

Implantação de tecnologia da informação no ensino fundamental público: estudo da confiança em redes de organizações

RESUMO

O objetivo deste trabalho é analisar a confiança entre os parceiros que prestam serviços de Tecnologia da Informação (TI) em uma escola municipal de ensino fundamental de São Caetano do Sul (SP). A pesquisa descritiva-qualitativa foi desenvolvida por meio de estudo de caso único, com a análise da importância de confiar-se nos parceiros que prestam serviços de TI nessa escola. Para a coleta de dados, além de observação direta e pesquisa documental, foi utilizado questionário semiestruturado. Constatou-se que as parcerias existentes na pesquisa realizada resultam na formação de uma rede de organizações no setor público, e que o estabelecimento de confiança é fenômeno complexo. Os atores envolvidos respondentes desta pesquisa não creditam confiança ao relacionamento com os parceiros, mesmo com certa dependência; uma vez que 80% assinalaram respostas negativas em relação a esse conceito; o que não é benéfico, de acordo com o que se vê na teoria. Observou-se ainda que a disponibilidade dos parceiros em colaborar, facilita o estabelecimento da confiança e de relacionamento de longo prazo; visando assim, ao objetivo maior da relação, que é auxiliar o aprendizado dos alunos.

PALAVRAS-CHAVE: Confiança. Ensino. Escola pública. Tecnologia da informação. Redes de negócios.

Alessandra Preto Bitante

alessandra.bitante@gmail.com

Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS) – São Caetano do Sul, São Paulo, Brasil.

Ana Cristina de Faria

anacfaria@uol.com.br

Universidade Nove de Julho (UNINOVE) – São Paulo, São Paulo, Brasil.

Denis Donaire

denisdon@uscs.edu.br

Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS) – São Caetano do Sul, São Paulo, Brasil.

Marcos Antonio Gaspar

marcos.antonio@uninove.br

Universidade Nove de Julho (UNINOVE) – São Paulo, São Paulo, Brasil.

INTRODUÇÃO

A reforma da gestão pública é um tema atual e complexo que tem enfrentado problemas estruturais, tal como o desafio da modernização administrativa, por meio da inovação dos processos de gestão pública (ABRUCIO, 2007). Kowalczyk e Jakubczak (2014) destacam que, como parte das reformas realizadas no setor público, despontou um paradigma de gestão conhecido como New Public Management (NPM) que, também tem sido empregado na gestão da Educação. Tal paradigma tem sua origem principalmente em países membros da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Esse novo paradigma, conforme Macedo et al. (2015, p. 22), “caracteriza-se pela predileção da mínima interferência do governo na prestação de serviços e pela adoção de crenças de filosofia de mercado, bem como, pela credulidade de que o setor privado é mais eficiente do que o setor público”.

Na opinião de Arelaro (2005), cada dia mais tem aumentado o processo de municipalização do ensino público fundamental que, em alguns Estados corresponde a mais de 80% do ensino fundamental. Diante disso, na área da Educação, os processos de gestão pública tiveram que acompanhar as mudanças pedagógicas e de conteúdos programáticos para formar indivíduos mais próximos das exigências requeridas pelo mercado profissional.

Uma das formas inovadoras introduzidas foi o desenvolvimento de parcerias com organizações e empresas inseridas numa rede de organizações voltada à Educação. A importância dos parceiros que fornecem serviços em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é baseada na formação de uma nova coletividade que permite a criação de alternativas de espaços, movimentos e pensamentos (EGLER, 2010).

Conforme Arelaro (2005), esse novo contexto remete à necessidade de criar-se um novo modelo de referência de qualidade na Educação promovida pela escola, no qual o ensino para todos possa significar, genuinamente, um ensino de qualidade para todos. Para Silva (2004), a busca dessa qualidade passa pela confiança nos parceiros envolvidos na prestação de serviços na rede de organizações da Educação, principalmente quando considerado o serviço público de Educação no Ensino Fundamental.

As funções que a TIC desempenha no Ensino Fundamental podem ser divididas em quatro pilares principais: fonte de informação; instrumentos ou ferramentas de suporte à produção e apresentação de trabalhos; recursos didáticos e desenvolvimento e apoio da comunicação à distância (AXT, 2000; JOLLY, 2002; SILVA, 2004; BARRETO, 2004). Tais pilares reforçam a atualidade do uso da TIC para o desenvolvimento da Educação interativa (ALFORD, 2014).

Assim, para o desenvolvimento de tais pilares, a confiança na prestação de serviços na área de TIC é de extrema importância numa rede de organizações voltada à Educação; pois pode impactar diretamente no desenvolvimento de práticas pedagógicas, bem como auxiliar o processo de aprendizagem de alunos do Ensino Fundamental (MOURA, 1998).

