o envio;

**Hora de abertura:** Forneça a hora de abertura da tarefa, antes deste horário, não será possível o envio;

**Data de fechamento:** Informe a data de fechamento da mesma, após esta data, o sistema não permitirá mais o envio;

**Hora de fechamento:** Forneça a hora de fechamento, após este horário, o sistema não permitirá mais o envio;

**Notificação:** Selecione o campo caso deseje que os usuários participantes da turma recebam uma notificação por e-mail sobre a tarefa;

**Criar em:** Nesse item aparecerá as turmas por quais o docente é responsável. Escolha para qual delas a tarefa será criada.

Na parte destinada à Avaliação, defina as configurações da avaliação da tarefa, informando os dados que constarão na planilha de notas da turma.

**Possui Nota:** Selecione se a tarefa possui nota, escolhendo entre Sim e Não. Caso a resposta seja Sim, os campos a seguir serão apresentados automaticamente:

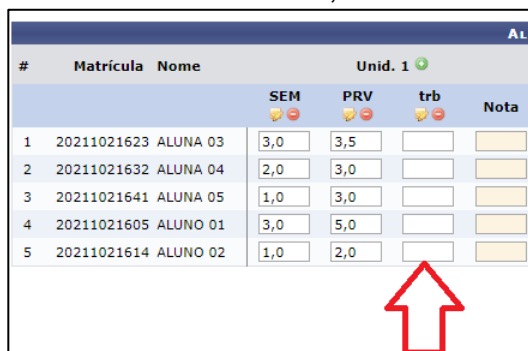
**Abreviação:** Crie uma abreviação para a avaliação da tarefa;

**Unidade:** Escolha a qual unidade do semestre refere-se a tarefa;

**Peso:** Após selecionar a unidade, informe o peso da nota que ela terá.

**Nota Máxima:** No caso de unidades configuradas para Soma das notas, informe o valor máximo da tarefa. No nosso exemplo, utilizaremos a unidade 1, abreviação “Trb” e nota máxima como “2.0”.

Automaticamente o SIGAA criará uma coluna na unidade 1 do ambiente de lançamento de notas, como mostrado ao lado.





#	Matrícula	Nome	SEM	PRV	trb	Nota
1	20211021623	ALUNA 03	3,0	3,5		
2	20211021632	ALUNA 04	2,0	3,0		
3	20211021641	ALUNA 05	1,0	3,0		
4	20211021605	ALUNO 01	3,0	5,0		
5	20211021614	ALUNO 02	1,0	2,0		


Após terminar de inserir todas as informações, clique no botão **Cadastrar**.

A tela a seguir demonstra como ficará exibida a tarefa criada, sendo que 4 alunos já enviaram o documento.



Título	Período de Entrega	Possui Nota	Envios
Resumo Faça um resumo sobre o artigo apresentado aqui, com no mínimo 3 páginas. Este trabalho vale 2 pontos. <a href="#">Baixar arquivo</a>	de 09/01/2022 às 00h00 a 16/01/2022 às 23h59	Sim	4

Caso precise editar a tarefa, clique no botão  ou no botão  caso queira apagá-la.

Para avaliar as tarefas após o envio, clique no botão .

TAREFAS SUBMETIDAS			
<div style="text-align: right;">  : Enviar Mensagem               : Corrigir               : Visualizar Correção               : Baixar Arquivo Enviado pelo Discente   : Marcar resposta como Lida               : Marcar resposta como não Lida               : Apagar resposta         </div>			
Você está avaliando a tarefa: Resumo			
#	Discente	Comentários	Data/Hora de envio
1	ALUNA 03	Envio de resumo conforme solicitado, só não entendo a parte 3.	09/01/2022 16:22
2	ALUNA 04	Enviado. Favor informar quando será possível ver as notas do trabalho.	09/01/2022 16:25
3	ALUNA 05		09/01/2022 16:28
4	ALUNO 02	Consegui fazer o resumo, porém eu fiquei confuso em como resumir a metodologia do artigo, porque eu não sei do que se tratava.	09/01/2022 16:31

[Baixar todos os arquivos](#)

[<< Voltar](#)

- Clique neste ícone para poder enviar uma mensagem para o aluno através do SIGAA.

- Permite fazer o *download* do arquivo enviado pelo aluno para avaliar a tarefa.

- Utilize este ícone para sinalizar esta resposta como lida.

- Caso seja necessário que o aluno faça novo envio, clique no ícone da lixeira. Esta operação irá apagar a resposta do aluno.

- Através deste ícone podemos fazer a correção da tarefa. Ao clicar, a seguinte tela será exibida:

*Nota:* Atribua uma nota, lembrando do valor máximo definido na tarefa.

*Comentários:* digite algum comentário de *feedback* ao aluno.

*Baixar arquivo do discente:* É possível baixar por aqui também o arquivo enviado pelo discente antes de dar a nota.

*Notificar:* Caso queira notificar por e-mail que a atividade já foi corrigida, marque esta opção.

Após terminar de informar todos os dados, clique em **Corrigir**. Caso queira corrigir esta e já iniciar a correção da atividade do próximo discente, clique em **Corrigir/Próximo >>**.

**CORRIGIR TAREFA**

Prezado(a) discente,

Esta operação permite a(o) senhor(a) corrigir as tarefas enviadas pelos discentes.

Após clicar no botão "Corrigir", os dados cadastrados no formulário ficarão disponíveis para a visualização do discente. Além disso, caso a opção "Notificar" tenha sido marcada, será enviado um e-mail para os discentes notificando a correção da tarefa.

Após clicar no botão "Corrigir/Próximo" ou "Corrigir/Anterior", a operação de correção desta tarefa será realizada (para os discentes cujo os nomes são exibidos). Além disso, o sistema irá redirecionar a tela para o próximo discente da lista dependendo da ordem alfabética.

Após clicar no botão "Próximo" ou "Anterior", o sistema irá redirecionar a tela para o próximo discente da lista dependendo da ordem alfabética, sem realizar a correção.

Tarefa: Resumo

Discente: ALUNA 03

Comentários do discente: Envio de resumo conforme solicitado, só não entendo a parte 3.

Nota:

Comentários:

Fonte

Tamanho da Fonte

Cor

Alinhamento

Estados

Arquivo:  Nenhum arquivo selecionado

Baixar Arquivo do Discente:

Notificar:

<<  Cancelar   
   >>  >>

As tarefas já corrigidas ficarão marcadas com o fundo amarelo e terão um ícone de como indicativo.

#	Discente	Comentários	Data/Hora de envio
	1 ALUNA 03	Envio de resumo conforme solicitado, só não entendo a parte 3.	09/01/2022 16:22
	2 ALUNA 04	Enviado. Favor informar quando será possível ver as notas do trabalho.	09/01/2022 16:25

A nota da tarefa desta aluna já foi automaticamente cadastrada na sessão de Notas, para compor a unidade 1.

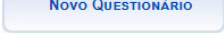


#	Matrícula	Nome	Unid. 1			Nota
			SEM	PRV	trb	
1	20211021623	ALUNA 03	3,0	3,5	1,5	8,0
2	20211021632	ALUNA 04	2,0	3,0		
3	20211021641	ALUNA 05	1,0	3,0		
4	20211021605	ALUNO 01	3,0	5,0		
5	20211021614	ALUNO 02	1,0	2,0		

## 2.14. Questionários

Essa operação permite que o professor crie questionários aos discentes da turma. Estes questionários são respondidos e, caso tenha sido configurado para isso, o sistema as corrige automaticamente. Somente quando a questão for dissertativa que o professor terá de avaliar manualmente. Após isso, é possível passar a nota à planilha de notas dos alunos, sem que o professor tenha que digitá-las.

Para criar um novo questionário, acesse o *SIGAA* → *Módulos* → *Portal do Docente* → *Minhas turmas no semestre* → *Componente Curricular* → *Menu Turma Virtual* → *Atividades* → *Questionários*.

Para criar nosso primeiro questionário, clique no botão . A tela abaixo será exibida.

A criação do questionário é feita em 2 etapas. Na primeira são informados os dados do questionário e outras configurações de comportamento, enquanto na segunda são criadas/adicionadas as questões.

**Título:** Informe o título que deseja para o questionário;

**Descrição:** Coloque aqui as informações básicas sobre o questionário, como uma apresentação, instruções de preenchimento, um texto base para responder às questões, etc. Se desejar, utilize as ferramentas de formatação disponibilizadas pelo sistema;

**Tópico de Aula:** Indique a qual tópico de aula o questionário será vinculado;

**Início:** Informe a data e hora iniciais em que o questionário será disponibilizado na turma virtual. Antes deste período, não será possível responder o questionário.

