



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI

CAMPUS ALTO CERRADO DO PARNAIBA

BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO

MATHEUS ROCHA RODRIGUES

**ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA NO MEIO ACADÊMICO: AVALIANDO
POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO SISTEMA SIGAA NA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO PIAUÍ (UESPI)**

URUÇUÍ/PI

2025

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI

CAMPUS ALTO CERRADO DO PARNAIBA

BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO

MATHEUS ROCHA RODRIGUES

**ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA SIGAA NO MEIO ACADÊMICO: AVALIANDO
POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO SISTEMA SIGAA NA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO PIAUÍ (UESPI)**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC
apresentado a banca examinadora do curso de
Administração da Universidade Estadual do
Piauí – UESPI, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Orientador: Prof. Ma. Laíse do Nascimento
Silva.

URUÇUÍ/PI

2025

R696a

Rodrigues, Matheus Rocha.

Administração do sistema no meio acadêmico: avaliando possibilidades e desafios do sistema SIGAA na Universidade Estadual do Piauí (UESPI) / Matheus Rocha Rodrigues. - 2025.

46f.: il.

Monografia (graduação) - Curso de Bacharelado em Administração, Campus Alto Cerrado do Parnaíba da Universidade Estadual do Piauí, 2026.

"Orientador: Prof.^a Laise do Nascimento Silva".

1. Ensino Superior. 2. SIGAA. 3. Tecnologia da informação. 4. Universidade. I. Silva, Laise do Nascimento . II. Título.

CDD 658

MATHEUS ROCHA RODRIGUES

**ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA SIGAA NO MEIO ACADÊMICO: AVALIANDO
POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO SISTEMA SIGAA NA UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO PIAUÍ(UESPI)**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC apresentado a banca examinadora do curso de Administração da Universidade Estadual do Piauí – UESPI, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Linha de Pesquisa: Administração e a Tecnologia

APROVADO em: 03/07/2025

Nota: 10,0

BANCA EXAMINADORA

Ma. Laíse do Nascimento Silva

Professor(a) Orientador(a)

Ma. Kaetana Alves Cerqueira

Segundo Membro da banca

Ma. Fernanda Raquel dos Santos Sousa

Terceiro Membro da Banca

Dr. Francisco Antonio Gonçalves de Carvalho

Quarto Membro da Banca

DEDICATÓRIA

Dedico o meu trabalho à minha família, a minha mãe Gelnas, ao meu pai Bruno, a minha vó maria, ao meu irmão Bruno Henrique e a Luna minha cachorrinha, por existirem em minha vida, pelo apoio incondicional e pelo incentivo pelos estudos, e a Deus por me dado forças para me levantar.

AGRADECIMENTOS

Eu agradeço a Deus por ter concedido os desafios pelo caminho para evoluir, inclusive esse o de fazer um TCC, à minha família, a minha mãe Gelnas, ao meu pai Bruno, a minha vó maria, ao meu irmão Bruno Henrique e a Luna minha cachorrinha por ter me dado apoio durante essa jornada, ao meu outro pai Jaílson pelo incentivo pelos estudos, meus amigos de longa data pelo apoio, meus colegas de classe pelo apoio, aos professores pelo apoio, a minha orientadora Laíse Nascimento por ter me guiado nessa jornada.

RESUMO

O meio acadêmico tem passado por transformações significativas, impulsionadas pela inserção de novas tecnologias voltadas à automação e à flexibilização de atividades. Essas inovações têm beneficiado especialmente o setor administrativo, contribuindo para o aprimoramento dos processos organizacionais. Contudo, apesar do amplo uso dessas ferramentas, muitas ainda não atendem plenamente às necessidades dos usuários, o que evidencia a necessidade de aprimoramento e desenvolvimento de soluções mais eficazes. Diante desse cenário, esta pesquisa traçou como objetivo investigar as potencialidades e os desafios do sistema SIGAA, com base na percepção dos usuários, buscando identificar formas de melhorar sua usabilidade e superar as insatisfações relatadas. Especificamente, compreender como funciona os processos administrativos, organização e estrutura do sistema SIGAA na visão de seus usuários; verificar se as ferramentas presentes no sistema SIGAA afeta negativamente ou positivamente a experiência do usuário no dia a dia; pontuar as principais dificuldades encontradas no uso do sistema na rotina administrativa; propor melhorias a partir das dificuldades detectada. Para isso, adotou uma abordagem qualitativa de cunho descritivo, lançando mão da entrevista como instrumento de coleta de dados. Os participantes foram 08 usuários atuantes em cargos de gestão, técnico e docentes pertencentes ao campus Cerrado do Alto Parnaíba, em Uruçuí, Piauí. O processo analítico considerou a análise de conteúdo de Bardin (2011) a partir das categorias: Processos Administrativos, Organização e Estrutura; Experiência de Usuário; Desafios e Dificuldades do usuário; Propostas de Melhoria para o aprimoramento do sistema. Os resultados indicam que, embora atuem em áreas distintas, os usuários compartilharam experiências semelhantes, relatando dificuldades tanto no primeiro contato quanto no uso contínuo do sistema. Entre os principais desafios observados estão falhas técnicas, dependência da central de Teresina e acessibilidade a manuais e instruções adequadas. O estudo ressalta a importância do acompanhamento contínuo do SIGAA, com foco na compreensão de seus pontos fortes e fragilidades sob a ótica dos usuários. Assim, a pesquisa cumpre seu propósito ao evidenciar percepções e sugerir melhorias baseadas nas experiências e contribuições dos participantes.

Palavras-chave: Ensino Superior. SIGAA. Tecnologia da informação. Universidade.

ABSTRACT

The academic environment has undergone significant transformations, driven by the introduction of new technologies aimed at automating and streamlining activities. These innovations have particularly benefited the administrative sector, contributing to the improvement of organizational processes. However, despite the widespread use of such tools, many still fail to fully meet users' needs, highlighting the importance of further refinement and the development of more effective solutions. In this context, the present study aimed to investigate the potentialities and challenges of the SIGAA system based on users' perceptions, seeking to identify ways to enhance its usability and address the reported shortcomings. Specifically, the research sought to: understand how the administrative processes, organization, and structure of the SIGAA system operate from the users' perspective; assess whether the tools available in SIGAA have a positive or negative impact on users' daily experience; identify the main difficulties encountered in the administrative routine; and propose improvements based on the issues identified. To achieve these goals, a qualitative, descriptive approach was adopted, using interviews as the primary data collection instrument. The participants were eight users occupying management, technical, and teaching positions at the Cerrado do Alto Parnaíba campus in Uruçuí, Piauí. The analytical process followed Bardin's (2011) content analysis framework, organized into the following categories: Administrative Processes, Organization and Structure; User Experience; User Challenges and Difficulties; and Improvement Proposals for System Enhancement. The findings indicate that, although the participants work in different areas, they shared similar experiences, reporting difficulties both in their initial interactions with the system and in its continued use. The main challenges identified include technical failures, dependence on the central office in Teresina, and the lack of adequate manuals and instructions. The study emphasizes the importance of ongoing monitoring of SIGAA, focusing on understanding its strengths and weaknesses from the users' perspective. Thus, the research fulfills its purpose by highlighting user perceptions and proposing improvements based on their experiences and contributions.

Keywords: Higher Education. SIGAA. Information Technology. University.

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|-----------|
| Quadro 01: Instrumento de pesquisa..... | 11 |
| Quadro 2: Perfil do Usuário..... | 13 |
| Quadro 3: Processos Administrativos, Organização e Estrutura..... | 14 |
| Quadro 4: Experiência de Usuário..... | 16 |
| Quadro 5: Desafios e Dificuldades do Usuário..... | 18 |
| Quadro 6: Propostas de Melhoria para o aprimoramento do sistema..... | 20 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APP – Aplicativo), CLOUD (infraestrutura virtualizada,

BACKUP – cópia de segurança

DTIC – Diretoria da Tecnologia da Informação e Comunicação

IMEI – International Mobile Equipment Identity

SIGAA – Sistema de Gestão de Atividades Acadêmicas

PDF – Portable Document Format

PPTX – PowerPoint Open XML Presentation

SCIELO – Scientific Electronic Library Online

SI – Sistema da Informação

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

TI – Tecnologia da Informação

UESPI – Universidade Estadual do Piauí

UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 1 |
| 2 REFERECIAL TEÓRICO | 3 |
| 2.1 A Tecnologia da Informação e os sistemas de informação | 3 |
| 2.2 Sistemas da informação na educação..... | 5 |
| 2.3 Processos Administrativos | 6 |
| 2.4 História do sigaa | 7 |
| 2.5 Os processos administrativos do sigaa | 8 |
| 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 10 |
| 3.1 Classificação da pesquisa | 10 |
| 3.2 Coleta e análise dos dados..... | 12 |
| 4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS | 13 |
| 4.1 Categoria 1: Perfil do Usuário..... | 13 |
| 4.2 Categoria 2: Processos Administrativos, Organização e Estrutura..... | 14 |
| 4.3 Categoria 3: Experiência de Usuário | 16 |
| 4.4 Categoria 4: Desafios e Dificuldades do usuário..... | 18 |
| 4.5 Categoria 5: Propostas de Melhoria para o aprimoramento do sistema..... | 20 |
| 4.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS..... | 24 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 26 |
| REFERÊNCIAS..... | 29 |
| APÊNDICE A-TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO | 32 |
| APÊNDICE B-INSTRUMENTO DE PESQUISA..... | 33 |

1 INTRODUÇÃO

A área da Administração surgiu em função de diversas abordagens que contribuíram para sua formação como ciência, o que permitiu as organizações empregarem suas principais funções administrativas que são planejar, organizar, dirigir e controlar. E, com o passar dos anos, a adoção das práticas administrativas viabilizaram melhores formas de gestão no ambiente organizacional.

As funções principais de uma organização, como finanças, produção, técnicas, contábeis e comerciais, possuem o encargo de formular o planejamento geral da empresa, de constituir seu corpo social, ou de coordenar os esforços e harmonizar o trabalho, essas atribuições pertencem unicamente à função administrativa (Ismail; Khate; Zaki (2017).

A transformação tecnológica é um processo em que as organizações convergem tecnologias digitais. Visa aprimorar a conectividade onipresente, buscando uma vantagem competitiva sustentável, desempenho superior e transformando em dimensões de negócios, como o modelo de negócios, a experiência do cliente como produtos e/ou serviço digitais e operações, como processos e tomadas de decisão, e simultaneamente impactando pessoas (Souza; Monteiro, 2015).

A Tecnologia da informação (TI) tem se consolidado como um instrumento estratégico na administração contemporânea, atendendo às demandas organizacionais, como a busca para os dados, imagens, vídeos e outras informações relevantes, além de viabilizar a interação em redes sociais e o acesso a serviços resolutivos via aplicativos e plataformas web. E com essas transformações pela tecnologia, os dados assumem a uma posição de como fosse nevrálgico, pela quantidade e valor dos dados gerados pelos usuários (González; Rodríguez, 2021).

No caso do contexto acadêmico, tem sido aprimorado as técnicas administrativas e otimizado recursos tecnológicos. De acordo com Zaninelli, Nogueira e Peres (2019), as tecnologias advêm, os ambientes, os modificando as suas práticas, havendo a necessidade de agregar estratégias focadas na inovação de serviços.

Todavia, mesmo com a integração do sistema da informação na organização acadêmica, faz-se imperativo que as instituições disponham de informações de alta qualidade para mitigar incertezas no ambiente organizacional, com foco na qualidade no processo decisório (Rezende, 2012).