Diante deste contexto, o objetivo desta pesquisa é analisar o desenvolvimento da confiança entre os parceiros que prestam serviços de TIC em uma escola pública

de Ensino Fundamental do município de São Caetano do Sul (SP). No próximo tópico, será desenvolvido o referencial teórico deste trabalho.

REFERENCIAL TEÓRICO

A plataforma teórica existente neste tópico, é composta pelas seguintes temáticas: redes de organizações, redes de organizações atuantes no setor público e, por fim, confiança em redes de organizações.

Redes de organizações

A formação de redes de organizações é uma alternativa à acirrada competição verificada no mercado atual. Redes são parcerias que visam ao aprimoramento de seus relacionamentos e trazem como vantagens a redução de custos, enfraquecimento de concorrentes e troca de conhecimentos, entre outros benefícios (JOHNSTON et al., 2004).

Quando se enfoca o fenômeno das redes, há quatro abordagens diferentes a serem consideradas para sua compreensão: a) Sociológica, que se preocupa com os reflexos no aspecto social da formação de redes, pois as mudanças nas redes podem ter efeitos nas mudanças na sociedade; b) Geográfica-econômica, pois as atividades organizacionais se distribuem em um espaço geográfico que resulta na formação de riquezas de países e na riqueza global; c) Administrativa, centrada nas organizações componentes, destacando-se os aspectos dos relacionamentos que sejam convenientes para uma organização ao interagir com outras e, por fim; d) Estratégica, baseada no sistema supra-empresarial, que considera as redes como sistemas específicos de nível superior às organizações; definindo, assim, características não descritas pelas atuais teorias da Administração (ZACCARELLI et al., 2008).

As redes têm potencial de bloquear as organizações com relações improdutivas ou excluir parcerias com outras organizações inviáveis à associação em rede (GULATI; NOHRIA; ZAHEER, 2000). Dessa forma, a rede de relacionamentos de organizações é uma fonte de oportunidades e restrições. Quanto mais competitivo o ambiente econômico, a rede assume importância, cada vez mais, estratégica.

Pode-se destacar, ainda as formas como interagem o governo e a sociedade civil, objetivando a cooperação público-privada e o aumento da democracia e da cidadania. De acordo com Fleury (2005), tais arranjos interorganizacionais podem ser considerados como rede, pois indicam o incremento dos processos de interdependência entre atores e organizações e, entre agentes públicos e privados.

A emergência de tal interdependência dos elementos da rede demonstra o esgotamento da capacidade de integração e de coesão social das instituições representativas tradicionais isoladamente, além da ineficácia das organizações burocráticas e do modelo de planejamento centralizado (FLEURY, 2005).

Neste contexto, o desenvolvimento e atuação em rede trazem inovação nas relações políticas obrigando, tanto as organizações quanto o governo, a se adaptarem às novas regras para continuarem apresentando eficiência no mercado atual. Assim, a formalização de redes possibilita o desenvolvimento de novos

conhecimentos, além de potencializar a capacidade produtiva dos atores nelas envolvidos (EGLER, 2010).

Há, também a ideia central de cooperação baseada em mobilização de recursos e de confiança. A esfera pública difere-se quanto ao processamento de conflitos e divergências, a negociação e a democratização dos processos decisórios (MOURA, 1998). Alves, Pizzinatto e Gonçalves (2010) argumentam que não se pode esquecer que os relacionamentos entre as organizações são fatores essenciais à formação de uma aliança na rede de organizações, e que tais relacionamentos se dão ao longo do tempo.

Por isso, deve haver maior atenção para que os objetivos coletivos do relacionamento sejam sempre o foco, até porque uma das principais dificuldades repousa nas organizações conseguirem adotar alianças estratégicas com sucesso, pois estão relacionadas ao fato de que tais relacionamentos envolvem riscos compartilhados e precisam, portanto, de ajustes mútuos. A temática 'redes de organizações' tem recebido, cada vez mais, atenção da academia, sendo que uma vertente desse fenômeno a ser mais bem compreendida recai sobre o estudo de redes de organizações voltadas ao setor público, foco do tópico a seguir.

Redes de organizações no setor público

As redes de organizações têm como principal objetivo operacionalizar novos posicionamentos estratégicos. Portanto, são como estruturas de relacionamentos de troca e interdependência nas quais há processos de interação entre os atores envolvidos (MORAN et al., 2012). Nas redes de organizações, é necessário que os objetivos estejam definidos, sejam criados sistemas de controle e, por fim, sejam implementadas parcerias, uma vez que a eliminação de qualquer uma dessas etapas pode resultar em situações de fracasso da nova rede (GULATI; NICKERSON, 2008).

Estas redes de organizações constituem-se em sistemas evolutivos, nos quais não há uma grande divisão nas suas fases. Os atores que participam dessas redes, raramente, têm consciência desse sistema supra-empresarial; uma vez que esses sistemas só podem ser entendidos a partir de uma abordagem e perspectiva de natureza estratégica ampliada, que vai além de cada ator envolvido (ZACARELLI et al., 2008).

