



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
KENNEDY JEFFERSON SANDRI

CENTRAL DE SERVIÇOS COMO INOVAÇÃO NA GESTÃO DA TI NO
CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR

IÇARA - 2020

KENNEDY JEFFERSON SANDRI

**CENTRAL DE SERVIÇOS COMO INOVAÇÃO NA GESTÃO DA TI NO
CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR**

Relatório apresentado ao Curso **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação**, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Prof. Roberto Fabiano Fernandes

KENNEDY JEFFERSON SANDRI

**CENTRAL DE SERVIÇOS COMO INOVAÇÃO NA GESTÃO DA TI NO
CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR**

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado, em sua forma final, pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Içara, 11 de Junho de 2020.

Prof. e orientador Roberto Fabiano Fernandes, abreviatura da titulação
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por sempre está comigo me iluminando
e me dando força a cada jornada.

Agradeço a minha família que é base da minha vida, sinônimo de amor, compreensão e dedicação que Deus colocou no meu caminho para acrescentar nesse momento tão especial da
minha vida.

CENTRAL DE SERVIÇOS COMO INOVAÇÃO NA GESTÃO DA TI NO CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR

RESUMO

A realização do presente trabalho será de análise e desenvolvimento sobre o avanço tecnológico e a inserção na gestão tecnológica de tecnologia no processo educacional do ensino, descrevendo o contexto do ensino superior, assim o resultado foi a junção dos melhores processos e práticas para ancorar a gestão dos serviços de TI, por organizações públicas e privadas de diversos países, importante entenderem que ela é organizada em torno do ciclo de vida de um serviço dentro de uma organização, a princípio esse método seria utilizado pelas organizações do setor a fim de garantir bons resultados tanto na qualidade quanto no custo e nos processos desenvolvidos. Deste modo se descrevera no processo ensino-aprendizagem em apoio a tele trabalho, explicando o processo que pode ser entendido como aquele que é realizado, no contexto ensino aprendizagem no ambiente de ensino superior. Assim se executara a conhecer suas especificidades visando identificar em que momento e como as TIC'S poderão auxiliar e como forma de aprofundar a compreensão da problemática sobre o tema abordado.

Palavras Chaves: Ensino. Organização. Qualidade. Superior. Tecnologia.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 TEMA	8
3 OBJETIVOS	9
3.1 OBJETIVO GERAL	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	10
4.1 CAMPO DE ESTUDO	10
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	10
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	12
5.1 TÍTULO	12
5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	15
6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	17
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	17
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	19
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

O conceito tecnologia é uma expressão que tem sido utilizada pelo setor de tecnologia para incorporar a preocupação com o meio ambiente e a sustentabilidade. Esse conceito visa minimizar o desperdício e melhorar a eficiência dos processos relacionados às tecnologias, aspectos ambientais e, obviamente, econômicos estão levando as corporações a pensar de forma mais eficiente e sustentável, relação à utilização dos recursos de TI (Laudon, 2001).

Deste modo com o surgimento da TI, é possível programar práticas sustentáveis em uma empresa, recentemente essa expressão tem ganhado força no setor da tecnologia para incorporar a preocupação com o meio ambiente e a sustentabilidade. A área de TI é preocupante, pois é grande a contaminação nos lençóis freáticos devido aos metais tóxicos que são liberados por conta dos aparelhos eletroeletrônicos, podemos ter a total certeza por parte das verificações que é possível reduzir custos e habituar os profissionais de TI às práticas benéficas para a empresa e o meio ambiente (Brasscom, 2015).

Assim como outras atividades humanas, a TI provoca impactos no meio ambiente sendo tanto pela demanda de energia elétrica quanto pelos materiais utilizados na fabricação do hardware. Neste contexto, podemos dizer e afirmar que existem muitas outras empresas que adotam as ações de TI suportando os negócios e outras que oferecem as soluções, os conceitos de sustentabilidade e desenvolvimento econômico é recorrente e se inserem em todos os segmentos da sociedade. Com a participação ou ativa ou como expectador das mudanças, todos participam direta ou indiretamente.

Algumas ações simples e outras que exigem um pouco mais de conhecimento técnico podem ser adotadas pela sociedade a fim de colaborar com a sustentabilidade do planeta. Exemplos como a aquisição de produtos desenvolvidos com materiais sustentáveis ou que sejam produzidos dentro de padrões classificáveis, não se pode modificar a infraestrutura de TI nem as políticas internas apenas incorporam medidas de contenção de monitoramento.