Nesse sentido, a análise de dados armazenados e sua transformação em informações apropriadas, é crucial para a tomada de decisão (França; Silva; Mendonça, 2024; Janissek-Muniz; Freitas; Lesca, 2007). No âmbito governamental, emerge uma nova geração de

aplicações de TI, projetadas para coletar, interconectar e analisar grandes volumes de dados, resultando em informações a serem processadas (Schedler; Guenduez; Frischknecht, 2019).

Ao integrar um sistema de informação e suas ferramentas à execução das funções administrativas, é possível alcançar maior rapidez na execução de processos internos e redução de barreiras burocráticas, promovendo eficiência operacional e minimizando atrasos organizacionais.

A Universidade Estadual do Piauí-UESPI é uma instituição de ensino superior pública que oferece ensino, pesquisa e extensão de forma indissociada e condizente com a realidade local e desta maneira contribui para o desenvolvimento educacional, social, econômico, ambiental e cultural do Piauí e do Brasil (UESPI, 2025). E, para atender esse propósito a instituição dispõe de um sistema de informação, o SIGAA (Sistema de Integração e Gestão de Atividades Acadêmicas) para armazenar e gerenciar os dados ou informações do aluno, professores e coordenadores.

Sob essa ótica o presente estudo problematiza: Quais as potencialidades e desafios encontrados no sistema SIGAA com base na percepção dos usuários? O objetivo geral da pesquisa é investigar potencialidades e desafios encontrados no sistema SIGAA com base na percepção dos usuários. De forma específica pretende-se compreender como funciona os processos administrativos, organização e estrutura do sistema SIGAA na visão de seus usuários; verificar se as ferramentas presentes no sistema SIGAA afeta negativamente ou positivamente a experiência do usuário no dia a dia; pontuar as principais dificuldades encontradas no uso do sistema na rotina administrativa; propor melhorias a partir das dificuldades detectadas.

Diante desta explanação, nota-se que o estudo sobre a administração do sistema SIGAA no meio acadêmico, é de grande importância para a UESPI enquanto instituição pública, além de potencializar o mapeamento de possíveis fragilidades e desafios encontrados pelos usuários.

A partir dessas indagações, poderá ser proposto possibilidades de melhoria, revisar e compreender os processos administrativos que ocorrem dentro do sistema SIGAA na percepção dos usuários, e como isso interfere na sua satisfação no dia a dia na resolução de problemas e demandas assistidas.

Sua relevância centra-se na evolução que poderá ser alcançada por meio das propostas melhorias implementadas. Com este avanço, o sistema torna-se mais preparado para enfrentar novos desafios, os quais, por sua vez, demandarão novas melhorias contínuas. Outro ponto relevante deste estudo é a possibilidade de abrir espaço para que os alunos contribuam com a instituição, participando ativamente na identificação e implementação de melhorias no sistema

SIGAA. Essa participação pode gerar portfólios significativos para os estudantes, facilitando sua inserção no mercado de trabalho.

O sistema SIGAA tem como principal funcionalidade apoiar as atividades administrativas da UESPI. Seu funcionamento contínuo é essencial para o bom desempenho desses processos, garantindo o atendimento às necessidades dos usuários em suas tarefas diárias. No entanto, considerando que sempre há aspectos que podem ser aprimorados, sobretudo quando se trata de demandas humanas, este estudo busca investigar possibilidades e desafios sobre este sistema e propor soluções para essas questões.

Espera-se através desta pesquisa, entender a análise e experiências dos usuários no SIGAA. Com os dados coletados será visível detectar os avanços da tecnologia na educação, gerando contribuições teóricas para avanço do tema e de forma prática encontrar estratégias de melhoria em sistemas no ambiente acadêmico, por exemplo o SIGAA a fim de atender aos desejos dos usuários do sistema.

O presente trabalho adota uma metodologia de cunho qualitativo e de caráter exploratório. Caracteriza-se como estudo de caso e pesquisa de campo. Para isso, foi aplicado um roteiro de entrevista junto aos gestores da instituição, abrangendo direção, corpo técnico e coordenações de cursos.

O trabalho está estruturado trazendo a introdução, o referencial teórico com conceitos e aporte da literatura sobre o tema. Ao final, elenca-se a proposta metodológica, análise e discussão dos dados e considerações finais.

2 REFERECIAL TEÓRICO

2.1 A Tecnologia da Informação e os sistemas de informação

O mundo tem passado por inúmeras mudanças. Desde a economia industrial até a economia de informação, criou-se um ambiente no qual a informação passa a ser fonte de riquezas e prosperidade. Neste contexto de mudanças, sejam culturais, políticas, sociais, econômicas ou tecnológicas, as empresas, instituições e meios acadêmicos apreenderam que é necessário gerenciar adequadamente as informações (Souza; Monteiro, 2015).

A literatura define um sistema de informação como a base para uma boa gestão. O que remete a questão: Então o que constitui a base dessa gestão? O'Brien (2004) responde essa indagação ao retratar que o sistema de informação é um conjunto de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização.

Para se ter uma boa base de gestão, é necessário contar com pessoas capacitadas para gerenciar as informações, indo além de *hardware* e *software*. Também são essenciais redes de comunicação, que viabilizam a recepção e o envio de dados, bem como recursos que possibilitam a coleta, o processamento e a disseminação de informações dentro da organização (Melati; Janissek-Muniz, 2022).

Dessa forma, as informações circulam com mais agilidade por meio do sistema de informação, mantendo a organização bem conectada e evitando a falta de dados essenciais para uma gestão eficiente. Conforme Santos e Cândido (2022), para se gerir informações estruturadas, as organizações precisam da participação das pessoas, de lideranças e profissionais que estão envolvidos nos processos, que ao mesmo tempo precisam da tecnologia da informação sendo direcionadas aos objetivos organizacionais.

Nos sistemas de informação, as informações não são mais armazenadas em pastas com grandes volumes de papel, como acontecia antigamente. Atualmente, são armazenadas digitalmente, em diferentes tipos de arquivos, conhecidos como extensões, como por exemplo tem-se o pdf, docx, xlsx e pptx. Cada uma dessas extensões corresponde a formatos específicos voltados para visualização, edição ou análise de conteúdo. Contudo sobre isso, Zhu e Xiong (2015), salientam que as melhores técnicas para lidar com armazenamento, compartilhamento e acesso a dados são procurados desde a invenção do computador.

Essa mudança é resultado do processo de informatização que pode ser compreendido como a digitalização de um conjunto mínimo e significativo de ações, resultando na organização e ordenação dos documentos em uma sequência definida de fluxos de trabalho. Esses fluxos são representados por etapas processuais que atendem a requisitos de autenticidade, temporalidade e integridade, promovendo a diminuição do uso do papel (Senger; Brito, 2022).

As organizações estão a todo momento se adaptando a realidade e suas mudanças, por intermédio de inovações que se origina pelas tecnologias, alterações na legislação ou, ainda, por força do mercado (Melati; Janissek-Muniz, 2022).

O uso adequado da informação torna-se necessário não apenas para manter a organização atualizada, mas, principalmente, para possibilitar a identificação de oportunidades e ameaças. Assim, a utilização de sistemas de informação torna-se indispensável, à medida que proporcionam o gerenciamento eficiente dos dados, conferindo flexibilidade e agilidade à tomada de decisões. Em uma organização, a informação é um componente importante na tomada de decisão, contudo com o processo de transformação de dados, em informação. Em

outras palavras depreende-se que o conhecimento é a consciência e o entendimento de um conjunto de informações e a maneira que as informações podem ser úteis para apoiar tarefas específicas ou para chegar à uma decisão.

Segundo Laudon e Laudon (2011), o sistema de informação, transforma uma informação em uma forma utilizável para coordenação de um fluxo de trabalho de uma organização. Acrescenta-se que um SI é um sistema que processa informações e produz resultados para uma finalidade específica em que cada um de seus sistemas integre um sistema automatizado de uma organização.

2.2 Sistemas da informação na educação

Como afirma Rocha Neto e Lima (2009), o sistema de informação acadêmico constitui a base para uma boa gestão da universidade como um todo. Sendo, assim o sistema de informação tem agregado muito na instituição. O sistema oferece um conjunto de funções intercomplementares, são eles: a administração ou gerência, planejamento, produção, utilização, acompanhamento, controle e avaliação. Sendo muito importante o planejamento, recepção, orientação e controle da aprendizagem, utilização pedagógica, supervisão, treinamento de recursos humanos, equipamentos e material de apoio, apoio logístico, acompanhamento e avaliação, e administração (Silva *et al.*, 2017; Kaminski; Klüber; Boscarioli, 2021).

O sistema da informação tem como objetivo atender as necessidades do usuário. Neste cenário as instituições ou empresas fazem uso de dados e informações geradas pela personalização no atendimento aos seus usuários para adaptar melhor os seus produtos e/ou serviços, meios ou formas de comunicação e interações entre as partes envolvidas, objetificando atender melhor às necessidades ou às demandas específicas existentes. (Meleck; Podpiera, 2020; Pelykh, 2020).

E para o sistema atender as necessidades do usuário é necessário estabelecer uma comunicação. Segundo Ferneda (2003) no processo de construção do sistema e na aquisição de conhecimento, faz referência à interface em estabelecer uma comunicação entre usuário e o sistema, podendo ser através de menus, perguntas e representações gráficas (Alves; De Oliveira; Gurgel, 2021).

Com o sistema atendendo as necessidades do usuário, o foco se encontra na administração, realizando a gerência das informações dos usuários e mantendo uma ordem, segundo Barreto (2002), o objetivo da organização da informação é dar acesso à informação,

que, possui a competência e o foco de produzir conhecimento (De Albuquerque Prazeres; Dos Santos Lopes, 2021; Pires; Rita; Pires, 2020).

2.3 Processos Administrativos

Os processos administrativos consistem em atividades rotineiras realizadas diariamente com o objetivo de manter o funcionamento da organização. Eles possibilitam o fluxo contínuo de informações que são gerenciadas e utilizadas para alcançar resultados. A partir desses resultados, obtêm-se novas informações que permitem compreender melhor as atividades executadas.

Com base nisso, é possível monitorar as ações realizadas, identificar os passos necessários para a execução das tarefas, detectar falhas ou pontos de melhoria, e, assim, rastrear todas as atividades administrativas, contribuindo para um controle organizacional eficiente (Schuch *et al.*, 2023).

Isso gera maior segurança no acesso e uso dessas informações valiosas, permitindo a tomada de decisões mais assertivas. Segundo Lesca e Janissek-Muniz (2015), são considerados agentes relevantes para a organização aqueles que, por meio de suas decisões, podem interferir na continuidade ou sustentabilidade organizacional, sendo, portanto, essenciais de serem monitorados e considerados no processo decisório.

No entanto, ter acesso às informações não é suficiente. Torna-se imprescindível saber utilizá-las de forma adequada, a fim de extrair o máximo benefício que elas podem oferecer. De acordo com Blix e Kirytopoulos (2017), existem competências essenciais para a entrega eficaz de projetos na administração pública, bem como desafios enfrentados pelos executores desses projetos em instituições do setor.

A pesquisa, realizada no serviço público australiano, destacou como mais relevantes as seguintes competências: comunicação, responsabilidade, alinhamento com os objetivos organizacionais, definição de escopo e foco em resultados, gestão de mudanças e orientação para projetos e programas (Alves; De Oliveira; Gurgel, 2021).

