



EXÉRCITO BRASILEIRO
ESCOLA DE FORMAÇÃO COMPLEMENTAR DO EXÉRCITO
Curso de Gestão e Assessoramento de Estado-Maior - CGAEM



TC Int Fábio Magalhães Cunha

**A EFETIVIDADE DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO EXÉRCITO
BRASILEIRO: estudo de caso em Colégios Militares**

**Salvador
2020**

TC Int Fábio Magalhães Cunha

**A EFETIVIDADE DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO EXÉRCITO
BRASILEIRO: estudo de caso em Colégios Militares**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Formação Complementar do Exército / Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS-MG como requisito parcial para a obtenção do Grau Especialização de Gestão em Administração Pública.

Orientador: Prof. Rodrigo Franklin Frogeri

**Salvador
2020**

TC Int FÁBIO MAGALHÃES CUNHA

**A EFETIVIDADE DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO EXÉRCITO
BRASILEIRO: estudo de caso em Colégios Militares**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Escola de Formação
Complementar do Exército / Centro
Universitário do Sul de Minas – UNIS-MG
como requisito parcial para a obtenção do
Grau Especialização de Gestão em
Administração Pública.

Aprovado em

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO

Prof. Me. Rodrigo Franklin Frogeri- Presidente
UNIS

Profa. Dra. Nancy Christiane Ferreira Silva – Membro 1
UNIS

Prof. Me. Antonio de Biaso Junior – Membro 2
UNIS

A EFETIVIDADE DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO EXÉRCITO BRASILEIRO: estudo de caso em Colégios Militares

Fábio Magalhães Cunha¹

RESUMO

O princípio constitucional da eficiência na Administração Pública exige que sejam utilizados mecanismos eficazes de controle financeiro. Ademais, a sociedade demanda transparência, e, para isso, os governos devem assegurar que a informação prestada seja completa, objetiva, confiável, relevante e de fácil acesso e compreensão. Um sistema de informação de controle de recebimentos sem comprovada efetividade pode levar a falhas nas rotinas administrativas ou facilitar desvios de recursos, podendo afetar negativamente a credibilidade do Sistema Colégio Militar do Brasil e do Exército Brasileiro. Nesse contexto, este estudo tem como objetivo avaliar a efetividade do Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar (SGE) dos Colégios Militares do Exército Brasileiro. Este intento foi conseguido a partir de um estudo de caso, uma abordagem quantitativa, executada por meio de uma lógica dedutiva e epistemologia positivista. O estudo envolveu 30 operadores do Sistema de Informação de Gestão Escolar dos Colégios Militares do Exército Brasileiro. Os resultados evidenciaram que o módulo financeiro do SGE possui qualidade, com constatada percepção de efetividade pelos usuários, apesar de haver oportunidades de melhorias relativas à treinamento e critérios para preenchimento das funções

Palavras-chave: Sistema de Informação. Efetividade. Exército Brasileiro. Colégio Militar. Gestão Escolar.

ABSTRACT

The constitutional principle of efficiency in public administration requires effective financial control mechanisms to be used. Besides, society demands transparency, and to this end, governments must ensure that the information provided is complete, objective, reliable, relevant, easily accessible and understandable. An unrecognized receipts information system can lead to failures in administrative routines or facilitate misuse of resources and could negatively affect the credibility of the Brazilian Military College System and the Brazilian Army. The objective of this study is to evaluate the effectiveness of the Sistema de Gestão Escolar – SGE from the Brazilian Army military schools. This intent was achieved from a case study, seen by a quantitative approach, executed through deductive logic and positivist epistemology. Furthermore, this purpose was achieved by a bibliographic review and by the realization of a research with quantitative approach with 30 operators. The results demonstrated that the military schools system of billets generation works with quality, as visualized with effectiveness by users, although there are some opportunities for improvements regarding the training and other criteria in order to fulfill the operators functions.

Keywords: Information System. Effectiveness. Brazilian Army. Military School. School Management.

1 Graduado em Ciências Militares pela Academia Militar das Agulhas Negras - AMAN, Especialista em Operações Militares pela Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais – EsAO.

A EFETIVIDADE DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO EXÉRCITO BRASILEIRO: estudo de caso em Colégios Militares

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Colégio Militar do Brasil (SCMB) é formado por treze Colégios Militares, que oferecem o ensino fundamental (do 6º ao 9º ano) e o ensino médio. Esses estabelecimentos de ensino, localizados em vários Estados do Brasil, propiciam educação de alta qualidade, conforme resultados obtidos no IDEB² (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica) e no ENEM³ (Exame Nacional do Ensino Médio), a aproximadamente quinze mil jovens.

Todos os estabelecimentos de ensino são Organizações Militares subordinadas ao Comando do Exército, sendo, portanto, Unidades Gestoras do Governo Federal, controlando e gerindo recursos públicos, dentre eles os decorrentes dos pagamentos realizados pelos responsáveis pelos alunos.

O princípio constitucional da eficiência na Administração Pública exige que sejam utilizados mecanismos eficazes de controle financeiro, além disso, a sociedade demanda transparência, e, para isso, os governos devem assegurar que a informação prestada seja completa, objetiva, confiável, relevante e de fácil acesso e compreensão (OCDE, 2001). Um sistema de informação de controle de recebimentos sem comprovada efetividade pode levar a falhas nas rotinas administrativas ou facilitar desvios de recursos, podendo afetar negativamente a credibilidade do Sistema Colégio Militar do Brasil e do Exército Brasileiro.

Diante do contexto apresentado, definiu-se a seguinte pergunta de pesquisa: Qual a efetividade do Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar dos Colégios Militares do Exército Brasileiro? O objetivo do estudo foi avaliar a efetividade do Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar dos Colégios Militares do Exército Brasileiro.

O propósito do trabalho foi conseguido a partir de um estudo de caso nos Colégios Militares, no qual foi realizada uma pesquisa aplicada com coleta de dados quantitativos, executada por meio de uma lógica dedutiva adotando a epistemologia positivista.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir, serão apresentadas as seções que tratam os temas Colégios Militares, Módulo Financeiro do Sistema de gestão Escolar e a efetividade de Sistemas de Informação.

2.1 COLÉGIOS MILITARES

Inserido na sociedade do Século XXI, com suas marcas muito específicas, com âncora nas vertentes preparatória e assistencial, e de um forte viés de mudanças, o Sistema Colégio Militar do Brasil tem a si arraigado as tradições do

² Resultados do IDEB disponíveis em : <http://portal.mec.gov.br/ultimas-noticias/211-218175739/68421-portal-do-ideb-por-escola-esta-disponivel-para-consulta>.