Pode-se definir tecnologia da Informação como conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações, as tecnologias da Informação ou TI, é o conjunto de atividades e soluções envolvendo hardware, software, banco de dados, e redes que atuam para facilitar o acesso, análise e gerenciamento de informações, esta mesma a tecnologia da informação pode contribuir para alargar ou reduzir as liberdades privadas e públicas ou tornar-se um instrumento de dominação (Brasscom, 2015).

A execução se direcionou na natureza aplicada para realização do trabalho, pois se utilizou do conhecimento de pesquisa de revisão bibliográfica básica para se obter aplicações

práticas como produtos ou processos, execução e análise utilização de uma metodologia que mostra como organizar e planejar os processos.

2 TEMA

A Tecnologia da Informação (TI) vem desempenhando dia a dia um papel essencial nas organizações, sejam elas públicas ou privadas, essencialmente adequado ao fato de que grande parte das operações/transações é gravada em ambientes informatizados. A Tecnologia da Informação configura-se como um recurso capaz de suportar a atividade fim da organização, proporcionando agilidade, mobilidade e suporte à tomada de decisão (AFFELDT; VAN-TI, 2009). A maximização da relevância da TI necessita a observação de uma maior atenção nos quesitos relacionados ao crescimento de investimentos em TI, valor que agrega à empresa, seus serviços e produtos.

Esses argumentos fazem com que o tema de tomada de decisão na área de Tecnologia seja mais presente nas instituições e exija um olhar mais crítico no que tange aos assuntos de Governança de TI. As organizações brasileiras vêm utilizando de forma ampla a TI, seja no nível estratégico ou no operacional. Existe uma linha tênue entre errar e acertar em um processo de tomada de decisão na área da Tecnologia da Informação, especialmente devido à complexidade do processo decisório, devemos considerar múltiplos critérios (técnicos, políticos, regulatórios) a serem analisados como fator de gestão (ALBERTIN; ALBERTIN, 2010).

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Propor um instrumento para implantação de uma Central de Serviços na gestão da tecnologia da informação no contexto da educação superior conforme os reflexos observados.

Na execução do referido trabalho se faz como modo central a descrição e utilização das tecnologias no processo educacional e no sentido da aprendizagem, visando o ponto do ensino superior, sua formulação tratara das práticas trazidas pela TI, com foco principal para o gerenciamento, demonstrando suas ideias e como sua aplicação pode trazer benefícios e a conseguir chegar aos seus objetivos, tanto para quem presta o serviço como para quem depende dele.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever os processos de TI existentes, nas suas execuções e formas;
- Gestão inovadora da tecnologia no contexto do ensino superior;
- Importância do uso de tecnologia da informação e inovações no processo educacional;
- Práticas e processos da tecnologia na gestão e no sentido educacional;
- Setores de atividade meio, após a implantação de uma central de serviços na gestão da tecnologia da informação;
- Sistemas e formas existentes sobre a tecnologia da informação;
- Verificar os resultados observados nos setores de tecnologia.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 CAMPO DE ESTUDO

O ato ou efeito do conhecer é muito abrangente, onde deste modo o ser humano está sempre buscando respostas para várias questões, aperfeiçoando os caminhos científicos, dando ênfase aos principais fatores que levam o sujeito a pesquisar são o interesse e a curiosidade, contribuindo assim, para a evolução do conhecimento.

Na execução da pesquisa é necessário propiciar uma comparação entre as informações coletadas e o conhecimento teórico, abrangendo a temática sobre o fator de se conceituar na prática de serviços como uma forma de inovação na gestão da tecnologia da informação.

Delimitou-se a pesquisar este assunto dentro do contexto do ensino superior, de modo à auxiliar as instituições a compreenderem os benefícios relacionados na estruturação, deste modo a pesquisa se configura como qualitativa pois irá compreender as percepções dos gestores de tecnologias da informação acerca dos resultados de uma central de serviços para a eficiência das operações internas em instituições de ensino.

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A execução da pesquisa se iniciou com o levantamento bibliográfico e literário sobre o tema, que consiste em uma análise de fonte de dados, onde se explora artigos, livros, revistas, e sites especializados, dados e notícias atualizadas com o intuito de se obter maior conhecimento sobre o tema, em forma de auxiliando o desenvolver e a estabelecendo os objetivos.