E, quando se dispõe tanto das informações quanto das competências necessárias para manipulá-las corretamente, resta saber: como colocá-las em prática? Segundo Abbasi e Al-Mharmah (2000) e Schuch *et al.* (2023). o gerenciamento está ligado à arte e à ciência do planejamento, da concepção e da administração do trabalho em todas as fases do ciclo de vida dos projetos.

Ao utilizar um sistema integrado de planejamento e controle, é possível obter resultados esperados dentro das limitações de tempo e orçamento, buscando sempre a otimização dos

recursos disponíveis. Dessa forma, contribuir diretamente para o aprimoramento e desenvolvimento dos processos organizacionais.

2.4 História do sigaa

Antes de começar falar do SIGAA, é interessante mencionar o que é um sistema de gestão acadêmico. Segundo Ziukoski (2010) o sistema de gestão acadêmica é uma plataforma desenvolvida em ambiente Web para satisfazer às necessidades de gestão e planejamento de um meio acadêmico, seja esta pública ou privada, de acordo com otimizações de recursos físicos, humanos, materiais e financeiros.

O Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) é adotado por diversas universidades e instituições públicas como ferramenta essencial para o aprimoramento da gestão acadêmica e administrativa. Trata-se de um conjunto de sistemas informatizados que visa aumentar a eficiência em áreas como finanças, planejamento, recursos humanos e processos acadêmicos em geral. Desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), o sistema é organizado por meio de módulos específicos, que concentram os procedimentos de cada área da universidade (Guia Prograd – SIGAA, 2025).

O acesso ao SIGAA é realizado conforme o perfil do usuário, o qual é definido de acordo com o vínculo com a instituição. Estudantes (de graduação, pós-graduação e extensão), docentes e servidores técnico-administrativos possuem contas individuais e, caso tenham mais de um perfil, o sistema permite que acessem cada um de forma separada (Guia Prograd – SIGAA, 2025).

De acordo com o perfil utilizado, o SIGAA disponibiliza ferramentas específicas. No perfil estudantil, por exemplo, o sistema oferece recursos como matrícula on-line, acesso ao calendário acadêmico, consulta à oferta de turmas, acompanhamento de disciplinas, lançamento de notas, geração de documentos institucionais (como declarações de vínculo e histórico escolar), agendamento e registro de bancas de trabalhos de conclusão de curso (de graduação e pós-graduação), canais de comunicação com professores e coordenações de curso, participação em fóruns de discussão, entre outras funcionalidades (Macie; Nascimento; Madio, 2024). Dessa forma, o SIGAA se configura como um espaço centralizado para o gerenciamento de todas as informações relativas à vida acadêmica do aluno (Guia Prograd – SIGAA, 2025).

Além disso, o SIGAA conta com extensões voltadas ao apoio estudantil, como a solicitação de bolsas de auxílio alimentação, bolsas de iniciação científica e programas de residência estudantil, voltados a alunos em situação de vulnerabilidade. Também permite o gerenciamento de participações em monitorias e projetos de extensão. Um outro destaque é o

projeto SIGAA Biblioteca, ainda em desenvolvimento, que busca oferecer mais comodidade e facilidade aos usuários das bibliotecas universitárias (Ziukoski, 2010).

No início de cada semestre, o sistema disponibiliza avaliações voltadas tanto a estudantes quanto a professores. Essas avaliações são importantes para identificar, sob a ótica dos usuários, deficiências institucionais que possam ser corrigidas com a devida alocação de recursos. Os alunos têm a oportunidade de avaliar os docentes com os quais tiveram aula no semestre anterior, contribuindo para o aprimoramento da didática. Por sua vez, os professores também avaliam as turmas que lecionaram, o que fortalece o processo de melhoria contínua da qualidade do ensino superior (González; Rodríguez, 2021).

O sistema SIGAA possui variedade de funções que atende cada perfil desejado no meio acadêmico. Isso também integra os processos administrativos necessários para a condução das atividades acadêmicas por parte da gestão.

2.5 Os processos administrativos do sigaa

Os processos administrativos ocorrem na gerência de informações, protocolos a serem seguidos e tempo de duração desses processos, para que possam dar início a projetos e finalizá-los e começar um novo projeto. Assim o SIGAA é um ambiente virtual de aprendizagem que tem um espaço na internet que possibilita a criação de um ambiente educacional, sempre associado à organização de cursos e disciplinas, administração de conteúdo e ao monitoramento dos alunos.

Atua como um universo virtual composto pelo aparato tecnológico, gerenciamento das informações, usuários e suas interações, desenvolvidos com base em suposições pedagógicas (Behar *et al.*, 2013). Objetiva a simplificação da administração dos cursos, oferecendo suporte aos usuários no planejamento individual do processo de aprendizagem e possibilita a troca de informações e conhecimento (Maia, 2012; Macie; Nascimento; Madio, 2024).

Assim o sistema de informação é uma ferramenta que pode ser utilizado como um apoio à gestão, que é desenvolvida com base em uma tecnologia digital de comunicação e informação e com a informática, que atua como suporte para conduzir informações que visam facilitar, agilizar, aperfeiçoar e otimizar o processo decisório nas organizações. Tendo como objetivo a captura e ou a recuperação de dados e a sua análise em função de um processo decisório (Delbianco, 2024; Senger; Brito, 2022). Cabe ao sistema a responsabilidade da função primária de visualizar as outras áreas ou unidades organizacionais para funcionar de uma maneira mais efetiva e eficiente (Delbianco, 2024).

Laudon e Laudon (2011) afirmam que os sistemas de informação transformam a informação de uma forma útil para a organização de um fluxo de trabalho em uma empresa. Assim, como que reforça um sistema de informação como aquele que processa as informações e produz resultados para um destino específico para integrar um sistema de automatização de uma organização. Daí, a importância de um eficiente acompanhamento por meio do processo de avaliação.

O processo de avaliação de sistema tem ganhado importância à medida que as organizações buscam qualidade, fazendo uso de instrumentos para promover e medir a qualidade de seus serviços aos seus usuários. A análise do sistema expressa uma série de dificuldades, devido ao fato de apresentar diversas variáveis que se deve considerar para sua caracterização (Delbianco, 2024).

Nesse sentido, torna-se necessário realizar uma investigação que permita identificar possibilidades viáveis para a implementação de um sistema, bem como reconhecer os desafios que os usuários podem enfrentar ao utilizá-lo. A satisfação do usuário em relação a um sistema de informação é medida com base na percepção que os indivíduos têm do sistema que utilizam, especialmente quanto à sua qualidade técnica. Os autores explicam que um sistema de informação capaz de solucionar as insatisfações dos usuários tende a promover sua satisfação geral com o sistema (Senger; Brito, 2022).

Araújo (2012) destaca que os sistemas, com o tempo, não conseguem atender plenamente às exigências dos usuários, o que leva a falhas recorrentes. No entanto, essa limitação pode servir como um estímulo à busca contínua pela melhoria. Essa busca, muitas vezes, se concretiza por meio de processos colaborativos, em vez de ações isoladas.

É justamente esse incentivo à melhoria contínua que permite o aperfeiçoamento dos sistemas de informação, seja por meio da correção de falhas, seja pela implementação de novas funcionalidades que atendam melhor às necessidades dos usuários. Essa percepção de melhoria pode ser identificada por meio de análises qualitativas, como entrevistas ou comentários registrados durante a interação com o sistema (Neto, 2023).

O processo de avaliação de sistema tem ganhado importância à medida que as organizações buscam qualidade, fazendo uso de instrumentos para promover e medir a qualidade de seus serviços aos seus usuários. A análise do sistema expressa uma série de dificuldades, devido ao fato de apresentar diversas variáveis a considerar para que possam caracterizar o valor do sistema (França; Silva; Mendonça, 2024).

Nesse sentido é necessário fazer uma investigação para que possa encontrar possibilidades para implementar no sistema e desafios que os usuários enfrentam ao utilizar o sistema. A satisfação do usuário de um sistema de informação é medida como os indivíduos enxergam o sistema de informação usado por eles no ambiente de qualidade técnica do sistema. Assim os autores explanam que um sistema de informação que atende as insatisfações do usuário atende a satisfação com o sistema (Senger; Brito, 2022).

Araújo (2012) ressalta que os sistemas não conseguem responder totalmente às exigências dos usuários pelo que vem falhando com o tempo, mas isso é só um incentivo para buscar a perfeição, que muitas vezes, parece residir em processos de trabalho colaborativo e não isolado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Classificação da pesquisa

Para a execução deste estudo foi abordado uma metodologia qualitativa de caráter exploratória e descritiva. Gil (2019) explica que as pesquisas qualitativas tem como objetivo facilitar uma compreensão mais aprofundada do problema, buscando torná-lo mais claro e definido.

Segundo Marconi e Lakatos (2017), a pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar maior familiaridade com um problema ainda pouco conhecido, permitindo torná-lo mais claro e até formular hipóteses iniciais. Já a pesquisa descritiva busca observar, registrar e analisar fenômenos ou características de uma determinada população ou realidade, sem interferência do pesquisador, com o objetivo de retratar fielmente os fatos ou estabelecer relações entre variáveis.

Caracteriza-se como estudo de caso por contemplar uma temática geral em um campo de pesquisa específico, a Universidade Estadual do Piauí. Na visão de Marconi e Lakatos (2017), o estudo de caso é uma técnica de pesquisa que busca analisar profundamente um ou poucos objetos, de maneira detalhada, permitindo uma compreensão abrangente do fenômeno estudado dentro de seu contexto real.

A escolha deste percurso metodológico fundamenta-se na necessidade de compreender o fenômeno da tecnologia da informação no contexto acadêmico. Diante disso, esta pesquisa teve como foco identificar as percepções dos usuários sobre o sistema SIGAA, limitando-se para aqueles que estão em cargos de gestão: direção, coordenação de curso e funções técnicas

administrativas, para que, a análise dos dados viabilizasse propostas de melhorias na usabilidade e no desempenho do sistema.

Um sistema de informação não se sustenta de forma isolada, ele depende da interação com o usuário, que o utiliza conforme suas necessidades específicas. Nesse sentido, segundo Meirelles et al. (2017) a percepção sobre a eficácia do sistema pode ser identificada por meio de análises qualitativas, como a própria opinião dos usuários, obtida por entrevistas ou observações realizadas durante a interação com o sistema.

A escolha dessa trajetória metodológica, permitiu analisar várias perceptivas perante o SIGAA, para coletar informações essenciais sobre o funcionamento do sistema e como ele atende as demandas do usuário mediante as categorias elencadas. O Instrumento de pesquisa foi construído com base nas discussões teóricas presentes na literatura sobre o tema em questão e revisado por um especialista. O Quadro 01 apresenta um resumo da estruturação desse instrumento.