O sistema educacional, político e legal, bem como os profissionais, a cultura e a moral nos negócios são, também componentes influenciadores da dinâmica e do sucesso das estratégias desenvolvidas em redes; sendo considerados fatores cruciais na configuração das redes de organizações, notadamente, no setor público (GOLDSMITH; EGGERS, 2006).

Nas redes atuantes no setor público, há a necessidade de organizar o conteúdo conceitual, descritivo e teórico sobre o fenômeno das redes no ambiente da Administração Pública. A compreensão da formação de redes de organizações perpassa diferentes Ciências, demonstrando a multidisciplinaridade dos estudos de redes, notadamente no ambiente supracitado. Aprofundando-se os conceitos, pode-se considerar que as redes sejam arranjos interorganizacionais para a formulação e execução de políticas públicas; dada a estratégia de descentralização de recursos e de competências na sua execução.

Assim, múltiplos atores são envolvidos nos processos de formulação, implementação, controle e avaliação de políticas públicas. Goldsmith e Eggers (2006), ao analisarem o governo em rede, destacaram a convergência de quatro fontes de influência, que estão alterando a forma de organização e atuação do setor público em todo o mundo:

a) Governo como terceira parte: o aumento de empresas privadas e organizações sem fins lucrativos, em oposição ao uso de servidores do governo na prestação de serviços e cumprimento de metas políticas;

b) Governo coordenado: a crescente tendência de agências governamentais múltiplas (muitas vezes até múltiplos níveis de governo) de unirem-se na prestação de serviços integrados;

c) Revolução digital: recentes avanços tecnológicos que permitem às organizações públicas colaborarem, em tempo real, com parceiros externos; e

d) Demanda do cidadão: crescente demanda dos cidadãos por maior controle sobre suas próprias vidas, e por mais opções e variedade de serviços governamentais customizados às suas necessidades.

Face ao apresentado, até então, em uma rede de organizações voltada à prestação de serviços públicos, pressupõe-se que os parceiros nela atuantes desenvolvam vínculos de relacionamento mais estreitados, baseados no desenvolvimento de confiança entre os participantes da rede de organizações atuante na esfera pública.

Confiança em redes de organizações

Na atualidade, os relacionamentos entre as organizações estão se tornando mais comuns e aprofundados. E o que ocorre nesses relacionamentos impacta profundamente as organizações participantes de uma rede. Dessa forma, o desenvolvimento de ações de cooperação entre as organizações envolvidas na rede, configura-se em um fator imprescindível ao sucesso da rede. A cooperação tem início quando as organizações percebem que isoladas não conseguiriam suprir suas necessidades, nem a falta de algumas competências; necessitando, assim, de outras organizações para ajudá-las a maximizar suas potencialidades (JOHNSTON et al., 2004).

Assim sendo, nos relacionamentos interorganizacionais em rede deve-se considerar, tanto os atores participantes quanto o contexto em que tais relacionamentos ocorrem. Estas relações têm como base a construção da confiança que pode ocorrer ao longo do tempo de relacionamento das organizações participantes (ALVES et al., 2013).

Para Zarvandi e Zarvandi (2012), a confiança é um conceito multifacetado, que deve ser compreendido a partir de diferentes dimensões que compõem o constructo, tal como, por exemplo: confiança na capacidade, na benevolência e na integridade daquele que recebe a confiança. Ou seja, a capacidade de confiança é um conjunto de conhecimentos e habilidades que permite um determinado domínio de ação de um ator; a benevolência é a busca de se fazer o bem para aquele que confia e a integridade é a percepção que a outra parte possuiu um conjunto de princípios aceitáveis (CAMARGO; REINERT; MACIEL, 2011).

Ring e Van de Ven (1992) argumentam sobre a importância da previsibilidade no desenvolvimento da confiança nos relacionamentos dos atores envolvidos numa rede de organizações. Para esses autores, a expectativa sobre o comportamento da outra parte e a confiança na justiça entre as partes são importantes fatores a serem considerados. Ganesan (1994) assevera que a confiança desenvolvida numa rede de organizações seja um elemento importante por unir os atores e conferir aos relacionamentos uma orientação de longo prazo.

Child e Faulkner (1998) reforçam a importância da confiança em redes de organizações para a melhoria da qualidade dos relacionamentos das partes envolvidas, contribuindo para a diminuição de conflitos. Nooteboom (1999) argumenta, ainda que a confiança fortaleça a aliança entre os atores da rede de organizações, aumentando a dependência entre eles e contribuindo para a diminuição dos riscos percebidos.

