



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NOS INSTITUTOS DE
EMPREGO. ESTUDO DE CASO: IEFP DA GUARDA**

PROJETO APLICADO DO MESTRADO EM GESTÃO

ESPECIALIDADE EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Orientadora: Prof. Doutora Ana Cristina Marques Daniel

Co-orientadora: Prof. Doutora Ascensão Maria Martins Braga

Patricia Raquel Santos Couto Jacinto

Guarda, julho 2014

Resumo

A investigação em sistemas de informação é um elemento essencial para o desenvolvimento da sociedade da informação que nos últimos anos tem registado uma evolução considerável. A sociedade atual tem na informação e no conhecimento os seus pilares, sustentados pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

A revolução das novas TIC, veio apresentar uma capacidade de introdução em todas as áreas da humanidade, estando a produzir mudanças aos níveis económico, social e organizacional, pelo que também estas áreas se deverão adaptar à nova realidade. Neste sentido, o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) deve acompanhar os padrões de exigência atual, respondendo aos desafios de uma nova sociedade recorrendo assim aos sistemas de informação.

No presente projeto estabelece-se como principal objetivo analisar por um lado, se os sistemas de informação utilizados no IEFP da Guarda estão a ajudar as necessidades deste instituto, identificando o grau de satisfação dos funcionários/formadores em relação ao sistema e que benefícios eles encontram no seu uso. Por outro lado, pretende verificar-se o grau de satisfação dos formandos ao nível da formação na área das TIC. Os resultados demonstram que os sistemas de informação utilizados no IEFP da Guarda estão a ajudar as necessidades deste Instituto e os seus funcionários/formadores beneficiam do seu uso, uma vez que estes são de opinião que os sistemas de informação facilitam o desempenho das suas funções, valorizando a sua atividade profissional, evitam a perda de informação, possibilitam a comunicação com outras instituições e constituem uma mais-valia para os formandos.

Relativamente aos formandos e no sentido de perceber o seu grau de satisfação relativamente às ações de formação frequentadas, nomeadamente ao nível da formação na área das TIC, podemos dizer que estes se encontram bastante satisfeitos.

Palavras-chave: Sistemas de Informação, Centro de Emprego e Formação Profissional, Tecnologias da Informação e Comunicação.

Abstract

Research in Information Systems is essential to the development of the information society that has progressed considerably in recent years. Today information and knowledge are the pillars of modern society with the support of Information and Communication Technology (ICT).

Revolutionary new ICT has the capacity of introduction in all areas of humanities and it is producing changes at a economic, social and organizational levels, so these areas will also have to adapt to the new reality. In this regard, the Institute of Employment and Vocational Training (IEFP) must follow the standards of this current demand, by responding to the challenges of a new society and resorting to information systems.

The main objective of this project is to analyze, on the one hand, if the information systems used in the Institute of Employment and Vocational Training in Guarda are supporting the needs of the institute, by identifying the degree of satisfaction of employees / trainers with the systems and what are their use. On the other hand, it intends to check the level of satisfaction of trainees in training in ICT. The results demonstrate that the information systems used in the Employment Institute in Guarda are assisting its staff's and trainers' needs, as they benefit from their use. They are of the opinion that the information systems facilitate their tasks, by valuing their professional activity, preventing loss of information, enabling communication with other institutions and constituting an added value for the graduates.

In relation to the students and their degree of satisfaction with the type of training courses, particularly in terms of training in ICT, we can say that these are quite pleased.

Keywords: Information Systems, Institute of Employment and Vocational Training, Information and Communication Technology.

Índice Geral

Agradecimentos	i
Resumo	ii
Abstract	iii
Índice Geral	iv
Índice de Figuras	vi
Índice de Gráficos	vii
Índice de Tabelas	viii
Glossário de Siglas	x
Introdução	1
1. Enquadramento Teórico	7
1.1 Contextualização	8
1.2 As Tecnologias da Informação	11
1.2.1 Impacto das TIC	12
1.3 Sistemas de Informação	13
1.3.1 Evolução e Tipologia dos Sistemas de Informação	16
1.3.2 Componentes de um Sistema de Informação	17
2. Instituto de Emprego e Formação Profissional	19
2.1 História da Instituição	20
2.2 Programas e Medidas	23
2.2.1 Formação Profissional	24
2.2.2 Colocação	25
2.2.3 Estágios Profissionais	26
2.2.4 Estágios de Emprego	26
2.2.5 Criação do Próprio Emprego	27
2.2.6 Serviço de Emprego Livre	28
2.3 O IEFP da Guarda	29
2.3.1 Sistemas de Informação utilizados no IEFP da Guarda	32
2.3.1.1 Sistema Administrativo	32
2.3.1.2 Sistema de Emprego	33
2.3.1.3 Sistema de Formação Profissional	34

3. Estudo Empírico: Sistemas de Informação no IEFP da Guarda	37
3.1 População e Amostragem	38
3.2 Metodologia	39
3.3 Análise e Tratamento de Dados	43
3.4 Caracterização da Amostra	44
3.5 Caracterização das Ações Frequentadas	47
3.6 Caracterização dos Sistemas de Informação	51
3.7 Inferência Estatística	55
3.7.1 Formulação de Hipóteses (Formandos)	56
3.7.2 Formulação de Hipóteses (Funcionários e Formadores)	57
3.8 Discussão de Resultados	59
Conclusão	61
Bibliografia	63
Anexos	68
Anexo I: Questionário	69
Anexo II: Pedido de Autorização ao IEFP da Guarda	79