Quadro 01: Instrumento de pesquisa

| OBJETIVO | CATEGORIA | QUESTÕES | REFERÊNCIAS |
|---|---|---|--|
| Compreender o funcionamento dos processos administrativos, organização e estrutura do sistema SIGAA na visão de seus usuários | Processos Administrativos, Organização e Estrutura | 1) Para quais atividades você utiliza o SIGAA com mais frequência? (ex: atividades de ensino, pesquisa, extensão, gestão, matrículas etc.). 2) O sistema atende às demandas da sua função? De que forma? 3) Comente sua percepção sobre a organização das funcionalidades no sistema. | (Rocha Neto; Lima, 2009); Laudon e Laudon (2011); Santos e Cândido (2022); |
| Verificar se as ferramentas presentes no sistema SIGAA afeta negativamente ou positivamente a experiência do usuário no dia a dia | Experiência de Usuário | 4) Como foi o seu primeiro contato com o Sigaa? 5) Como você avalia sua experiência geral com o SIGAA? 6) Quais módulos do sistema você considera mais úteis no seu dia a dia? 7) Você já encontrou dificuldades de navegação no sistema? Cite-as. 8) Há funcionalidades que você considera desnecessárias ou confusas? Cite-as. | (Lima; Campos, 2022); (Santos; Cândido, 2022). |
| Pontuar as principais dificuldades encontradas no uso do sistema na rotina administrativa | Desafios e Dificuldades do usuário | 9) Você encontra falhas técnicas ou lentidão no uso do sistema? Pode explicar uma ocasião em que isso aconteceu ou acontece? 10) Existe alguma dependência nas funcionalidades e comandos do sistema com a central de Teresina? 11) Quais são os principais desafios que você enfrenta ou já enfrentou ao utilizar o SIGAA? 12) Você já precisou buscar ajuda para utilizar alguma função do sistema? Como foi essa experiência? Essa ajuda veio de colegas de profissão mais experientes com o sistema ou através de manuais/tutoriais? 13) Já teve acesso aos manuais do usuário? | (Laudon; Laudon, 2011); (Araújo, 2012) (Lima; Campos, 2022) |

| | | | |
|---|--|---|-----------------|
| Propor melhorias a partir das dificuldades detectadas | Propostas de Melhoria para o aprimoramento do sistema | 14) Que melhorias você sugeriria para o SIGAA? 15) Há alguma funcionalidade que você gostaria de retirar ou incrementar no sistema? 16) Na sua opinião, como a capacitação dos usuários poderia ser aprimorada pela instituição? 17) Você acredita que o Sigaa é o sistema que melhor atende as necessidades da Instituição? 18) Deseja deixar mais algum comentário sobre sua experiência com o SIGAA? | (Araújo, 2012). |
|---|--|---|-----------------|

Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

A elaboração do instrumento de pesquisa foi feita com sustentação teórica de trabalhos publicados nas bases de dados: *Scielo*, *google acadêmico* e *web sites*, que serviram como base teórica para a elaboração desta pesquisa e toda sua categorização, buscando comprovação científica para evidenciar os processos administrativos pelo usuário, desafios e dificuldades enfrentadas pelo usuário e propor melhorias.

3.2 Coleta e análise dos dados

A coleta de dados ocorreu com a participação de pessoas atuantes na Universidade Estadual do Piauí (UESPI), tidas como usuários finais do sistema e que ocupam cargos de gestão, como por exemplo, direção geral, coordenação de cursos (Administração, Agronomia e Pedagogia) e técnicos administrativos. Ao todo totalizou-se 08 participantes, sendo um estudo adotado uma análise não probabilística.

Vale somar que a escolha dos participantes ocorreu em questão de disponibilidade e acessibilidade, sendo enviado convites com antecedência para participar do estudo e na realização das entrevistas foram feitas gravações em vídeo e áudio sob anuência dos entrevistados. Durante as entrevistas apresentou-se o termo de consentimento para formalização do instrumento. Ressalta-se que foi mantido o anonimato dos entrevistados e utilizado um pseudônimo para distinguir os respondentes.

O período de aplicação da pesquisa compreendeu o mês de maio a junho de 2025. A análise dos dados foi elaborada por meio da construção das seguintes categorias: Perfil do Usuário; Processos Administrativos, Organização e Estruturação; Experiência de Usuário; Desafios e Dificuldades do Usuário e Propostas de Melhoria para o Aprimoramento do Sistema. (Quadro 01).

Para a estruturação dos resultados, foi utilizado programas gratuitos para transcrição dos vídeos, como: *Converter app*, *Turboscribe* e *python* mais a extensão *google colaboratory* no *drive*. O tratamento de dados foi conduzido pela coleta das repostas em relação as perguntas do instrumento com uso do Excel para fazer a organização dos dados. Informa-se que não teve a

necessidade de retornar ao campo de pesquisa para coleta de novos dados, pois, os dados coletados já atenderam a proposta da pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta a análise e discussão dos resultados que está elaborada nos Quadros 02 ao 06, entendendo as próximas categorias/ códigos: Perfil, Processos, Experiência, Desafios e Propostas.

4.1 Categoria 1: Perfil do Usuário

O Quadro 02 apresenta dados direcionados para o perfil dos participantes do estudo. Informa sobre o perfil do usuário, como o gênero, idade, nível de escolaridade, função exercida, tempo na instituição, tempo de atuação e frequência na utilização do SIGAA.

Quadro 2: Perfil do Usuário

| Identificação dos entrevistados | Resultados | | | | | | |
|---------------------------------|------------|------------------|----------------|-------------------------|---------------------------------|--|----------------------------------|
| | Gênero | Idade | Escolaridade | Função de gestão | Tempo de atuação na instituição | Tempo de atuação na função de gestão/coordenação, se tiver | Frequência você utiliza o SIGAA? |
| Entrevistado 1 | Feminino | Acima de 50 anos | Pós-graduação. | Técnico administrativo. | Mais de 10 anos | 7 a 10 anos | Diariamente |
| Entrevistado 2 | Masculino | De 21 a 30 anos | Especialização | coordenador de curso. | Menos de 1 ano | Menos de 1 ano | Diariamente |
| Entrevistado 3 | Masculino | De 21 a 30 anos | Doutorado. | Coordenador de curso. | 1 a 3 anos | Menos de 1 ano | Diariamente |
| Entrevistado 4 | Masculino | De 31 a 40 anos | Doutorado. | Coordenador de curso. | 4 a 6 anos | 1 a 3 anos | Diariamente |
| Entrevistado 5 | Masculino | De 31 a 40 anos | Doutorado | Direção geral | 7 a 10 anos | 4 a 6 anos | Diariamente |
| Entrevistado 6 | Masculino | De 31 a 40 anos | Especialização | Coordenação de curso. | 7 a 10 anos | 7 a 10 anos | Diariamente |
| Entrevistado 7 | Masculino | De 21 a 30 anos | Graduação | Técnico administrativo | 1 a 3 anos | 1 a 3 anos | Algumas vezes por semana |
| Entrevistado 8 | Feminino | De 31 a 40 anos | Pós-graduação | Coordenação de curso | 4 a 6 anos | 1 a 3 anos | Diariamente |

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

A análise das informações apresentadas no Quadro 02 permitem traçar o perfil dos participantes do estudo. De acordo com o Quadro 02 a maioria está na faixa etária de 31 a 40 anos, possui titulação de doutorado e atua no ensino superior. Destaca-se também o uso frequente do sistema SIGAA, acessado diariamente por grande parte dos respondentes,

independentemente de suas funções institucionais, que incluem cargos como Direção Geral, Técnico Administrativo, Coordenação de Curso e Coordenação Acadêmica.

A pesquisa revela ainda que a maioria dos participantes é do gênero masculino. Quanto ao tempo de vínculo com a instituição, predominam aqueles com entre 7 e 10 anos de permanência, sendo que o tempo de atuação na função atual varia, em sua maioria, de 1 a 3 anos.

4.2 Categoria 2: Processos Administrativos, Organização e Estrutura

O Quadro 03 apresenta informações com relação a administração, organização e estrutura do SIGAA através da percepção do usuário perante o sistema.

Quadro 3: Processos Administrativos, Organização e Estrutura

| Identificação dos entrevistados | Resultados | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| | QUESTÃO 1 | QUESTÃO 2 | QUESTÃO 3 |
| Entrevistado 1 | "Eu utilizo o SIGAA com mais frequência para emissão de documentação de alunos, histórico, comprovação de matrícula." | "Ele atende, porque o SIGAA é muito completo. Mas para as funções com as quais eu trabalho, ele atende perfeitamente. Que é matrícula, emissão de documentação de alunos." | "Eu percebo que é bem-organizado. Embora que nem eu já tinha falado, na UESPI ainda não foram implementadas todas as funções. Mas é um sistema bem completo." |
| Entrevistado 2 | "Eu utilizo para emissão de documentos. Acompanhamento discente, acompanhamento docente, deliberações, diligências." | "Sim, atende sim. Atende bem. Forma mesmo de uso e habilidade. De executar as tarefas por meio da plataforma digital. A questão de cadastramento de disciplina, como gestor, né? Como gestor. O acompanhamento das atividades dos docentes também, como professor, a organização (...)". | "Olha, a funcionalidade dele é bem interessante. Atende perfeitamente às nossas demandas. Só que ainda é uma plataforma falha, né, quando o final de período mesmo, ela cai com frequência." |
| Entrevistado 3 | "Notas, frequência, conteúdo programado e encargos. Por exemplo, inserir notas dos alunos nas três unidades. O conteúdo que a gente administra em sala de aula no nosso dia a dia". | "Sim, o sistema é muito completo. Tudo que a gente precisa relacionado à unidade de gestão, ele acaba suprimindo a nossa necessidade." | "A minha percepção é uma percepção muito boa. Tendo em vista que ele é um sistema muito inteligente. Então, como ele atende a minha demanda, as minhas necessidades, as minhas dúvidas." |
| Entrevistado 4 | "Geralmente ensino e função administrativa. Sempre estou olhando as minhas disciplinas e colocando alguma coisa no sistema e vendo a gestão relacionada à coordenação de curso." | "Atende. O SIGAA veio, na minha opinião, para melhorar, facilitar o nosso trabalho. Então ele atende, porque nós ainda estamos em adaptação, na realidade." | "Positiva. Assim, eu peguei no início da minha gestão de coordenação, também foi mais ou menos ali próximo a implantação do SIGAA. Então muita coisa foi ainda no início." |
| Entrevistado 5 | "A atividade acadêmica tem as opções. É muito aberta, professor. Aberta. Ah, para as questões de docência, de pesquisa e de | "logo autorizações de projetos de pesquisa, projetos de extensão. Então, assim, o SIGAA faz facilita muito essa questão, e você somente | "que ainda é um programa que está sendo implementado para a funcionalidade. Acho que tem 2 anos que foi implementado o SIGAA no UESPI. Então, tem |

| | | | |
|----------------|---|---|---|
| | extensão. E projetos de monitoria, projetos de extensão." | observar os processos para a enxer, as informações." | algumas funcionalidades que ainda não estão... ..sem pleno, em sua plenitude." |
| Entrevistado 6 | "Gestão que é mais em emitir declaração, emitir histórico ficha catalográfica essas coisas na parte do gestão administrativo." | "Eu gosto bastante bem desenrolado bem intuitivo resolvo bem rápido as coisas no SIGA Então Sim, muito bem". | "Ele é organizado ele é bem estruturado ele favorece, eu acho ele bem intuitivo e organizado pelo menos a parte de biblioteca é bem simples Tem todas as informações". |
| Entrevistado 7 | "Coordenação de curso Emissão histórico, emissão de matrícula, declaração Relatórios, emissão de relatórios Matrícula, recuperação de meios, muitas coisas Quero listar tudo do SIGAA, a gente faz Vocês têm recuperação de meios, emissão histórico, matrícula, aluno Emissão de declaração Transferência de aluno entre blocos" | "Atende porque depende da aba que a gente está, né? Eu estou na coordenação, mas também tem a de recursos de materiais, tem de recursos humanos, entendeu? Então, como aqui no campus a gente usa mais os cursos, então a gente fica mais na coordenação então atende, suprir todas as demandas que a gente precisa." | "Sim, ele é prático, ele não é prático Ele é prático, mas ele poderia ser melhor Eu acho que deveria ter uma opção lá de conexão já com inteligência artificial." |
| Entrevistado 8 | "Quando eu estava na coordenação do curso, eu usava principalmente para matrículas e problemas relacionados a matrículas, né Principalmente matrículas." | "na coordenadora, no dia-a-dia, mas assim, não de forma eficiente, porque o SIGAA, ele tem muitas falhas, principalmente em relação às nossas necessidades aqui na universidade, né Então, ele não foi no sistema até onde eu fui criado, para a própria UESPI em si. Então, acaba que fica algumas lacunas." | "A organização eu não acho 100%, porque assim, às vezes para você encontrar um comando que você precisa fazer, você precisa ir em vários outros, vai ensinando, depois vai não sei o que, é tanto e as costumam até ser bem longos, né? Então, eu acho que poderia ser mais funcional." |

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

O Quadro 03 apresenta o uso do sistema em suas respectivas áreas de atuação, exemplificando atividades como emissão de documentos, comprovação de matrícula, inserção de notas, gestão de projetos de monitoria e coordenação de curso. A análise mostra que, embora muitos docentes afirmem que o sistema atende bem às suas necessidades, alguns destacam limitações.

