



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

VANESSA MARIA DE PAIVA GURGEL

**A ANÁLISE DA ACEITAÇÃO E DO USO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO
ELETRÔNICO NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO
NORTE**

NATAL/RN

2016

VANESSA MARIA DE PAIVA GURGEL

**A ANÁLISE DA ACEITAÇÃO E DO USO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO
ELETRÔNICO NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO
NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do curso de Graduação em
Administração da Universidade Federal do Rio
Grande do Norte, com requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Daniel de Araújo Martins, D.Sc.

NATAL/RN

2016

Catálogo da Publicação na Fonte.
UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Gurgel, Vanessa Maria de Paiva.

A análise da aceitação e do uso do processo administrativo eletrônico no Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte/ Vanessa Maria de Paiva Gurgel. - Natal, 2016.

59f.: il.

Orientador: Prof. Dr. Daniel de Araújo Martins.

Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Administrativas.

1. Sistemas de Informação Gerencial – Monografia. 2. Processo Administrativo Eletrônico (PAE) – Monografia. 3. Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) - Monografia. I. Martins, Daniel de Araújo. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 658.15:004

VANESSA MARIA DE PAIVA GURGEL

**A ANÁLISE DA ACEITAÇÃO E DO USO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO
ELETRÔNICO NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO
NORTE**

Monografia apresentada à Coordenação do curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Natal/RN, 13 de dezembro de 2016.

Prof. Daniel de Araújo Martins, D.Sc.

Orientador

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Carlos David Cequeira Feitor, M.Sc.

Examinador

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Marcos Fernando Machado de Medeiros, D.Sc.

Examinador

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Dedico este trabalho a minha família. Em especial a minha mãe Edna, pelo amor, incentivo e apoio constantes em minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter me fornecido os aprendizados necessários que me fizeram chegar até aqui e que me farão ir mais longe.

Agradeço a minha família, que desde sempre me deu todo o suporte necessário, acreditando no meu potencial e contribuindo para com a realização das minhas conquistas. Em especial aos meus pais por todo o amor, carinho, cuidado e dedicação que contribuíram para que eu me tornasse quem sou hoje.

Agradeço aos meus irmãos por todo amor, e participação ao longo das minhas realizações. Cada um, com sua singularidade, me ensinou algo diariamente. Em especial o meu irmão Rodrigo, por todo o apoio, tanto na minha vida pessoal quanto profissional, acima de tudo por ser minha referência de vida e motivação para que eu alcance maiores realizações.

Agradeço em especial as minhas tias Eleide e Elaine, por me motivarem a renovar a minha fé nos momentos de dificuldade e nunca desistir.

Agradeço em especial a minha prima Lisane, que desde sempre se fez tão presente em minha vida, nos momentos felizes e acima de tudo nos mais difíceis. Obrigada pelas palavras de carinho, conselhos, apoio e principalmente pelo incentivo na vida acadêmica, você é minha maior referência de determinação.

Agradeço imensamente ao meu professor orientador Daniel, por toda a disponibilidade, preocupação e dedicação, tornando-se fundamental para a concretização deste trabalho.

Agradeço a todos os professores do Curso de Administração, que fizeram parte dessa jornada e que me proporcionaram vivências e conhecimentos que contribuíram para com o meu crescimento profissional e pessoal.

Agradeço a Universidade Federal do Rio Grande do Norte, que me proporcionou um universo de oportunidades e possibilidades, contribuindo para a minha formação pessoal, acadêmica e profissional.

Por fim, agradeço ao Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte pelo acolhimento e disponibilidade, contribuindo da melhor forma possível para a realização deste trabalho.

“Agradeço todas as dificuldades que enfrentei;
não fosse por elas, eu não teria saído do lugar.
As facilidades nos impedem de caminhar.
Mesmo as críticas nos auxiliam muito”.

(Chico Xavier)

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo principal analisar o grau de aceitação e uso do Processo Administrativo Eletrônico (PAE) no Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte. Para esse fim, a presente pesquisa revela-se de caráter descritivo e de abordagem qualitativa e quantitativa. Para atingir este objetivo, foi realizada uma breve revisão de literatura acerca de Sistemas de Informação Gerencial, e dos respectivos modelos teóricos desenvolvidos, são eles: Teoria da Ação Racional (TRA), Teoria do Comportamento Planejado (TPB) e Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), modelo esse que será utilizado como base para a realização deste trabalho, por ser o mais conhecido e utilizado no campo de sistemas de informação. A partir disso, foi elaborado um questionário, sendo este, o instrumento de pesquisa utilizado neste estudo, e com os resultados obtidos foram elaborados planos de sugestões de melhorias acerca da aceitação e uso de tecnologia. Aplicado o questionário, a partir de uma visita na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, obteve-se uma participação de 48 respondentes válidos, sendo todos usuários do Processo Administrativo Eletrônico. Uma vez efetuada a coleta de dados, foram adotadas técnicas estatísticas auxiliando na compreensão do que foi consultado. Como resultado do estudo, tornou-se possível aferir que os usuários apresentam-se satisfeitos com a ferramenta, assim como concordam que o sistema contribui em diversos setores de atuação para o desenvolvimento das atividades diárias realizadas no TRE/RN.

Palavras-chave: Processo Administrativo Eletrônico (PAE). Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE/RN). Sistemas de Informação Gerencial. Modelo de Aceitação de Tecnologia.

ABSTRACT

This study has as its main objective to analyze the degree of acceptance and use of Electronic Administrative Process (EAP) in the Regional Election Court of Rio Grande do Norte (REC/RN). For this purpose, the present research reveals itself of descriptive character and of qualitative and quantitative approach. In order to achieve this objective, a brief literature review about the Management Information System and the respective technical models developed was conducted, this models are: Theory of Rational Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB) and the Technology Acceptance Model (TAM), which is used in the field of information systems. From this, a questionnaire was elaborated, being this, the research instrument used in this study, and with the results obtained plans of suggestions of improvements on the acceptance and use of the technology were elaborated. After applying the questionnaire, from a visit at the headquarters of the Regional Election Court of Rio Grande do Norte (REC/RN), there was a participation of 48 valid respondents, all of them being users of the Electronic Administrative Process (EAP). Once the data were collected, statistical techniques were adopted, helping to understand what was consulted. As a result of the study, it became possible to assess users were satisfied with the tool, and agree that the system contributes in various sectors of activity for the development of the daily activities in the ERC/RN.

Keywords: Electronic Administrative Process (EAP). Regional Election Court of Rio Grande do Norte (REC/RN). Management information system. Technology Acceptance Model.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – As três principais funções de um sistema de informação: Entradas, processamento e saída.....	23
Figura 2 – Teoria da Ação Racional (TRA).....	25
Figura 3 – Teoria do Comportamento Planejado (TPB).....	27
Figura 4 – Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM).....	28
Figura 5 – Caixa de entrada do PAE.....	39

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estrutura do plano de coleta de dados.....	35
Quadro 2 - Descrição das funcionalidades do PAE por aba do sistema.....	38
Quadro 3 - Plano de sugestão de melhorias com base na 5W2H.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero.....	40
Gráfico 2 - Faixa etária.....	41
Gráfico 3 - Escolaridade.....	42
Gráfico 4 - Tempo de serviço.....	43
Gráfico 5 – Setor de atuação.....	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Satisfação.....	45
Tabela 2 – Variáveis de aceitação e uso.....	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PAE – Processo Administrativo Eletrônico

TRE – Tribunal Regional Eleitoral

TRE/RN - Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

STI – Secretaria de Tecnologia da Informação

SIG – Sistemas de Informações Gerenciais

TI – Tecnologia da Informação

SI – Sistemas de Informação

TRA – Teoria da Ação Racional

TPB – Teoria do Comportamento Planejado

TAM – Modelo de Aceitação de Tecnologia

TAM – Technology Acceptance Model

MIT – Massachusetts Institute of Technology

TJRN – Tribunal de Justiça do rio Grande do Norte

IFRN - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

5W2H – What, Who, When, Where, Why, How, How Much.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	ESTRUTURA DO TRABALHO	16
1.2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA	17
1.3	OBJETIVOS	20
1.3.1	Objetivo Geral	20
1.3.2	Objetivos Específicos	20
1.4	JUSTIFICATIVA	20
2	REFERENCIAL TEORICO	22
2.1	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS	22
2.2	TEORIAS DE MODELOS DE USO DE TECNOLOGIAS	24
2.2.1	Teoria Da Ação Racional (TRA)	25
2.2.2	Teoria Do Comportamento Planejado (TPB)	26
2.2.3	Modelo De Aceitação De Tecnologia (TAM)	27
3	METODOLOGIA	30
3.1	TIPO DA PESQUISA	30
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	32
3.3	PLANO DE COLETA DE DADOS	33
3.4	MODELO DE ANÁLISE DE DADOS	35
4	ANÁLISE DE DADOS	37
4.1	FUNCIONALIDADES DO PAE	37
4.2	DESCRIÇÃO DA AMOSTRA	39
4.3	ANÁLISE DO GRAU DE ACEITAÇÃO E USO DE TECNOLOGIA	44
4.4	PLANO DE SUGESTÕES PARA ACEITAÇÃO E USO DE TECNOLOGIAS	47
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
5.1	CONSIDERAÇÕES GERAIS	50
5.2	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	51
5.3	DIRECIONAMENTOS PARA PESQUISAS FUTURAS	51
	REFERÊNCIAS	53
	ANEXOS	56
	ANEXO A: ORGANOGRAMA DO TRE/RN	56

APÊNDICES	57
APÊNDICE A: INSTRUMENTO DE PESQUISA	57

1 INTRODUÇÃO

1.1 ESTRUTURA DO TRABALHO

Na Introdução, será exibida a contextualização do problema, o qual dispõe de uma pergunta de partida; os objetivos gerais e específicos; e a justificativa para a pesquisa do tema em questão, onde tratam a análise da aceitação e uso do Processo Administrativo Eletrônico no Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

No Capítulo 1, é apresentado o referencial teórico, o qual trata de algumas definições acerca de sistemas de informações gerenciais, e das teorias de aceitação e uso de tecnologias, cujos conceitos teóricos se basearão nas concepções de: Teoria da Ação Racional; Teoria do Comportamento Planejado, e Modelo de Aceitação de Tecnologia.