**Fim:** Informe a data e horas final em que o questionário será fechado para atualização das correções, após este período, não serão mais aceitas entradas, apenas será permitido quem já estiver com o questionário aberto;

**Fim da visualização:** Informe a data e hora em que o questionários não poderá mais ser visualizado pelos discentes;

**Misturar perguntas:** Marque Sim ou Não para que as perguntas sejam misturadas aleatoriamente pelo sistema;

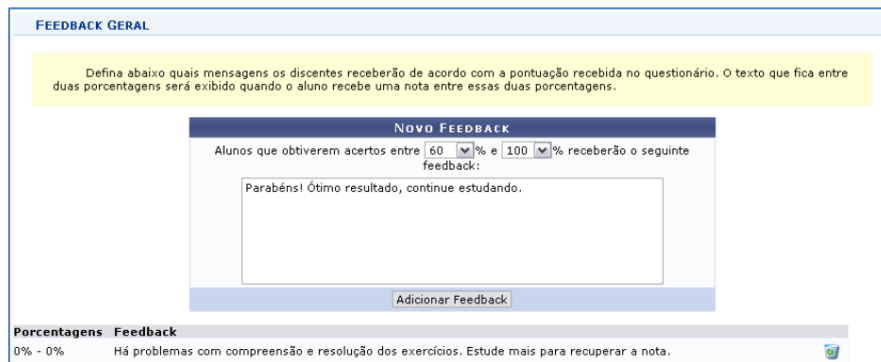
**Misturar alternativas:** Marque Sim e Não para que as alternativas sejam misturadas aleatoriamente pelo sistema;

**Exibir uma pergunta por vez:** Indica se todas as questões serão exibidas de uma vez ou se o aluno terá acesso a apenas uma pergunta por vez;

**Duração de cada tentativa:** Indique quanto cada aluno deverá ter para resolver as questões do questionário;

**Feedbacks:** Responda as questões referentes a como o Feedback será visualizado pelos alunos;

**Feedback Geral:** De acordo com uma porcentagem de acertos do aluno, o docente poderá escrever um texto com alguma consideração sobre aquela porcentagem. No exemplo abaixo, o aluno que acertou 0% receberá um feedback informando do problema, e o que acertou entre 60 a 100% receberá uma mensagem o parabenizando. Clique em **Adicionar Feedback** para concluir a mensagem. Várias faixas de porcentagem podem ser adicionadas.



Se desejar excluir um feedback já criado, clique em .

Para o nosso exemplo, utilizaremos as seguintes informações:

**Título:** Prova;

**Descrição:** Texto Explicativo;

**Tópico de Aula:** 10/01/2022;

**Início:** 09/01/2022, 00:00 horas;

**Fim:** 08/02/2022, 23:43;

**Fim da visualização:** 10/02/2022, 23:43;

**Misturar perguntas:** Sim;

**Misturar alternativas:** Sim;

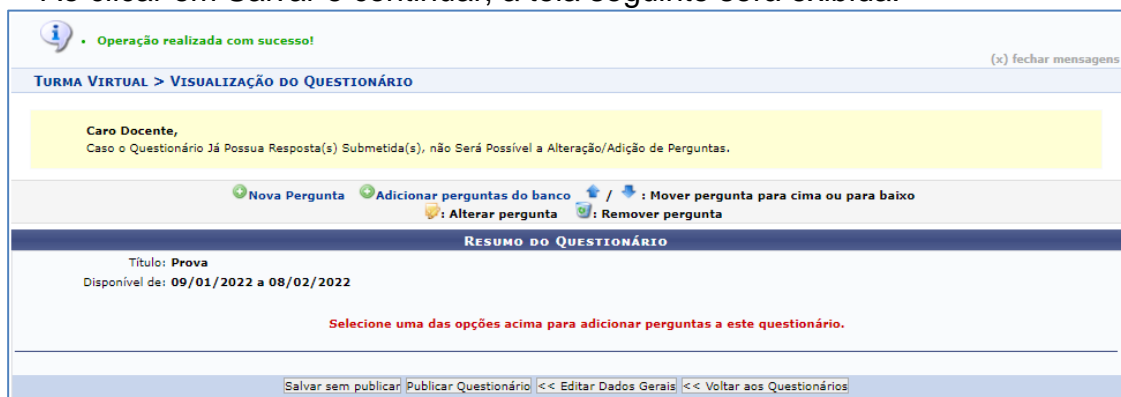
**Exibir uma pergunta por vez:** Não;


**Duração de cada tentativa:** 60 minutos;


**Feedback Geral:** 0 a 59% - Seu rendimento está abaixo do esperado, estude mais para recuperar sua nota; 60 a 100% - Parabéns, seu rendimento está dentro do esperado, continue assim.


Para seguir para a sessão seguinte, clique em **Salvar e continuar >>**. Caso prefira continuar depois, clique em **Salvar e sair**.


Ao clicar em Salvar e continuar, a tela seguinte será exibida:



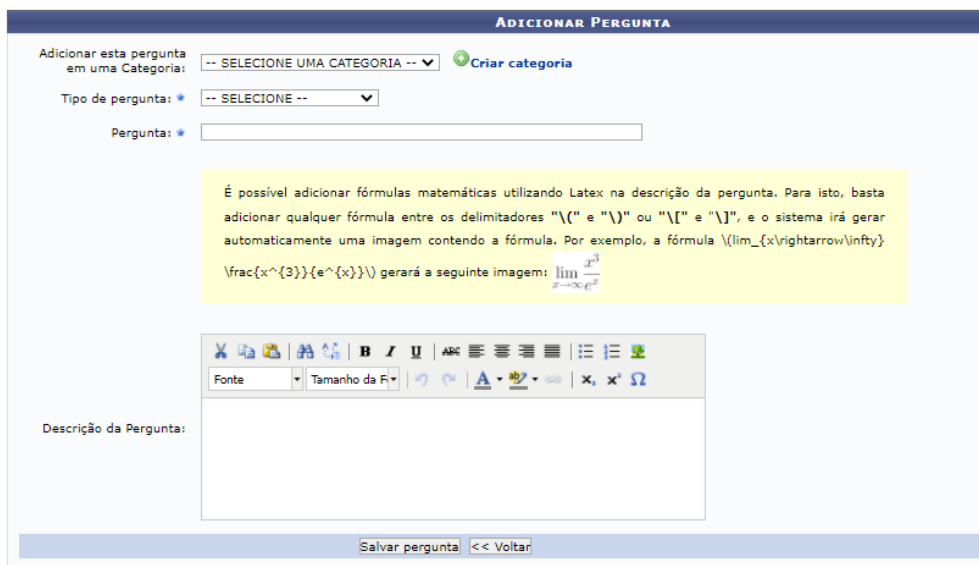
 **Nova Pergunta** - Permite cadastrar uma nova questão diretamente ao questionário.

 **Adicionar perguntas do banco** - Nesta opção podemos utilizar alguma pergunta criada por nós em questionários anteriores e salvas no banco de questões.

 **Alterar pergunta** - Como o próprio nome indica, permite modificar alguma pergunta já cadastrada.

 **Remover pergunta** - Permite retirar a pergunta do questionário. Caso ela esteja salva no Banco de questões, a mesma não será apagada de lá.

Ao clicarmos no botão Nova Pergunta, a tela para criação será exibida.



Para salvar a questão que será criada no banco, selecione a categoria no campo “Adicionar esta pergunta em uma categoria:”. Caso ainda não tenha criado uma categoria ou deseje criar uma nova, clique na opção **Criar categoria**.

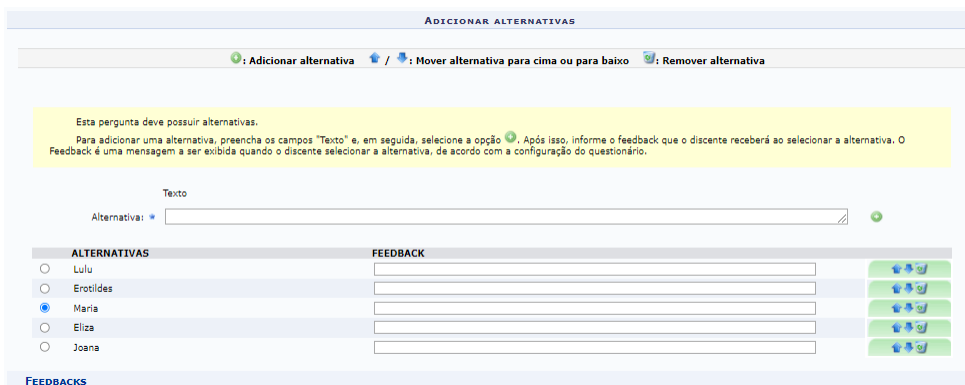
Para esta demonstração, foi criada a categoria ADM DA PRODUÇÃO.

Existem 5 tipos de perguntas: única escolha, múltipla escolha, dissertativa, numérica e verdadeiro ou falso. De acordo com o tipo de pergunta, o formulário será alterado. Para o exemplo, utilizaremos o tipo única escolha.

**Pergunta:** Digite o título da pergunta;

**Descrição da Pergunta:** Digite aqui o enunciado da questão;

**Alternativa:** Neste campo digitaremos as alternativas para a questão, clicando no botão **+** para adicioná-la



Marque a alternativa que for a correta, a fim de que o SIGAA faça a correção automática. Caso queira, é possível adicionar um Feedback para cada resposta, como alguma explicação do porquê a resposta é a certa ou a errada. Outra alternativa é inserir um feedback caso acerte ou erre a questão.

Caso queira excluir alguma alternativa, clique no ícone **-** em frente à alternativa. Quando terminar, clique no botão **Salvar pergunta**.