³ Resultados do ENEM disponíveis em : <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/36409-enem-por-escola>.

Exército, o que o torna uma rede com identidade própria, sustentado pelos mesmos princípios básicos da Força Terrestre: a hierarquia e a disciplina.

As práticas didático-pedagógicas nos Colégios Militares subordinam-se às normas e prescrições do Sistema de Ensino do Exército e, ao mesmo tempo, obedecem à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), principal referência que estabelece os princípios e as finalidades da educação no país.

Os Colégios Militares são Organizações Militares, subordinadas ao Comando do Exército, e como Unidades Gestoras do Governo Federal, são submetidos aos ditames da Administração Pública.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei 9.394, de 20 DEZ 1996) estabelece, em seu artigo 83, que " o ensino militar é regulado em lei específica, admitida a equivalência de estudos, de acordo com as normas fixadas pelos sistemas de ensino".

A lei 9.786, de 08FEV1999, que dispõe sobre o ensino no Exército Brasileiro, em seus artigos 19 e 20, nos mostra que:

“Art 19 - Ao órgão de direção setorial do Sistema de Ensino do Exército, a ser definido em ato do Poder Executivo compete planejar, organizar, coordenar e controlar as atividades de ensino e expedir os atos administrativos decorrentes”

Art 20 - Os recursos financeiros para as atividades de ensino no Exército Brasileiro são orçamentários e extra orçamentários, sendo estes obtidos mediante contribuições, empréstimos, indenizações e outros meios.”

A Portaria 042, de 06FEV2008, do Comandante do Exército, que aprova o Regulamento dos Colégios Militares, estabelece que:

“Art 82 - As contribuições a que estão sujeitos os alunos são as seguintes:

I - doze quotas mensais escolares (QME) destinadas a prover despesas gerais de ensino;

II – uma quota de implantação, no valor de cinquenta por cento da QME, destinada a prover as diversas despesas para inserir o novo aluno, mesmo em caso de transferência dentro do SCMB;

III – indenização de despesas extraordinárias, realizadas pelos alunos. (...)

Art. 83. É assegurada a dispensa de contribuição da QME, exclusivamente, aos alunos carentes, assim considerados mediante comprovação em sindicância instaurada pelo próprio CM, observadas as seguintes prescrições relativas a essa isenção:

I - deve ser requerida, anualmente, pelo responsável; e

II - pode ser concedida, em valor integral ou parcial, durante todo o ano letivo ou parte dele.”

No ano 2019, a Diretoria de Educação Preparatória e Assistencial determinou os seguintes valores a serem pagos pelos responsáveis pelos alunos dos Colégios Militares:

Quadro 1 – Valores a serem pagos pelos responsáveis.

Ensino Fundamental	R\$ 236,00
Ensino Médio	R\$ 262,00
Acréscimo por dia de turno integral / semana	R\$ 37,00

Fonte: DEPA (2018).

Cabe ressaltar, ainda, que o Art 82 do Regulamento dos Colégios Militares prevê um desconto para os pagamentos realizados até o vencimento dos títulos, conforme abaixo:

Quadro 2 – Faixas de descontos.

Faixa de Desconto	Situação
10%	Responsável com um dependente matriculado
20%	Responsável com dois dependentes matriculados
30%	Responsável com três ou mais dependentes matriculados

Fonte: Exército Brasileiro (2008).

Os descontos são aplicados automaticamente pelo sistema de informação, após a inclusão dos dados da matrícula pela Secretaria do Corpo de Alunos.

2.2 O MÓDULO FINANCEIRO DO SGE

O SGE é um sistema que funciona dentro de cada CM, desenvolvido em Delphi, que é uma linguagem de programação que permite a utilização de diversas janelas, as quais são utilizadas com funcionalidades direcionadas aos processos realizados no Corpo de Alunos, Seção Técnica de Ensino, Seção de Professores, Companhias de Alunos, Biblioteca, Setor Financeiro, Seção de Saúde, Seção de Comunicação Social, Setor de Pessoal e Almoxarifado.

O Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar foi concebido em 2004, pela equipe de informática do então Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP), com o intuito de facilitar os trabalhos e aumentar o controle das operações das tesourarias dos CM. A ideia era aproveitar o cadastro dos alunos, disponível na secretaria, para gerar os boletos, até então confeccionados manualmente.

Além da geração de boletos, o novo sistema proporcionaria o processamento dos pagamentos e acesso aos dados financeiros pelas tesourarias, DEPA e pelos responsáveis.

No decorrer da evolução do sistema, e em decorrência da necessidade de submissão aos ditames da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) para geração dos títulos, decidiu-se pela terceirização de alguns componentes, os quais foram desenvolvidos Empresa Cobre Bem Tecnologia.

Aplicativo permite o controle das mensalidades, criação de boletos bancários para alunos e cessionários no padrão FEBRABAN e opção de processamento dos arquivos de retorno.

Para geração de boletos, é necessária a formalização de um convênio com uma instituição bancária, a qual receberá os parâmetros de geração do boleto, tais como o número de código de depósito, Unidade Gestora, não cobrança de multa / juros, dentre outros.

Para o cadastro do título o sistema utilizará os dados dos alunos, previamente cadastrados pela Secretaria. Após gerados os títulos, se faz necessária a remessa à instituição bancária dos arquivos correspondentes, a qual é realizada pela internet, no portal do Banco.

Os arquivos de retorno, com os pagamentos realizados no dia anterior são 'baixados' do site da instituição bancária e processados no sistema. A partir do processamento, os responsáveis poderão confirmar, pela internet, a quitação dos seus títulos.

O Módulo Financeiro do SGE possui outras funcionalidades, dentre elas a negociação de dívidas e emissão de documentos, como o quadro controle de QME, declaração de pagamentos, declaração de contribuição escolar, informativo de débitos, autorização para desconto em contracheque, ofício de inadimplência de militares e circular de adesão à Associação de Pais e Mestres.

2.3 EFETIVIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os Sistemas de Informação envolvem tanto aspectos técnicos como organizacionais que incluem recursos humanos, negócios, metas, e principalmente, uma postura administrativa ampla e bem elaborada. A implementação dessa tecnologia resulta em benefícios, tanto à estrutura organizacional quanto para as rotinas específicas de trabalho.

Laudon e Laudon (2015) argumentam que as razões pelas quais as empresas constroem sistemas de informação são: a busca por soluções de problemas organizacionais e para reagir a uma mudança no ambiente. Os sistemas de informação objetivam a resolução de problemas organizacionais internos e a consequente preparação para enfrentar as tendências da crescente competitividade de mercado.