Entre as críticas, há o apontamento de que o sistema utilizado pela UESPI não foi desenvolvido especificamente para a universidade, o que, segundo um dos entrevistados, gera lacunas em sua funcionalidade. Quanto à organização e à usabilidade do sistema, alguns usuários o consideram bem estruturado, enquanto outros relatam a necessidade de mais funcionalidades ou apontam falhas, como quedas frequentes do sistema.

Nesse sentido, Rocha Neto e Lima (2009); Macie, Nascimento e Madio, 2024 destacam que, nas universidades modernas, é essencial dispor de um sistema acadêmico capaz de registrar todas as atividades institucionais, pois ele constitui a base para uma gestão universitária eficiente e integrada.

4.3 Categoria 3: Experiência de Usuário

O Quadro 04 apresenta as experiências dos entrevistados com o sistema. Destacando, primeiro contato, experiencia em geral ou dificuldades.

Quadro 4: Experiência de Usuário

| Identificação dos entrevistados | Resultados | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|--|--|
| | Questão 1 | Questão 2 | Questão 3 | Questão 4 | Questão 5 |
| Entrevistado 1 | | "No geral, a minha experiência com o SIGAA é boa. Vez ou outra, ele apresenta alguns bugs, que eu não sei se são dele próprio ou se são de internet." | "No meu dia-a-dia, eu uso mais o módulo destinado ao coordenador, que é onde eu consigo fazer esse meu trabalho.." | "Não encontrei. Porque eles têm manuais. Ai, assim, geralmente a gente não tem muita dificuldade." | "Eu não considero nenhuma desnecessária." |
| Entrevistado 2 | "Olha, o meu primeiro contato foi como acadêmico. Então, eu venho de uma instituição federal que já utilizávamos o SIGAA, o Sistema de Gestão Acadêmica, que, por sinal, era muito positivo." | "Avalio de forma positiva." | "No momento, aqui, consultas, consulta de centro, consultas docentes, até mesmo para organizar a parte da documentação. Então, o módulo é consultas." | "Assim como quando eu fui cadastrado, porque o módulo SIGAA, para o coordenador, ele é o mesmo login do professor" | "Olha, o sistema integrado mesmo, porque tem aqui nos módulos o SIGAA do admin, dos recursos humanos, que na minha tela, para mim, seria desnecessário, por conta mesmo que eu não sei utilizá-los, eu não utilizo." |
| Entrevistado 3 | "Foi na época da graduação ainda. Isso há quinze anos." | "Muito boa, muito positiva. Ele é um sistema que ajuda muito, tanto o gestor quanto o professor. Então, a gente não tem que fazer preenchimento de forma manual." | "Os módulos que você usa para o lançamento de notas, em cargo dos professores, corresponde a alguma área específica ou elas estão agrupadas de maneira conjunta." | "Sim. Muitas vezes, o sistema cai. Então, a gente precisa esperar ele retornar para poder continuar de onde a gente parou. Mas não cai tão." | "Eu acho que tudo que tem lá é necessário. Então, eu acho que nada lá é desnecessário. O sistema ele é fácil da gente entender." |
| Entrevistado 4 | "Como todo o primeiro contato, ele é um pouquinho difícil. Porque nós estávamos usando muito o sistema e passamos para o SIGAA." | "Muito boa, muito boa. Até o presente momento não tenho reclamações para falar a respeito do sistema." | "No meu dia a dia o do professor, que é o que eu mais preciso entrar. O que é a coordenação de curso, o modo do docente." | "no início, né? Sim, porque é um sistema novo para a gente, né? Só que o SIGAA, ele é muito autoexplicativo, né? E ele tem | "Não, todas as funcionalidades que eu entrei até hoje eu considero necessárias, mesmo que algumas eu ainda não tenha usado." |

| | | | | | |
|----------------|--|---|---|---|--|
| | | | | muito material no YouTube, né? | |
| Entrevistado 5 | "Primeiro, foi com o aluno, em outra universidade, a gente usava o SIGAA." | "É muito positivo, sempre. Como é desse um SIGAA? Ele é completo. Depois, ele é um pouco difícil de você entender a função." | "Cada funcionalidade, a gente vai observando e realizando. Quando a gente não consegue, não sabe mexer no SIGAA". | "Sim, algumas dúvidas. A gente às vezes tem algumas dúvidas, sim, mas dificuldades. E aí são esclarecidas muito pelo nosso técnico da UESPI de Teresina". | |
| Entrevistado 6 | "Porque foi assim que lançou que começou a transferir os dados para o SIGAA. o primeiro semestre que a gente começou a usar o SIGAA teve muito problema com o instante de dados e minha primeira experiência." | "Ele forma satisfatório, porém já tive alguns problemas só que como eu falei a gente resolve rápido com o pessoal é satisfatório com poucos pontos negativos" | "Eu uso no portal de coordenador nos portais das coordenações eu uso de cada coordenação e lá dentro o que eu uso mais é a aba da biblioteca nessa parte de emitir declaração e do pessoal também validar diploma e sobre a ficha catalográfica." | "Teve algum período que colocando o login certo e a senha correta ele não conseguia logar aí ficava tentando até quando entrava sendo que estava correto as informações, mas foi um problema que foi sanado." | "Tem alterar dados dos alunos tem também consultar dados dos alunos consultar dados dos alunos eu dentro do portal do coordenador eu não consigo consultar dados dos alunos e consigo entrar no alterar dados dos alunos." |
| Entrevistado 7 | "Foi mesmo depois que eu comecei a trabalhar, porque quando eu estudava não tinha ainda o SIGAA na UESP." | "Eu ainda estou descobrindo, porque é muito vasto, então ainda estou descobrindo algumas coisas E ele está atualizando, né?." | "É do aluno, parte lá do aluno que tem emissão de certificado, emissão de declaração Porque a gente trabalha mais no contato com os alunos" | "Já, é normal Especialmente no respeito ao problema de alimentação de aluno que você não consegue inserir, | "Então não acho que não tem nada desnecessário lá" |
| Entrevistado 8 | "Assim, o meu primeiro contato já foi para fazer matrículas de alunos." | "Positiva, porque a gente consegue trabalhar com ele, a gente consegue resolver os problemas." | "Como coordenadora, principalmente o de matrícula"> | "Já, justamente por essa questão que eu citei anteriormente (...) às vezes algum comando está ali escondido em algum tópico,." | "Eu acho desnecessário a questão de, pelo menos até a época que eu saí da coordenação, lá tinha falta de você, do próprio aluno cadastrar o TCC para solicitar o diploma por lá." |

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

O Quadro 04 apresenta informações sobre o primeiro contato dos entrevistados com o sistema SIGAA. Alguns relataram que esse contato ocorreu há muito tempo, enquanto outros mencionaram que utilizaram o sistema diretamente para uma funcionalidade específica.

O entrevistado 6 destacou que seu primeiro acesso ocorreu ainda durante a fase de implementação do SIGAA, o que impactou negativamente sua experiência, devido à

instabilidade do sistema naquele momento. Em seguida, observa-se que a maioria dos entrevistados demonstra satisfação com o sistema, enquanto uma minoria expressa insatisfação, atribuída tanto a falhas técnicas do próprio sistema quanto a possíveis problemas de conexão com a internet.

Os dados também revelam os módulos mais utilizados pelos entrevistados, como os destinados à coordenação, consultas, lançamento de notas, área do docente e do aluno, especialmente para emissão de certificados e declarações. Sobre a navegação no sistema, alguns relataram não ter enfrentado dificuldades, ao passo que outros mencionaram obstáculos iniciais, especialmente no primeiro acesso. Isso conecta-se com as discussões de Ziukoski (2010) sobre ações dos sistemas no ambiente universitário. Quanto à existência de funcionalidades confusas ou desnecessárias, a maioria acredita que os recursos disponíveis são relevantes, embora alguns poucos tenham apontado que não utilizam determinadas ferramentas, seja por desconhecimento ou por considerá-las pouco úteis.

Conforme Laudon e Laudon (2011), os sistemas de informação consistem em um conjunto de componentes interrelacionados que operam em conjunto para coletar, processar, armazenar e distribuir informações, com o objetivo de apoiar o planejamento, a coordenação, o controle, a análise e a tomada de decisões nas organizações. Nesse sentido, o sistema SIGAA configura-se como um conjunto de ferramentas essenciais à gestão acadêmica.

4.4 Categoria 4: Desafios e Dificuldades do usuário

O Quadro 05 notifica os desafios e dificuldades dos usuários, e nós mostra em dados qualitativos para análise.

Quadro 5: Desafios e Dificuldades do Usuário

| Identificação dos entrevistados | Resultados | | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|--|---|---------------------------------|
| | Questão 1 | Questão 2 | Questão 3 | Questão 4 | Questão 5 |
| Entrevistado 1 | "Acontece vez ou outra que o corre do SIGAA não está funcionando. Mas isso é muito raro. Geralmente, acontece vez ou outra, na sexta-feira ou quando chove lá em Terezinha." | "Não possuo desafios de acesso" | "Os desafios que eu enfrentei foi de início. Toda novidade ela traz. Alguns desafios, eu tive algumas dificuldades. Como se diz, até você aprender o caminho. Eu fui inserir, por exemplo, um bloco a primeira vez." | "Quando o sistema, por exemplo, deu esse bug na inserção das disciplinas nesse período, por exemplo". | "Não possuo desafios de acesso" |