Repita o processo para quantas questões forem necessárias. Ao terminar, seu

questionário estará parecido com este:

Título: Prova  
Disponível de: 09/01/2022 a 08/02/2022

Categorias (1)  
ADM DA PRODUÇÃO

Perguntas (3)

1. Responda:  
A mãe da Maria tinha 5 filhas:  
Lalá, Ielê, Lili e Lolô. Qual o nome da quinta filha?

a) Lulu  
b) Erotides  
c) Maria  
d) Eliza  
e) Joana

2. Qual a cor do cavalo branco de napoleão?

a) Azul  
b) Branco  
c) Preto  
d) Verde com bolinhas amarelas  
e) Malhado

3. Qual a resposta para a vida, o universo e tudo mais?

a) Não existe resposta possível  
b) Só se vive uma vez, traz almôdegas  
c) Não sei, só sei que foi assim.  
d) Depende de qual multiverso você está falando  
e) 42

Exibir um sub-conjunto aleatório de perguntas?  Sim  Não ?

**AVALIAÇÃO**

Defina abaixo as configurações de avaliação deste questionário, informando os dados que constarão na planilha de notas da turma.





Possui Nota:

**DADOS FINAIS DO QUESTIONÁRIO**

Nesta seção, preencha os dados finais do questionário e verifique alguns dados preenchidos anteriormente.

Notificação:  ?

Salvar sem publicar Publicar Questionário << Editar Dados Gerais << Voltar aos Questionários

Caso queira editar a questão, clique no ícone  ou no  caso queira apagá-la. Caso queira mudá-la de posição dentro do questionário, clique nos ícones  .

**Avaliação - Possui nota:** para que a nota do questionário seja lançado diretamente na planilha de notas, escolha a opção Sim. No nosso exemplo, utilizaremos a configuração conforme imagem ao lado.

**Notificação:** Marque esta opção caso queira que os alunos recebam uma mensagem de e-mail avisando que um questionário foi cadastrado.

**AVALIAÇÃO**

Defina abaixo as configurações de avaliação deste questionário, informando os dados que constarão na planilha de notas da turma.

Possui Nota:

Abreviação:

Unidade:

Nota Máxima:  ?

Caso queira salvar o questionário, mas ainda não queira deixar visível aos alunos, clique no botão **Salvar sem publicar**, ou clique em **Publicar Questionário** para publicá-lo e torná-lo visível.

O questionário está pronto!

**QUESTIONÁRIOS**

NOVO QUESTIONÁRIO      BANCO DE QUESTÕES

Visualizar / Alterar perguntas do questionário  
 Notas Publicadas  
 Visualizar respostas  
 Alterar questionário

Remover questionário  
 Publicar as notas do questionário

Título	Início	Fim	Respostas	Publicado	
Prova	09/01/2022 00:00	08/02/2022 23:59	0	Sim	

Caso queira editar o questionário, clique no botão ou no botão caso queira apagá-lo. Não poderão ser acrescentadas novas questões se algum discente já tiver respondido o questionário.

Caso precise visualizar as respostas ou corrigir questões dissertativas, clique no botão .

### 3. Referências

**Manual SIGAA/UFRN.** 2022. Disponível em: <<https://docs.info.ufrn.br/doku.php?id=suporte>>. Acesso em: 08 de janeiro de 2022.

**SIGAA** – 2022. Disponível em: <[www.sigaa.unir.br](http://www.sigaa.unir.br)>. Acesso em: 07 de janeiro de 2022.

# MANUAL BÁSICO DE USO DO SIGAA

Módulo  
**Discente**

**DIRCA**  
Diretoria de Registro  
e Controle Acadêmico



**PROFIAP**  
MESTRADO PROFISSIONAL EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



## **Apresentação**

Este manual de utilização do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA (Módulo discente) foi elaborado como Produto Técnico da pesquisa realizada no Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, pelo mestrando e servidor da instituição, Francisco Alexandre Bellinassi Paim, tendo como orientadora a Professora Doutora Iluska Lobo Braga.

Neste manual, o discente encontrará informações de como utilizar o sistema acadêmico para exercer suas atividades acadêmicas, como solicitar matrículas, emitir atestado, histórico, solicitar trancamento, utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, ver suas notas, e muito mais.





Lembrando que este não é um manual definitivo e deverá ser atualizado constantemente pelo aluno e a Diretoria de Registro e Controle Acadêmico – DIRCA, conforme as atualizações do sistema ocorrerem e correções se fizerem necessárias.

Francisco Alexandre Bellinassi Paim  
Mestrando

Dr<sup>a</sup> Iluska Lobo Braga  
Orientadora

## SUMÁRIO

### Sumário

1. Acessando o SIGAA pela primeira vez.....	4
1.1. Área de trabalho do módulo discente.....	5
1.2. Opções de Perfil .....	7
1.2.1. Índices Acadêmicos: .....	7
1.2.2. Personalizar as Cores: .....	7
1.2.3. Alterar foto de perfil: .....	7
1.2.4. Consultar/Alterar dados pessoais.....	8
1.2.5. Alterar Senha .....	9
2. Solicitação de Matrículas.....	9
3. Trancamento .....	12
3.1. Suspensão de programa.....	12
3.2. Trancamento de matrícula .....	14
4. Contatos com a coordenação.....	15
4.1. Solicitar atendimento .....	15
4.2. Ouvidoria .....	15
4.3. Avisar ausência de professor.....	16
5. Turma Virtual.....	16
5.1. Área de trabalho .....	17
5.2. Painel de notícias .....	17
5.3. Barra de opções superior.....	17
5.4. Menu Turma Virtual .....	18
5.4.1. Turma  .....	18
5.4.2. Alunos  .....	18
5.4.3. Materiais  .....	19
5.4.4. Atividades  .....	19

## 1. Acessando o SIGAA pela primeira vez



Caso este seja o seu primeiro acesso ao SIGAA, acesse a página da UNIR ([www.unir.br](http://www.unir.br)) e clique no link para o SIGAA na barra de opções à esquerda do site, conforme imagem:

Se preferir, também pode acessar pelo link <https://sigaa.unir.br/sigaa/public/home.jsf>.

Após isso, clique no botão de *Login* (canto superior esquerdo) para acessar o sistema. Este botão o levará para a tela de *Login*, que também pode ser acessada através do link <https://sigaa.unir.br/sigaa/verTelaLogin.do>.

Na tela de *login* (imagem abaixo), caso ainda não tenha criado usuário e senha, clique na opção “Cadastre-se”.

Informe os dados solicitados na tela de cadastro, digitando corretamente todas as informações.

## Importante!

Caso ainda não tenha seu número de matrícula, será necessário entrar em contato com a Secretaria ou o seu departamento para obter esta informação.

Após isso, retorne para a tela de *Login*, digite seu usuário e senhas criados e clique no botão “Entrar”.

### 1.1. Área de trabalho do módulo discente

Após entrar no sistema, a seguinte tela será exibida:



The screenshot shows the SIGAA student dashboard. At the top, there is a header with the UNIR logo, the 'sigaa' logo, and user information: 'Olá, ALUNO 01', 'Administração - Bacharelado', and 'Semestre atual: 2021.1'. A navigation menu includes 'Ensino', 'Mobilidade', 'Pesquisa', 'Extensão', 'Monitoria', 'Ações Associadas', 'Biblioteca', 'Bolsas', 'Ambientes Virtuais', and 'Outros'. Below the menu are icons for 'Histórico acadêmico', 'Declaração de vínculo', 'Atestado de matrícula', and 'Avaliação institucional'. The main content area is divided into three sections: 'Minhas turmas', 'Fórum do curso', and 'Calendário'. The 'Minhas turmas' section contains a table of course components. The 'Fórum do curso' section lists discussion topics. The 'Calendário' section shows a calendar for January 2022 with a highlighted date for 'DAA00498'. Red arrows and numbers 1 through 9 point to various elements: 1 to the navigation menu, 2 to the user profile, 3 to the user name, 4 to the user profile picture, 5 to the dashboard icons, 6 to the 'Histórico acadêmico' icon, 7 to the 'Minhas turmas' table, 8 to the 'Fórum do curso' list, and 9 to the 'Calendário' section.

Componentes curriculares	Local	Horário	Eventos
DAA00498 <b>ADMINISTRACAO DA PRODUCAO</b> Seg 10/01: Aula questionários	206-1G - Bloco NUCSA	2N123	1 2 1
DAA00565 <b>ANALISE DE BALANÇO</b>	206-1G - Bloco NUCSA	3N12	
DAA00470 <b>EMPREENDEDORISMO</b>	206-1G - Bloco NUCSA	6N1234	
DAA00648 <b>METODOLOGIA DE PESQUISA CIENTIFICA</b>	206-1G - Bloco NUCSA	5N1234	

Tópico	Respostas	Salvado
<b>Auxílio Inclusão Digital Emergencial</b> Criado por 71102124249 em 29/09/2020	1	☆
<b>NOVA GESTÃO DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO</b> Criado por 71102124249 em 12/10/2020	0	☆
<b>Retorno das Aulas Remotas em 13/10/2020.</b> Criado por 71102124249 em 12/10/2020	0	☆
<b>Pesquisa quer ouvir opinião sobre compartilhamento de notícias empresariais em redes sociais</b> Criado por 71102124249 em 08/09/2020	0	☆
<b>EDITAL PARA SELEÇÃO DE EXTENSIONISTAS VOLUNTÁRIOS PARA ATUAÇÃO NA INCUBADORA DE COOPERATIVAS POPULAR</b> Criado por 71102124249 em 31/08/2020	0	☆
<b>Reuniões com os candidatos à reitoria</b> Criado por 71102124249 em 27/07/2020	0	☆

9 - 15 de jan de 2022						
dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
09/01	10/01	11/01	12/01	13/01	14/01	15/01
DAA00498: DAA00498:						

**1 – Barra de Menus:** Através desta barra, temos acesso a várias funções do sistema, como notas, consultas, emissão de documentos, contato com a coordenação do curso, etc.