Gil, Biancolino e Borges (2010) lecionam que o maior propósito de um SI é facilitar o gerenciamento de uma organização. O SI deve ser desenhado para atender com plenitude às necessidades de armazenamento, processamento e compartilhamento estruturado dos diversos tipos de informação em todos os departamentos da empresa de modo muito particular.

Para Laudon e Laudon (2015) informações sobre pessoas, lugares e coisas de interesse, no ambiente ao redor da organização e dentro da própria organização estão contidas nos SI's. Para eles, os SI's essencialmente transformam a informação em uma forma utilizável para a coordenação de um fluxo de trabalho de uma empresa, apoiando na tomada de decisões de colaboradores e gerentes, na análise e visualização de assuntos complexos e na resolução de outros tipos de problemas.

De acordo com Batista (2004), o objetivo de usar um SI é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional.

Para a geração de informação com qualidade, além de estar organizada e planejada, a informação deve ter efetividade e prover racionalização e controle nos processos sistêmicos organizacionais (BALLONI, 2004).

O processo de avaliação de SI tem ganhado relevância à medida que as organizações adotam uma postura orientada para a qualidade, podendo utilizar-se de tais instrumentos para prover e medir a qualidade de seus serviços a seus clientes tanto internos quanto externos. Uma possível justificativa para avaliação de SI, segundo Souza (2004), pode residir no fato da grande importância dos investimentos em SI's, de modo geral, em relação ao seu valor e à sua relevância para os processos de negócio que agregam valor para a empresa.

Avaliar um SI não é uma tarefa muito fácil de ser realizada, principalmente devido ao número de variáveis que podem e devem ser levadas em conta no momento de se caracterizar o valor do sistema. Souza (2004) alerta para o fato de que não existe uma maneira única, objetiva e direta para medir a eficácia ou avaliar um SI.

Em se tratando especificamente da efetividade do SI, Resende e Abreu (2003) ensinam que esta pode ser avaliada em termos do produto da informação, do uso da informação para trabalhos organizacionais, da utilização dos SI's pelos usuários e o impacto dos mesmos na organização, especialmente no desempenho organizacional.

Diversas pesquisas procuram estudar os atributos dos Sistemas de Informação usados, a qualidade da gestão da informação por eles fornecida, a satisfação do usuário e os benefícios, em nível individual e organizacional, auferidos pelo emprego de tecnologia. Segundo Delone e McLean (2003), esta corrente de pesquisa é identificada como de "sucesso" ou "efetividade" dos sistemas de informação.

Para Kleinsorge (2015), os termos efetividade e sucesso, associados a sistemas de informação, são usados como sinônimos na literatura e significam a obtenção de efeitos desejados na aplicação dos Sistemas de Informação.

De acordo com Rezende (2005), entre os benefícios que as organizações procuram obter por meio dos sistemas de informação estão:

Quadro 3 – Descrição dos benefícios relacionados à efetividade.

Benefício	Descrição
Suporte à tomada de decisão profícua	Auxílio na escolha entre as alternativas existentes por meio de estimativas dos pesos destas alternativas.
Valor agregado aos produtos	Percepção que o usuário tem de um bem que atenda o seu conjunto de necessidades, considerando benefício versus preço.
Melhor serviço e vantagens competitivas	Vantagem em relação aos seus concorrentes.
Auxílio na inteligência organizacional	Capacidade coletiva disponível em uma organização para identificar situações que justifiquem iniciativas de operar sistemas aperfeiçoados, utilizando recursos intelectuais, materiais e financeiros.
Produtos de melhor qualidade	Adequação de produtos e/ou serviços às necessidades dos usuários.
Oportunidade de negócios e aumento de rentabilidade	Surge quando podemos oferecer um produto ou serviço que atenda uma necessidade ou desejo de alguém.
Mais segurança nas informações	É a percepção das informações estarem protegidas de riscos, perdas ou perigos.
Menos erros	Menos incorreção.
Mais precisão	Mais exatidão.
Aperfeiçoamento nos sistemas, eficiência, eficácia, efetividade, produtividade	Eficiência: relação entre os resultados obtidos e os recursos empregados. Produtividade: relação entre os meios, recursos utilizados e a produção final. Efetividade: capacidade de produzir e manter um efeito, que pode ser positivo ou negativo. Eficácia: relação entre o efeito da ação, e os objetivos pretendidos.
Carga de trabalho reduzida	Redução do conjunto de requisitos psicofísicos a que submete o trabalhador ao longo do seu dia de trabalho.
Redução de custos e desperdícios	Aquilo que é menos oneroso, que tem gasto menor, que apresenta diminuição de valor.
Controle de operações	Forma de controle que ocorre periodicamente durante a operação de um processo.
Informações para os cidadãos	Facilidade de acesso aos dados.

Fonte: Adaptada pelos autores de Resende (2005).

A utilidade e a necessidade dos sistemas serão percebidas, se estes benefícios puderem ser quantificados e considerados relevantes (FITZGERALD, 1998). Caso contrário, os sistemas deverão ser revistos e modificados, de modo a atender às expectativas da organização. Segundo Moresi (2000), existem duas categorias básicas para justificação do valor da informação: aqueles casos em que os benefícios podem ser calculados e aqueles em que não podem. Na maioria das

vezes, os benefícios não podem ser mensuráveis. A dificuldade em avaliá-los é uma realidade, uma vez que existe uma tendência de se procurar ou receber mais informação que o necessário.

De acordo com Moraes (2007) o princípio da eficiência objetiva a efetividade do bem comum realizando “mais e melhor com menos” com direcionamento da atividade.

Efetividade, segundo Malmegrin e Pinheiro Filho (2005), é “o efeito ou o impacto transformador causado pelos serviços prestados ou pelos bens disponibilizados por uma organização sobre uma realidade que se pretende modificar”. Transformação que somente será efetiva se conseguir alcançar no final do processo planejado um resultado positivo.

Para Daft (1999), a efetividade existe quando o indivíduo tem capacidade de atingir objetivos traçados utilizando de maneira adequada os recursos disponíveis, ou seja, é a capacidade de ser eficaz e eficiente ao mesmo tempo: eficaz alcançando os objetivos; eficiente usando corretamente os recursos disponíveis.

A busca da efetividade tende a ser, para as organizações e indivíduos, uma referência para os processos de avaliação de desempenho. A extensão da efetividade envolve aspectos da interação de um usuário com o sistema ou pessoal de sistema.