| | | | | | |
|----------------|--|---|--|--|--|
| Entrevistado 2 | "Olha, percebi. Teve uma vez que eu precisei utilizar duas abas, duas, três abas do SIGAA, funcionalidades semelhantes abertas, e o sistema, ele negou, ele travou." | "Eu não percebi. Eu não percebi isso. Até o momento em que estou fazendo o uso, eu não percebi essa dependência. mas só na vez aqui de entrar mesmo no sistema, de ser cadastrado com o coordenador." | "No início, foi um pouquinho difícil pela insegurança, de nunca ter feito esse trabalho. Mas, tentando, lendo, verificando alguns manuais que eu tive acesso também, que foram enviados, eu consegui." | "Ambas as situações. Colegas me ajudaram, sobretudo, na homologação dos PIDs da universidade, que são os encargos docentes. E os manuais também me ajudaram." | "Alguns, sim. Funcionalidades específicas. Mas não todo. Não o manual de todo o sistema. Não, não tive." |
| Entrevistado 3 | "Sim. Muitas vezes eu já presenciei muita lentidão. Mas muitas vezes isso também pode estar relacionado à própria questão de internet, de velocidade." | "Não soube responder" | "O meu principal desafio foi aprender a funcionalidade do sistema na qualidade de coordenador. Porque o nosso sistema ele é diferente do professor." | "A gente não sabe de tudo. Então, quando a gente não sabe, a gente pede ajuda para alguém, né? Para poder nos auxiliar, para poder nos ajudar em relação a algum sistema." | "Não, eu não tive. Mas, por exemplo, quando eu tenho alguma demanda, por exemplo, uma empresa de encargos, né, para lançar as disciplinas nas turmas." |
| Entrevistado 4 | "Sim, porque é um sistema novo para a gente, né. Só que o SIGAA, ele é muito autoexplicativo, né, e ele tem muito material no YouTube, né?" | "Sim, algumas coisas eu já tive que pedir para o pessoal do DTIC, mas teve algumas funcionalidades que eu tive que pedir para ele ou liberá-las para mim". | "O maior desafio é sair de um sistema que a gente já estava se adaptando ou já estava adaptado para um novo sistema com novas funcionalidades." | "Já busquei ajuda nos tutoriais. Também já busquei ajuda nos vídeos do YouTube de outras instituições, no grupo de WhatsApp." | "Tá com o ícone bem grande lá, né? Na UESP SIGAA, e aí vem detalhado dos coordenadores, professores, discentes. Então bem autoexplicativo." |
| Entrevistado 5 | "Não, não encontrei falhas técnicas. Não, lentidão. Só se eu tivesse internet ruim." | "Alguma dependência na liberação do sistema, sim, existe. Algumas funcionalidades tem que ser liberada lá para poder ser efetivado." | "Desafios seria uma questão de orientação de estudantes. Por exemplo, eu não consigo saber o que está acontecendo no SIGAA de um estudante". | "Sim, já precisamos de ajuda, tanto de tutoriais, sempre que lança uma funcionalidade nova, E a aprender a ajudar um colega". | "Já, sim. Pela própria UESPI." |
| Entrevistado 6 | "Não, comigo não." | "Não soube responder" | "Os desafios Pode ser realmente questão de desligar os alunos logo após a colação ideal e os alunos às vezes precisam emitir algo." | "Não, só lá no início mesmo quando os alunos não estavam conseguindo e era o problema do sistema não ter puxado dados todos corretos." | "Não soube responder" |

| | | | | | |
|----------------|--|-----------------------|---|--|--|
| Entrevistado 7 | "Pode ser erro mesmo da própria pessoa, mas às vezes não é, é erro do sistema." | "Não soube responder" | | "Já precisei, Quando eu comecei a trabalhar eu precisei de ajuda Para descobrir como fazia o email institucional." | "Não soube responder" |
| Entrevistado 8 | "Sim, no período de matrículas, é o período que o sistema sempre dá muito erro por estar congestionado". | "Não soube responder" | "Eu acho que principalmente o congestionamento, quando tem muita gente usando". | "De início eu sempre busco a ajuda de colegas mesmo que têm mais experiência " | "Eu já tive sim acesso tanto no site da universidade, quanto na própria internet, no Google mesmo também." |

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

O Quadro 05 evidencia as principais falhas técnicas relatadas pelos entrevistados, sendo a maioria referente à instabilidade do sistema, além de destacar a dependência da central localizada em Teresina para a resolução de dúvidas, liberação de acessos e resolução de transtornos operacionais relacionados ao SIGAA na UESPI. A maioria dos participantes relatou ter enfrentado dificuldades no uso inicial do sistema, enquanto alguns mencionaram que, devido ao excesso de usuários simultâneos, o sistema eventualmente apresenta quedas. Um dos entrevistados (entrevistado 6) ainda relatou que os alunos, por vezes, são automaticamente desconectados da plataforma.

Também foi abordado o acesso aos manuais do usuário, sendo que a maior parte dos entrevistados afirmou já ter consultado esse material de apoio. Nesse contexto, Santos e Cândido (2022) destacam que, para gerenciar informações estruturadas de forma eficiente, as organizações precisam não apenas da tecnologia da informação, mas também da atuação ativa de pessoas, líderes e profissionais envolvidas diretamente nos processos, com foco no alinhamento entre tecnologia e objetivos organizacionais.

4.5 Categoria 5: Propostas de Melhoria para o aprimoramento do sistema

O Quadro 6 destaca propostas de melhoria para o aprimoramento do sistema. Focando em sugestões para a melhoria do sistema.

Quadro 6: Propostas de Melhoria para o aprimoramento do sistema

| Identificação dos entrevistados | Resultados | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|-----------|---|
| | Questão 1 | Questão 2 | Questão 3 | Questão 4 | Questão 5 |
| Entrevistado 1 | "Eu acho que ter mais funcionalidade na aba da coordenação, por exemplo. Eu não | "No sistema. Não. Não tem. Eu acho assim, tem uns formulários, por exemplo, para | "A UESPI tem uma carência de informação, tipo, quando foi para implementar o | | "é que é um sistema bastante útil, ele é muito funcional, facilita demais a vida da gente, para trabalhar, e facilita a |

| | | | | | |
|----------------|---|---|---|--|--|
| | consigo acessar a declaração de disciplinas." | alunos, mas isso não é o SIGAA em si, é o setor responsável que reza sobre essa parte. Tem uns questionários de alunos, por exemplo, você vai se inscrever para um auxílio, para uma bolsa de trabalho, por exemplo, um auxílio alimentação, você só pode responder seu questionário uma única vez. Eu acho isso horrível." | SIGAA, por exemplo, não veio nenhuma informação específica, eu acho que há uma carência nesse sentido, no geral na UESPI, há uma carência de informação para o trabalho, a gente, tipo assim, tem que executar a função, por vezes executa até de forma errada, porque não tem as orientações necessárias." | | vida do aluno, tudo é lá, a monitoria é lá, inscrição para os editores da UESPI, para trabalhar o auxílio de alimentação, tudo é via SIGAA, isso facilita demais." |
| Entrevistado 2 | "Que você possa utilizar várias abas para uma mesma funcionalidade. Porque às vezes o sistema é falho. Ele sai, ele entra em manutenção. Então, um sistema de backup rápido antes dele entrar em manutenção, talvez ajudasse bastante." | "Eu poderia estar sugerindo melhoras na questão de horário. Como aparece para o aluno. " | "Nós temos professores contratados, temos coordenadores também que vão sendo, vão chegando à gestão, que também não tem formação específica em portais como de coordenação, de direção. Então, tudo isso você vai aprendendo no decorrer ou por conta própria." | "Atende, sim, a esse sistema da universidade." | "É difícil, cara. É nada. Fazer essa avaliação. Deixa eu ver. Satisfeito. Satisfeito." |
| Entrevistado 3 | "Velocidade. É isso que te empaca mais no dia a dia? Sim, eu acho que poderia ser criado esses manuais, esses manuais de atalhos, para a gente poder conseguir uma maior integração com o sistema." | "Nenhuma." | "Sim, poderia. Poderia ser feito eventos relacionados ao uso do SIGAA. Não somente para os coordenadores, mas também para os professores, para os técnicos. Isso poderia ser aprimorado frequentemente" | "Sim, como eu disse no começo, ele é um sistema muito autossuficiente, muito inteligente." | Está ok |

| | | | | | |
|----------------|--|--|--|---|--|
| Entrevistado 4 | "Então acho que a proposta de melhoria é mais integrar o mais rápido possível, né? Eu já vejo que essa integração já está sendo feita, né? Por exemplo, eu tenho as minhas declarações agora mesmo para encargos de projeto de pesquisa. Elas estavam todas no SIGAA. | "Então assim, eu acredito que todas as funcionalidades que estão ali, elas são importantes. Colocar também não." | "eu acho que isso já está sendo feito, né? É muito difícil a gente pensar em uma capacitação, como que eu vou dizer, presencial. Porque a UESPI está distribuída em todo o estado, né?Então eu acredito que o processo de capacitação está sendo feito nos grupos, né? " | Acredito que sim. | eu acho que eficiência. Eu acho o SIGAA muito eficiente, no que ele se propõe a fazer. |
| Entrevistado 5 | "mas a melhoria que eu sugeria era descentralizar mais esse sistema e dar acesso ao responsável do próprio campo para poder estar liberando, para poder estar conseguindo modificar as coisas quando não dá certo, quando tiver essa autorização, a própria direção possa ter essa funcionalidade de modificar." | Não. | "Capacitação poderia ser uma boa ideia. Alguns usuários têm realmente muita dificuldade, mas acho que seria semestralmente fazer um treinamento com um dos que tem maior domínio." | "Acadêmica, sim. O cliente todo atende muito bem à instituição? E as atividades acadêmicas, sim." | "O SIGAA é completo, né? Palavra-chave, completo." |
| Entrevistado 6 | "naquele ponto dele colar grau e desligar o aluno muito rápido e poder deixar mais de tempo e na parte nessa parte de dados de usar alunos também é aquele que eu acho meio que o mesmo do SIGAA não deixar vocês deixar de usar os dados eu no portal não visualizar os | "Não." | "no nosso tempo não teve capacitação a gente foi aprendendo No dia a dia teve uma capacitação do SIGAA no tempo bem rápidosó de um período de um dia num período seria muito importante ser uma capacitação não para profissionais que ainda estão com o SIGAA." | | "Acho que não só essa questão de realmente descobrindo alguma funcionalidade durante o uso dele pela falta realmente do ente anterior de um treinamento as vezes não, já aconteceu o senhor pediu um relatório de alguma coisa eu nunca peguei no SIGAA mas eu dou uma olhadinha eu consigo pegar ele tipo assim essa parte de mexendo e vendo |

| | | | | | |
|----------------|---|--|---|--|--|
| | dados deixar de alterar os dados." | | | | as funcionalidades de SIGAA." |
| Entrevistado 7 | "Então seria interessante uma opção de aplicativo para os estudantes, Orientação, quando a gente entra poderia ter um mini curso ensinando o que cada aba faz." | " Eu gostaria de ter mais acesso e eu não tenho. Quem tem é só o pessoal do setor. Para ter mais acesso para a gente poder saber se o aluno colocou os documentos corretamente." | "Seria interessante ter vídeos explicando como usa, uma campanha no começo dos cursos, no começo das aulas." | "Não, Eu uso mais o SEI. Mas tem uma finalidade diferente porque trabalha só com os processos, no SIGAA é mais atividades acadêmicas." | "Um comentário, SIGAA ele trava muito. E, deveria ter no celular. As vezes depende também da internet que ele pode travar. Ele trava por causa do servidor ou alguma coisa assim." |
| Entrevistado 8 | "Eu acho que os comandos tem que estar mais claros. Acho que tem muita funcionalidade que fica" | "Olha, eu acho que talvez incrementar, né Eu acho que sobretudo em relação ao cadastro de, em relação às matrículas, eu acho que poderia ser uma coisa mais simples" | "Eu acho que poderia ter um treinamento mesmo, sabe, Tanto para os alunos, porque os alunos também entram meio que sem saber, tanto para os alunos, tanto para os professores." | "Não, eu acho que talvez dentre as opções disponíveis para a universidade, talvez seja o que a gente mais se adequa." | "Só que ainda hoje eu estou aprendendo mexer. Resumo aí uma palavra-chave. Uma palavra-chave para o SIGAA. Eu acho que ele otimizou muito nosso trabalho, sabe? Então talvez seja a otimização." |

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

O Quadro 6 evidencia questões com o intuito de melhoria do sistema, começando sugestões de melhoria para o Sistema SIGAA, como ter mais funcionalidades na aba da coordenação, poder usar várias abas para uma mesma funcionalidade, ser criado manuais de atalhos para se ter uma maior integração com o sistema, descentralização mais o sistema para dar acesso ao responsável do próprio campo para poder estar liberando, integração com a inteligência artificial, ter um sistema de backup rápido antes de ele entrar em manutenção e por fim ter comandos claros, por conta de funcionalidades que ficam escondidas.