**2 – Botão de módulo do sistema e caixa postal:** O botão de módulos  permite que acessemos outros módulos, caso tenhamos outros vínculos com a instituição, enquanto que o botão  permite que acessemos a caixa postal, que é o local onde podemos enviar e receber mensagens de professores ou outros alunos.

**3 – Botão “Sair”:** para fazer o *Logout* do sistema e, ao lado, tempo de expiração da sessão. Atualmente o SIGAA está configurado para sair do sistema após 25 minutos de inatividade. Para evitar perder informações importantes, fique atento a este indicativo de tempo.

**4 – Perfil do usuário:** Esta opção permite acesso a algumas informações importantes, como índices do acadêmico, dados pessoais, alteração de senha e foto de perfil, etc. Estas funcionalidades serão vistas em tópico a frente.

**5 – Espaço de notícias:** Esta área pode ser utilizada pela coordenação do curso ou DTI para dar publicidade a informações importantes no âmbito da instituição e do departamento.

**6 – Impressão de documentos:** Através destes ícones, podemos emitir algumas documentações muito importantes, sem a necessidade de solicitação ao departamento ou à secretaria. São eles: Histórico, Declaração de Vínculo e Atestado de Matrícula. Existem outras funcionalidades nesses botões, que não estão sendo utilizadas no momento pela UNIR.

**7 – Minhas Turmas:** Aqui o discente pode ver em quais turmas ele está efetivamente matriculada, com informações relevantes, como por exemplo, nome do componente curricular, local de realização das aulas, dias de aula da semana e eventos da turma, como avaliações, atividades e notícias. Mais a frente veremos a fundo as turmas virtuais e como trabalhar com elas. Na imagem acima, o indicativo    demonstra que existe 1 avaliação, 2 atividades e 1 notícia cadastrada, respectivamente.

Caso alguma turma que não conste nesta lista, entre em contato com a coordenação do curso ou programa para verificar a causa.

**8 – Fórum do curso:** Esta sessão é onde encontramos o fórum no nosso curso, onde podemos responder tópicos abertos ou até mesmo criar novos tópicos, que ficarão disponíveis para todo o curso.

**9 – Calendário Acadêmico:** Aqui o discente pode ver todos os eventos, como data de atividades, prazo de matrícula, prazos de trancamento, datas de avaliações e tarefas.

## 1.2. Opções de Perfil

As opções de perfil de usuário podem ser acessadas pelo ícone do canto superior direito do portal do discente e nele encontramos várias funções e informações. Veremos agora as mais relevantes.

### 1.2.1. Índices Acadêmicos:

Existem algumas formas de medir o rendimento acadêmico, como o IEPL (Índice de Eficiência em períodos letivos), o IEA (Índice de Eficiência Acadêmica), MC (Média de Conclusão), etc. Caso queira ver todos seus índices detalhadamente, clique na opção [Detalhar índices](#). No exemplo ao lado, os índices estão em 0.0 porque o discente Aluno 01 ainda não foi aprovado em nenhum componente curricular.



CH. obrigatória pendente	3200
CH. optativa pendente	0
CH. total do currículo	3480


### 1.2.2. Personalizar as Cores:

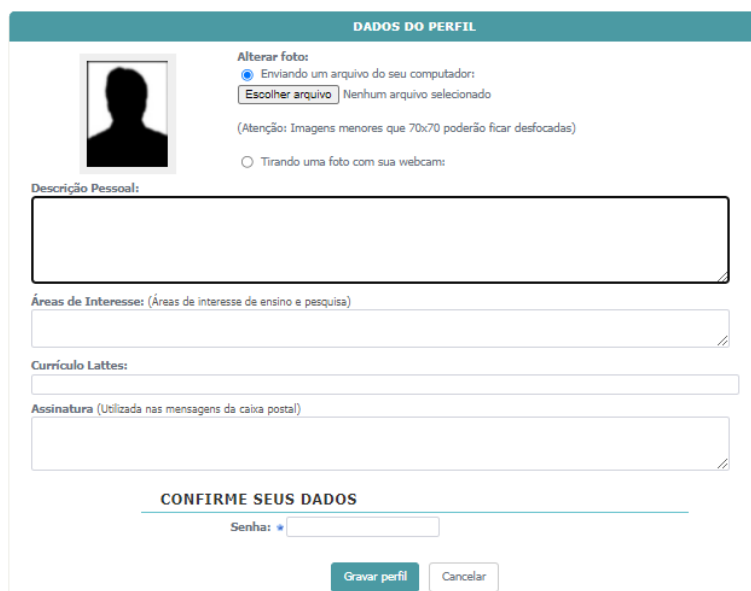
Para personalizar as cores do portal do discente, basta selecionar qualquer uma das cores disponíveis na barra de personalização, a alteração ocorrerá automaticamente



### 1.2.3. Alterar foto de perfil:

A foto adicionada ao seu perfil será utilizada no Portal da Turma como parte de sua identificação para os outros alunos e professores.


Para alterar a foto de perfil, clique no texto [Alterar](#) que aparece quando apontamos para o ícone , que uma nova tela será apresentada, conforme imagem abaixo:

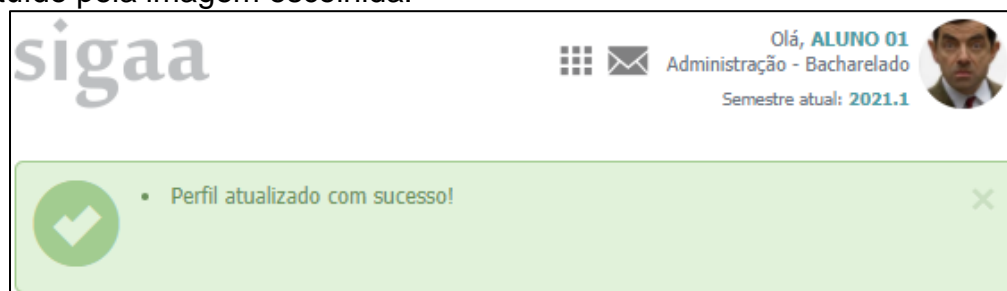


Clique no botão **Escolher arquivo** e selecione a foto que será utilizada em seu perfil. A imagem deve estar salva em seu computador ou celular.

Caso queira, é recomendado que preencha os dados de perfil (Descrição Pessoal e Áreas de interesse) e informe o *link* para seu currículo Lattes.


Confirme a alteração com sua senha e clique no botão **Gravar perfil**.

Aparecerá uma mensagem informando da alteração do perfil e o  será substituído pela imagem escolhida.



#### 1.2.4. Consultar/Alterar dados pessoais

Para consultar os seus dados pessoais cadastrados, clique na sua foto de perfil

e clique no ícone  **Dados pessoais**. No caso de algum dos dados pessoais bloqueados para edição estiver incorreto, será necessário procurar a SERCA do seu campus para corrigí-los.

Informações bloqueadas:

Informações pessoais  
Documentos

Informações editáveis:

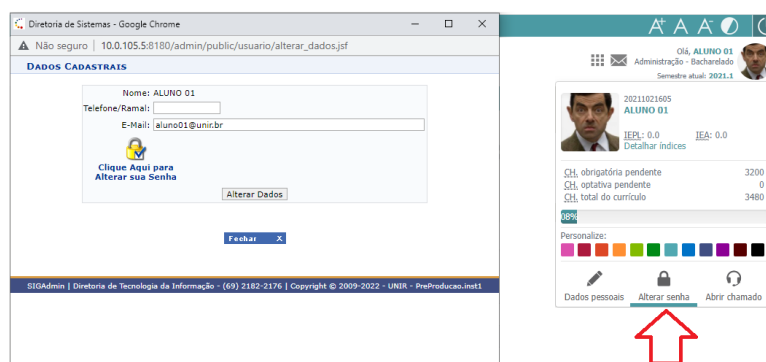
Endereço  
Contatos (telefone e e-mail)  
Dados Bancários  
Situação Sócio-Econômica.


Caso tenha feito alguma alteração, confirme seus dados, digite sua senha e clique no botão **Confirmar**.