3 MATERIAL E MÉTODO

O estudo se caracterizou como uma pesquisa aplicada, por buscar compreender a efetividade de um sistema de informação e as suas nuances no âmbito do Sistema de Gestão Escolar do Exército Brasileiro. Para Silveira e Códova (2009), a pesquisa aplicada produz conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais.

O estudo foi realizado por meio de uma lógica dedutiva. Descartes (2003), por meio do método dedutivo, buscou apresentar uma nova forma de se realizar uma pesquisa científica, abstendo-se do sobrenatural e tentando, ao máximo, ater-se ao seu método, para, por meio da razão buscar um conhecimento que ele intitulou como verdadeiro.

A natureza da pesquisa foi quantitativa e teve como respondentes todos os operadores do Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar - SGE, sendo que parte do questionário, sobre procedimentos internos, foi respondido apenas pelos Encarregados dos Setores Financeiros.

A pesquisa quantitativa é conseguida na busca de resultados exatos evidenciados por meio de variáveis preestabelecidas, em que se verifica e explica a influência sobre as variáveis, mediante análise da frequência de incidências e correlações estatísticas. (MICHEL, 2005).

Adotou-se uma epistemologia positivista, por buscar em métricas quantificáveis avaliar a efetividade do Sistema de Gestão Escolar. Segundo Chaves e Chaves Filho (2000), o positivismo de Comte prescrevia que o conhecimento científico teria de ser baseado na observação dos fatos e nas relações entre eles. Para ele, o conhecimento científico só seria possível quando se observasse o real, o concreto. Tudo aquilo que pudesse ser provado por meio de experiências seria considerado científico.

Quanto ao objetivo a pesquisa foi descritiva. De acordo com Collis e Hussey (2005), a pesquisa descritiva busca descrever o comportamento dos fenômenos, geralmente utilizada na obtenção de informações sobre as características de um determinado problema ou questão.

Para alcançar o objetivo estabelecido, realizou-se um estudo de caso nos Colégios Militares, pois de acordo com Gonçalves et al (2014, p. 33) “um estudo de

caso é uma investigação empírica que pesquisa um fenômeno contemporâneo em seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno estudado e o contexto em que se insere o fenômeno ou o objeto de estudo (o “caso”) não estão claramente definidos”.

A unidade de análise foi a percepção dos operadores do Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar dos Colégios Militares do Exército Brasileiro quanto à sua efetividade. Flick (2009), define como sujeitos da pesquisa os respondentes que, por meio de suas respostas, possibilitam ao pesquisador elaborar o resultado do estudo.

Assim, para atender ao objetivo proposto, foram selecionados como sujeitos de pesquisa todos os Encarregados dos Setores Financeiros dos 13 (treze) Colégios Militares, bem como seus auxiliares que são usuários do sistema de informação.

Tabela 1 - Quantidade de respostas aos questionários aplicados.

Questionário	População	Respostas	%
Usuário comum	52	30	57,7
Encarregado do Setor Financeiro	13	13	100

Fonte: Desenvolvida pelos autores (2019).

Para a coleta de dados foram aplicados questionários por intermédio da ferramenta *Google Forms*, o que facilitou sobremaneira o trabalho, uma vez que reduziu custos e tempo, com o benefício adicional de resguardar a identidade dos respondentes.

O questionário utilizado foi composto de 20 (vinte) perguntas aos usuários, baseadas na percepção dos respondentes em relação a efetividade do Sistema de Gestão Escolar. Outras questões constantes do Apêndice 1 foram direcionadas apenas aos encarregados dos setores financeiros, com o objetivo de aprofundar as análises. As variáveis apresentadas foram baseadas nos benefícios que indivíduos nas organizações procuram obter por meio dos sistemas de informação (REZENDE, 2005; DELONE; MCLEAN, 2003).

De forma a atender as boas práticas em pesquisas acadêmicas, o estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e está aprovado sob o número 21936819.3.0000.5111.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Os sujeitos de pesquisa foram 30 operadores do Módulo financeiro do SGE dos 13 (treze) Colégios Militares. As tabelas abaixo apresentam os dados sociodemográficos dos respondentes.

Tabela 02 – Dados sociodemográficos dos respondentes.

Idades dos respondentes	Entre 35 e 54 anos	Entre 20 e 34 anos	Acima de 54		
Resultado	83,3%	13,3%	3,3%		
Gênero	Masculino	Feminino	Outros		
Resultado	83,3%	16,7%	-		
Tempo de uso	Menos de 1 ano	Entre 1 e 3 anos	Entre 3 e 6 anos	Entre 6 e 9 anos	Mais de 9
Resultado	13,3%	33,3%	30%	10%	13,3%
Formação acadêmica	Ensino Médio	Graduação	Especialização	Mestrado	
Resultado	20%	50%	26,7%	3,3%	

Fonte: Desenvolvida pelos autores (2019).

A faixa etária predominante dos sujeitos de pesquisa foi entre 35 e 54 anos, e quase todos do sexo masculino. A tabela acima demonstra que os respondentes possuem maturidade profissional, nível de instrução e bastante conhecimento das atividades que exercem, o que lhes possibilita dar respostas confiáveis aos aspectos levantados no trabalho.

Não foi possível inferir qualquer relação entre a variável “gênero” e a percepção da efetividade sobre o sistema. Em um total de 30 respostas para as questões sobre o objeto de estudo, não foram encontradas células em branco, não sendo necessária a exclusão de nenhum indivíduo ou variável.

Tabela 3 – Percepção da efetividade do sistema pelos respondentes.

Variável	Assertiva: O módulo financeiro do SGE...					
		AlmenteConcordo	almenteConcordo	rdonemconcordo	cialmenteDiscordo	talmenteDiscordo
Suporte à tomada de decisão profícua	Auxilia em um processo decisório profícuo.	43,3%	46,7%	6,7%	3,3%	-
Valor agregado	Auxilia o setor financeiro dos Colégios Militares na gestão dos processos associados a pagamento, recebimento e cobranças.	70%	30%	-	-	-
	Proporciona vantagens aos seus usuários se comparado a processos manuais.	76,7%	20%	3,3%	-	-
Melhor serviço e vantagens competitivas	Proporciona vantagens aos seus usuários se comparado a outros sistemas semelhantes.	30%	33,3%	26,7%	10%	-
	Proporciona oportunidades de melhorias nos processos do setor financeiro dos Colégios Militares.	50%	40%	6,7%	3,3%	-
Auxílio na inteligência organizacional	Auxilia na inteligência organizacional dos Colégios Militares.	43,3%	43,3%	3,3%	6,7%	3,3%
Produtos de melhor qualidade	Proporciona qualidade às informações financeiras dos Colégios Militares.	53,3%	36,7%	3,3%	3,3%	3,3%
Oportunidade de negócios e aumento de rentabilidade	Proporciona maior produtividade no trabalho dos profissionais do setor financeiro.	50%	46,7%	3,3%	-	-
Mais segurança nas informações	Aplica práticas confiáveis de segurança das informações.	30%	53,3%	3,3%	10%	3,3%
Menos erros	Permite a diminuição de erros associados aos processos financeiros do setor.	50%	43,3%	6,7%	-	-
Mais precisão	Proporciona alta precisão nas respostas associadas aos dados financeiros.	33,3%	56,7%	6,7%	-	3,3%
Aperfeiçoamento nos sistemas, eficiência,	Proporciona maior eficiência aos profissionais do setor financeiro dos Colégios Militares.	53,3%	33,3%	10%	3,3%	-