No Capítulo 2, apresentam-se os procedimentos metodológicos, abordando o tipo da pesquisa; a população e amostra; o plano de coleta de dados; e por fim, o modelo de análise de dados que direcionam como foram elaborados os métodos para alcançar o resultado do trabalho.

No capítulo 3, é apresentada a análise e a discussão dos resultados, as quais serão centradas nas funcionalidades identificadas no sistema, na percepção dos funcionários sobre o grau de aceitação e uso do PAE e na análise de implicações do grau de aceitação e uso de tecnologias.

A partir disso, serão elaborados planos de sugestões de melhorias para a aceitação e uso de tecnologia, na qual propõe ações específicas, com base nos resultados obtidos por meio da realização de entrevistas e aplicação do questionário com base no TAM.

Por fim, o capítulo 4, onde serão feitas as considerações finais acerca da pesquisa realizada, pontuando o grau de aceitação dos colaboradores do referido Tribunal em resposta às atividades produzidas nesta pesquisa.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

A administração pública é constituída por órgãos, serviços, e agentes do Estado e tem por finalidade solucionar os problemas vivenciados pela população, a fim de fornecer suporte às suas necessidades básicas, são elas: saúde, segurança e educação. Sua estrutura é dividida em: Administração Direta, na qual atuam os Poderes da União, dos Estados e dos Distritos Federais e Municipais; e a Administração Indireta, onde é integrada pelas autarquias, fundações, sociedades de economia mista, empresas públicas e outras entidades de direito privado.

A administração indireta desempenha suas atividades administrativas de forma descentralizada e seu intuito é executar as tarefas de interesse do Estado por meio de pessoas jurídicas, uma vez que não executar certa atividade por meio dos seus próprios órgãos, o Poder Público tem autonomia para ceder a execução de tal tarefa a outras instituições.

Contudo, a administração pública vem evoluindo ao longo do tempo, bem como, passando por reformas nos seus modelos, sejam eles patrimonial, burocrático e gerencial, visando aperfeiçoar os serviços que são prestados aos cidadãos, definindo indicadores de desempenho, combatendo a corrupção, tendo como ênfase a eficiência.

Atualmente, a administração pública vem acompanhando o desenvolvimento da tecnologia da informação, bem como sua importância, modificando sua forma de gestão, passando a incorporá-la em suas atividades, para realizar com excelência o cumprimento de sua missão. Com isso, gerando melhorias, tanto no ambiente interno, por meio da eficiência e eficácia organizacional, como no ambiente externo, proporcionando um melhor atendimento à população.

Para Lima (2006), a proposta de uma gestão pública é baseada na existência de valores e de resultados, onde o ganho social é de extrema importância, passando a alcançar o topo em uma pirâmide de prioridade, uma vez que “cria valor público para o cidadão”. Ainda Segundo Lima (2006, p.8): “a gestão pública é focada em resultados e orientada para o cidadão”. A melhoria da qualidade ofertada pelos serviços públicos também é de

responsabilidade da gestão pública que deve sempre estar elencada para uma “devida contribuição à competitividade do país”.

A tecnologia da informação é um setor que está se destacando cada vez mais, à medida que se baseia na constante evolução, na melhora de algo já existente ou na criação de algo novo, possibilitando assim criar, transmitir, armazenar e usufruir de inúmeras informações. A sua utilização dá-se a diversos segmentos, pois a sua finalidade é bastante vasta.

A partir disso, sua utilização vem se tornando cada vez mais presente nas organizações, seja ela privada ou pública, devido ao seu contínuo aprimoramento, que vem destacando a sua importância em meio à sociedade que está cada vez mais adepta a usufruir das novas tecnologias.

A tecnologia da informação e comunicação é a tecnologia que faz uso de utensílios aos quais permitem a comunicação em diversos setores, proporcionando maior comodidade, praticidade e integração entre as áreas a serem interligados. A partir disto, as organizações passaram a adotar esses mecanismos tecnológicos, aos quais possibilitam um maior desenvolvimento em seu nível funcional e estratégico, permitindo as empresas uma interação mais segura e produtiva. Para Baldwin (1991):

As diretrizes fundamentais da mudança são tecnológicas e irreversíveis. As modernas tecnologias de informação e de comunicação permitem melhorar a qualidade em vários aspectos de negócios. Além disso, as mudanças em um setor são consideradas de grande influência na situação atual para que a empresa ou instituição não se distanciem das realidades que o mundo oferece.

De acordo com Coutinho (2000, p. 40), no Brasil, até meados da década de 90, o modelo adotado na gestão pública era considerado extremamente burocrático, ineficiente e incapaz de atender às crescentes demandas dos cidadãos. A partir disto, Coutinho (2000, p. 41) acredita que:

Além disso, a administração pública voltada para o cidadão é auxiliada hoje pelas transformações tecnológicas que possibilitam o uso de uma série de instrumentos novos para o atendimento. Os avanços na informática, redes e softwares, e nas telecomunicações trazem grandes benefícios para essa mudança do modelo administrativo.

Com isso, é de grande importância que a administração pública faça parte da evolução tecnológica, bem como os seus processos dentro das organizações. Possibilitando a desburocratização de suas atividades, maior segurança das informações, e qualidade das atividades realizadas, proporcionando maior praticidade, comodidade e confiança aos seus usuários.

O Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte percebeu a necessidade da implantação de uma tecnologia para dinamizar seus processos, e no ano de 2008, desenvolveu juntamente com sua equipe de tecnologia da informação (STI), o Processo Administrativo Eletrônico (PAE), ao qual é utilizada no segmento administrativo e, tem por finalidade gerir os processos internos. Tendo como funcionalidades principais gerenciar todos os recursos dos processos; receber processos administrativos pessoais ou da seção de lotação; registrar vários tipos de documentos, tais como requerimento, ofício, memorando; consultar processos de modo avançado; solicitar assinatura eletrônica; arquivar e desarquivar processo; registrar informação complementar; registrar ato administrativo; emitir relatórios informativos. Tais utilidades permitem maior autonomia por parte dos funcionários, à medida que possuem acesso para alterações, se necessárias.

O software é utilizado no âmbito do TRE/RN, por todos os colaboradores da organização, expandindo-o para as zonas eleitorais do estado. Contudo, apesar da implementação do sistema ter sido realizada em sua totalidade, ainda não há evidências acerca do grau de aceitação e uso do mesmo. No entanto, surge a oportunidade de avaliar a receptividade dos colaboradores, com base na aceitação, satisfação, insatisfação, e usabilidade da ferramenta. A partir disso, surge uma oportunidade de desenvolver uma nova política de aceitação e uso, possibilitando assim, que a entidade possa desenvolver um controle eficaz e verificar quais mudanças realizará no sistema, para atingir seu melhor desenvolvimento. Portanto:

Qual o grau de aceitação e uso do Processo Administrativo Eletrônico (PAE) no Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o grau de aceitação e uso do Processo Administrativo Eletrônico (PAE) no Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) identificar as funcionalidades do Processo Administrativo Eletrônico no TRE/RN;
- b) aferir a percepção dos funcionários sobre o grau de aceitação e uso desse software no desenvolvimento de suas atividades;
- c) analisar as implicações do grau de aceitação e uso percebidos para a gestão da organização investigada, e
- d) elaborar planos de sugestões de melhorias para a aceitação e uso de tecnologias.

1.4 JUSTIFICATIVA

É possível observar, atualmente, que os sistemas de informações se mostram cada vez mais aceitos por parte das organizações, sendo implantados com mais frequência, tendo em vista seus diversos benefícios, como por exemplo, a vantagem competitiva, o maior controle sob as atividades e mais agilidade na tomada de decisão gerencial. Ainda assim, Davis (1989) acredita que “de nada adiantará um sistema de informação de alta performance técnica, se o usuário, por alguma razão, não adotar e não aceitar a tecnologia disponibilizada”.

Nesse sentido, Davis (1989) ainda afirma que “precisamos entender os motivos pelos quais os usuários aceitam ou rejeitam determinados sistemas, para posteriormente prever, explicar e modernizar os sistemas”. Por isso, essa monografia mostra-se relevante

por haver poucos estudos realizados acerca das inovações tecnológicas aplicadas na administração pública voltada a analisar o grau de aceitação e do uso das tecnologias. Logo, este trabalho torna-se distinto por seu objetivo, que aborda o grau de aceitação e o uso da ferramenta gerencial utilizada no Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, tornando-se possível elaborar um plano de ação, propondo melhorias para a aceitação e uso do PAE.