Barney e Hansen (1994) e Kremer, Akahoshi e Cavalheiro (2012) sustentam que a confiança exerça influência na concretização dos relacionamentos interorganizacionais cooperativos entre os participantes da rede; notadamente, por meio da confiança interpessoal entre os indivíduos envolvidos. Isto porque, segundo Wicks, Berman e Jones (1999), os indivíduos das organizações participantes da rede geram entre si laços emocionais que conectam as organizações. Como resultado, Zaheer e Harris (2006) atestam que a confiança seja a extensão com que os membros de uma organização desenvolvem uma confiança coletiva, orientada em direção à outra organização inserida na rede.

Gulati e Sytch (2008) entendem que a confiança está baseada em contratos menos burocráticos entre os integrantes da rede, propiciando, assim, acordos mais facilitados entre as organizações participantes. Ou seja, na visão de Woothuis, Hillebrand e Nooteboom (2005), a confiança gera controles mais limitados e menos formalizados entre os participantes de uma rede.

McCole (2002) indica as dimensões da confiança desenvolvidas pelas organizações inseridas em redes, quais sejam: disponibilidade, competência, consistência, singularidade, imparcialidade, integridade, lealdade, transparência, cumprimento, promessa e receptividade.

As características da confiança em redes de organizações citadas, até então, sustentam normas sociais que operam, no sentido de preservar e manter conexões entre os diferentes atores da rede de organizações, ou seja, na ênfase centrada na confiança existente entre os participantes (CAMARGO et al., 2011). Assim, a confiança emerge como importante requisito à evolução de redes de organizações que desejem obter sucesso no desenvolvimento de suas atividades, mesmo que na área pública. No tópico seguinte estarão descritos os aspectos metodológicos da pesquisa.

METODOLOGIA

Esta é uma pesquisa exploratória, de natureza qualitativa e descritiva, conforme classificação indicada por Gil (2002). Nesta pesquisa foi analisada a importância de confiar-se nos parceiros que prestam serviços de TIC numa escola pública municipal de Ensino Fundamental no município de São Caetano do Sul (SP). Dessa maneira, houve a necessidade de serem estabelecidas relações entre variáveis, no caso do nível de confiança e rede de organizações, e definiu-se que

uma investigação de caráter qualitativo e predominantemente descritivo é adequada para a pesquisa, conforme indicação feita por Moran et al. (2012).

A pesquisa de campo buscou fazer a análise das interações dos atores (professores, no número de doze) inseridos no contexto da escola e dos serviços fornecidos pelos parceiros atuantes na rede de organizações estudada, estabelecendo a análise voltada a uma rede de organizações atuantes no setor público. Para preservar os parceiros, optou-se por nomeá-los de parceiro A e parceiro B.

A pesquisa é estudo de caso único, pois somente uma escola do município ofereceu acessibilidade e foi pesquisada. Não obstante, a escola foi selecionada por ter sido uma das primeiras a implantar a parceria com prestadores de serviços em rede. Tal implantação deu-se em razão de a unidade selecionada ser uma escola de período integral, com diminuta quantidade de alunos cursando do primeiro ao quinto ano do Ensino Fundamental I.

A escola apresentava um número menor de classes e de alunos por turma. Assim, a Prefeitura Municipal de São Caetano do Sul optou por essa escola para fazer a experiência de um teste-piloto. O poder público municipal buscava verificar a viabilidade da implantação dessa parceria em outras escolas. Dessa maneira, a escola enfocada nesta pesquisa foi a pioneira deste projeto no município.

Outra razão da escolha da escola foi o fato de a mesma operar em período integral, com utilização dos recursos tecnológicos feita com maior frequência e em diferentes atividades e disciplinas previstas no currículo, desde atividades como Artes até atividades voltadas à Matemática.

Em função da maior utilização e do maior tempo de implantação do projeto, todos os professores da escola analisada utilizavam os recursos implantados e usufruíam do relacionamento com os parceiros da rede. Assim, todos os profissionais envolvidos no caso selecionado, tinham ampla experiência e vivência no referido projeto de parceria; podendo, dessa forma, expressar suas opiniões e avaliar melhor os resultados das parcerias estabelecidas.

Para a coleta de dados, além de observação direta e pesquisa documental, foi utilizado um questionário semi-estruturado (Gil, 2002), cujo objetivo foi a obtenção de dados, a partir do ponto de vista dos doze pesquisados: todos os professores da escola e que utilizam os recursos de TIC disponibilizados pelos parceiros da rede de organizações analisada. O questionário contemplava 39 assertivas, com foco na confiança nos parceiros que prestam serviços de TIC na rede analisada, tendo como base as características evidenciadas no referencial teórico deste trabalho.

Os sujeitos pesquisados deram suas respostas utilizando uma escala do tipo Likert de cinco pontos: 'Discordo totalmente', 'Discordo em parte', 'Não concordo e nem discordo', 'Concordo em parte' e, por fim, 'Concordo totalmente'. Assim, os respondentes deveriam apenas assinalar, de acordo com as afirmações propostas, a opção que mais se aproximava de sua realidade.