	Proporciona maior produtividade no trabalho dos profissionais do setor financeiro dos Colégios Militares.	56,7%	33,3%	10%	-	-
produtividade, efetividade e eficácia.	Proporciona maior efetividade no trabalho dos profissionais do setor financeiro dos Colégios Militares.	46,7%	46,7%	6,7%	-	-
	Proporciona maior eficácia no trabalho dos profissionais do setor financeiro dos Colégios Militares.	50%	43,3%	3,3%	3,3%	-
Carga de trabalho reduzida	Proporciona a redução da carga de trabalho dos profissionais do setor financeiro dos Colégios Militares.	53,3%	36,7%	6,7%	3,3%	-
Redução de custos e desperdícios	Proporciona redução de custos e desperdícios para a sua organização.	53,3%	33,3%	3,3%	6,7%	3,3%
Controle de operações	Proporciona maior controle das operações do setor financeiro dos Colégios Militares.	60%	33,3%	3,3%	3,3%	-
	Proporciona acesso a dados financeiros (boletos, pagamentos, cobranças, etc.) aos responsáveis pelos alunos dos Colégios Militares (cidadãos usuários).	66,7%	26,7%	3,3%	3,3%	-
Informações para os cidadãos.	Em interface com o SIGAWEB auxilia no processo de transparência das informações financeiras dos Colégios Militares.	50%	23,3%	10%	10%	6,7%

Fonte: Desenvolvida pelos autores (2019).

Em relação à variável “suporte à tomada de decisão profícua”, constatou-se que a maior parte dos usuários (90%) acredita que o módulo financeiro do SGE facilita o processo decisório. Isso permite denotar características de qualidade do sistema e das informações geradas (DELONE; MCLEAN, 2003).

Os resultados dos questionamentos sobre valor agregado foram expressivos, tendo sido o quesito em que houve maior quantidade de respostas para a assertiva “concordo fortemente” (70%) para a afirmação de que “auxilia na gestão dos processos associados a pagamento, recebimento e cobranças”.

Os usuários entendem que o sistema possui vantagens competitivas sobre os sistemas existentes. Segundo Henderson et. al (1998), a competição e a necessidade de descobrir meios de sobreviver entre outros competidores que buscam meios de sustentos idênticos motivou a estratégia da diferenciação, de forma a conquistar os benefícios da vantagem competitiva.

Em relação à assertiva “auxilia na inteligência organizacional dos Colégios Militares”, houve um grau de concordância total de 43,3% e parcial de 43,3%. Percebe-se que o sistema auxilia na inteligência organizacional, uma vez que reúne informações financeiras sobre pagamentos e inadimplência, podendo facilitar a transformação de dados em inteligência e desenvolver práticas de gestão do conhecimento (BATISTA, 2012).

As informações concentradas e a geração de relatórios de controle financeiro possibilitam a elaboração de estratégias de combate à inadimplência com base nos dados do sistema, trazendo benefícios para a inteligência organizacional (impacto organizacional). Segundo Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000), a

informação dispersa não constitui inteligência, a partir da estruturação da informação é que a inteligência passa a existir.

Nota-se pelas respostas que a maioria (90%) acredita que os produtos e/ou serviços oferecidos pelo sistema tem qualidade, pois possuem atributos adequados às necessidades dos usuários.

Ao serem abordados sobre a produtividade no trabalho, 96,7% dos indivíduos tem a percepção de que o SGE proporciona maior eficiência aos profissionais do setor financeiro, pois os processos manuais, até então adotados, demandavam muito tempo e energia dos usuários.

Quando perguntados sobre a ocorrência de intercorrências, foram obtidas as seguintes respostas:

Tabela 04 – Intercorrências quando da geração dos boletos.

Itens discriminados	Frequência
Erro no registro	3
Sistema indisponível	1
Falha no cadastro do convênio	1
Erro no código de barras	2

Fonte: Desenvolvida pelos autores (2019).

Apesar de haver intercorrências quando da geração dos boletos, os respondentes têm a sensação de que manipulam dados protegidos, além de alta confiabilidade quanto a reduzida incidência de erros.

Aspectos técnicos, como o uso de senha de acesso, despertam a sensação individual de segurança, com influência na intenção de uso e na satisfação do usuário (DELONE; MCLEAN, 2003). Percebeu-se que o sistema desperta a sensação de segurança e confiança com influência positiva no desempenho das práticas do setor.

De acordo com as respostas dos militares (90%), o sistema proporciona alta precisão nas respostas associadas aos dados financeiros, decorrente da utilização de um banco de dados que funciona como uma base de conhecimento do setor. A qualidade de um software está associada às necessidades do cliente, desempenho preciso e confiável, e que gere valor para todos que o utilizam (PRESSMAN; MAXIM, 2016).

Nota-se, pelos questionamentos, que a quase totalidade dos operadores acredita que o sistema contribui para a eficiência, produtividade, efetividade e eficácia do trabalho realizado no setor, pois os objetivos são atingidos e resultados auferidos são satisfatórios.

Observa-se que os atributos do sistema observados pelos operadores influenciam na intenção de uso e satisfação dos usuários, despertando as sensações individuais de ser mais eficiente e eficaz (DELONE; MCLEAN, 2003).

De acordo com 90% dos usuários, o sistema de informação contribui para a diminuição do tempo de execução das tarefas, proporcionando maior agilidade e praticidade e contribuindo para a redução da carga de trabalho dos profissionais.

Os usuários consideraram ainda que o sistema está contribuindo de forma significativa para a redução de custos e desperdícios. A redução de custos pode ser considerada como um benefício líquido no nível organizacional, conforme Delone e Mclean (2003).