A relevância da aplicação da teoria sobre casos está relacionada às melhorias na aceitação e no uso do sistema que as organizações implementam. Assim, aferir a aceitação de uma ferramenta contribui para a prevenção de situações, as quais comprometem o desenvolvimento das atividades. No caso do TRE/RN, este estudo poderá agregar benefícios, à medida que terá informações consistentes, ajudando a difundir boas práticas de gestão, acarretando melhorias em todas as áreas da organização e de suas respectivas zonas eleitorais, sabendo-se que o sistema é utilizado por todos.

A partir disso, a tecnologia da informação despertou uma ampla curiosidade para suas diversas possibilidades e campos de atuação, bem como para os benefícios proporcionados à Administração, em especial, à área de Administração pública. Nesse sentido, sempre busquei produzir trabalhos acadêmicos sobre a tecnologia da informação e suas respectivas vantagens. Há um ano, inclusive, são realizadas pesquisas acerca de seus benefícios na Administração pública e, em especial, no âmbito do TRE/RN, onde, há seis meses, estudo sua principal ferramenta gerencial e suas funcionalidades, além da satisfação de seus colaboradores a respeito do uso do recurso. Em razão dessas experiências, a continuidade nessa perspectiva em futuros estudos é pretendida, do mesmo modo que espero, com esta análise, contribuir para o desenvolvimento de interesse de outros órgãos para implementar tal sistema.

2 REFERENCIAL TEORICO

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Sistemas de Informação caracterizam-se por ser um grupo de componentes que se relacionam entre si com o intuito de coletar, manipular e disseminar dados de informação, para que assim possam obter um retorno de tais informações para cumprir com sua finalidade. Segundo Baltzan e Phillips (2012, p.9):

Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) é um nome comum para as funções do negócio e de disciplina acadêmica que abrange a aplicação de pessoas, tecnologias e procedimentos – coletivamente chamada de sistemas de informação- para resolver problemas de negócios.

Ainda segundo Baltzan e Phillips (2012, p. 9):

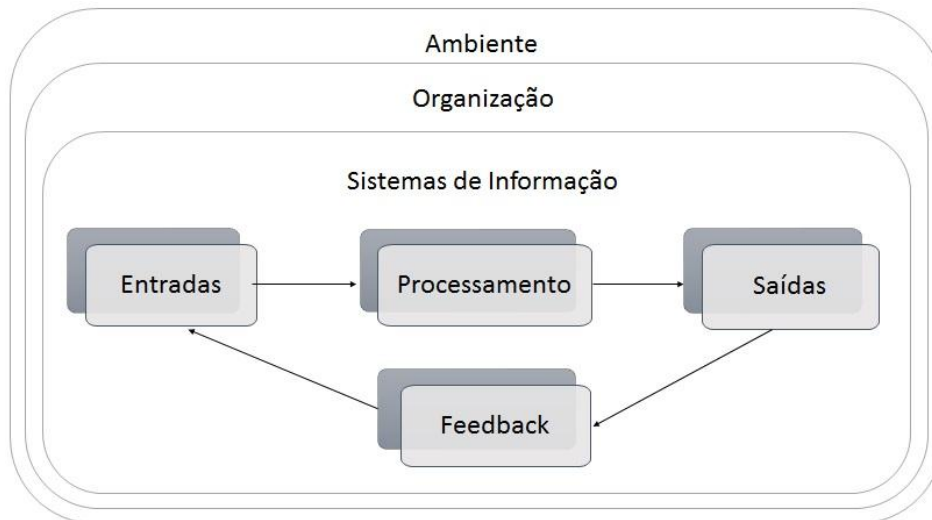
Para realizar a função do SIG de maneira efetiva, praticamente todas as organizações hoje, em particular as de grande e médio porte, possuem um departamento de TI, geralmente chamado de Tecnologia da Informação (TI), Sistemas de Informação (SI), ou Sistemas de Informações Gerenciais (SIG).

Os sistemas de informação possuem informações a respeito de pessoas, lugares e outros conteúdos que sejam de interesse para as empresas, contudo, estão presentes em todas as áreas da organização, tal qual a contabilidade, fianças, recursos humanos, vendas, marketing, logística, operações, dado os elementos recebidos torna-se possível uma coleta de dados úteis para que possa contribuir na tomada de decisões. A partir disso, os sistemas realizam esse processo por meio de uma sequência composta por três atividades: entrada, processamento e saída.

A entrada é responsável pelo recebimento de todos os acontecimentos e referências da organização, como dados, informações e inteligência de negócios, sendo eles de ordem interna ou externa. O processamento/Controle é responsável por todo o processo de transformação dos referidos dados, informações e inteligência de negócio em informação, tendo como características fundamentais o autocontrole e tomadores de decisão. A saída é responsável por gerar os resultados ao qual possibilita o processo da tomada de decisões das empresas, com o auxílio de relatórios, gráficos, cálculos e táticas. De acordo com Baltzan e Phillips (2012, p.9):

Dados São fatos brutos que descrevem as características de um evento. Informações são dados convertidos em contexto significativo e útil. Inteligência de negócios refere-se às aplicações e tecnologias que são utilizadas para coletar dados e informações e possibilitar o acesso para analisa-los e utilizá-los para apoiar os esforços de tomada de decisão.

Figura 1: As três principais funções de um sistema de informação: Entradas, processamento e saídas.



Fonte (adaptada): Veras, Manoel. **O que é o Sistema de informação?**

Um sistema é composto por elementos que, juntos, buscam um objetivo em comum. Contudo, em um sistema de informação, sua funcionalidade ocorre da mesma maneira, entretanto seu objetivo visa um fluxo de informações de credibilidade. A partir disso, possibilita vantagens às organizações, tais como: informações de qualidade para contribuir nas tomadas de decisões, maior estabilidade, confiabilidade nas informações que são recebidas e utilizadas e, possível redução dos custos e maiores produtividades.

Com o passar dos anos tais tecnologias se mostraram indispensáveis na rotina de trabalho, por isso, foi despertado o interesse de estudiosos da área de psicologia, sociologia e da ciência da informação para entender o porquê as pessoas aceitam ou rejeitam tais sistemas ao longo desse tempo, durante sua popularização e ampla implementação, a partir disso Dias (2006) afirma que:

Os sistemas de informação antigamente se baseavam em técnicas de arquivamento e recuperação da informação em grandes arquivos, porém com a popularização dos computadores e da tecnologia essa realidade passou por mudanças profundas, e a quase totalidade dos sistemas de informação de hoje, são suportados por uma base computacional.

Dias (2006) afirma ainda que:

Na Ciência da Informação percebe-se que o centro das atenções no que diz respeito à organização da informação nos sistemas de informação é o usuário desse sistema, bem como o seu comportamento de busca. Dentre o estudo sobre o comportamento de busca da informação, procura-se compreender os processos vivenciados pelo usuário na pesquisa, ou seja, o usuário tem um determinado estágio de conhecimento e esse estágio é menor que o necessário para se resolver alguma questão ou problema.

Para isso, é necessário que os sistemas sejam baseados, cada vez mais, nas necessidades dos usuários, partindo de uma utilização simplificada, evitando assim a desmotivação dos mesmos, para que não haja uma quebra de rotina nas atividades da organização.

2.2 TEORIAS DE MODELOS DE USO DE TECNOLOGIAS

Pesquisadores e profissionais do campo de sistemas da informação buscam por meio de antigos e novos estudos entenderem o que faz as pessoas aceitarem e/ou rejeitam novas tecnologias, passando a ser um dos mais desafiadores temas em pesquisas nesse campo. Com isso, buscam métodos de avaliação de tecnologias que indicam como os usuários aceitarão tais mudanças, adaptando assim a tecnologia e os processos a serem implementados, para que haja uma melhor aceitação.

Atualmente, na literatura, existem diversos modelos de teorias que buscam compreender melhor tais comportamentos, principalmente no campo da psicologia. Todavia, esse capítulo abordará uma breve revisão acerca das teorias mais conhecidas e utilizadas, que são: Teoria da Ação Racional (TRA), a Teoria do Comportamento Planejado (TPB) e, por fim, o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), modelo esse que será

utilizado como base para a realização deste trabalho, por ser o mais conhecido e utilizado no campo de sistemas de informação.

2.2.1 Teoria Da Ação Racional (TRA)

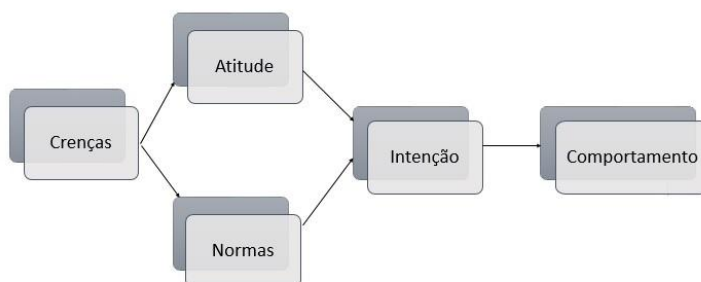
A Teoria da Ação Racional surgiu no ano de 1975, foi desenvolvida por Fishbein e Ajzen. Os autores propõem que o comportamento seja uma função da intenção comportamental, na qual esse modelo indica que a intenção se dá através das atitudes relativas à ação específica e pelas normas subjetivas.