Foram considerados como resultados positivos para Confiança, todas as respostas relativas a 'Concordo em parte' e 'Concordo Totalmente'. Já como resultados negativos, foram consideradas as respostas 'Discordo Totalmente' e 'Discordo em parte'; e as respostas 'Não Concordo e Nem Discordo' foram

consideradas neutras. Na sequência, são apresentados os resultados da pesquisa desenvolvida.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Breve caracterização da rede de organizações analisada

A união entre as organizações (escola e empresas) auxilia aos membros da rede a competir e cooperar; pois, isoladamente, é mais difícil estabelecer-se no mercado. Um modelo de união entre organizações é o sistema de redes de cooperação ou parcerias, o qual surge para diminuir incertezas e organizar as atividades em forma de cooperação entre as organizações (DOZ; HAMEL, 2000; CASAROTO; PIRES; 1998; ZACCARELLI et al., 2008).

Nesta pesquisa, a parceria proporcionada pelas duas empresas analisadas, mais a escola focal, resultou na melhoria da prática aplicada às aulas lecionadas pelos professores. Quanto aos parceiros, estes, também se beneficiaram, em função da aplicação do resultado desta experiência em outras escolas.

Quando uma das partes não possui competência e nem as habilidades necessárias, é mais fácil, e melhor, contar com a formação de uma rede. No caso da escola em análise, não há como esta prover os equipamentos de TIC necessários às atividades pedagógicas voltadas ao processo de ensino-aprendizagem; pois como se trata de uma escola pública, o processo para aquisição é lento em função de diversas burocracias e formalidades legais. Portanto, a partir do estabelecimento de parcerias, foi possível ter acesso mais rápido a este tipo de equipamentos.

Há, também a questão do desenvolvimento de recursos, tais como: softwares e treinamentos, sendo impossível a própria escola realizar tais ações; havendo, assim, a necessidade de contar com o conhecimento estabelecido dos parceiros. Na pesquisa efetuada, mais da metade dos pesquisados respondeu que os treinamentos oferecidos pelos parceiros os ajudam a utilizar melhor os recursos de TIC no processo de ensino-aprendizagem.

Verificou-se que, na escola analisada, há um total de 142 computadores; sendo que 119 pertencem aos parceiros, mas estão em consignação na escola. Todos os computadores têm acesso à Internet e são utilizados com frequência pelos alunos para pesquisas e uso de softwares educacionais, conforme preconizado por Joly (2002). Nas catorze salas de aula, há catorze equipamentos de data-show e catorze lousas digitais que são utilizadas com frequência pelos professores durante suas aulas, conforme foi constatado na pesquisa efetuada.

Na referida escola, há à disposição um funcionário do parceiro A, que auxilia aos professores e cuida dos equipamentos disponibilizados por esse parceiro. O parceiro B não disponibiliza nenhum funcionário, apenas para atendimento quando solicitado. Conforme indicou a pesquisa, embora haja a presença do profissional do parceiro A, os professores pesquisados entendem que o parceiro B atende melhor às demandas da escola; priorizando-a, o que faz a qualidade da relação com o parceiro B ser melhor.

Resultados acerca da confiança na rede de organizações analisada

A confiança tem grande importância sobre questões como desempenho, grau de cooperação e propensão do desenvolvimento de ações conjuntas (CAMARGO; REINERT; MACIEL, 2011). Na visão de Zaheer e Harris (2006), a confiança é estabelecida pelo grau que os membros de uma organização mantêm, em direção à confiança coletiva da outra organização envolvida.

Porém, de acordo com a pesquisa realizada, os atores/professores não têm confiança em relação ao parceiro A, em função dos equipamentos por ele colocados à disposição. Isso não se verifica quanto ao parceiro B, em que se verificou maior grau de confiança; pois, conforme constatado nas respostas, 80% correspondeu às respostas negativas quando se refere ao parceiro A; índice que se inverte para positivo quanto ao parceiro B.

Na visão de Mccole (2002), há dez dimensões que permeiam os relacionamentos, sendo que uma delas é a disponibilidade dos parceiros em atender às demandas. Nesta questão, ambas as parcerias foram vistas pelos sujeitos pesquisados com uma disponibilidade mediana; pois 50 % dos respondentes disseram concordar com a disponibilidade dos parceiros em atender às suas demandas, enquanto os demais 50% não concordaram com essa afirmação.

Barney e Hansen (1994) e, mais recentemente, Kremer, Akahoshi e Cavalheiro (2012) afirmam que a confiança exerce uma importante influência na concretização dos relacionamentos interorganizacionais cooperativos. É um elemento importante por unir os atores e conferir ao relacionamento uma orientação de longo prazo (GANESAN, 1994). Assim, pode-se verificar na pesquisa, que há cooperação de ambos os parceiros (A e B) e a escola, considerando-se que as respostas relativas às questões sobre cooperação satisfatória entre os parceiros e a escola obtiveram 75% de respostas positivas.