A segunda questão os docentes comentaram que não, e uma minoria alegou que incrementar em relação ao cadastro em relações as matrículas, de ser algo mais simples, dito pelo entrevistado 8.

Os entrevistados tiveram opiniões distintas, o entrevistado 1, comentou que a UESPI tem uma carência de informações. O entrevistado 2 que os professores e coordenadores que chegam á gestão, que não possui formação específica em portais como de coordenação, que é uma coisa que via aprendendo por conta própria. De acordo com o entrevistado 3, que poderia ter eventos relacionados ao SIGAA, para que poderia ser aprimorado frequentemente a capacitação.

O entrevistado 4 acredita que já está sendo feita a capacitação e o entrevistado 5 opina que poderia ser feito um treinamento com os que tem maior domínio, com os que tem dificuldade. O entrevistado 6 notifica a importância da capacitação e o entrevistado 7 explana que seria interessante de ter vídeos explicando como usar. e o entrevistado 8 dialoga que poderia ter um treinamento, tanto para alunos, tanto para professores e técnicos.

Na questão que questiona a capacidade do SIGAA em satisfazer as suas necessidades, os entrevistados em sua maioria relatando que o sistema atende as necessidades instituição, e em sua minoria que não atende, alegando que das opções disponíveis para a universidade, mais não à qual necessita. Na última interrogativa, os entrevistados comentaram sobre sua experiencia com uma palavra-chave demonstrando o que sentia na utilização do SIGAA. Segundo Araújo (2012) revela que os sistemas não conseguem responder totalmente às demandas dos usuários, por vem falhas com o tempo, mas só um motivador para a continua busca pela perfeição.

4.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos dados coletados revelou a presença de perfis diversos entre os participantes, refletindo opiniões tanto semelhantes quanto divergentes em relação ao uso do sistema, o que se justifica pelos diferentes cargos, atividades e experiências. Muitos docentes afirmaram que o SIGAA atende às suas demandas diárias e o consideram um sistema organizado. No entanto, ressaltaram a necessidade de implementar mais funcionalidades e corrigir falhas existentes.

Foi possível identificar o primeiro contato e a experiência dos usuários com o sistema. A maioria relatou uma experiência inicialmente satisfatória, mas marcada por dificuldades relacionadas à usabilidade, o que, em alguns casos, gerou frustração. Os docentes destacaram

as funcionalidades mais utilizadas em sua rotina, como consultas, lançamento de notas, uso do módulo do docente e acesso ao portal do coordenador.

Embora muitos tenham enfrentado dificuldades iniciais, principalmente durante os primeiros acessos, com o tempo conseguiram se adaptar. Ainda assim, alguns relataram que falhas recorrentes impactam negativamente a experiência de uso. Quando questionados sobre a existência de funcionalidades desnecessárias, a maioria afirmou que todas as ferramentas disponíveis são úteis.

Também foram levantadas questões relacionadas a falhas técnicas e lentidão, observadas pela maioria dos entrevistados. Dentre os principais problemas, destacam-se quedas no sistema, falhas ao salvar dados e travamentos, que, em parte, foram atribuídos à lentidão da internet. Foi apontada ainda uma dependência significativa da central localizada em Teresina, especialmente para a liberação de funcionalidades, resolução de dúvidas e suporte técnico. Apesar disso, uma minoria afirmou não perceber essa dependência no dia a dia.

Um dos principais desafios relatados foi o primeiro contato com o sistema. Além disso, alguns docentes mencionaram que alunos frequentemente não se engajam em aprender a utilizar o SIGAA, o que gera dificuldades para os professores, já que muitos erros cometidos pelos discentes poderiam ser evitados com um mínimo de conhecimento da plataforma.

Em situações de dúvida, os docentes recorreram principalmente ao apoio de colegas com mais experiência no sistema, ao compartilhamento de informações via grupos de WhatsApp e também a manuais disponíveis no site da UESPI. Entretanto, muitos ainda buscaram fontes alternativas, como vídeos em canais do YouTube de outras instituições que utilizam o mesmo sistema.

Os participantes também sugeriram melhorias na aba de coordenação, como a possibilidade de acessar declarações de disciplinas com mais facilidade, implementação de um sistema de backup rápido antes de manutenções, aumento da velocidade de resposta, criação de uma aba de atalhos e maior integração e descentralização do sistema. Foi sugerido que cada campus tivesse autonomia para liberar acessos específicos, além da oferta de minicursos explicando a funcionalidade de cada aba, com comandos mais claros e objetivos.

Em sua maioria, os entrevistados afirmaram que não retirariam nem acrescentariam funcionalidades ao sistema. No entanto, o entrevistado 7 mencionou o desejo de ter acesso à solicitação de diplomas, com permissão para visualizar a documentação dos discentes, enquanto o entrevistado 8 sugeriu simplificar o processo de matrícula, com um passo a passo claro para o registro de aulas.

Quanto à capacitação dos usuários, a maioria acredita que seria interessante a realização de eventos, vídeos tutoriais e materiais em PDF. Uma minoria acredita que essas iniciativas já estão sendo realizadas. Quando questionados se o SIGAA atende às suas necessidades, a maioria respondeu positivamente, enquanto poucos apontaram que o sistema ainda não supre suas expectativas. Por fim, ao serem convidados a descrever o sistema em uma palavra-chave, a maior parte dos participantes utilizou termos positivos como "completo", "facilitador", "satisfeito", "está ok", "eficiente", "otimização", sendo "trava muito" o único comentário negativo registrado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo compreender as atividades administrativas realizadas por meio do sistema SIGAA, buscando verificar se essas atendem às necessidades dos docentes. Através de uma abordagem exploratória, procurou-se identificar os principais desafios e dificuldades enfrentados pelos usuários e, com base nas insatisfações apontadas, propor melhorias que supram as lacunas observadas no sistema.

De forma específica, os objetivos foram: (1) investigar as potencialidades e desafios do SIGAA com base na percepção dos usuários; (2) compreender como funcionam os processos administrativos, a organização e a estrutura do sistema na visão dos docentes; (3) verificar se as ferramentas do SIGAA influenciam positiva ou negativamente a experiência do usuário; (4) identificar as principais dificuldades enfrentadas no uso do sistema no cotidiano administrativo; e (5) propor melhorias a partir das dificuldades identificadas.

Em relação ao primeiro objetivo, vinculado aos Quadros 1 e 2, foi possível traçar o perfil dos entrevistados, com destaque para a diversidade de cargos e níveis de experiência. A maioria dos participantes possui doutorado e está na faixa etária de 31 a 40 anos, com diferentes tempos de atuação na instituição e em seus respectivos cargos.

No segundo objetivo, relacionado ao Quadro 2, foram identificadas as áreas de atuação e as atividades desenvolvidas pelos docentes por meio do SIGAA, como emissão de documentos, históricos, comprovação de matrícula, lançamento de notas e frequência, cadastro de conteúdos ministrados, projetos de monitoria, emissão de declarações e relatórios diversos. A maioria afirmou que o sistema atende bem às suas atividades, embora o entrevistado 8 tenha apontado falhas recorrentes, especialmente pelo fato de o SIGAA não ser um sistema exclusivo da UESPI, o que, segundo ela, gera lacunas e limitações.

Quanto ao terceiro objetivo, buscou-se compreender a experiência geral dos usuários com o sistema, desde o primeiro contato. As percepções foram variadas: alguns relataram experiências positivas, enquanto outros enfrentaram dificuldades iniciais, especialmente quando acessaram o sistema pela primeira vez. Destacou-se ainda a diferença de contato com o SIGAA em diferentes momentos da trajetória dos docentes (como alunos e posteriormente como professores).

Os módulos mais utilizados foram os destinados à coordenação, ao portal do docente e às consultas. Algumas dificuldades foram relatadas, como falhas de navegação, baixa capacidade de resposta do sistema, queda frequente da plataforma, falhas de login e pouca intuitividade. Apesar disso, a maioria considera que as funcionalidades existentes são úteis, embora o mesmo entrevistado tenha citado como desnecessária a obrigatoriedade de cadastrar o TCC para solicitar o diploma.

No quarto objetivo, investigaram-se os principais desafios enfrentados pelos usuários. A maioria relatou problemas técnicos como lentidão, instabilidade, falhas durante o uso de funcionalidades e interrupções durante o período de matrícula. Houve também menção à dependência da central de Teresina para resolução de problemas, liberação de acessos e suporte técnico.

Os docentes relataram que, no início, sentiram dificuldades para utilizar o sistema e apontaram a falta de engajamento dos discentes como um complicador, visto que muitos alunos não buscam entender o funcionamento do SIGAA, gerando erros evitáveis. Para resolver dúvidas, os entrevistados recorreram a colegas mais experientes, aos manuais disponíveis no site da UESPI, a grupos de WhatsApp e até a vídeos tutoriais de outras instituições no YouTube.

No quinto objetivo, foram apresentadas sugestões de melhorias baseadas nas dificuldades relatadas. Os participantes sugeriram o aprimoramento da aba de coordenação, a criação de backups automáticos antes de manutenções, a produção de manuais com atalhos e explicações claras, maior integração do sistema e descentralização da gestão, possibilitando que cada campus tenha autonomia para liberar funcionalidades.

Também foi sugerida a manutenção do acesso discente por um período maior após a colação de grau, a integração com inteligência artificial e a clareza nos comandos. Apesar disso, a maioria afirmou não ter sugestões para inclusão ou remoção de funcionalidades, a necessidade de acesso à solicitação de diplomas a simplificação do processo de cadastro de matrículas.

Quanto à capacitação dos usuários, foi unânime entre os entrevistados a percepção de que a UESPI apresenta uma carência nessa área. Os docentes relataram que, em sua maioria,

aprenderam a usar o sistema por iniciativa própria, com apoio de colegas e materiais informais. Foi sugerida a realização de eventos, treinamentos específicos por perfil de usuário (aluno, professor, coordenador, técnico), vídeos tutoriais e encontros semanais para sanar dúvidas.

A percepção geral sobre o SIGAA foi positiva: a maioria afirmou que o sistema atende às suas necessidades. Contudo, uma minoria acredita que, entre as opções disponíveis, o sistema não é o mais adequado para a UESPI, defendendo a criação de uma solução mais personalizada. Quando convidados a resumir o SIGAA em uma palavra-chave, os participantes utilizaram termos como: “facilita processos”, “satisfeito”, “está ok”, “eficiência”, “completo”, “otimização” e, como crítica, “trava muito”.

De maneira geral, os dados mostram que, apesar da diversidade de áreas de atuação, os usuários compartilharam experiências semelhantes, especialmente no que diz respeito às dificuldades iniciais de uso e às falhas técnicas. A dependência da central de Teresina, a falta de instruções claras e a ausência de um sistema dedicado à UESPI foram os pontos mais críticos evidenciados. As sugestões de melhorias demonstram o desejo dos usuários por um sistema mais funcional, intuitivo, integrado e adaptado à realidade institucional. Este estudo reforça a importância de considerar as percepções dos usuários como base para a avaliação e o aperfeiçoamento contínuo do SIGAA, buscando uma gestão acadêmica mais eficiente.