As atitudes a ação específica são construídas através da confiança e observação em relação ao resultado do comportamento. Tais observações podem afetar o comportamento caso o indivíduo acredite que haverá consequências sobre ele. Quanto às normas subjetivas, entende-se que só terá influencia sobre o individuo se ele estiver disposto a cumprir com elas.

Interferências ambientais podem ser capazes de modificar atitudes, por meio da persuasão, apontando possíveis consequências que o individuo possa estar exposto, ou por meio do aumento do custo do comportamento negativo, onde passa a ser avaliado de forma individual, se o aumento dos custos financeiros interferiria na decisão final.

Tem-se como exemplo, medidas para erradicação do fumo, aumentar os preços nessas perspectivas, vai ser avaliado individualmente, por meio da decisão de cada um, se o valor financeiro vai ser fator decisivo nessa escolha para farar de fumar.

Figura 2: Teoria da Ação Racionalizada (TRA)



Fonte (adaptada): Gutman, Luis Felipe Dantas (2009, p.26 apud Fishbein e Ajzen, 1975).

O modelo foi utilizado para fazer previsões precisas de escolha humana em situações tão diversas como votar nas eleições e consumo de bebidas alcoólicas, sendo constatada que a teoria se adaptava bem na previsão de escolha entre alternativas (DILLON; MORRIS, 1996).

Gutman, Luis Felipe Dantas (2009, p.27 apud Davis 1986), por ser tão generalizável e também por integrar diversas perspectivas teóricas da Psicologia, a TRA deveria ser perfeitamente apropriada para o estudo dos determinantes do uso de computadores e sistemas de informação como um caso específico.

A TRA considera que as pessoas comportam-se de forma racional, avaliando o que têm a perder e a ganhar por meio a manifestação de suas atitudes. Dessa forma, ideias, metas pessoais, valores, crenças e atitudes influenciam o seu comportamento. Se acreditarem, por exemplo, que compartilhar conhecimento lhes trará benefícios, tenderão a ser favoráveis ao compartilhamento (FISHBEIN; AJZEN, 1975).

2.2.2 Teoria Do Comportamento Planejado (TPB)

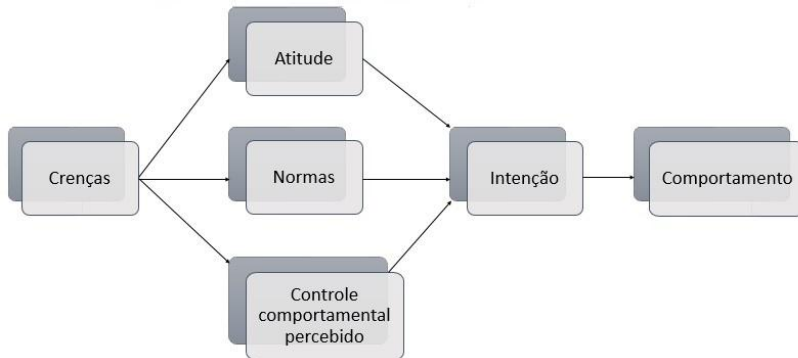
A Teoria da Ação Racional foi largamente utilizada, porém foram apontadas algumas limitações, a partir disso, Ajzen desenvolveu a Teoria do comportamento Planejado (TPB) em 1985, com o objetivo de complementar a TRA agregando valor e superando suas restrições.

A TPB parte de três fatores, são eles: Atitude, abordando as possíveis consequências de tais comportamentos; normas, que aborda as expectativas normativas de outras pessoas; e controle comportamental percebido, onde a existência de fatores pode contribuir ou não com a realização do comportamento.

Segundo Ajzen (1991), a TBP é uma teoria projetada para prever e explicar o comportamento humano em contextos específicos como, por exemplo, em sistemas de informação.

Para OLIVEIRA JÚNIOR (2006) o controle comportamental percebido reflete a crença sobre o acesso aos recursos e às oportunidades necessárias para se desempenhar determinado comportamento.

Figura 3: Teoria do Comportamento Planejado (TPB)



Fonte (adaptada): Gutman, Luis Felipe Dantas (2009, p.29 apud Ajzen, 1991).

2.2.3 Modelo De Aceitação De Tecnologia (TAM)

A Technology Acceptance Model (TAM), traduzida por Modelo de Aceitação de Tecnologia foi desenvolvida por Davis, no ano de 1989, teve a TRA como base inicial do seu desenvolvimento, tornando-se uma adaptação desse modelo.

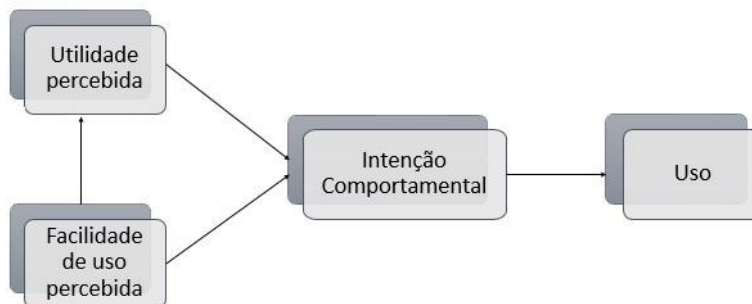
O estímulo para desenvolvê-la partiu dos mesmos princípios baseados nas outras teorias, porém na TAM o objetivo é prever a aceitação de algo em específico, a tecnologia. Contudo, a sua verdadeira motivação partiu de um contrato entre a IBM Canadá e o Massachusetts Institute of Technology (MIT) durante os anos 80, com o objetivo de analisar a percepção do mercado em relação a novos produtos da marca.

Gutman, Luis Felipe Dantas (2009, p.30 apud Davis 1989), elaborou o modelo TAM para focar os motivos pelos quais os usuários aceitam ou rejeitam determinada tecnologia da informação e como melhorar a aceitação, oferecendo um suporte para prever e explicar a aceitação. A intenção desse modelo é representar o impacto de fatores externos relacionados a TI sobre aqueles internos associados ao indivíduo, como as crenças, atitudes e intenções de uso (FILHO e PIRES, 2005).

Sua teoria já foi testada em diversos estudos e continua sendo muito utilizada, passando a ser uma das mais conhecidas, e como resultado, apontou a capacidade da TAM para explicar melhor, do que as outras teorias, a atitude em relação à utilização dos sistemas de informação. Pois, sua premissa é de que se o usuário não achar o sistema útil ou fácil ele provavelmente não o utilizará.

Este modelo tem como intenção evidenciar o impacto de fatores externos relacionados ao sistema de informação versus os fatores internos do indivíduo, tais como atitudes e intenções de uso. Com base nessas evidências, Davis definiu dois principais determinantes do TAM, são eles: Utilidade percebida, como sendo um grau em que uma pessoa acredita que o uso de um sistema específico pode melhorar o seu desempenho; e facilidade de uso percebida, como sendo um grau em que uma pessoa acredita que o uso de um sistema de informação será de livre esforço. Davis acredita que estes dois determinantes desenvolvem uma disposição favorável ou intenção positiva ao utilizar certa tecnologia de informação.

Figura 4: Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM)



Fonte (adaptada): Gutman, Luis Felipe Dantas (2009, p.31 apud Davis, 1989).

Gutman, Luis Felipe Dantas (2009, p.30 apud Davis 1989), conduziu um *survey* em um grupo de 112 usuários na IBM do Canadá e em 40 estudantes de MBA da Universidade de Boston. A validação do modelo TAM foi baseada na aceitação de um software editor de texto (DAVIS, 1989; SÁ, 2006). Segundo Silva (2006), foi constatado, nesta amostra, que a utilidade percebida teve maior impacto no comportamento do usuário do que a facilidade de uso percebida.

Gutman, Luis Felipe Dantas (2009, p.31 apud Davis, Bagozzi e Warshaw 1989), Davis, Bagozzi e Warshaw (1989) acrescentam que o esforço economizado devido à melhora na facilidade de uso percebida pode ser aplicado em outras tarefas, permitindo que uma pessoa realize mais trabalho com o mesmo esforço. Desta forma, foi identificado que a facilidade de uso percebida possui uma relação causal direta na utilidade percebida.

Os autores Davis, Bagozzi, e Warshaw (1989) pressupõem que o esforço economizado, devido à melhora na facilidade de uso percebida pode ser aplicado em outras tarefas, consequentemente permitindo que uma pessoa realize mais trabalho com o mesmo esforço, dessa forma obtém um efeito direto na utilidade percebida. Facilidade percebida de uso tem um efeito causal em utilidade percebida. Os efeitos dos fatores externos na intenção de uso são mediados pela utilidade e facilidade (DAVIS; BAGOZZI; WARSHA, 1989; DILLON; MORRIS, 1996; LEE et al., 2003; SILVA, 2005; VENKATESH et al., 2003).

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DA PESQUISA

A presente pesquisa é caracterizada, de acordo com seu objetivo, como descritiva. Esse foco de análise é utilizado para observar, registrar e analisar dados coletados. VERGARA (2000, p.47) relata que, a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza.