Nota-se, pelas respostas apresentadas (93%), que o sistema contribui para um maior controle das operações, uma vez que fornece um diagnóstico preciso da

situação financeira, indicando situação dos processamentos e pagamentos dos boletos.

Ao avaliar a percepção dos usuários do sistema de informação quanto à divulgação de informações para os cidadãos, infere-se que o sistema contribui para o acesso a dados financeiros (boletos, pagamentos, cobranças, etc.) aos responsáveis pelos alunos dos Colégios Militares (cidadãos usuários), e auxilia no processo de transparência das informações financeiras.

Percebe-se, pelas soluções, que apesar de a maior parte dos respondentes (84%) concordar com a afirmativa de que estão preparados para o desempenho de suas atribuições, essa percepção não é unânime, podendo-se inferir que há necessidade de realização de treinamentos específicos.

Em outro questionamento, relativo à preparação para o desempenho das atividades no sistema de informação, 84% dos Encarregados dos Setores Financeiros afirmaram que os operadores não são submetidos a treinamento específico.

No universo dos 16% que responderam haver treinamento, quando perguntados sobre quem o ministra, as respostas abaixo demonstraram que o mesmo não é realizado de forma institucional, sendo ministrado pela própria equipe de trabalho, o que poderá acarretar em uma capacitação insuficiente e na falta de padronização de procedimentos no Sistema Colégio Militar do Brasil.

Tabela 05 – Responsabilidade pelos treinamentos para o desempenho das funções no SGE.

Resposta	Quantidade de citações
O próprio Setor Financeiro	2
A Seção de Informática da Unidade	2

Fonte: Desenvolvida pelos autores (2019).

Em outra pergunta, 62,5% dos respondentes afirmaram que não há critério de escolha para o desempenho de funções no módulo financeiro do SGE, e que o cargo é preenchido conforme a disponibilidade de pessoal da Unidade.

A escolha de técnicas de recrutamento e seleção é o passo inicial para a colocação de pessoas certas ocupando o cargo certo. Para Bormam, Hanson e Hege citado por Ferreira (2005), as organizações que não utilizam os processos seletivos, incluindo entrevistas e testes, apresentam quedas reais na produtividade, o que sugere a necessidade dos empregadores demonstrarem maior acuidade na seleção de seus funcionários.

Um terço dos respondentes afirmou desconhecer o manual do sistema, o que também remete à falta de um treinamento institucionalizado quanto ao uso, exploração de suas funcionalidades e consequente redução de erros.

A pesquisa realizada demonstrou que o Sistema de Gestão Escolar possui vantagens e desvantagens, conforme Tabela 06 a seguir:

Tabela 06 – Principais vantagens e desvantagens do SGE.

Vantagens	Desvantagens
Redução de tempo para realização dos trabalhos	Ocorrência de falhas no processamento
Disponibilização de informações confiáveis	Falta de treinamento
Segurança	Falta de critérios para escolha dos operadores

Fonte: Desenvolvida pelos autores (2019).

As desvantagens relacionadas ao preparo para o desempenho das funções poderiam ser solucionadas através de ações coordenadas pela Diretoria de Educação Preparatória e Assistencial, no sentido padronizar procedimentos através

de treinamentos centralizados, os quais poderiam ser realizados, inclusive, por videoconferência.

Quanto à escolha dos operadores, a verificação de conhecimentos mínimos de informática, bem como das características necessárias ao atendimento ao público externo, como educação e cortesia contribuiria, significativamente, para a melhoria dos resultados alcançados.

Aas falhas no processamento, ainda que eventuais, devem ser sanadas pela equipe de informática da DEPA, a qual através de um canal técnico ágil e eficiente possibilitará a diminuição dos erros.

Por fim, pode-se considerar que o sistema tem qualidades com influência no seu uso e conseqüente percepção positiva, pois os indivíduos concordaram com todas as afirmações relativas à sua efetividade, sendo o entendimento mais acentuado para a variável “valor agregado”, com 100% de concordância.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse momento é oportuno retomar a pergunta de pesquisa que norteou o estudo - qual a efetividade do Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar dos Colégios Militares do Exército Brasileiro? Observamos que o Módulo Financeiro do Sistema de Gestão Escolar apresenta considerável efetividade para os Colégios Militares do Exército Brasileiro, atendendo às atuais necessidades informacionais dos usuários e gestores.

Com a ocorrência de grandes volumes e variedades de informações, e tendo em vista as múltiplas finalidades e propósitos a que se destinam, os Sistemas de Informação desenvolvidos com adequadas tecnologias, operados por usuários capacitados, podem otimizar o fluxo de informações, influenciando nos processos decisórios de uma organização.

Este trabalho buscou, além da revisão conceitual, oferecer sua contribuição acadêmica, buscando compreender a percepção da efetividade do SGE nos colégios militares. Conforme os dados da pesquisa, os usuários consideram o SGE um sistema de elevada importância para a instituição, cujo uso tem contribuído consideravelmente para a melhoria dos trabalhos realizados pelos Colégios Militares. Embora alguns usuários tenham apontado algumas intercorrências, nada impediu que os resultados fossem satisfatórios quando questionados sobre o atendimento das necessidades da organização pelo sistema.

Do ponto de vista prático, foi possível atestar a qualidade do sistema de informação, e identificar o valor agregado como uma das suas mais marcantes características apontadas pelos usuários, demonstrando que o SGE atende bem às suas necessidades informacionais.

Analisando os resultados obtidos, podemos constatar a necessidade de implementação de treinamentos, os quais poderiam ser realizados de maneira institucional, padronizando procedimentos e explorando as funcionalidades do sistema.

Outro ponto relevante desse estudo foi a verificação de que a função de operador do sistema tem sido preenchida, na maioria dos casos, sem critérios, o que pode trazer conseqüências negativas para a rotina de trabalho das tesorarias.

Mesmo sendo aplicadas práticas metodológicas inerentes a um estudo científico, limitações podem ser consideradas. A população da pesquisa se limitou aos operadores do Módulo financeiro do sistema de informação, inviabilizando que generalizações pudessem ser realizadas para todo o SI de Gestão Escolar dos Colégios Militares.

Como sugestões para estudos futuros, é importante ressaltar a relevância de trabalhos que envolvam governo eletrônico, transparência, e-administração pública e a capacidade que as ferramentas de tecnologia podem apresentar para a melhoria da gestão pública. Recomendamos a realização de pesquisas que envolvam a efetividade de SI em módulos relativos aos processos de ensino e de pessoal ou outros Sistemas de Informação no âmbito do EB.