Conforme Gulati e Sytch (2008), confiança é a disposição da organização em favorecer um determinado parceiro em vez de outro. Foi possível verificar na pesquisa que o acesso ao parceiro B é mais fácil do que ao parceiro A; embora, como citado anteriormente, o último tenha um funcionário presente na escola para suporte. Na pesquisa, 80% assinalaram respostas negativas ao estabelecimento de confiança com o parceiro A; e 60% assinalaram respostas positivas em relação ao parceiro B.

Nooteboom (1999) afirma que a confiança é uma aliança definida como dependência de outra parte; o que se verificou, de fato, com o parceiro A. 90% dos respondentes afirmam isso e, apenas 20% em relação ao parceiro B, pois os pesquisados indicam que o parceiro A é, atualmente, complementar à escola. Mas 80% consideram que, ambos os parceiros conferem ao relacionamento uma orientação de longo prazo; o que, conforme apontado por Ganesan (1994), é importante por unir os atores envolvidos na rede analisada.

Conclui-se, pelo que foi relatado anteriormente, que há a formação de uma rede de organizações no setor educacional público do município analisado na pesquisa de campo, considerando-se as duas parcerias envolvidas na prestação de serviços e equipamentos de TIC em uma escola da rede municipal de São Caetano do Sul.

Quanto aos seus relacionamentos e à troca de conhecimentos e experiências, pode-se verificar, também que, em alguns aspectos citados anteriormente, tais como laços emocionais entre os parceiros, não houve elevado grau de confiança, o que pode caracterizar um enfraquecimento da rede analisada.

Porém, em outros aspectos, tais como disponibilidade e orientação de longo prazo do relacionamento, é possível verificar a existência de confiança estabelecida, o que fortalece a rede analisada. Levando-se em consideração tais aspectos, pode-se concluir que é importante a existência dos parceiros, uma vez que estes podem auxiliar em vários aspectos, como no desenvolvimento de atividades. Contudo, para 90% dos respondentes não há dependência de um parceiro exclusivo. Portanto, pode haver uma mudança de parceiros, sem prejudicar as atividades da escola, alterando-se assim os elementos que compõem a rede.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi desenvolvido nesta pesquisa, em termos teóricos, considera-se que as redes públicas sejam arranjos interorganizacionais voltados para a formulação e execução de políticas públicas, dada a estratégia de descentralização de recursos e de competências na sua execução. Assim, múltiplos atores são envolvidos nos processos de formulação, implementação, controle e avaliação de políticas públicas.

Conforme preconizado por Joly (2002), a Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC), foco deste estudo, está “transformando a configuração tradicional do trabalho, ampliando seus horizontes e potencializando-os, como uma revolução sociocultural”, sendo utilizada, também na Educação.

Os docentes pesquisados mostraram-se bastante envolvidos com a introdução e utilização de novas tecnologias, tal como sugerido por Axt (2000) e Barreto (2004). Porém, tal contexto carrega consigo a necessidade do envolvimento de empresas parceiras que fornecem essas tecnologias à escola.

Nesse sentido, ficou nítida a formação de uma rede de organizações no caso pesquisado. Porém, quanto ao estabelecimento de confiança entre os parceiros da rede de organizações, fica claro que os atores envolvidos não creditam confiança ao relacionamento com os parceiros; uma vez que 80% dos professores arguidos na pesquisa assinalaram respostas negativas em relação a esse conceito, no âmbito da rede de organizações analisada.

Não obstante, denota-se que essa rede tem uma cooperação dos parceiros envolvidos, cujo objetivo maior é auxiliar o aprendizado dos alunos; facilitando, assim, os meios para o desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem. Ou seja, o uso de ferramentas de TIC para o desenvolvimento de aulas e atividades foi apontado como uma dependência dos atores/professores em suas aulas; mas que tal uso não depende do parceiro que fornece o serviço, segundo a opinião dos professores consultados.

A questão de confiança é um assunto complexo, no qual qualquer conflito ou ruptura pode colocar todo o processo de sua construção a perder. Como há uma relação de dependência com os serviços prestados pelos parceiros, há, também a

necessidade de um maior cuidado na prestação desse tipo de serviço; não esquecendo que os alunos atendidos são da faixa etária de seis a doze anos.

Por isso, se faz necessário um acompanhamento dos parceiros em todas as fases da prestação desse tipo de serviço, bem como a mensuração da satisfação experimentada, o que acaba por resultar em uma confiança maior ou menor nos parceiros envolvidos na rede de organizações analisada.