Faz se na forma de um estudo de caso onde se utilizou de pesquisa que compôs dados qualitativos, coletados a partir de eventos reais, com o objetivo de explicar, explorar ou descrever os conteúdos do próprio contexto abordado, sendo que o objetivo do trabalho é apresentar um roteiro descrevendo e informando de forma clara a temática descrita.

Desta forma a pesquisa obteve o levantamento na forma de revisão bibliográfica e literária sobre o tema abordado, que permitiu utilizar se de fontes de dados, podendo assim direcionar conhecimento e informações sobre a temática.

A técnica de coleta de dados empregada inicia-se com a coleta de dados bibliográfica, é realizada a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas, seja por meios eletrônicos ou escritos, como artigos científicos, livros, páginas de web sites. O autor acredita que o trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, permitindo assim, ao pesquisador, conhecer o que já foi estudado sobre o assunto. Para Marconi e Lakatos

(2003), a finalidade da pesquisa é colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto.

Onde deste modo também será utilizada a realização de entrevistas, se fazendo sobre a técnica mais pertinente, quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre as atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento. Assim o termo entrevista é construído a partir de duas palavras, entre e vista. Vista refere-se ao ato de ver, ter preocupação com algo. Entre indica a relação de lugar ou estado no espaço que separa duas pessoas ou coisas. Portanto, o termo entrevista refere-se ao ato de perceber realizado entre duas pessoas RICHARDSON (1999),

As entrevistas serão aplicadas aos gestores de tecnologia das instituições de ensino estudadas, de forma a confrontar a teoria e verificar se as vantagens preconizadas podem ser evidenciadas no contexto das instituições de ensino superior.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Práticas pela ITIL podem melhorar a entrega de serviços de TI

Segundo dados do Gartner, 80% das causas de downtime nos serviços de TI são originados pelos seguintes problemas na operação destas atividades: falhas em procedimentos, falhas no cumprimento de requisitos, erros relacionados à segurança ou rotinas de backup, aplicações não testadas, má gerência de mudanças e sobrecarga de processamento. Tratar estes itens já permite uma melhora substancial na disponibilidade da infraestrutura.

O gerenciamento de serviços de TI permite a adoção de uma postura proativa em relação ao atendimento das necessidades das organizações, gerando, assim, um aumento na percepção de entrega de valor da área para o negócio da empresa onde visa alocar os recursos disponíveis da forma correta e gerenciá-los de forma integrada (Balbo, 2007).

Impactos dos Sistemas de Informação

Reconhecida como fator crítico de capacitação, principalmente através das telecomunicações, que permite eliminar barreiras impostas por local e tempo às atividades de coordenação, serviço e colaboração. A introdução de TI numa organização irá provocar um conjunto de alterações, em nível das relações da organização com o meio envolvente em nível de impactos tais como:

- Benefícios somem quando as estratégias organizacionais, as estruturas e os processos são alterados conjuntamente com os investimentos em TI;
- Nível estratégico, quando uma ação é suscetível de aumentar a coerência entre a organização e o meio envolvente, que por sua vez se traduz num aumento de eficácia;
- Níveis operacional e administrativo, quando existem efeitos endógenos, traduzidos em aumento da eficiência organizacional em termos de opções estratégicas.

5.1 A IMPORTÂNCIA DO USO DAS TIC'S

No que se descreve sobre o uso das TICs implicam em uma nova forma de pensar, agir e aprender se mostrado de uma maneira muito eficiente, onde que de tal maneira essas formas de aprendizado resultam em novos conhecimentos e inovações, a encontrar novos caminhos e a definir objetivos, assim todos esses novos recursos ajudam no processo de busca de uma educação exemplar, seguindo modelos com boas estruturas e se espelhando naqueles de bons resultados para sociedade (COSTA, 2005).

Atualmente no cenário mundial percebe-se uma mudança no perfil da sociedade, devido as TICs que proporcionaram grandes transformações, pois de modo geral cada vez mais a superação e novas formas de obter conhecimento.

Deste modo se torna de suma importância que a execução, preparo e análise seja sempre todas preparadas e objetivas, pois assim aplicando o uso de ferramentas certas quanto ao uso das TICs em todo o processo organizado e objetivo, assim obtendo em determinados tempos, resultados satisfatórios

O desenvolvimento de uma maior autonomia no contato com estas mídias favorece o surgimento de outras competências tais como organizar e planejar, pois deste modo pode levar a situações de mania ou dependência, na medida em que as pessoas se desligam facilmente da realidade física e socioafetiva, resgatando a experiência vivida e buscando a veracidade desses fatos e os seus reflexos no cotidiano. (MIRANDA, 2006, P. 39).