Para BARROS e LEHFELD (2007), na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva as pesquisas mercadológicas e de opinião.

No que se refere à pesquisa descritiva, o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Esse tipo de pesquisa pode ser entendida como um estudo de caso onde, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação dos efeitos resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto (PEROVANO, 2014).

O estudo apresenta características de abordagem quantitativa e qualitativa. Para COLLINS e HUSSEY (2005) o método quantitativo é objetivo por natureza e envolve coletar e analisar dados numéricos e aplicar testes estatísticos. Enquanto que, o método qualitativo possui um caráter mais subjetivo e envolve examinar e refletir sobre as percepções para obter um maior entendimento, pois necessita de um maior envolvimento do pesquisador nas questões estudadas.

De acordo com GIL (2010) a utilização das duas abordagens como uma pesquisa quali quanti. Sendo caracterizada como uma pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Isto permite o

levantamento de opiniões, atitudes, pontos de vistas, preferências das pessoas, comportamentos, fatos de um grupo específico.

A pesquisa qualitativa e quantitativa caracteriza a abordagem deste estudo que visa descrever as funcionalidades do sistema utilizado no TRE/RN e tem por objetivo aferir o grau de aceitação e uso do mesmo.

Em relação aos meios de investigação, foi realizada em um primeiro momento uma revisão bibliográfica, com o objetivo de atribuir a pesquisa uma fundamentação teórica consistente, baseada em livros, artigos científicos, revistas especializadas, monografias, e *sites* relacionados ao tema estudado.

Para isso, LAKATOS & MARCONI, (2001); CERVO & BERVIAN, (2002) afirmam que a pesquisa bibliográfica, considerada uma fonte de coleta de dados secundária, pode ser definida como: contribuições culturais ou científicas realizadas no passado sobre um determinado assunto, tema ou problema que possa ser estudado.

De acordo com LAKATOS & MARCONI (2001) em suma, todo trabalho científico, toda pesquisa, deve ter o apoio e o embasamento na pesquisa bibliográfica, para que não se desperdice tempo com um problema que já foi solucionado e possa chegar a conclusões inovadoras.

Em um segundo momento, foi desenvolvido um estudo de caso com o objetivo de levantar informações dos usuários da ferramenta acerca do tema estudado.

Para GIL (2011, p. 58) o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.

Como mencionado anteriormente, o Processo Administrativo Eletrônico (PAE) foi desenvolvido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, devido à necessidade de informatizar seus processos com o auxílio da tecnologia da informação. A partir disso, em 2008, deram início ao desenvolvimento de sua própria ferramenta gerencial.

Todos os TRE possuem ferramenta gerencial independente, com isso, durante seu processo de desenvolvimento, havia outros Tribunais Regionais Eleitorais com a mesma necessidade, em razão disso, ocorreram reuniões com o objetivo de divulgar os modelos que estavam sendo desenvolvidos. Porém, o TRE/RN acreditou no seu projeto e optou pela continuação do desenvolvimento da ferramenta gerencial, dando início à implantação do seu sistema no período de outubro de 2009, simultaneamente, na sede administrativa e zonas eleitorais.

Atualmente, o TRE/RN pode ser considerado um pioneiro no segmento, tornando-se grande referência para outras entidades, bem como para diversos Tribunais Regionais Eleitorais que compõem o país, assim como para o TJRN que adotou o sistema, porém com uma adaptação a sua realidade administrativa e para o IFRN. Em especial, para o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, que tem o PAE como inspiração e vem estudando o modelo para desenvolver sua própria ferramenta gerencial.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Universo de pesquisa ou população, segundo STEVENSON (1981), consiste no todo pesquisado, do qual se extrai uma parcela que será examinada e que recebe o nome de amostra.

Para MARCONI; LAKATOS (2011, p.27) amostra é a porção ou parcela escolhida de acordo com uma população.

Diante do objetivo proposto, a pesquisa foi realizada com os funcionários da sede administrativa do TRE/RN. Em razão do elevado número de componentes inseridos nesta população e ao tempo estabelecido para a conclusão desta pesquisa, tornou-se inviável analisar o grau de aceitação e uso de todos os funcionários lotados na sede administrativa, para isso, a população a ser analisada foi definida em dois grupos:

- Grupo 1: Gestores do setor de tecnologia.
- Grupo 2: Outros funcionários que fazem uso do PAE.

Para a realização da entrevista, foi feito um levantamento do número de funcionários lotados no setor de tecnologia da informação, que resultou em 8 funcionários, a partir disso, foram escolhidos 2 para descrever o sistema. E para a aplicação do questionário, foi feito um levantamento do número total de funcionários lotados na secretaria administrativa, que resultou em 263 funcionários. Considerando que deve haver uma margem de erro de 5%, foi realizada uma média que indicou o número de 50 questionários a serem aplicados. A coleta de dados foi realizada durante o período de novembro de 2016.

Devido à inviabilidade da reunião deste universo em questão, trabalhou-se com uma amostragem não probabilística.

Neste tipo de amostragem, não se faz uso de formas aleatórias de seleção e nem aplicação de fórmulas estatísticas. (MARCONI; LAKATOS, 2011, p.37).

Segundo MALHOTRA et al (2005), esse tipo de amostragem não depende do acaso e sim do julgamento do pesquisador. Ele escolhe os elementos da amostra arbitrariamente, de acordo com a conveniência.

De acordo com os tipos de amostragem não probabilística, optou-se para esse estudo a amostra por conveniência, uma vez que o pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis. Segundo GIL (2010), na amostra por conveniência o pesquisador seleciona elementos a que têm acesso, admitindo que esses possam representar o universo.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Para alcançar os objetivos deste estudo, foi elaborado um plano de coleta de dados, com o objetivo de compreender a visão dos usuários com base no referido tema.

O instrumento de pesquisa utilizado com a população do grupo 1, foi a realização de uma entrevista, na qual sua principal característica, é ser um modelo aberto e sem estrutura definida, objetivando evidenciar as funcionalidades do PAE.

Segundo MARCONI e LAKATOS (2011, p.80) a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional.

Para a população do grupo 2, foi utilizado um questionário, construído com base no TAM. Segundo MARCONI e LAKATOS (2011, p.86) o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

Para a elaboração do questionário, foi utilizado o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) que serviu de fundamentação para atender os objetivos pretendidos, tendo 12 questões em sua composição, sendo 1 aberta, para preenchimento do setor de atuação.

Nesta pesquisa, o questionário elaborado tem por característica, a estatística descritiva, dispondo de respostas que se enquadram em escalas de medidas. Para essas respostas, é apresentada aos respondentes uma variância entre satisfação e insatisfação e concordâncias e discordâncias, com o objetivo de obter dados quantitativos e qualitativos, seguindo o método da Escala de Likert. Essa escala tem capacidade de medir atitudes e comportamentos utilizando opções de resposta que variam de um extremo a outro, possibilitando a descoberta de níveis de opinião, sendo útil para temas sensíveis ou desafiadores.

Para Marconi & Lakatos (1996), o objetivo da estatística descritiva é o de representar, de forma concisa, sintética e compreensível, a informação contida num conjunto de dados. Esta tarefa, que adquire grande importância quando o volume de dados for grande, concretiza-se na elaboração de tabelas e de gráficos, e no cálculo de medidas ou indicadores que representam convenientemente a informação contida nos dados.

Quadro 1: Estrutura do plano de coleta de dados.

Objetivos	Plano da Coleta de Dados
A) Identificar as funcionalidades do Processo Administrativo Eletrônico no TRE/RN	Entrevista com a equipe gestora
B) Aferir a percepção dos funcionários sobre o grau de aceitação e uso desse software no desenvolvimento de suas atividades	Aplicação de questionário com base no TAM
C) Analisar as implicações do grau de aceitação e uso percebidos para a gestão da organização investigada	Aplicação de questionário com base no TAM
D) Elaborar planos de sugestões de melhorias para a aceitação e uso de tecnologias	Entrevista seguida de aplicação de questionário, baseado no TAM, com a equipe gestora e demais usuários

Fonte: Autoria Própria, 2016.

No quadro supracitado, é possível mostrar o plano da coleta de dados.

3.4 MODELO DE ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados coletados junto aos colaboradores do TRE/RN foi abordada de duas maneiras, tanto pela qualitativa quanto pela quantitativa.

A análise, sob a perspectiva qualitativa, servirá como base para tentar identificar, através das entrevistas realizadas com os gestores da equipe de tecnologia, as respectivas funcionalidades do sistema.

Enquanto a análise, sob a perspectiva quantitativa, servirá para identificar o grau de aceitação e uso do sistema, de acordo com os funcionários que o utilizam. Para isso, o procedimento utilizado para elaborar as análises desses dados será por meio de técnicas estatísticas, como por exemplo, a formulação de tabelas e gráficos, derivadas de

ferramentas de informática, tal qual o *Excel* e *Word*, possibilitando assim uma melhor organização dos dados coletados, auxiliando na compreensão do que foi consultado.