DADOS DO DISCENTE	
Matrícula: 20211021605	Nome: ALUNO 01
Curso: ADMINISTRAÇÃO/NUCSA - PORTO VELHO - BACHARELADO	Estado civil: Solteiro(a)
Sexo: M	Naturalidade: null/BRASILEIRA
Data de nascimento: 06/02/2003	Tipo Sanguíneo:
Raça: Negro	País: Brasil
Nacionalidade: BRASILEIRA	Tipo da Escola de Ensino: Privada
Escola de conclusão do Ensino Médio: Colégio Dom Bosco	Médio: Privada
Ano de Conclusão: 2020	
Tipo de necessidade especial:	
Nome do pai: PAI 01	
Nome da mãe: MAE 01	
DOCUMENTOS	
CPF: 641.555.550-26	Data de Expedição:
RG: 1234567 - /RO	Seção: UF:
Título de Eleitor: Zona:	Data de Expedição do Certificado Militar:
Certificado Militar:	Categoria: Órgão:
Série:	
ENDEREÇO	
CEP: 76810-156 (clique na lupa para buscar o endereço do CEP informado)	
Logradouro: Rua das Camélias	
Número: 1234	Complemento: Apto 100
Bairro: Joaquim Feitosa	
UF: Rondônia	Município: PORTO VELHO
CONTATOS	
Telefone: (69) 9996-9696	Celular: (69) 98732-1212
E-Mail: bellinassi.paim@gmail.com	
DADOS BANCÁRIOS	
Banco: Não Registrada	Nº operação:
SITUAÇÃO SÓCIO-ECONÔMICA	
Renda familiar (mensal): R\$	Quantidade de membros do grupo familiar:
CONFIRMAÇÃO DE SENHA	
CONFIRME SEUS DADOS	
Identidade(RG):	
Senha:	
<b>Confirmar</b>	Cancelar

### 1.2.5. Alterar Senha

Caso precise fazer uma alteração de senha, clique na sua foto de perfil e clique na opção Alterar Senha, que uma pequena janela será exibida, como na imagem abaixo.



Clique no ícone  e imediatamente aparecerá ao lado os campos de alteração de senha. Informe sua senha atual, a nova senha e repita a nova senha (digite uma senha contendo no mínimo 6 caracteres e, entre eles, pelo menos 2 letras e 2 números). Após preencher estes campos, clique no botão **Alterar Dados**. Caso tudo esteja correto, receberá uma mensagem de confirmação. Clique no botão **Fechar** para fechar a janela de alteração de senha.

## 2. Solicitação de Matrículas

Antes do início de cada semestre, os alunos veteranos devem solicitar sua matrícula on-line nas turmas que deseja fazer. As matrículas em turmas depende de disponibilidade de vagas na turma e se o aluno já cumpriu os pré-requisitos da mesma, caso haja.

Existem atualmente na UNIR 2 momentos que o discente poderá solicitar, conforme estará descrito no Calendário Acadêmico da instituição. O SIGAA não permitirá matrículas fora das datas estipuladas, então fique atendo nas datas.

### Importante!

Caso o aluno perca o prazo de Matrícula e Redimensionamento de Matrícula, conforme estipulado no Calendário Acadêmico, estará sujeito a cancelamento por abandono.

Clique no menu *Ensino > Matrícula On-Line > Realizar Matrícula*.

Os alunos ingressantes serão matriculados automaticamente em todas as turmas do 1º período.

O sistema o direcionará para uma página com instruções sobre a matrícula. Leia com atenção e clique no botão **Iniciar seleção de turmas**.





Portal do Discente / Matrícula On-Line 2021.1

### Turmas Abertas do Currículo do Aluno

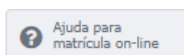
Dados do discente

Discente: 20211021605 - ALUNO 01 [Ver histórico](#)  
 Matriz Curricular: ADMINISTRAÇÃO - PORTO VELHO - BACHARELADO - Presencial - N  
 Currículo: 2020.1

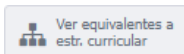
Turmas abertas para os componentes do seu currículo

: É permitida a matrícula nesse componente.
 : Não é permitida a matrícula nesse componente.
 [Ver detalhes da turma](#): Turma possui reservas para seu curso

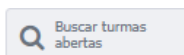
Turma	Docente(s)	Horário	Local
<b>1º Nível</b>			
* DAA00904 - TEORÍA DAS ORGANIZAÇÕES (Obrig. Currículo)			
Turma 01	MARCOS CESAR DOS SANTOS	6N1234	ensino remoto
* DAA00905 - METODOLOGIA (Obrig. Currículo)			
Turma 01	OSMAR SIENA	3N34	ensino remoto
<b>3º Nível</b>			
DAA00913 - MATEMÁTICA FINANCEIRA (Obrig. Currículo) [ + ]			[pré-requisitos]
Turma 01	CARLOS ANDRE DA SILVA MULLER	6N1234	ensino remoto
* DAA00915 - GESTÃO DE PESSOAS E APRENDIZAGEM (Obrig. Currículo)			
Turma 01	CLESIA MARIA DE OLIVEIRA	5N1234	ensino remoto
* DAA00916 - LEGISLAÇÃO TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA (Obrig. Currículo)			
Turma 01	ROSALINA ALVES NANTES	2N34	ensino remoto
* DAA00917 - ORGANIZAÇÕES E AMBIENTE (Obrig. Currículo)			
Turma 01	MARCOS CESAR DOS SANTOS	4N1234	ensino remoto
* DAA00918 - ESTRUTURA PRODUTIVA NA AMAZÔNIA (Obrig. Currículo)			



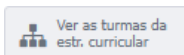
Clique aqui caso precise de mais ajuda para fazer a matrícula.



Este botão permite que o aluno visualize turmas abertas que, embora não sejam de sua estrutura curricular, são equivalentes a elas. Podem ser exibidas turmas de outros cursos, então é prudente consultar o departamento caso queira fazer alguma delas.



Clique aqui caso queira procurar alguma turma que, mesmo que não seja da sua estrutura curricular ou curso, esteja aberta e seja possível a matrícula.



Este botão só aparece quando clicamos em algum outro. Ele mostra apenas as turmas abertas da sua estrutura curricular.



As turmas que estão sinalizadas com este ícone indicam que o aluno cumpriu os pré-requisitos para cursar este componente, ou ela não exige nenhum pré-requisito, estando disponíveis para solicitação de matrícula



As turmas que estão sinalizadas com este ícone indicam que o aluno não cumpriu os pré-requisitos para cursar este componente, não estando disponíveis para solicitação de matrícula on-line. Caso queira solicitar quebra de pré-requisito, entre em contato com seu departamento para saber como fazer.



Permite ver detalhes da turma, como vagas disponíveis e ocupadas, etc.



Marque as turmas que deseja solicitar matrícula e clique no botão . O sistema fará a verificação de possíveis choques de horário ou turmas sem vagas.

As turmas selecionadas para o nosso exemplo foram DAA00915 - Gestão De Pessoas e Aprendizagem, 5N1234 (quinta-feira à noite, do primeiro ao quarto tempo) e DAA00917 - Organizações e Ambiente, 4N1234 (quarta-feira à noite, do primeiro ao quarto tempo).

Portal do Discente / Matrícula On-Line 2021.1

### Turmas Selecionadas

As seguintes turmas foram selecionadas com sucesso: DAA00915 - Turma 01, DAA00917 - Turma 01.

**Caro(a) Aluno(a),**  
Para efetivar sua solicitação de matrícula é necessário pressionar o botão "Confirmar matrícula". Após este procedimento, será possível imprimir o comprovante da sua solicitação, que deverá ser armazenado.

Ajuda para matrícula on-line | Ver as turmas da estr. curricular | Ver equivalentes a estr. curricular | Buscar turmas abertas | **Confirmar matrículas** | Sair sem salvar

Dados do discente  
**Discente:** 20211021605 - ALUNO 01 [Ver histórico](#)  
**Matriz Curricular:** ADMINISTRAÇÃO - PORTO VELHO - BACHARELADO - Presencial - N  
**Currículo:** 2020.1

Turmas selecionadas

Remove Turma | Remove Todas as Turmas

Turma	Comp. Curricular	CH	Ações
01	DAA00915 - <b>GESTÃO DE PESSOAS E APRENDIZAGEM</b> Docente(s): CLESTIA MARIA DE OLIVEIRA	80	
01	DAA00917 - <b>ORGANIZAÇÕES E AMBIENTE</b> Docente(s): MARCOS CESAR DOS SANTOS	80	

Total: 160 horas

Quadro de horários

	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
T1	---	---	---	---	---	---
T2	---	---	---	---	---	---
T3	---	---	---	---	---	---
T4	---	---	---	---	---	---
T5	---	---	---	---	---	---
N1	---	---	DAA00917	DAA00915	---	---
N2	---	---	DAA00917	DAA00915	---	---
N3	---	---	DAA00917	DAA00915	---	---
N4	---	---	DAA00917	DAA00915	---	---

Caso necessite solicitar mais alguma matrícula, clique em um dos botões de consulta de turmas e repita os procedimentos anteriores.