Neste sentido de aceleração da tecnologia avançada e que exige dos indivíduos cada vez mais capacidades, habilidades e conhecimentos, assim as tecnologias dentro de um projeto de forma inovadora no sentido cada vez mais amplo se torna facilitador no processo de ensino aprendizagem, execução e prática.

Devido às diversas áreas passarem a utilizar as TICs, as Instituições de Ensino Superior tentam acompanhar essa mudança para manter seus cursos atuais em relação às tecnologias consideradas essências (COSTA, 2005).

No que se descreve sobre o uso das TICs implicam em uma nova forma de pensar, agir e aprender se mostrado de uma maneira muito eficiente, onde que de tal maneira essas formas de aprendizado resultam em novos conhecimentos e inovações, a encontrar novos caminhos e a definir objetivos, assim todos esses novos recursos ajudam no processo de busca de uma educação exemplar, seguindo modelos com boas estruturas e se espelhando naqueles de bons resultados para sociedade (COSTA, 2005).

Atualmente no cenário mundial percebe-se uma mudança no perfil da sociedade, devido as TICs que proporcionaram grandes transformações, pois de modo geral cada vez mais a superação e novas formas de obter conhecimento.

Deste modo se torna de suma importância que a execução, preparo e análise seja sempre todas preparadas e objetivas, pois assim aplicando o uso de ferramentas certas quanto ao uso das TICs em todo o processo organizado e objetivo, assim obtendo em determinados tempos, resultados satisfatórios

O desenvolvimento de uma maior autonomia no contato com estas mídias favorece o surgimento de outras competências tais como organizar e planejar, pois deste modo pode levar a situações de mania ou dependência, na medida em que as pessoas se desligam facilmente da realidade física e socioafetiva, resgatando a experiência vivida e buscando a veracidade desses fatos e os seus reflexos no cotidiano. (MIRANDA, 2006, P. 39).

Neste sentido de aceleração da tecnologia avançada e que exige dos indivíduos cada vez mais capacidades, habilidades e conhecimentos, assim as tecnologias dentro de um projeto de forma inovadora no sentido cada vez mais amplo se torna facilitador no processo de ensino aprendizagem, execução e prática.

Devido às diversas áreas passarem a utilizar as TICs, as Instituições de Ensino Superior tentam acompanhar essa mudança para manter seus cursos atuais em relação às tecnologias consideradas essências (COSTA, 2005).

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) no processo educacional apresenta novas possibilidades para o indivíduo vivenciar processos criativos, pois dentro do processo as relações entre os homens, o trabalho, as próprias inteligências dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos.

O simples acesso à tecnologia na educação demonstra que o processo segue a forma atual e moderna, em si, não é o aspecto mais importante, mas sim, a criação de novos ambientes de aprendizagem e de novas dinâmicas sociais a partir do uso dessas novas ferramentas (MORAES e VARELA, 2006).

Sendo que as TICs proporcionam o melhor desenvolvimento do sentido educacional atual e a demo, usando a tecnologia, deste modo enriquecendo a aprendizagem, as tecnologias de comunicação e informação representa um grande desafio, pois, exige capacitação e uma metodologia e planejamento de ensino adequado (SILVA, 2018).

Nesse contexto de forma significativa do processo atual a contribuição das TICs é mais que significativa, é essencial, principalmente dividindo os saberes, através das mais variadas propostas, no contexto moderno, tecnológico e atual da sociedade.

As necessidades e expectativas no mundo contemporâneo contribuem, como, autonomia, competência, habilidade e caráter participativo, ativo, colaborativo, contextualizado, interativo, interdisciplinar e construtivo. A tecnologia na educação vem avançando cada vez mais rápido na sociedade atual de forma acelerada, onde que s tecnologias de informação e comunicação aparecem com um meio eficaz e eficiente para o desenvolvimento de uma melhor inserção na sociedade tecnológica. (COSTA, 2005, p. 01).

As TIC'S designam de forma ampla um conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para criação do saber e do desenvolvimento do processo educacional e da aprendizagem, na utilização e armazenamento da informação, se integram em bases tecnológicas que possibilitam a partir de equipamentos, programas e mídias, a associação de diversos ambientes e indivíduos, visando assim a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações (FINCATO, 2011).