REFERÊNCIAS

BALLONI, A. J. **Why Management in System and Information Technology?** In: Working Conference on Virtual Enterprises. Springer, Boston, MA, 2004. p. 291-300.

BATISTA, E. O. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

BATISTA, F. F. **Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira**. Brasília, DF: IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2012.

BERVIAN, P. CERVO, A. L.; A. e SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 40.ed. Brasília: Centro de Documentação e Informação (CEDI), 2013. Disponível em: http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao1988.html. Acesso em: 03 jun. 2019.

_____. Exército Brasileiro. Diretoria de Ensino Preparatório e Assistencial. Diretriz Nº 02, de 23 nov. 2010. **Normas sobre cobrança de contribuições a que estão sujeitos os alunos dos colégios militares**. Rio de Janeiro - RJ, 2010.

_____. _____. Diretoria de Ensino Preparatório e Assistencial. Diretriz Nº 03, de 23 nov. 2010. **Concessão de dispensa da quota mensal escolar**. Rio de Janeiro - RJ, 2010.

_____. _____. Diretoria de Ensino Preparatório e Assistencial. DIEx 2205-Seç Fin/DEPA – CIRCULAR, de 28 nov. 2018. **Valores da QME para 2019 - SCMB/DEPA (INFORMA)**. Rio de Janeiro - RJ, 2018.

_____. _____. Diretoria de Ensino Preparatório e Assistencial. **Manual do Usuário do Gerenciador Financeiro do SGE**. Rio de Janeiro - RJ, 2018.

_____. _____. Portaria 042, de 06 de fevereiro de 2008. Aprova o **Regulamento dos Colégios Militares (R-69)** e dá outras providências. Disponível em: http://www.depa.eb.mil.br/images/legislacao/R-69_atualizado.pdf. Acesso em: 03 jun. 2019.

_____. Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Lei de diretrizes e bases da educação**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Seção 1, p. 27833. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1996/lei-9394-20-dezembro-1996-362578-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 03 jun. 2019.

_____. Lei Nº 9.786, de 8 de fevereiro de 1999. **Dispõe sobre o Ensino no Exército Brasileiro, e dá outras providências**. Diário Oficial da República

Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 09 fev. 1999. Seção 1, p. 1. Disponível em: www.depa.eb.mil.br/images/legislacao/lei9786.pdf. Acesso em: 03 jun. 2019.

CHAVES FILHO, M. F. C. ; CHAVES, S. M. L. F. A CIÊNCIA POSITIVISTA: O Mundo Ordenado. **Revista Cesumar**, Maringá – PR, Ago-Dez 2000, Vol. 02 n. 02, pp. 69-75 . Disponível em: <http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/iccesumar/article/viewFile/28/274>. Acesso em: 29 nov. 2019.

COLLIS, J; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DAFT, Richard L. **Teoria e projeto das organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. **The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update**. Journal of Management Information Systems, v. 19, n. 4, p. 9–30, 2003.

DESCARTES, René. **Discurso do Método**, 2003. Disponível em: <http://ateus.net/artigos/filosofia/discurso-do-metodo/> >. Acesso em: 29 nov. 2019.

FERREIRA, Marcia Eloisa Avona. **O Papel da seleção de pessoal na área de Recursos Humanos**. Revista de Ciências Gerenciais, Santa Catarina, v. 9, n. 11, p. 86-91, 2005.

FITZGERALD, Guy. **Evaluating information systems projects: a multidimensional approach**. Journal of Information Technology, March 1998.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artuned, 2009.

GIL, Antonio de Loureiro; BIANCOLINO, César Augusto; BORGES, Tiago Nascimento. **Sistemas de informações contábeis: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Saraiva, 2010.

HENDERSON, B.; MONTGOMERY, C.; PORTER, M. Et al. **Estratégia: a busca da vantagem competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

KLEINSORGE, Cláudia Reis de Paula. **A Efetividade dos Sistemas de Informações nas Organizações**. 98 fl. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação e Gestão do Conhecimento) – Faculdade de Ciências Empresariais, Belo Horizonte, 2015.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistema de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 11. ed. 2015.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação – com internet**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MALMEGRIN, Maria Leonídia; PINHEIRO FILHO, Rivaldo. **Custo e eficiência: uma abordagem organizacional**. Escola Nacional de Administração Pública. Brasília: ENAP, 2005.

MORAES, Ed da Silva. **O princípio constitucional da eficiência na administração pública: indicadores possíveis**. 2007. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2007.

Michel, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. São Paulo: Atlas, 2005.

MORESI, E. A. D. **Delineando o valor do sistema de informação de uma organização**, Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Cidadãos como parceiros: informação, consulta e participação pública na formulação de políticas**. Paris: OCDE, 2001 (Nota de política, n. 10. 6 p.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PRESSMAN, R. S.; MAXIM, B. R. **Engenharia de Software -Uma Abordagem Profissional**. 8. ed. São Paulo: Amgh Editora, 2016.

REZENDE, D. A. **Engenharia de Software e Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SILVEIRA, D. T.; CÓDOVA, F. P. **A pesquisa científica**. In: GERHARDDT, T. E. e SILVEIRA, D. T. (org.). Métodos de Pesquisa. Porto Alegre: Editora de UFRGS, 2009.

SOUZA, CÉSAR ALEXANDRE. **Uso organizacional da tecnologia de informação: um estudo sobre a avaliação do grau de informatização de empresas industriais paulistas**. 2004, 328 f. Tese (Doutorado em Administração). FEA/USP. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, 2004.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. DE; CORMIER, P. M. J. **Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação**. Ciência da Informação, v. 29, n. 3, p. 91–100, 2000.