Ao terminar de solicitar todas as turmas, clique no botão



Na página seguinte, confira se todas as solicitações estão corretas, digite sua senha de acesso e clique no botão



Ir ao Portal do discente

Dados do discente  
**Discente:** 20211021605 - ALUNO 01 [Ver histórico](#)  
**Matriz Curricular:** ADMINISTRAÇÃO - PORTO VELHO - BACHARELADO - Presencial - N  
**Currículo:** 2020.1

Turmas selecionadas

Turma	Componente Curricular	Local	Horário
01	DAA00915 - GESTÃO DE PESSOAS E APRENDIZAGEM (80h )	ensino remoto	5N1234
01	DAA00917 - ORGANIZAÇÕES E AMBIENTE (80h )	ensino remoto	4N1234
01	DAA00498 - ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO (60h )	206-1G - Bloco NUCSA	2N123
01	DAA00470 - EMPREENDEDORISMO (80h )	206-1G - Bloco NUCSA	6N1234

**CONFIRME SEUS DADOS**

Senha: \*


**Confirmar Matrículas** | Cancelar

### Importante!

O procedimento de solicitação de matrícula só estará concluído após esta etapa. Caso não conclua todas as etapas, sua solicitação não será enviada e ficará fora do processamento de solicitação de matrículas.

A seguinte mensagem aparecerá após a solicitação ser concluída:



Clique no botão  **Imprimir comprovante** para imprimir ou gerar um documento PDF. Guarde este documento em lugar de fácil acesso caso precise comprovar sua solicitação.

### Importante!

O procedimento de solicitação de matrícula não garante vaga imediata nas turmas solicitadas, deve-se aguardar o período de Processamento das solicitações para verificar se o pedido foi atendido.

Caso tenha algum pedido indeferido primeiro processamento de matrícula, você poderá solicitar outra na época do Redimensionamento de matrícula.

## 3. Trancamento

O trancamento é o ato de interromper os estudos em uma ou mais turmas ou até mesmo do curso durante um semestre.

Existem 2 tipos de trancamento: Trancamento de matrícula, que é o ato de trancar apenas a matrícula em uma ou mais turmas, mantendo o aluno ativo, e a Suspensão de Programa, ou Trancamento de Programa, ou Trancamento Geral, é a suspensão oficial das atividades acadêmicas do aluno, garantindo a manutenção do vínculo com o curso de graduação.

Qualquer tipo de trancamento só pode ser solicitado dentro do prazo estipulado no Calendário Acadêmico da UNIR, que é até 25% da carga horária do semestre letivo. É importante saber que o trancamento não é feito imediatamente e tem prazo de 7 dias corridos, a partir da data de solicitação, para ser executado. Dentro do período oficial de trancamento, o aluno ainda pode cancelar o pedido. Se a ação for solicitada no último dia de trancamento, este será automaticamente confirmado até o dia seguinte, e o aluno não pode mais cancelá-lo.

### 3.1. Suspensão de programa

Para realizar a suspensão, acesse *SIGAA* → *Módulos* → *Portal do Discente* → *Ensino* → *Suspensão de Programa* → *Iniciar Solicitação de Suspensão Regular*.



A tela seguinte será exibida:

Portal do Discente  
**Solicitação de Suspensão de Programa**

Caro Aluno(a),

Nesta operação você irá solicitar a suspensão do seu programa atual. Informe o motivo, e caso o motivo não esteja listado, entre com uma justificativa textual. A suspensão valerá apenas para o período letivo atual, e caso haja necessidade, deverá ser renovada a cada novo período.

A Suspensão de programa só poderá ser efetivada quando todas as seguintes condições forem satisfeitas:

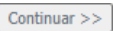
- I- Limite máximo de 4 períodos letivos regulares consecutivos ou não;
- II - Solicitado dentro do período de suspensão regular determinado no Calendário Acadêmico definido pela instituição;
- III - Caso o discente tenha alguma pendência na biblioteca, será necessário também sua quitação antes da confirmação da suspensão.

**ATENÇÃO!**

A Suspensão de programa para o período 2021.1 será confirmado ao final desta operação.

Estou ciente das condições acima e desejo prosseguir com a solicitação de suspensão de programa para o período 2021.1.

Continuar >>

Leia as informações apresentadas, marque a opção “Estou ciente das condições acima e desejo prosseguir com a solicitação de suspensão de programa para o período xxxx” e clique no botão .

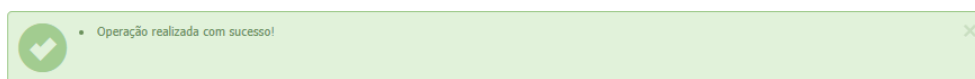
**CONFIRME A SUSPENSÃO**

Ano-Período: 2021.1

**CONFIRME SEUS DADOS**

Senha: \*

Digite a sua senha e clique no botão  para finalizar a solicitação.



Imprima seu comprovante de solicitação no ícone .

Caso se arrependa e resolva cancelar a suspensão de programa e ainda esteja no prazo de 7 dias corridos, acesse o *Portal do Discente* → *Ensino* → *Suspensão de Programa* → *Exibir Solicitação de suspensão*.

Na tela exibida, clique no botão  para cancelar a solicitação.

**Importante!**  
Não é possível para alunos ingressantes solicitarem suspensão de programa pelo SIGAA. Caso o ingressante necessite solicitar a suspensão de programa, deverá preencher protocolo específico e encaminhar ao departamento, que analisará em reunião de conselho e enviará à Secretaria de Registros Acadêmicos para executar a solicitação.

### 3.2. Trancamento de matrícula

Para realizar o Trancamento de matrícula em Componentes Curriculares, o discente deve entrar no SIGAA → Portal Discente → Ensino → Trancamento de Matrícula → Trancar.



Selecione os componentes curriculares que deseja trancar, informando o motivo de cada solicitação e clique no botão **Solicitar Trancamento >>**.

Portal do Discente

#### Solicitação de Trancamento de Matrícula

SELECIONE AS MATRÍCULAS QUE DESEJA TRANCAR

Ano-Período	Componente Curricular	Turma	Status	Período Letivo	Data Limite de Trancamento
<input type="checkbox"/>	2021.1 DAA00915 GESTÃO DE PESSOAS E APRENDIZAGEM	01	MATRICULADO	16/11/2021 - 02/04/2022	10/01/2022
<input type="checkbox"/>	2021.1 DAA00917 ORGANIZAÇÕES E AMBIENTE	01	MATRICULADO	16/11/2021 - 02/04/2022	10/01/2022
<input type="checkbox"/>	2021.1 DAA00470 EMPREENDEDORISMO	01	MATRICULADO	16/11/2021 - 02/04/2022	10/01/2022
<input type="checkbox"/>	2021.1 DAA00498 ADMINISTRACAO DA PRODUCAO	01	MATRICULADO	16/11/2021 - 02/04/2022	10/01/2022

**Solicitar Trancamento >>** Cancelar

Verifique se o pedido de trancamento está correto, confirme alguma informação solicitada pelo sistema, digite sua senha e clique no botão **Confirmar Solicitação**.

DISCIPLINAS COM TRANCAMENTO SOLICITADO

Componente	Turma
DAA00917 - ORGANIZAÇÕES E AMBIENTE - 80h <small>Motivo: PERDEU O INTERESSE PELA DISCIPLINA</small>	01
DAA00470 - EMPREENDEDORISMO - 80h <small>Motivo: NÃO GOSTOU DA METODOLOGIA DO PROFESSOR</small>	01

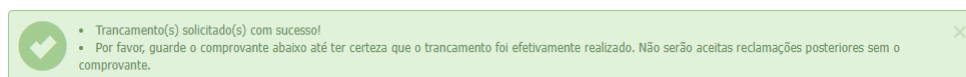
CONFIRME SEUS DADOS

Identidade(RG): \* 06/02/2003

Senha: \* \*\*\*\*\*

**Confirmar Solicitação** << Voltar Cancelar

Após isso, a seguinte mensagem de solicitação será exibida.



Como diz a mensagem, guarde o comprovante, pois não serão admitidas reclamações posteriores sem o comprovante com código de autenticidade.

Imprima seu comprovante de solicitação no ícone

Caso se arrependa e resolva cancelar o trancamento de alguma e ainda esteja no prazo de 7 dias corridos, acesse o Portal do Discente → Ensino → Trancamento de Matrícula → Exibir andamento de trancamento.

Na tela exibida, clique no botão

**CONFIRME SEUS DADOS**

Identidade(RG): \*

Senha: \*

Na tela seguinte, confira os dados, digite as informações solicitadas, digite a senha e clique em . Repita o processo caso precise cancelar mais de uma solicitação.

## 4. Contatos com a coordenação

Em muitos momentos, o aluno entrar em contato com a coordenação do curso para tratar de algum assunto relativo a sua vida acadêmica. Este contato pode ser presencial, via telefone ou e-mail (no site da UNIR podemos encontrar todos os sites dos cursos) ou até mesmo pelo SIGAA.

### 4.1. Solicitar atendimento

Acesse o *Portal do Discente* → *Menu Outros* → *Coordenação de Curso* → *Atendimento ao Aluno*.

SUA PERGUNTA SERÁ ENVIADA PARA  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO/NUCSA - PORTO VELHO - BACHARELADO

Informe um título

Elabore sua pergunta

Digite um título e a mensagem que deseja enviar e clique no botão .

### 4.2. Ouvidoria

Seguindo ao Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a ouvidoria é um órgão da administração pública responsável por acolher denúncias, reclamações, elogios, sugestões ou outras informações que possam ser solicitadas pelos cidadãos. Caso o discente desejar contato com a ouvidoria, pode acessar o site <https://falabr.cgu.gov.br/> para fazer a sua solicitação ou então acessar pelo SIGAA, que o redirecionará para o site do Fala.Br.