Durante a realização da pesquisa, algumas limitações foram identificadas, como o acesso restrito à documentação do sistema e a amplitude do tema, que exigiu revisões frequentes para manter o foco nos objetivos propostos. Como sugestões para estudos futuros, propõe-se a ampliação do número de entrevistados, incluindo alunos, docentes e membros da equipe técnica da central de Teresina; a aplicação prática das melhorias sugeridas; e o desenvolvimento de um estudo voltado à criação de um sistema específico para a UESPI.

Conclui-se que o presente estudo cumpriu seu propósito ao compreender, a partir da perspectiva dos usuários, os processos administrativos realizados no SIGAA, identificando seus pontos fortes e fragilidades e propondo melhorias com base nas experiências relatadas. Espera-se que esta pesquisa contribua para reflexões futuras e incentive o aprimoramento contínuo do sistema, em benefício da comunidade acadêmica da UESPI.

REFERÊNCIAS

ABBASI, G. Y.; AL-MHARMAH, H. *Project management practice by the public sector in a developing country*. **International Journal of Project Management**, v. 18, n. 2, p. 105–109, 2000. DOI: 10.1016/S0263-7863(98)00074-X.

ALVES, T. C. L.; OLIVEIRA, T.; GURGEL, A. M. Gestão de projetos na administração pública: um estudo sobre a implantação do processo eletrônico na UFRN e no IFRN. **Revista de Gestão e Projetos**, v. 12, n. 2, p. 110–134, 2021.

ARAÚJO, V. M. A. P. Sistemas de recuperação da informação: uma discussão a partir de parâmetros enunciativos. **Transinformação**, Campinas, v. 24, n. 2, p. 137–143, 2012.

BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, p. 67–74, jul./set. 2002.

BEHAR, P. A. et al. Educação a distância e competências: uma articulação necessária. In: BEHAR, P. A. (org.). **Competências em Educação a Distância**. Porto Alegre: Penso, 2013. v. 1, p. 42–54.

BLIXT, C.; KIRYTOPOULOS, K. *Challenges and competencies for project management in the Australian public service*. **International Journal of Public Sector Management**, v. 30, n. 3, p. 286–300, 2017. DOI: 10.1108/IJPSM-08-2016-0132.

DE ALBUQUERQUE PRAZERES, Y. A. F.; DOS SANTOS LOPES, S. S. Gestão da inovação: um relato da experiência no Núcleo de Inovação Tecnológica da UEPB. **Revista Inovação, Projetos e Tecnologias**, v. 9, n. 2, p. 255–270, 2021.

DEBIANCO, N. R. et al. Alfabetização de dados no contexto da ciência da informação: análise dos cursos de graduação no Brasil. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 28, e94094, 2023.

FERNEDA, E. **Recuperação da informação: análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação**. 2003. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

FRANÇA, G. E.; SILVA, H. F. N.; MENDONÇA, A. T. B. B. A sustentabilidade na era da informação e do conhecimento: uma revisão sistemática da literatura. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 22, e024005, 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GONZÁLEZ, Y. M.; RODRÍGUEZ, A. I. Alfabetização de dados: projetando um novo cenário de treinamento para o contexto universitário. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 1, p. 318–330, jan./abr. 2021. DOI: 10.26512/rici.v14.n1.2021.35521.

GUIA PROGRAD. **Guia de gestão acadêmica da graduação**. 2025. Disponível em: <https://prograd.ufc.br/pt/prograd-divulga-guia-de-gestao-academica-da-graduacao-2025-modulo-i-ja-esta-disponivel-para-download/>. Acesso em: 10 out. 2025.

ISMAIL, M. H.; KHATER, M.; ZAKI, M. *Digital business transformation and strategy: what do we know so far?* **Cambridge Service Alliance**, v. 10, p. 1–35, 2017.

JANISSEK-MUNIZ, R.; FREITAS, H.; LESCA, H. A inteligência estratégica antecipativa e coletiva como apoio ao desenvolvimento da capacidade de adaptação das organizações. In: **Anais do CONTECSI**, 4., 2007, São Paulo. São Paulo: USP, 2007.

KAMINSKI, M. R.; KLÜBER, T. E.; BOSCARIOLI, C. Pensamento computacional na educação básica. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, v. 29, p. 604–633, 2021. DOI: 10.5753/rbie.2021.29.0.604.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011.

LESCA, H.; JANISSEK-MUNIZ, R. **Inteligência estratégica antecipativa e coletiva: o método LE SCAnning**. Porto Alegre: Pallotti, 2015.

LIMA, G. A.; CAMPOS, M. L. A. Sistema de armazenamento e recuperação da informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 20, e022012, 2022.

MACIE, G. C.; NASCIMENTO, N. M.; MADIO, T. C. C. Arquitetura e recuperação da informação. **Em Questão**, v. 30, e-139451, 2024.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MEIRELLES, D. S. et al. Tecnologia e competências tecnológicas em Educação a Distância. **Future Studies Research Journal**, v. 9, n. 2, p. 140–166, 2017.

MELATI, C.; JANISSEK-MUNIZ, R. A inteligência na gestão pública. **Revista de Administração Pública**, v. 56, n. 6, p. 721–744, 2022.

NETO, O. T. et al. Bibliotecas universitárias públicas no YouTube. **Em Questão**, v. 29, e-127026, 2023.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

REZENDE, D. A. **Planejamento de estratégias e informações municipais para cidade digital**. São Paulo: Atlas, 2012.

ROCHA NETO, A. F.; LIMA, G. A. F. **Turma virtual do SIGAA como ferramenta de apoio ao ensino**. Natal: UFRN, 2009.

SENGER, I.; BRITO, M. J. Gestão de sistema de informação acadêmica. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 6, p. 12–40, 2022.

SILVA, D. et al. Tecnologia e competências tecnológicas em Educação a Distância. **Future Studies Research Journal**, v. 9, n. 2, p. 140–166, 2017.

SOUZA, M. N. A.; MONTEIRO, A. J. Os docentes da Universidade Federal do Ceará e o uso do SIGAA. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 23, n. 88, p. 611–630, 2015.

UESPI. **Universidade Estadual do Piauí**. 2025. Disponível em: <https://sigaa.uespi.br/sigaa/verTelaLogin.do;jsessionid=B05E8718D08D66C2D394ED9464497848.srv3inst1>. Acesso em 01/05/2025.

ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L. M. Bibliotecas universitárias. **RDBCI**, v. 17, 2019.

ZHU, Y.; XIONG, Y. *Towards data science*. **Data Science Journal**, v. 14, n. 8, p. 1–7, 2015. DOI: 10.5334/dsj-2015-008.

ZIUKOSKI, L. C. C. **Integração do Moodle com o banco de dados institucional da UFRS**. Porto Alegre: UFRS, 2010.

APÊNDICE A-TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO

Título do Estudo: Administração do sistema no meio acadêmico: Avaliando possibilidades e desafios do sistema SIGAA na Universidade Estadual do Piauí (UESPI)

Pesquisador (a) responsável: Matheus Rocha Rodrigues

Orientador(a): Ma. Laíse do Nascimento Silva

Contatos: (86) 9981832-53

Prezado (a) participante,

Este questionário faz parte de uma pesquisa no qual você está sendo convidado a participar voluntariamente. Antes de concordar em contribuir com esta pesquisa e responder aos instrumentos de coleta de dados, é importante que você leia cuidadosamente este documento e compreenda as informações nele contidas. Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes de você decidir sua participação. Você tem o direito de recusar a participar ou retirar seu consentimento em qualquer fase do estudo, sem nenhuma penalidade.

Objetivo do estudo: Investigar potencialidades e desafios encontrados no sistema SIGAA com base na percepção dos usuários.

Benefícios: Essa análise proporcionará insights sobre o uso do SIGAA no meio acadêmico, destacando falhas e sugestões de melhorias.

Riscos: Esse estudo não preside a existência de riscos.

Sigilo: Os resultados do estudo serão utilizados estritamente no meio acadêmico, não havendo a divulgação dos participantes.

Garantia de acesso: A qualquer etapa do estudo, você terá acesso aos profissionais responsáveis pelo estudo para esclarecimento de eventuais dúvidas, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

Caso concorde em participar da entrevista, por favor, preencha os seguintes campos:

() Concordo em participar do estudo.

Cidade de _____, ____/_____/2025

APÊNDICE B-INSTRUMENTO DE PESQUISA

BLOCO 01- PERFIL DO USUÁRIO

1. Gênero

☐ Masculino ☐ Feminino

Outro: _____

2. Idade

☐ Até 20 anos

☐ De 21 a 30 anos

☐ De 31 a 40 anos

☐ Acima de 50 anos

3. Nível de Escolaridade

☐ Graduação.

☐ Especialização

☐ Mestrado

☐ Doutorado.

☐ Pós doutorado.

4. Qual função de gestão você se enquadra?

☐ Direção geral

☐ Coordenação de curso

☐ Técnicos administrativo

☐ outra: _____

5. Tempo de atuação na instituição.

☐ Menos de 1 ano

☐ 1 a 3 anos

☐ 4 a 6 anos

☐ 7 a 10 anos

☐ Mais de 10 anos

6. Tempo de atuação na função de gestão/coordenação, se tiver.

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ 1 a 3 anos
- ☐ 4 a 6 anos
- ☐ 7 a 10 anos
- ☐ Mais de 10 anos
- ☐ Não tenho função de gestão.

7. Com que frequência você utiliza o SIGAA?

- ☐ Diariamente
- ☐ Algumas vezes por semana
- ☐ Raramente
- ☐ Não sei dizer

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Bloco 2 – Processos Administrativos, Organização e Estrutura

1. Para quais atividades você utiliza o SIGAA com mais frequência? (ex: atividades de ensino, pesquisa, extensão, gestão, matrículas etc.).
2. O sistema atende às demandas da sua função? De que forma?
3. Comente sua percepção sobre a organização das funcionalidades no sistema.

Bloco 03- Experiência de Usuário

1. Como foi o seu primeiro contato com o Sigaa?
2. Como você avalia sua experiência geral com o SIGAA?
3. Quais módulos do sistema você considera mais úteis no seu dia a dia?
4. Você já encontrou dificuldades de navegação no sistema? Cite-as.
5. Há funcionalidades que você considera desnecessárias ou confusas? Cite-as.

Bloco 4 – Desafios e Dificuldades do usuário

1. Você encontra falhas técnicas ou lentidão no uso do sistema? Pode explicar uma ocasião em que isso aconteceu ou acontece?
2. Existe alguma dependência nas funcionalidades e comandos do sistema com a central de Teresina?
3. Quais são os principais desafios que você enfrenta ou já enfrentou ao utilizar o SIGAA?
4. Você já precisou buscar ajuda para utilizar alguma função do sistema? Como foi essa experiência? Essa ajuda veio de colegas de profissão mais experientes com o sistema ou através de manuais/tutoriais?
5. Já teve acesso aos manuais do usuário?

Bloco 05 – Propostas de Melhoria para o aprimoramento do sistema

1. Que melhorias você sugeriria para o SIGAA?
2. Há alguma funcionalidade que você gostaria de retirar ou incrementar no sistema?
3. Na sua opinião, como a capacitação dos usuários poderia ser aprimorada pela instituição?
4. Você acredita que o Sigaa é o sistema que melhor atende as necessidades da Instituição?
5. Deseja deixar mais algum comentário sobre sua experiência com o SIGAA? Resuma em uma palavra-chave.