4 ANÁLISE DE DADOS

Para esse capítulo serão apontados os resultados alcançados por meio da análise dos dados coletados nesta pesquisa. A princípio serão apresentadas as funcionalidades do PAE, com suas respectivas descrições. Em seguida serão apresentadas as particularidades da amostra estudada, ressaltando suas principais características. Em continuidade serão demonstradas as análises quantitativas dos dados colhidos, apresentando os resultados obtidos, e evidenciando os pontos pertinentes desta pesquisa, cuja suas variáveis passarão a ser estudadas de forma isolada e posteriormente relacionadas às outras, objetivando relacionar os dados coletados com a bibliografia estudada.

Por fim, serão apontadas sugestões de melhorias para a aceitação e uso de tecnologia, com base na ferramenta administrativa 5W2H.

4.1 FUNCIONALIDADES DO PAE

De acordo com a análise de dados obtidos, com base na população do grupo 1, foi possível evidenciar as funcionalidades principais do sistema, que são: Gerenciar todos os trâmites dos processos; receber processos administrativos pessoais ou da seção de lotação; fazer o registro de vários tipos de documentos, tais como requerimento pessoal, ofício, memorando, despacho; assinatura de documento avulso ou em anexo; consultar processos de modo avançado; solicitar assinatura eletrônica; arquivamento e desarquivamento processo; solicitação de ciência; registrar informação complementar; registrar ato administrativo; juntar por apensamento; gerar processo completo; sistema de *Push* dos processos e emitir relatórios informativos. Tais utilidades permitem maior autonomia por parte dos funcionários, à medida que possuem acesso para alterações, se necessárias.

Para que fiquem ainda mais claras as funcionalidades do sistema, a seguir, o Quadro 2 é organizado de acordo com as abas mediante as quais o sistema é estruturado, contendo suas respectivas funcionalidades e descrições correspondentes.

Quadro 2 – Descrição das funcionalidades do PAE por aba do sistema

ABA	FUNCIONALIDADE	DESCRIÇÃO
Inicial	Caixa de entrada do PAE	Lista todos os processos que estão em um determinado setor
Consultar	Consulta todos os processos protocolados via PAE	Consulta por vários parâmetros: Ano, processos de zonas, protocolador, localização, origem externa, protocolo, processo, status, situação, visibilidade, prioridade, data de protocolo, data de recebimento, interessado, assunto, indexação.
Protocolar	Protocolo de Processos no PAE	Protocolo descentralizado. Local onde o servidor pode protocolar processos de acordo com categorias e assuntos cadastrados e o processo já é distribuído automaticamente para os setores apropriados.
Utilitários	Conjunto de funcionalidades acessórias para os usuários.	Assinatura de documentos em avulso, integração com sistema de Diárias, Push, acompanhamento de processos.
Solicitações	Solicitação de ciência aos usuários	Criação de solicitações de ciência por setor, para determinados usuários e com prazos e motivações associadas.
Relatórios	Relatórios gerais	Relatórios estatísticos com tempo médio de tramitação dos processos por assunto
Dúvidas	FAQ do sistema	FAQ do sistema.

Fonte: Barbalho, George Melo de Freitas (Técnico Judiciário/ Programador de sistemas do TRE/RN), 2016.

A Figura 5 ilustra a tela inicial do sistema, na qual se pode verificar a barra de tarefas cujas funcionalidades e descrições, de acordo com as respectivas abas, estão contidas no Quadro 2. É possível visualizar os links para cada tarefa no canto superior esquerdo, portanto, ao acessar o sistema, o usuário abre a aba correspondente à necessidade da atividade que ele desenvolve(rá).

Figura 5: Caixa de entrada do PAE

Prioridade	Protocolo	Processo	Protocolador	Assunto	Recebimento	Situação	Lido	Leitura	Status	Indexação	Tempo	Lote	Ações
Alta Prioridade	68782015	68782015	SOAG	Controle Interno - Fiscalização e Inspeção	09/04/2016 13:53:16	Tramitando				Fiscalização			
Alta Prioridade	17712016	17712016	GAPSGTIC	Consultas Administrativas - Direção Geral	07/03/2016 15:31:47	Tramitando	OJUNIOR	09/03/2016 15:25:59		Mem. 014-2016 - Interrupção Finalizer			
Alta Prioridade	119912016	119912015	GABDG	Aquisição/Contratação - Pedidos feitos pela DG	26/10/2015 13:32:08	Tramitando	OJUNIOR	03/11/2015 13:42:40		Aquisição de certificados digitais - Documento de Orientação de Demanda			
Urgente	46112016	46112016	SPEX	EXPEDIENTES RELATIVOS A OUTROS ORGAOS (DIREÇÃO GERAL)	12/04/2016 11:35:26	Tramitando	OJUNIOR	14/04/2016 10:51:45		PROJETO JEMOBILE			
Urgente	93722011	41512011	CMP	Memorando em Geral (área administrativa) - Envio para a Secretaria de Administração e Orçamento	03/09/2014 08:45:17	Tramitando	OJUNIOR	03/09/2014 10:44:22	Aguardando - Priorização por parte do CGTIC	Encaminhamento sistema gerenciamento aquisições			
Normal	83272015	83272015	ASPLAN	Memorando em Geral (área administrativa) - Envio para a Secretaria de Tecnologia da Informação	13/04/2016 11:40:42	Tramitando				Memo 032 Campanha Mesário Voluntário - Eleições 2016			
Normal	44812016	44012016	ASCOM	Memorando em Geral (área administrativa) - Envio para a Secretaria de Tecnologia da Informação	09/04/2016 10:01:54	Tramitando				Memorando 012-2016 ASCOM Circuito Municipal e Workshops - Inscrições e emissão de certificados			
Normal	42242016	42242016	GABSGP	Consulta Administrativa (área de pessoal)	08/04/2016 08:12:38	Tramitando				Sistema de ponto eletrônico Ajustes STIC Meta de produtividade			
Normal	134452015	134452015	ASPLAN	Consultas Administrativas - Direção Geral	06/04/2016 15:20:41	Tramitando	OJUNIOR	07/04/2016 08:46:03		Memo 049 Padog2			
Normal	20152016	20152016	SPEX	EXPEDIENTES RELATIVOS A OUTROS ORGAOS (PRESIDÊNCIA)	03/03/2016 17:45:59	Tramitando	OJUNIOR	10/03/2016 20:34:02		SOLUÇÃO SOFTWARE ACESSIBILIDADE			

Fonte: Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, 2016.

Logo, reafirma-se a relevância do PAE para a otimização do trabalho de seus usuários, implicando também uma maior eficiência para a concretização das atividades da instituição como um todo.

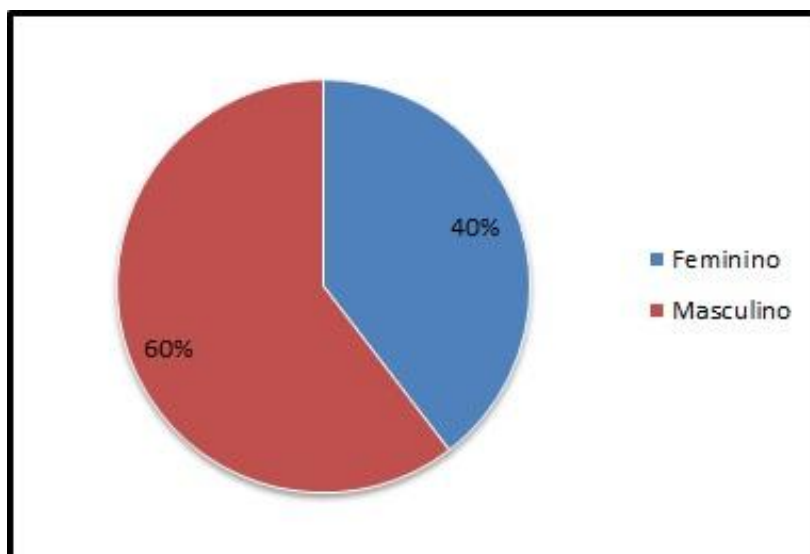
4.2 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

Neste tópico tem-se a amostra estudada e suas principais características, tal qual o gênero, faixa etária, grau de escolaridade, tempo de serviço e o setor de atuação. Após a distribuição de 50 unidades em diferentes secretarias, foram respondidos 48

questionários, representando 96% dos entrevistados. Ao analisar o perfil dos respondentes, foi constatado que:

Quanto ao gênero, a amostra possui em sua composição 60% de componentes do sexo masculino e 40% dos respondentes do sexo feminino, distribuídos nas secretarias da sede administrativa, como é apresentada no gráfico 1. Para a presente pesquisa, é possível perceber a predominância do sexo masculino.