Para acessar, no *Portal do Discente* → *Menu Outros* → *Ouvidoria*.

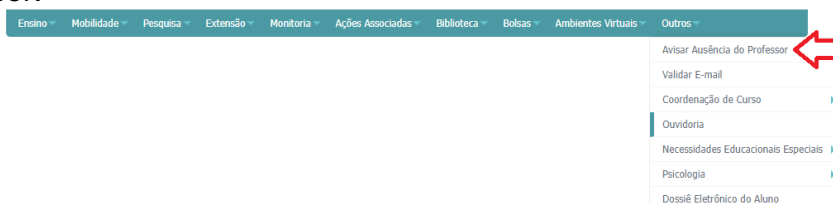
- Avisar Ausência do Professor
- Validar E-mail
- Coordenação de Curso ▶
- Ouvidoria**
- Necessidades Educacionais Especiais ▶
- Psicologia ▶
- Dossiê Eletrônico do Aluno

### 4.3. Avisar ausência de professor

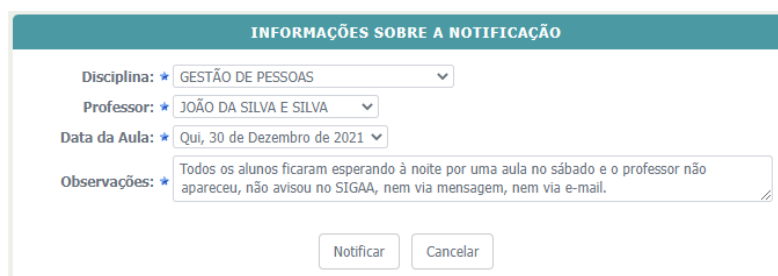
Caso algum professor falte e não cancele a aula ou informe o motivo, o aluno pode denunciar através do SIGAA. A notificação é completamente anônima. Nenhuma informação a seu respeito será revelada para qualquer docente.

Sua privacidade está garantida. O Chefe do Departamento responsável pela disciplina e a PROGRAD receberão sua notificação anônima.

Para notificar, acesse o *Portal do Discente* → *Menu Outros* → *Avisar ausência de professor*.



Indique a disciplina, o professor a ser notificado, a data que deveria ter ocorrido a aula e observações para embasar sua reclamação.



O formulário 'INFORMAÇÕES SOBRE A NOTIFICAÇÃO' contém os seguintes campos:

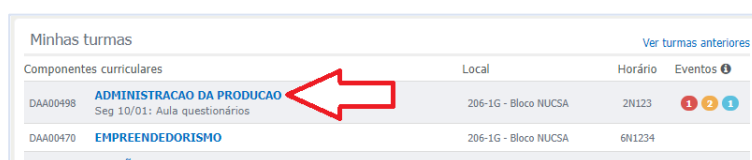
- Disciplina:** GESTÃO DE PESSOAS
- Professor:** JOÃO DA SILVA E SILVA
- Data da Aula:** Qui, 30 de Dezembro de 2021
- Observações:** Todos os alunos ficaram esperando à noite por uma aula no sábado e o professor não apareceu, não avisou no SIGAA, nem via mensagem, nem via e-mail.

Botões de ação: Notificar, Cancelar.

### 5. Turma Virtual

A Turma virtual é o espaço destinado a armazenar todas as informações de uma turma específica, com a finalidade de possibilitar a interação entre alunos e professores de modo on-line. Nela podemos encontrar os participantes (alunos e professores), notícias, tarefas, links, vídeos, questionários, documentos, etc, inseridas pelos docentes ou pelo tutor. Também podemos encontrar as notas e a frequência do aluno. As notas disponíveis nas turmas virtuais só estarão disponíveis no histórico após a consolidação da turma por parte do professor.

Para o nosso exemplo, iremos utilizar a turma do componente DAA00498 – Administração da Produção, clicando na parte azul do código ou do nome.



A imagem mostra a página 'Minhas turmas' com a seguinte tabela:

Componentes curriculares		Local	Horário	Eventos
DAA00498	<b>ADMINISTRACAO DA PRODUCAO</b> Seg 10/01: Aula questionários	206-1G - Bloco NUCSA	2N123	1 2 1
DAA00470	<b>EMPREENDEORISMO</b>	206-1G - Bloco NUCSA	6N1234	
<b>GESTÃO DE PESSOAS E APRENDIZAGEM</b>				

Ao clicar, a turma virtual será aberta:

The screenshot displays the UNIR SIGAA interface. On the left is a 'Menu Turma Virtual' sidebar with options like 'Turma', 'Principal', 'Gerenciar Perfil', 'Plano de Curso', 'Participantes', 'Visualizar Programa', 'Fóruns', 'Notícias', 'Twitter', 'Alunos', 'Materiais', 'Atividades', 'Estatística', and 'Ajuda'. The main area is titled 'Última Notícia' and contains a yellow announcement box (1) with a link to a virtual class. Below it is a topic 'Apresentação da metodologia' (2) with a date range. A material link for 'Site do PROFIAP' is marked (3), and a 'Resumo' task (4) is listed with a deadline. The bottom section shows 'Apresentação de trabalho/ seminário' with a date range and a description. On the right, a sidebar shows 'Andamento das Aulas' (21/60), 'Notícias' (09/01/2022 02:13), 'Enquete' (none found), and 'Atividades' (09/01 Novo Questionário: Prova, 09/01 Tarefa alterada, 09/01 Nova tarefa: Resumo, 09/01 Novo Vídeo: Administração da Produção - empreende.vc).

### 5.1. Área de trabalho

É o espaço central da turma virtual, onde serão exibidas informações como os tópicos de aula, tarefas e outras informações que o docente enviar para a turma.

**1 – Notícia:** As notícias são informações cadastradas pelos professores, com a intenção de comunicar algo importante. No exemplo, o docente informou o link para a aula virtual.

**2 - Tópico de aula:** Aqui é apresentado o conteúdo planejado para ser ministrado na aula. No exemplo, o tópico exibe o tema da aula do dia 22 de novembro.

**3 - Material:** São conteúdos disponibilizados pelos professores. Pode ser um link ou vários outros tipos de informações. No exemplo, foi disponibilizado um link para o site do PROFIAP.

**4 - Tarefa:** São atividades disponibilizadas pelos docentes com finalidades pedagógicas. No exemplo, foi solicitado um resumo para entrega entre 09 a 16 de janeiro.

### 5.2. Painel de notícias

O painel de notícias consiste na publicação de informações sobre Notícias, Enquetes, Atividades e Avaliações. Neste painel, as atividades e avaliações serão publicadas de modo que os discentes poderão visualizar os dados cadastrados sobre as aulas ministradas.

### 5.3. Barra de opções superior

Primeiramente, será explicado brevemente as operações disponíveis na barra de opções presente na parte superior da tela principal.

 Permite retornar para o Portal do discente.

 Esta função permite imprimir o conteúdo da área de trabalho da turma virtual.

Nesta função, o usuário poderá visualizar as aulas em formato de página. Assim, as aulas serão exibidas individualmente e o docente poderá consultá-las utilizando a barra superior, para navegação entre as que estão cadastradas.



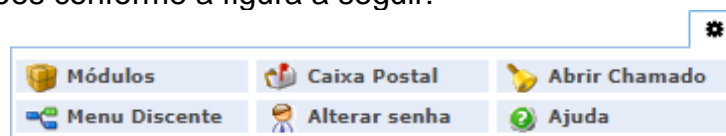


Trocar de Turma

Esta opção permite que o discente “navegue” pelas turmas matriculadas, para que o mesmo não precise retornar ao portal do discente e entrar na outra.



Ao clicar no ícone serão exibidas as opções da página principal do Portal do Discente, as quais permitem o acesso aos módulos do sistema, caixa postal entre outras funções conforme a figura a seguir:



## 5.4. Menu Turma Virtual

Nesta área estão as várias opções que utilizaremos, separado por sessões.

### 5.4.1. Turma

*Principal:* Permite voltar para a Área de trabalho da turma virtual.

*Gerenciar Perfil:* Possibilita que o aluno preencha uma pequena descrição sobre si mesmo para disponibilizar na própria turma virtual.

*Plano de curso:* Assim que o professor cadastra e publica o plano de curso, o mesmo fica disponível nessa área para consulta. No plano de curso, é possível tomar ciência da metodologia, métodos de avaliação, datas de avaliação, referências bibliográficas, etc.

*Participantes:* Nesta sessão, o usuário poderá ver quem são os participantes (alunos e professores), bem como enviar mensagens.

*Notícias:* Todas as notícias publicadas pelo professor na turma poderão ser visualizadas aqui.

### 5.4.2. Alunos

*Frequência:* permite ao aluno ver a própria frequência nesta turma.

#### MAPA DE FREQUÊNCIAS

##### Caro discente,

Segundo as normas vigentes do regulamento de graduação, o aluno será considerado aprovado, no que diz respeito à assiduidade, se satisfizer a qualquer uma das duas condições a seguir:

- Tiver presença em um número de aulas igual ou superior a 75.0% da carga horária do componente curricular.
- Tiver presença em 75.0% ou mais das aulas ministradas (o professor deve lançar 90% da frequência).