O presente trabalho tem como limitação ser estudo de caso único, desenvolvido em uma das 21 escolas municipais de São Caetano do Sul (SP); além de ter sido executado por meio de um recorte transversal no tempo, considerando somente o ano letivo de 2014. Portanto, verifica-se a dificuldade de replicação dos resultados para outras escolas do município, bem como de outras localidades.

A pesquisa deixa claro, que é necessário um acompanhamento de mais longo prazo, no intuito de verificar-se o estabelecimento de confiança entre os parceiros participantes de uma rede de organizações. É possível que, com o passar do tempo e com a melhora da prestação desses serviços de tecnologia, o grau de confiança seja ampliado e mais bem percebido entre os parceiros envolvidos na rede de organizações; por isso, a necessidade de um acompanhamento de longo prazo como sugestão para pesquisas futuras.

Outras pesquisas futuras poderão ser desenvolvidas em outras escolas, no intuito de verificar se outros atores têm a mesma percepção de confiança apontada na escola pesquisada neste trabalho. Em complemento, pesquisas futuras, também poderiam buscar compreender quais seriam as ações a serem tomadas para melhorar o grau de confiança entre parceiros atuantes em redes de organizações inseridas na área de Educação.

Conforme já comentado, a confiança em TIC é fator relevante em uma rede de organizações voltada à Educação; podendo impactar no desenvolvimento de práticas pedagógicas, bem como auxiliar o processo de aprendizagem de alunos do Ensino Fundamental, seja este privado ou público.

Este estudo contribui, tanto para o meio acadêmico quanto para a gestão pública, por evidenciar o quanto é importante o estabelecimento de confiança em redes públicas. Isso, principalmente, por se tratar da área educacional, em que os serviços prestados podem auxiliar diretamente no desenvolvimento das atividades educacionais; ou seja, o quanto as atividades executadas, de maneira adequada, podem gerar confiança e trazer uma situação mais segura para os atores envolvidos na rede de organizações na esfera pública.

Information technology implementation in the public elementary school: study of trust on organizations networks

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the trust between partners that provide services of information technology (IT) in an elementary public school of São Caetano do Sul (SP - Brazil). The qualitative-descriptive research was carried by a case study, with the analysis of the importance of relying on partners who provide IT services at this school. For data collection, besides direct observation and documentary research, we used a semi-structured questionnaire. It was noted that the existing partnerships result in the formation of a network of organizations in the public sector and that the establishment of trust is complex, because the greater the proximity of the partner, the worse is the confidence index. In addition, it was observed that the availability in collaborating by the partners facilitates the establishment of trust and long-term relationships, which are considered important, targeting the main objective, which is to assist the student learning.

KEYWORDS: Business network. Information Technology. Public school. Teaching. Trust.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista da Administração Pública**, Edição especial comemorativa, p. 67-86, 2007.
- ALFORD, J. Interactive education in public administration: The role of teaching 'objects'. **Teaching Public Administration**, v. 32, n.2, p. 144–157, 2014.
- ALVES, C. A.; PIZZINATO, N. K.; GONÇALVES, M. N. A importância estratégica dos relacionamentos de negócios em redes de empresas: uma visão baseada no RBV. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 9, n. 2, p. 166-189, 2010.
- ALVES, J. N.; PEREIRA, B. A. D.; ANDRADE, T.; REIS, E. Confiança, aprendizagem e conhecimento nos relacionamentos interorganizacionais: diagnóstico e análise dos avanços sobre o tema. **REAd – Revista Eletrônica de Administração**, v. 76, n. 3, p. 709-737, 2013.
- ARELALO, L. R. G. O ensino fundamental no Brasil: avanços, perplexidades e tendências. **Educação Social**, v. 26, n. 92, p. 1039-1066, 2005.
- AXT, M. Tecnologia na educação, tecnologia para educação: um texto em construção. **Informática na Educação: teoria & prática**, v. 3, n. 1, p. 51-62, 2000.
- BARRETO, R. G. Tecnologia e educação: trabalho e formação docente. **Educação Social**, v. 25, n. 89, p. 1181-1201, 2004.
- BARNEY, J. B.; HANSEN, M. H. Trustworthiness as a source of competitive advantage. **Strategic Management Journal**, v. 15, n. 1, p. 175-190, 1994.
- CAMARGO, C.; REINERT, M.; MACIEL, C. O. Confiança e possibilidade de conflitos em redes estratégicas hierárquicas. **RAM – Revista de Administração Mackenzie**, v. 12, n. 4, p. 182-208, 2011.
- CASAROTTO FILHO, N.; PIRES, L. H. **Redes de pequenas e médias empresas e desenvolvimento local: estratégias para a conquista da competitividade local com base na experiência italiana**. São Paulo: Atlas, 1998.
- CHILD, J.; FAULKNER, D. **Strategies of co-operation: managing alliances, networks, and joint ventures**. Oxford: Oxford University Press, 1998.