Os avanços das TCI'S, principalmente com o auxílio da *internet*, deixou para traz as diferenças existem, como as barreiras geográficas, políticas e culturais, para a contratação de obreiros em locais distintos, o teletrabalho é a prestação de serviço destinada a outrem e sob a

subordinação deste, exercida por um trabalhador, preferencialmente em sua casa e com o suporte de modernos instrumentos e tecnologias (COSTA, 2005).

Para que tudo corra da maneira correta a empresa precisa fazer com que o teletrabalhador, sinta-se procurando a formalização da atividade, de acordo com o que estabelecem as normas legais, de modo a viabilizar as garantias entre as partes, inibindo assim, futuros conflitos e posteriormente, prejuízo e perdas.

Considerando estas experiências e a eficácia nos resultados do trabalho, esta pesquisa procurará contextualizar essas possibilidades, seus procedimentos de modo a visualizar a importância das TIC'S dentro do contexto do teletrabalho.

Assim seguindo o processo tecnológico e o processo da educação percebe-se a importância da utilização, em contato com o teletrabalhador e as TIC'S, com regras claras a respeito e definidas, assim a inovação tecnológica começou a ser utilizada, no sentido de que se deva possuir pressão moral por maiores resultados, de sobrecarga de tarefas, de precarização de direitos. (COSTA, 2005, p. 21).

Deste modo processo educacional na questão da aprendizagem e do desenvolvimento faz uso das TIC'S se caracterizam um assunto ainda é pouco difundido em instituições públicas estaduais e municipais, pois deste modo ainda existem desafios a superar para que essa forma de trabalho possa alcançar plenamente seu potencial.

5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

A inovação educacional implica, portanto, em mudanças significativas e principalmente direcionadas às necessidades de transformação da gestão de professores, a fim de melhorar a qualidade da aprendizagem dos alunos, pois se não cumpre com tal objetivo, então não haverá a tão desejada mudança. A inserção digital predispõe uma necessidade de mudanças completas, seja na formação dos professores, na infraestrutura da escola, nos projetos pedagógicos e na mobilidade.

Alunos conectados, tecnologicamente inseridos precisam de desafios para acompanhar o processo, hoje indutor de decisões rápidas e muitas possibilidades de desenvolvimento dos conhecimentos, algo que a metodologia na escola precisa acompanhar, pois senão os alunos saindo da formação podem não atender a demanda social do trabalho se não estiverem aptos ao domínio digital, sabendo que estes fatores irão aumentar suas chances de empregabilidade.

Diante da realidade esplanada, é possível afirmar que são cada vez maiores e mais elevadas as exigências quanto as qualificações para os postos de trabalho, sem distinção de seto-

res ou funções, fato este que corrobora para as necessidades educacionais da população e sociedade de forma ampla e gera.

Embora a expectativa de muitos com relação aos custos da inserção tecnológica leve a crer que estes são elevados, e por isso mesmo difíceis de acontecerem, pelo menos na realidade brasileira, variados são os exemplos de que muito pode ser feito com poucos recursos, sejam financeiros, tempo, humanos e outros, comprovando que pode ser bem o contrário, e que há muitas maneiras de avançar sem investimentos financeiros.

As teorias da reprodução consideram que a educação simplesmente reproduz a distribuição desigual das oportunidades que ocorrem no sistema social. A crítica corrente relacionada à teoria da reprodução que defende a possibilidade de uma relativa autonomia da educação e a possibilidade de transformar seu próprio campo de conhecimento e de poder (MESSINA, 2001, p. 18).

A falta de organização na educação brasileira contribuía fundamentalmente para a manutenção do analfabetismo, quadro emblemático que ainda hoje assola a população brasileira, onde o processo de ensinar demanda técnica que visa facilitar a maneira de ensinar, de forma que o professor possa conduzir o conteúdo a ser ensinado da maneira mais eficiente possível.

6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

O aperfeiçoamento humano via ciência e tecnologia pode, no entanto, ser distorcido quando o homem, equivocadamente, se utiliza destes meios para realizar finalidades, assim dentro da ambiguidade característica do fenômeno tecnológico faz com que os recursos teóricos de que dispomos para pensar a questão, ou o destaque que atribuímos a uma ou outra de suas características, sejam determinantes para o progresso e objetivos (VIEIRA, 2005).