A porcentagem é calculada levando em consideração que uma aula dura 50 minutos.

Data	Situação
22/11/2021	Presente
29/11/2021	Presente
06/12/2021	Presente
13/12/2021	Presente
20/12/2021	Presente
27/12/2021	Presente
03/01/2022	Presente

Frequência: 21

Número de Aulas Ministradas: 21

Porcentagem de Frequência em relação as Aulas Ministradas: 100%

Número de Aulas definidas pela CH do Componente: 72

Porcentagem de Frequência em relação a CH: 29%

**Ver grupo:** caso o professor tenha passado alguma atividade em grupo e configurado os grupos no SIGAA, será possível visualizar os integrantes do grupo nesta sessão.

**Ver Notas:** Possibilita que o aluno possa ver as notas de trabalhos, seminários e atividades que já tenham sido lançados. Este relatório não tem o mesmo valor de um histórico.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS									
UNIR Turma Virtual		EMITIDO EM 10/01/2022 17:21							
DAA00498 - ADMINISTRACAO DA PRODUCAO (60h) - Turma: 01 (2021.1)									
ALUNOS MATRICULADOS									
Matrícula Nome	Unid. 1			Unid. 2			Reposição	Resultado	Faltas Sit.
	SEM	trb	Prv	Nota	Pv 1	Pv 2			
20211021605 ALUNO 01	3,0				9,5	9,0	9,3		0 --

### 5.4.3. Materiais

A sessão de materiais agrega todos os materiais postados pelos docentes, que geralmente estão apresentados na Área de trabalho da turma, vinculados a algum tópico. Dentro desta sessão, os materiais ficam agrupados em Conteúdo/Página Web, Referências, Vídeos e Arquivos.

Como exemplo, vamos ver a sessão de arquivos, que agrupa todos os arquivos PDFs que os docentes enviaram. Nela é possível baixar um arquivo de forma individual clicando no botão "Baixar Arquivo" ou baixar todos os arquivos no link "Baixar Todos os Arquivos":

**ARQUIVOS**

Caro(a) discente,  
Esta é a listagem de todos os arquivos publicados pelo docente nos tópicos de aula. Nela é possível baixar um arquivo de forma individual clicando no botão "Baixar Arquivo" ou baixar todos os arquivos no link "Baixar Todos os Arquivos".

[Baixar todos os arquivos](#)  [Baixar Arquivo](#)

Título	Descrição	Tópico de Aula	
Duarte, 2020.pdf		Apresentação de trabalho/ seminário (Tipos de Produção)	
Duarte, 2015.pdf		Apresentação de trabalho/ seminário (Tipos de Produção)	




### 5.4.4. Atividades

**Avaliações:** Permite-nos ver para quais datas as avaliações estão marcadas/previstas para acontecer.


**Enquetes:** Clique neste link para poder responder ou ver o resultado de alguma enquete postada.


**Tarefas:** Caso o professor tenha passado alguma tarefa, o aluno pode clicar neste link para respondê-la. No nosso exemplo, o docente solicitou o envio de um resumo de um artigo:

**TAREFAS**

 [Enviar Tarefa](#)  [Visualizar Tarefa Enviada/Corrigida](#)  [Tarefa Corrigida](#)

**TAREFAS INDIVIDUAIS**

Título	Período de Entrega	Possui Nota	Envios
<b>Resumo</b> Faça um resumo sobre o artigo apresentado aqui, com no mínimo 3 páginas. Este trabalho vale 2 pontos. <a href="#">Baixar arquivo</a>	de 09/01/2022 às 00h00 a 16/01/2022 às 23h59	Sim	4 

Para responder/enviar a atividade após pronta, o aluno deve clicar em . A seguinte tela será exibida:

**RESPONDER TAREFA**

Nome da Tarefa: Resumo

Descrição: Faça um resumo sobre o artigo apresentado aqui, com no mínimo 3 páginas. Este trabalho vale 2 pontos.

Arquivo do Professor: [Baixar arquivo enviado pelo professor](#)

Período: Inicia em 09/01/2022 às 00h00 e finaliza em 16/01/2022 às 23h59



Arquivo: \*  Nenhum arquivo selecionado  
(Selecione o arquivo a ser enviado como resposta. Tamanho máximo: 10 MB)

Comentários que podem ser visualizados pelo professor:



\* Itens de Preenchimento Obrigatório

Clique no link [Baixar arquivo enviado pelo professor](#) para fazer o download do artigo de apoio. Assim que terminarmos a atividade, devemos enviá-la clicando em .

Pode-se ainda digitar algum comentário no campo de comentários e, para finalizar o envio, clique em .

Voltando para o item Tarefa, clique no ícone  para visualizar a tarefa enviada. Assim que a tarefa for corrigida, aparecerá o ícone  na frente dela.

**TAREFAS INDIVIDUAIS**



Título	Período de Entrega	Possui Nota	Envios
 <b>Resumo</b> Faça um resumo sobre o artigo apresentado aqui, com no mínimo 3 páginas. Este trabalho vale 2 pontos. <a href="#">Baixar arquivo</a>	de 09/01/2022 às 00h00 a 16/01/2022 às 23h59	Sim	5 





**Questionários**


Os questionários são recursos pedagógicos que podem auxiliar no processo de ensino-aprendizagem na educação superior. O SIGAA conta com a possibilidade de que o docente elabore e disponibilize questionários on-line para os alunos, sendo que os mesmos podem ter correção imediata e ser ou não atribuído nota. Não é possível responder questionários que a data de fim já tenha passado.

Para acessar os questionários, estando dentro da turma virtual, acesse o menu *Atividades* → *Questionários*.

**QUESTIONÁRIOS**

 Responder   
  Visualizar resposta submetida

Título	Início	Fim	 
Prova	09/01/2022 00:00	08/02/2022 23:59	 

Para o nosso exemplo, o docente elaborou um questionário intitulado Prova, com nota de 0.0 a 5.0, com direito a apenas uma tentativa. A seguinte tela foi apresentada. Para responder ao questionário clique no ícone  que está à direita do questionário.

**TURMA VIRTUAL > QUESTIONÁRIO**

Ao clicar no botão '**Acessar Questionário**' sua tentativa já será **contabilizada**. Para que ela seja válida, você deve responder às questões e clicar em 'Enviar'. Caso aconteça algum problema como perda da conexão com a internet ou falta de energia, você poderá voltar ao questionário contando a mesma tentativa, caso ainda esteja dentro do tempo para a conclusão de sua tentativa anterior. Caso contrário, uma nova tentativa será contabilizada, se o questionário permitir.

**Prova**

Questionário de exemplo para aplicação de avaliações básicas. Nesta área podemos colocar várias informações sobre o questionário, como texto de apoio, informações de como responder ao questionário, nota da avaliação, etc.

O questionário está configurado para que a nota do aluno seja a nota de sua **última tentativa**.

Inicia em 09/01/2022 às 0h0 e finaliza em 08/02/2022 às 23h59  
Este questionário permite 1 tentativa(s) e você ainda tem 1 tentativa(s) restante(s).

[Acessar Questionário](#) << Voltar aos Questionários

Leia atentamente todas as instruções e clique no botão [Acessar Questionário](#).

**Prova**

Questionário de exemplo para aplicação de avaliações básicas. Nesta área podemos colocar várias informações sobre o questionário, como texto de apoio, informações de como responder ao questionário, nota da avaliação, etc.

**Tempo restante:**  
00 horas 59 minutos 27 segundos

1. Qual a resposta para a vida, o universo e tudo mais?

42  
 Só se vive uma vez, traz almôndegas  
 Não existe resposta possível  
 Não sei, só sei que foi assim.  
 Depende de qual multiverso você está falando

2. Responda:  
A mãe de Maria tinha 5 filhas:  
Lailá, Telé, Lili e Lolô. Qual o nome da quinta filha?

Eliza  
 Erotíodes  
 Joana  
 Maria  
 Lulu

3. Qual a cor do cavalo branco de napoleão?

Branco  
 Preto  
 Verde com bolinhas amarelas  
 Malhado  
 Azul

[Enviar](#) [Sair do Questionário](#)

Na parte de cima, podemos verificar o tempo destinado para fazer a prova e 3 questões objetivas. É possível que um questionário também tenha questões de verdadeiro ou falso, múltiplas escolhas, ou até dissertativas. Questões dissertativas não são corrigidas automaticamente, sendo necessário aguardar a correção por parte do professor.

Após responder as questões, clique no botão [Enviar](#).

Caso tenha sido configurado, o SIGAA já informará sua porcentagem de acerto e uma mensagem de feedback, dependendo também da porcentagem.

Acerto: 33%  
 Feedback geral: **Seu rendimento está abaixo do esperado, estude mais para recuperar sua nota**  
 Horário de Envio: 10/01/2022 às 18:28

As notas do questionário serão publicadas após o término do prazo para respostas.

## Referências

**Manual SIGAA/UFRN.** 2022. Disponível em: <<https://docs.info.ufrn.br/doku.php?id=suporte>>. Acesso em: 08 de janeiro de 2022.

**SIGAA** – 2022. Disponível em: <[www.sigaa.unir.br](http://www.sigaa.unir.br)>. Acesso em: 07 de janeiro de 2022.