APÊNDICE 1 – Questões direcionadas aos Encarregados dos Setores Financeiros

1. Considere a seguinte assertiva: os operadores do módulo financeiro do SGE estão preparados para o desempenho de suas atividades no sistema. Assinale o nível de concordância ou discordância da assertiva.
 Concordo totalmente.
 Concordo parcialmente.
 Nem concordo nem discordo.
 Discordo parcialmente.
 Discordo totalmente.
2. Os operadores são submetidos a algum treinamento específico?
 Sim
 Não
3. Caso haja algum treinamento, quem ministra?
R: _____
4. Caso positivo, com qual frequência?
 Anualmente.
 Semestralmente
 Trimestralmente,
 Não é o caso
 Outro: _____
5. O critério para escolha do militar / servidor que desempenha funções no módulo financeiro do SGE é escolhido considerando (marque uma ou mais alternativas) :
 Não há critérios. A função é preenchida conforme disponibilidade de pessoal na OM.
 Conhecimentos de informática.
 Experiência no sistema.
 Educação, para facilitar o trato com o público.
 Discricção, pois terá acesso a informações pessoais sensíveis, como inadimplência e vulnerabilidade social.
 Outro: _____
6. Considere a seguinte assertiva: Os operadores do módulo financeiro do SGE conhecem todas as funcionalidades do sistema. Assinale o nível de concordância ou discordância da assertiva.
 Concordo totalmente.
 Concordo parcialmente.
 Nem concordo nem discordo.
 Discordo parcialmente.
 Discordo totalmente.
7. Como os pais / responsáveis são informados quanto aos procedimentos de obtenção de boletos, valores, vencimentos de títulos e formas de pagamento de mensalidades dos seus dependentes? Assinale uma ou mais alternativas.
 Reunião de pais
 Comunicados
 Informativo disponível no site
 Contato pessoal, quando da emissão do boleto da quota de implantação
 Os pais/responsáveis não são informados sobre as contribuições mensais.
 Outro: _____
8. Quais as formas de pagamento são facultadas aos pais/responsáveis? Assinale uma ou mais alternativas.
 Boleto
 Pagamento “em cash” no Setor Financeiro
 Desconto em contracheque(para militares e pensionistas do EB)
 Cartão de crédito
 Débito automático
 Outro: _____
9. Como os pais/responsáveis têm acesso aos boletos? Assinale uma ou mais alternativas.
 Impressos e entregues mensalmente aos alunos.
 Impressos e entregues no início do ano, como um carnê
 Disponibilizados no site (SIGAWEB)

() Outro: _____

10. Considere a seguinte assertiva: o manual do módulo financeiro do SGE atende bem às dúvidas suscitadas. Assinale o nível de concordância ou discordância da assertiva.

- () Não conheço o Manual do Módulo Financeiro do SGE
- () Concordo totalmente.
- () Concordo parcialmente.
- () Nem concordo nem discordo.
- () Discordo parcialmente.
- () Discordo totalmente.
- () Outro: _____

11. Considere a seguinte assertiva: o suporte técnico oferecido atende às expectativas. Assinale o nível de concordância ou discordância da assertiva.

- () Nunca utilizei o suporte técnico do módulo financeiro do SGE
- () Concordo totalmente.
- () Concordo parcialmente.
- () Nem concordo nem discordo.
- () Discordo parcialmente.
- () Discordo totalmente.

12. Quais são os documentos emitidos pelo módulo financeiro do SGE utilizados pela sua OM? Assinale uma ou mais alternativas.

- () Não é emitido nenhum documento pelo módulo financeiro do SGE.
- () Boletos.
- () Termo de negociação de dívida.
- () Declaração de contribuição escolar.
- () Declaração de pagamentos.
- () Informativo de débitos.
- () Autorização para desconto em contracheque.
- () Circular de adesão a APM.
- () Quadro Controle de QME.
- () Outro: _____

13. Considere a seguinte assertiva: a geração de boletos no SGE é realizada sem intercorrências. Assinale o nível de concordância ou discordância da assertiva.

- () Concordo totalmente.
- () Concordo parcialmente.
- () Nem concordo nem discordo.
- () Discordo parcialmente.
- () Discordo totalmente.

14. Quais as principais intercorrências relacionadas à emissão de boletos no SGE ? Como são sanadas?

R: _____

15. Quais são os tipos de títulos que sua OM gera no módulo financeiro do SGE ? Marque uma ou mais alternativas.

- () Não é emitido nenhum boleto pelo módulo financeiro do SGE
- () Quota Mensal Escolar
- () Associação de Pais e Mestres
- () Segunda chamada de provas
- () Venda de livros
- () Cessão de uso / permissão de uso
- () Concurso de admissão
- () Boleto de diferença negativa
- () Boleto de negociação de dívida
- () Outro:

16. Qual o valor cobrado para segunda chamada de provas?

R: _____

17. Em quais situações são realizadas as baixas manuais?

- () Pagamentos realizados em contracheque
- () Restituições de pagamentos realizados em duplicidade

Registro manual de pagamento, mediante apresentação de comprovante

Outro: _____

18. Quando da realização das baixas manuais de pagamentos, a justificativa:

É colocada no campo “observação” do SGE , sem a montagem de processo ou publicação em BI

É colocada no campo “observação” do SGE e publicada em BI

É colocada no campo “observação” do SGE , publicada em BI e montado o processo correspondente

É colocada no campo “observação” do SGE e montado um processo, arquivado no Setor Financeiro, sem publicação em BI.

Não são realizadas baixas manuais

Outro: _____

19. O processamento dos pagamentos dos títulos no SGE é realizado sem intercorrências.

Concordo totalmente.

Concordo parcialmente.

Nem concordo nem discordo.

Discordo parcialmente.

Discordo totalmente.

20. Quais as principais intercorrências relacionadas ao processamento de boletos no SGE? Como são sanadas?

R: _____

21. É realizada alguma auditoria ou verificação no controle de pagamentos de QME?

Sim

Não

22. Se sim, com qual frequência?

Anualmente.

Semestralmente

Trimestralmente

Não é o caso

Outro: _____

23. Se sim, quem realiza a auditoria?

R: _____

24. Em relação às cobranças aos inadimplentes, há algum calendário pré-determinado de recuperação de dívidas?

Sim

Não

25. Se sim, com qual frequência?

Anualmente.

Semestralmente

Trimestralmente

Bimestralmente

Não é o caso

Outro: _____

26. Como são realizadas as cobranças aos inadimplentes? Marque uma ou mais alternativas.

Não são realizadas cobranças aos inadimplentes.

DIEx aos Cmt dos militares do EB.

Cartas aos responsáveis, endereçada à residência, enviadas pelos Correios

Cobranças entregues aos alunos

Ligações telefônicas aos responsáveis, informando o débito.

Ofício aos Cmt dos militares das demais Forças

Ofício ao endereço comercial, informando ao empregador do responsável o débito

Outro: _____

27. Realizada a cobrança aos inadimplentes sem o pagamento devido, qual o procedimento adotado? Marque uma ou mais alternativas.

Aberto processo administrativo para caracterização do dano ao erário.

É perdoadada a dívida.

A dívida é imputada à Fazenda Nacional.

A cobrança é mantida.

() Outro: _____

28. Este espaço está aberto para colocação de outras informações julgadas importantes, visando aprimorar o sistema, bem como reduzir as vulnerabilidades.

R: _____