Neste sentido se considera uma alternativa ao desenvolvimento, visto que carrega premissas e potencialidades capazes de provocar controvérsias aos predominantes modelos de desenvolvimento, proveniente de uma detalhada analítica, é o que lhe permite afirmar que a princípio, não podemos culpar as tecnologias, muito menos a ciência, pelos efeitos adversos que podem gerar, já que devem ser considerados instrumentos humanos e sociais.

Diferentes aspectos podem ser acentuados e considerados como os mais importantes, e outros quem sabe descuidados assim a creditavam-se indubitavelmente nos efeitos benéficos do capital, da ciência e da tecnologia, criando a premissa de que o desenvolvimento só aconteceria caso os países seguissem as prescrições de instituições. (BOHLANDER, 2014, p. 33).

Segundo KUNSCH (1995) comenta que as demais formas de comunicação, incluindo aquelas que são mediadas pelo computador, demandam um esforço cognitivo muito maior do que aquele que seria requerido naturalmente na comunicação “cara a cara”.

A lógica primordial do comportamento humano é a lógica da eficácia tecnológica; suas razões são as razões da ciência. As notícias do dia-a-dia exacerbam as virtudes da ciência e da tecnologia, independente do conhecimento das implicações da ciência e da tecnologia na sua vida cotidiana, o homem cultiva uma relação de dependência na tentativa de se ‘manter’ atualizado com os problemas contemporâneos (ANPEI, 1998).

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

A necessidade de inovar na educação segue a tendência deste século para os demais setores da sociedade, dado a ocorrência de mudanças contínuas em todas as áreas. A universidade pode formar cidadãos aptos para esta realidade, com competências para agir neste ambiente de mudanças, começando pelos professores que precisam se adaptar e serem capacitados para acompanhar a inovação, colocando à disposição do formando um currículo que propicie as habilidades do pensamento crítico, da comunicação, compartilhamento, criatividade e resolução de problemas. Desta maneira, muda-se o foco e têm-se um cidadão mais participativo, mais integrado e crítico, com melhores chances na trajetória profissional que vai refletir sobre outros aspectos de sua vida, fortalecendo o conjunto todo que passa a formar uma economia mais desenvolvida e sustentável.

Dentro deste contexto, o modelo tradicional de escola já não oferece o mesmo interesse, pois ao aluno se apresenta distante da realidade. Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo, pela tendência a acompanhar os avanços tecnológicos, o aluno precisa além de conhecimentos técnicos, desenvolver outras habilidades necessárias para o contexto social e profissional.

Diante da necessidade na melhoria dos resultados apresentados pelos sistemas de educação a inovação na educação tem sido debatida como uma maneira de oportunizar ao aluno novas formas de aprender, implementando novas metodologias, incrementando a aprendizagem e admitindo novas ferramentas, e assim tornar o ensino mais eficiente.

Na nova realidade proposta, a inovação pode acontecer de inúmeras maneiras, com mudanças nos processos educacionais, podendo incluir o uso de computadores, de aplicativos móveis e do acesso à internet, mas políticas públicas que visam incrementar radicalmente os processos passam a ser fundamentais para garantir a isonomia do ensino em todas as regiões, escolas e comunidades.

Pode ser uma mudança também, os processos inovações quaisquer que apresentem ações no sentido de se mudar as práticas educacionais vigentes, não importando se elas abrangem um contexto maior ou menor de escolas, de regiões, ou mesmo a nível de país, ou se são grandes ou pequenas mudanças incrementais ou combinadas (Ghanem Júnior, 2013).

A inovação educacional responde a uma mudança estrutural. Assim, inovar implica modificar aspectos essenciais do sistema educacional e não apenas elementos anedóticos que atuam em suas margens.

Segundo Tavares (2019) aponta recentemente, a inovação deve gerar mudanças em questões substantivas relacionadas ao bem-estar do cidadão e suas condições de vida e, por sua vez, deve alterar as relações de poder pré-existentes em um determinado campo social.

As inovações que adivinhamos próximas se materializam pelo reconhecimento de formas alternativas de saberes e experiências, nas quais imbricam objetividade e subjetividade, senso comum e ciência, teoria e prática, cultura e natureza, anulando dicotomias e procurando gerar novos conhecimentos mediante novas práticas (CUNHA, 2003, p.90).