DOZ, Y.; HAMEL, G. **A vantagem das alianças: a arte de criar valor através de parcerias**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

EGLER, T. T. C. Redes tecnossociais e democratização das políticas públicas. **Sociologias**, v. 12, n. 23, p. 208-236, 2010.

FLEURY, S. Redes de políticas: novos desafios para a gestão pública. **Administração em Diálogo**, v. 7, p. 77-89, 2005.

GANESAN, S. Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 2, p. 1-19, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDSHITH, S.; EGGERS, W. D. **Governar em rede: o novo formato do setor público**. Brasília: ENAP, 2006, 2006.

GULATTI, R.; NOHRIA, N.; ZAHEER, A. Strategic networks. **Strategic Management Journal**, v. 21, n. 3, p. 203-215, 2000.

GULATTI, R.; NICKERSON, J. A. Interorganizational trust, governance choice, and exchange performance. **Organization Science**, v. 19, n. 5, p. 688-708, 2008.

GULATI, R.; SYTCH, R. Does familiarity breed trust? Revisiting the antecedents of trust. **Managerial and Decision Economics**, v. 2, n. 3, p. 165-190, 2008.

JOHNSTON, D. A.; MCCUTCHEON, D. M.; STUART, F. I.; KERWOOD, H. Effects of supplier trust on performance of cooperative supplier relationships. **Journal of Operations Management**, v. 22, n. 1, p. 23-38, 2004.

JOLY, M. C. R. A. **A tecnologia no ensino: implicações para a aprendizagem**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

KOWALCYK, P.; JAKUBCZAK, J. New public management in education – from school governance to school management. Proceedings... In: **Management, Knowledge and Learning International Conference**. Slovenia, 2014.

KREMER, A. M.; AKAHOSHI, W. B.; CAVALHEIRO, R. T. Uma aplicação empírica da análise de redes sociais informais em uma associação de produtores rurais. In: ECAECO, 5. Ponta Porã. **Anais...**, 2012.

MACEDO, F. F. R. R.; KLOEPEL, N. R.; RODRIGUES JUNIOR, M. M. R.; SCARPIN, J. E. Análise da eficiência dos recursos públicos direcionados à educação: estudo nos municípios do Estado do Paraná. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 7, n. 2, p. 54-62, 2015.

MCCOLE, P. The role of trust for electronic commerce in services. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 14, n. 2, p. 81-87, 2002.

MORAN, M. R.; FAÇANHA, S.; GONÇALVES, M. A.; FISCHMANN, A. A. Congruências entre posicionamentos estratégicos e redes de negócios: estudo de caso de uma subsidiária brasileira. **Revista de Administração**, v. 47, n. 1, p. 68-80, 2012.

MOURA, S. A. Construção de redes públicas na gestão local: algumas tendências recentes. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 1, p. 67-85, 1998.

NOOTEBOOM, B. **Inter-firm alliances: analysis/design**. London: Routledge, 1999.

SILVA, A. A. T. **Ensinar e aprender com as tecnologias**. Braga: Universidade do Minho, 2004.

WICKS, A. C.; BERMAN, S. L.; JONES, T. M. The structure of optimal trust: strategic implications. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 1, p. 99-116, 1999.

WOOTHUIS, R. K.; HILLEBRAND, B.; NOOTEBOOM, B. Trust, contrat and relationship development. **Organization Studies**, v. 26, n. 6, p. 813-840, 2005.

ZACCARELLI, S. B.; TELLES, R.; SIQUEIRA, J. P. L.; BOAVENTURA, J. M. G.; DONAIRE, D. **Clusters e redes de negócios: uma nova visão para a gestão dos negócios**. São Paulo: Atlas, 2008.

ZAHEER, A.; HARRIS, J. Interorganizational trust. In: SHENKAR, O.; REURER, J. J. (Orgs.). **Handbook of strategic alliances**. Thousand Oaks: Sage, 2006.

ZARVANDI, N.; ZARVANDI, J. Conceptualizations of trust in the organization. **Ideal Type of Management**, v. 1, n. 1, p. 37-46, 2012.

Recebido: 17 mar. 2016.

Aprovado: 28 abr. 2016.

DOI: <http://dx.doi.org/10.3895/rts.v12n25.3824>

Como citar: BITANTE, A. P.; FARIA, A. C. de; GARPAP, M. A. Implantação de Tecnologia da Informação no Ensino Fundamental Público em São Caetano do Sul (SP): Um Estudo da Confiança Desenvolvida em Redes de Organizações. **R. Technol. Soc.**, Curitiba, v. 12, n. 25, p. 57-72, mai./ago. 2016. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/3824>>. Acesso em: XXX.

Correspondência:

Alessandra Preto Bitante
Rua Angelo Ferro, 297 - Bairro Nova Gerty.

CEP: 09580-320 - São Caetano do Sul, São Paulo.

Direito autoral: Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