Gráfico 1 - Gênero

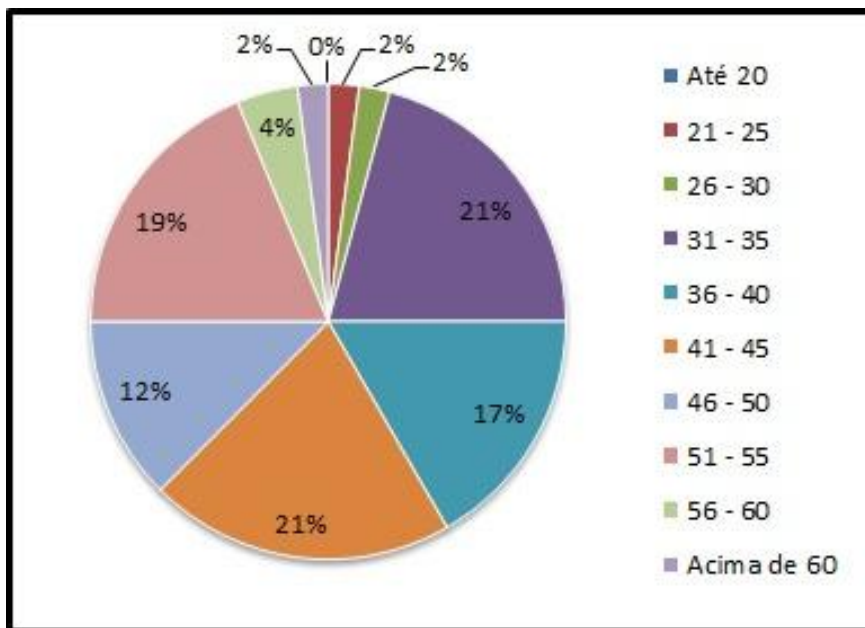


Fonte: Autoria própria, 2016.

De acordo com a faixa etária, a maioria dos pesquisados estão entre as idades de 31 - 35 anos, correspondendo a um percentual de 21%. O mesmo índice corresponde a faixa etária de 41 - 45 anos, e o segundo maior índice encontrado foi o de 19%, representando as idades de 51 - 55 anos. Em continuação, seguem-se os servidores incluídos entre a faixa de 36 - 40 anos, correspondendo a 17% dos pesquisados. Os de 46 - 50 anos, correspondendo 12%. E os de 56 - 60 anos, correspondendo 4%. Por fim, apresentam-se os profissionais incluídos na faixa de 26 - 30 anos e acima de 60 anos, respectivamente, representando ambos 2% dos profissionais estudados, conforme apresentado no Gráfico 2. Quanto à idade, constatou-se um público jovem e adulto, cerca de 21% entre 31 e 35 e outros 21 % entre 41 e 45 anos.

Vale ressaltar que, baseando-se em concepções cristalizadas em nosso cotidiano, a elevada faixa etária poderia vir a ser um fator determinante para a rejeição de novas tecnologias. Porém, viu-se uma realidade distinta dessa expectativa, pois os dois sujeitos que indicaram rejeição ao sistema não foram aqueles de idade mais avançada, e sim aqueles de idade mediana.

Gráfico 2 - Faixa etária

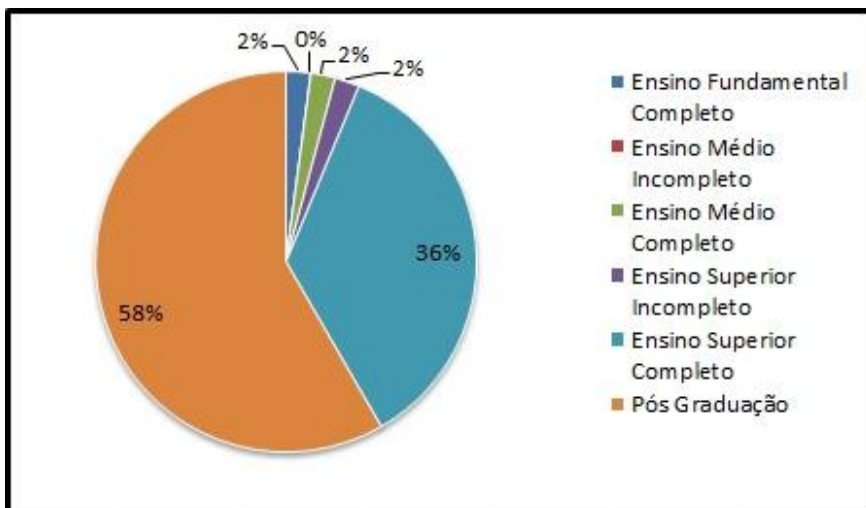


Fonte: Autoria própria, 2016.

De acordo com o grau de escolaridade dos funcionários, a maioria deles possuem pós-graduação, correspondendo a um percentual de 58%. O segundo maior grupo possui ensino superior completo, o que representa um percentual de 36%. Um mesmo percentual de 2% corresponde aos níveis de ensino superior incompleto, ensino médio completo e ensino fundamental completo, como apresenta o gráfico 3.

Além disso, é viável destacar outro dado de certa maneira surpreendente: o nivelamento em relação ao grau de escolaridade. Isto posto, pois é compreendido que quanto maior a escolaridade do indivíduo, maior será seu grau de aceitação. Nesse sentido, a influência desse diferenciador não foi, de fato, determinante para o estabelecimento da aceitação ao sistema nesse caso tendo em vista que, em razão desse nivelamento, não houve discrepância nas respostas dos entrevistados de escolaridades diferentes.

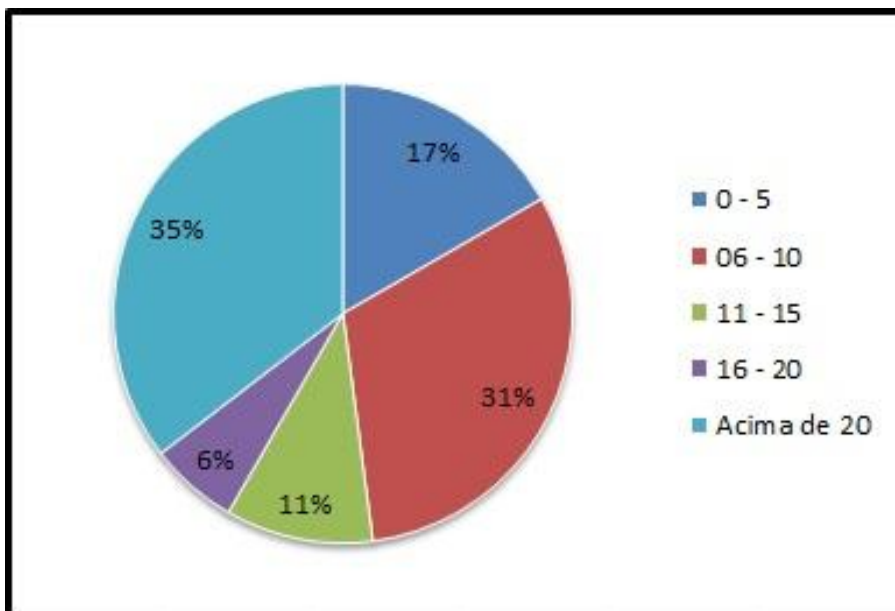
Gráfico 3 - Escolaridade



Fonte: Autoria própria, 2016.

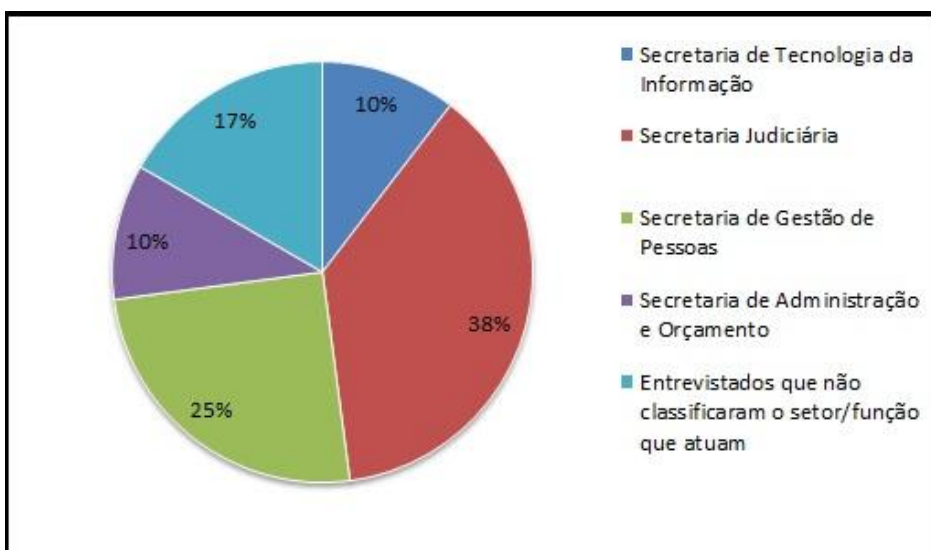
Quanto ao tempo de serviço, a amostra possui em sua composição 35% de componentes com mais de 20 anos de trabalho, 31% de 6 – 10 anos, 17% de 0 – 5 anos, 11% de 11 – 15 anos e 6% de 16 – 20 anos. Para a presente pesquisa, é possível perceber a predominância de pessoas com maior tempo de trabalho na organização, conforme apresentada no gráfico 4.

É importante ressaltar que, baseando-se no tempo de serviço, há uma predominância na faixa superior a 20 anos, esse elevado tempo de serviço poderia vir a ser novamente um fator determinante para a rejeição de tecnologia, tendo em vista que esses servidores vivenciaram os processos manuais. Porém, foi possível perceber um resultado diferente da expectativa, pois essas pessoas que estão na organização há mais tempo participaram do treinamento para a utilização do sistema durante o período de implantação da mesma, diferente dos funcionários que tem um tempo de serviço inferior ao da implementação do sistema, que receberam treinamento por meio da chefia do seu setor de atuação.

Gráfico 4 - Tempo de serviço

Fonte: Autoria própria, 2016.