Dentro do contexto da escola, a inovação, para ser chamada dessa maneira, deve melhorar o bem-estar educacional de todos os professores, alunos e famílias, melhorando substancialmente as condições de escolarização dos centros educacionais.

A inovação, portanto, vai além de mudanças pedagógicas ou organizacionais específicas e envolve colocar sobre a mesa alguns dos principais problemas que espreitam nosso sistema educacional, como falta de equidade, escassez crônica de financiamento educacional ou segregação educacional.

A transformação digital surgiu como um desafio às organizações e instituições, oportunizando através do avanço tecnológico, possibilidades de automação de processos, inovação, aumento de eficiência e ganho de produtividade. A digitalização mais do que permitir um incremento de produtividade com diminuição de tempo, tem permitido mudar os relacionamentos, reforçando-os entre as empresas e seus clientes, além de proporcionar novas oportunidades de consumo, de inserção e de atividades laborativas e colaborativas.

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) utilizam um ponto de vista para os modelos de execução das tarefas diárias, sendo de fundamental para a era da transformação digital, onde que através dela novos desdobramentos estratégicos são idealizados, aprimorando os setores das empresas, bem como novos serviços e empresas são implementados mudando a forma de dirigir do mercado.

Embora a tecnologia seja algo presente na vida do ser humano e até indispensável, o que se pode perceber é que ainda há certa resistência por parte de alguns professores no uso de aparatos que podem ajudar nas aulas, deste modo apresenta-se como uma ferramenta efetiva para aprimorar os conteúdos que devem ser repassados, mas de forma mais atrativa, versátil e divertida, aumentando as possibilidades de aprendizado e ensino.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

Com a realização da pesquisa e processo de coleta de dados se observou e pode concluir como resultado de que o sistema de inovação existente sobre o processo de gestão no sentido da tecnologia na forma educacional se estabelece cada vez mais como ferramenta presente, direcionada e auxiliadora dentro de todo sentido existentes no ensino aprendizagem.

Desta forma demonstra que através do advento a tecnologia da informação, o ser humano teve a oportunidade de coletar, processar e armazenar Informações, podendo assim desta forma contribuir com o gerenciamento do conhecimento organizacional, ou seja, dando-lhe suporte, orientação e encaminhamentos, sempre deixando claro que se faz indispensável preservar uma cultura organizacional que desenvolva as habilidades de aprendizagem.

Evidencia-se no processo que a tecnologia da informação uma área que utiliza uma terminologia especializada, termos como interface e integração dos sistemas, descrevendo

assim que recursos tecnológicos devem acontecer integrados ao planejamento estratégico, fazendo assim esclarecimentos necessários à plena utilização dos recursos tecnológicos.

A pesquisa trouxe implicações relevantes tanto no âmbito da temática descrita, fez introdução e aprimoramento das tecnologias da informação e comunicação, demonstrou que o uso da inovação tecnológica no ambiente virtual de aprendizagem, conforme proposto como objetivo se faz de forma que visa o conhecimento, aprendizagem, deste modo a pesquisa desenvolvida trouxe a possibilidade de conhecer mais a fundo a realidade, para a redução de erros e retrabalhos advindos da não preparo para o uso dos recursos de TI, gerando assim a continuidade do processo de aprendizagem e ensino, tendo em vista gerar novos processo educacionais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da coleta de informações e do processo de pesquisa se pode concluir que desde a sua origem, a educação carrega marcos históricos e culturais de assistencialismo às crianças, fato que contribui para a concepção, ainda muito ouvida de que ela se destina apenas ao cuidado e ocupa o lugar de ausência da família, deste modo e nesse processo, faz-se indispensável replanejar formas de aproximar a escola e a família.

Assim a pesquisa investigou a compreensão sobre a relação existente entre a família e a escola e como esses pais e as professoras encaram o papel que cada um desenvolve, com aspectos positivos do envolvimento da família com a escola são apresentados neste trabalho.

Sendo deste modo a escola e a família são instituições diferentes e que apresentam objetivos distintos; todavia, compartilham a importante tarefa de preparar crianças e adolescentes para a inserção na sociedade, assim se estabeleceu a partir de situações vinculadas a algum tipo de problema e, desta forma, pouco contribui para possam construir uma parceria baseada em fatores positivos.

Deste modo embora apresentem preocupações comuns, como o bom desempenho escolar das crianças, pais e professores acreditam ter tarefas diferentes e mostram-se relutantes em fazer aquilo que consideram ser de desenvolvimento de cada.

REFERÊNCIAS

ANPEI. **Indicadores empresariais de inovação tecnológica**: resultados da base de dados ANPEI. Anpei, v. 7, dez. 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10520: **Apresentação de citações em documentos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2014.

BANISTER, D. **The sustainable mobility paradigm**. *Transport policy*, v. 15, n. 2, p. 73-80, 2008.

BERG, B. L. **Qualitative research methods for the social sciences**. Boston: Pearson, 2009.

BOHLANDER, G; SNELL S. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

CAVALCANTI, Marcelo e MOREIRA, Enzo. **Metodologia de estudo de caso**: livro didático. 3. ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2008. 170 p.

COSTA, C. **Educação, imagem e mídias**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

CUNHA, M. I. da. (2003). **Inovações pedagógicas: tempos de silêncio e possibilidades de produção**. *Interface - Comunic, Saúde, Educ*, 7 (13), pp. 149-158.

CYSNEIROS, P. G. **Interação, tecnologias e Educação**. Recife, PE: Universidade Federal de Pernambuco, 2010.

FINCATO, D. P.; OLICHESKI, A. T. **Globalização e direitos fundamentais sociais**. In: FINCATO, D. P. F. (Org.). *In: Novas tecnologias e relações de trabalho: reflexões*. Porto Alegre: Magister, 2011.

Ghanem Júnior, E. G. G. (2013). **Inovação em escolas públicas de nível básico**: o caso Redes da Maré (Rio de Janeiro).

GASPAR, M. A. et al. **Teletrabalho no desenvolvimento de sistemas**: um estudo sobre o perfil dos teletrabalhadores do conhecimento. *Revista Ciências Administrativas*, v. 17, n. 3, p. 1029-1052, 2014.

HISTORIA DE LAS TELECOMUNICACIONES. 2006. Disponível em: <http://histel.com/z_his-tel/biografias.php?id_nombre=34>.

KUNSCH, M. M. K. A comunicação integrada nas organizações modernas: avanços e perspectivas no Brasil. In: CORRÊA, T. G. (Org.). **Comunicação para o mercado**: instituições, mercado, publicidade. São Paulo: Edicon, 1995.

LAUDON, K. C., Laudon, J. P. (2001), **Gerenciamento de sistemas de informação**, 03 ed., LTC, Rio de Janeiro.

LOHN, Joel Irineu. **Metodologia para elaboração e aplicação de projetos**: livro didático. 2 ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2005.

MAGALHÃES, Ivan A., Pinheiro, Walfrido B. **Gerenciamento de Serviços de TI na prática. Uma abordagem com base na ITIL**. Novatec Editora. 2012.

MARCONI, Marina de Andrade. Cultura e sociedade. In: LAKATOS, Eva Maria. **Sociologia**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MEDEIROS, João Bosco. **Alucinação e magia na arte**: o ultimatum futurista de Almada Negreiros, 1991. 56 f. Monografia (Graduação em Letras) – Departamento de Letras, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, USP, São Paulo, 1991.

MELO, D. T., **TICs na educação**: Um estudo de caso. Mococa-SP: Ed. Do Autor, 2013.

MIRANDA, R. G. **Informática na educação: representações sociais do cotidiano**. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

MORAES, C.R., VARELA, S. **A motivação do aluno durante o processo de ensino-aprendizagem**, 2006.

OLIVEIRA, Aristóteles Silva. **Inclusão Digital**. IN: MERCADO, Luís Paulo Leopoldo (Org.). **Experiências com tecnologias de informação e comunicação na educação**. Maceió: EDUFAL, 2006.

PINTO, J. O. Avaliação da viabilidade de implantação do teletrabalho no domicílio: um estudo de caso no SERPRO. Dissertação de Mestrado. Florianópolis: UFSC, 2003

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.

RIBEIRO, Efrém. Garimpeiros voltam a invadir área Ianomani. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 18 jun. 1991. Caderno principal, p. 01-10.

SILVA, Claudio Gomes da. **A Importância do Uso das TICS**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano Agosto de 2018.

Tavares, F. G. O. (2019). **O conceito de inovação em educação**: uma revisão necessária. 44. Santa Maria: Revista Educação.

VIEIRA, Sofia Lerche. *Educação e gestão: extraindo significados da base legal*. In. CEARÁ. SEDUC. **Novos Paradigmas de gestão escolar**. Fortaleza: Edições SEDUC, 2005.