Quanto ao setor de atuação, a pesquisa foi realizada na abrangência das secretarias, são elas: Secretaria Judiciária com 38% dos respondentes, a Secretaria de Gestão de Pessoas com 25%, a Secretaria de Administração e Orçamento e Secretaria de Tecnologia da Informação com 10% dos questionados, simultaneamente e 17% que optaram por não identificar o seu setor de atuação, conforme ilustra o gráfico 5.

Gráfico 5 – Setor de atuação

Fonte: Autoria própria, 2016.

4.3 ANÁLISE DO GRAU DE ACEITAÇÃO E USO DE TECNOLOGIA

Para coletar as percepções dos pesquisados e analisar as implicações do grau de aceitação e uso de tecnologias, foi solicitado aos respondentes que assinalassem seu posicionamento diante de questionamentos que representavam a satisfação, o treinamento e sua respectiva adequação, a facilidade, o atendimento as suas necessidades, bem como a contribuição no desenvolvimento de suas atividades e a disponibilidade de documentos necessários. Diante disso, tornou-se possível aferir a aceitação e uso desse software. Nesse tópico foram utilizadas referências bibliográficas com base na satisfação e no modelo TAM para justificar as referidas análises.

O primeiro questionamento aborda o grau de satisfação dos usuários com relação à ferramenta PAE. Diante dessa afirmação, foi possível obter uma média de 3,975 dos pesquisados que se revelam satisfeitos com a ferramenta utilizada.

Segundo WAGNER; HOLLENBECK (1999, p.119), satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho.

Satisfação no trabalho formalmente definida é o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho, é uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas várias facetas. Aspectos mais comuns da satisfação no trabalho relacionam-se com pagamento, desempenho e avaliação de desempenho, colegas qualidade de supervisão condições físicas e sociais do local de trabalho (HUNT e OSBORN 2002).

A partir disso, é possível visualizar os resultados obtidos por meio da tabela 1.

Tabela 1 – Satisfação

Satisfação	Classe	Frequência
Insatisfeito	1	0
Pouco satisfeito	2	2
Satisfeito	3	29
Muito satisfeito	4	17
Σ		48
\bar{x}		3,975

Fonte: Autoria própria, 2016.

Os questionamentos seguintes abordam as concordâncias e discordâncias com relação aos seguintes fatores: Q1; Treinamento para a utilização - Q2; Adequação do treinamento – Q3; Facilidade de utilização – Q4; atendimento as necessidades – Q5; Contribuição no desempenho das atividades – e por fim o Q6; Disponibilidade de documentos. Conforme dados apresentados na tabela 2.

Tabela 2 – Variáveis de aceitação e uso

Fator	Classe	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6
Discordo plenamente	1	8	5	1	0	0	1
Discordo parcialmente	2	6	7	1	1	1	1
Nem concordo nem discordo	3	3	7	1	0	3	4
Concordo parcialmente	4	15	15	23	19	12	18
Concordo plenamente	5	16	14	22	28	32	24
Σ		48	48	48	48	48	48
\bar{x}		3,38	3,4	4,16	4,36	4,38	4,14

Fonte: Autoria própria, 2016.

Quanto ao treinamento, representado na tabela pela coluna Q1, foi questionado se houve tal atividade, para isso obteve-se uma média de 3,38. Para tal diversidade de respostas acerca da realização do treinamento, deve-se levar em consideração o tempo do servidor na instituição, em razão do treinamento ter sido durante a implantação do sistema, como foi justificado anteriormente.

Ainda sobre o treinamento, foi questionada a adequação do mesmo, para isso a coluna Q2 apresenta a seguinte média, 3,4. A partir das respostas obtidas, foi possível compreender dois pontos:

- A ferramenta é de fácil utilização;
- A ausência de treinamento adequado pode gerar rejeição ao uso de tecnologias.

Portanto, novamente é possível observar a presença da teoria estudada, uma vez que o usuário, ao se sentir inseguro com seu nível de conhecimento acerca da ferramenta utilizada, pode vir a desenvolver algum tipo de rejeição à tecnologia, de tal modo que são acarretados prejuízos ao desenvolvimento das atividades desenvolvidas pela organização. Assim, não é possível aferir a aceitação da ferramenta por meio desse parâmetro, de forma generalizada.

Para a coluna Q3, tem-se a questão da facilidade de uso, a partir disso foi possível observar uma média 4,16. Tais dados permitem a compreensão de que o sistema apresenta ser de fácil utilização, porém o baixo índice de discordância deu-se por algumas observações relatadas pelos funcionários, como por exemplo, na hora de excluir documentos que o sistema não fornece a opção de excluir uma seleção, excluindo apenas individualmente.

Para isso, pode-se constatar a assertiva de Davis (1989) quando fala que o esforço economizado devido à melhora na facilidade de uso percebida pode ser aplicado em outras tarefas, permitindo que uma pessoa realize mais trabalho com o mesmo esforço. Desta forma, foi identificado que a facilidade de uso percebida possui uma relação causal direta na utilidade percebida.

Para o questionamento que aborda o atendimento as necessidades dos usuários, na coluna Q4, obteve-se uma média de 4,36. Para isso é importante observar que, ser um

sistema no qual seu objetivo é atender as principais necessidades de seus usuários, pode-se concluir que o referido sistema está desempenhando sua respectiva função.

No que se refere à contribuição do sistema nas atividades desenvolvidas, na coluna Q5 tem-se uma média de 4,38. Portanto, pode-se concluir que o PAE é uma ferramenta que contribui para o melhor desenvolvimento das tarefas diárias, tem-se como exemplo para isso a integração entre os setores, facilitando na comunicação.

Com base no questionamento acerca da disponibilidade de documentos, tem-se na coluna Q6 uma média de 4,14. Portanto, conclui-se que o PAE disponibiliza aos usuários os documentos necessários. É válido ressaltar que, para a justificativa de discordância, deve-se levar em consideração o setor de atuação do funcionário, tendo em vista que, nem todos os setores utilizam o sistema em sua totalidade.

4.4 PLANO DE SUGESTÕES PARA ACEITAÇÃO E USO DE TECNOLOGIAS

O presente trabalho tem por objetivo elaborar um plano de sugestão de melhorias para aceitação e uso de tecnologia, com o intuito de melhorar o desempenho das atividades e contribuir para uma melhor compreensão da aceitação de tecnologia por parte dos usuários.

Para o desenvolvimento do referido plano, foram utilizados como parâmetros, os questionamentos que obtiveram médias mais baixas, abordados na tabela 2, são eles: treinamento para a utilização do PAE, sua respectiva adequação e a disponibilidade de documentos para a utilização das suas atividades.

A partir das informações encontradas, foi possível sugerir algumas melhorias, de acordo com as necessidades observadas para a organização, por meio de uma técnica conhecida por 5W2H, cuja metodologia é apontar respostas para questões consideradas essenciais, de tal modo que gere para a organização um maior controle sobre suas atividades, proporcionando clareza para as ações a serem tomadas.

Logo, observam-se as ações propostas no seguinte quadro:

Quadro 4: Plano de sugestão de melhorias com base na 5W2H

5W2H	Ação1	Ação2
O que? (<i>What</i>)	Planejamento estratégico de treinamento e capacitação	Modificações nos comandos de determinadas atividades da ferramenta
Por quê? (<i>Why</i>)	Para que todos detenham o mesmo conhecimento acerca da ferramenta	Para melhorar o desenvolvimento das atividades realizadas pelos usuários, assim como, o acesso a determinados documentos
Onde? (<i>Where</i>)	Em todos os setores da organização	Na ferramenta gerencial PAE
Quando? (<i>When</i>)	Sempre que houver convocação de novos servidores	Primeiro semestre de 2017
Quem? (<i>Who</i>)	Secretaria de gestão de pessoas juntamente com a secretaria de tecnologia da informação	Secretaria de tecnologia da informação
Como? (<i>How</i>)	Desenvolvendo um planejamento estratégico de capacitação	Adicionando e renovando comandos específicos na ferramenta
Quanto? ¹ (<i>How Much</i>)	Locação de salas apropriadas e mão de obra capacitada	Matéria prima e mão de obra necessária

Fonte: Autoria própria, 2016.

Para esse plano de atividades, em um primeiro momento, teria as duas secretarias, a de gestão e de pessoas e a de tecnologia da informação, atuando por meio de uma parceria com vistas ao mesmo objetivo, devido ao caráter da função de cada um e desses setores, para assim desenvolverem metodologias para a aceitação de tecnologia por parte dos

¹ Em razão da impossibilidade de aferir valores, foram apontados como custos materiais e mão de obra necessária.

usuários do sistema. Foi pensado na atuação da secretaria de tecnologia da informação, no segundo momento, objetivando melhorar os processos de trabalho de acordo com as modificações sugeridas. Tais modificações foram indicações realizadas pelos próprios usuários, no momento da aplicação do questionário, onde elencaram algumas dificuldades na atualização do sistema, são elas: dificuldade de acesso a certos tipos de documentos, excesso de comandos em determinadas funções e ausência de comando em outras, como por exemplo, para excluir processos a opção existente é excluir um a um e não vários de uma só vez.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo encontram-se as considerações finais da presente pesquisa, envolvendo as considerações gerais sobre as percepções e posicionamentos obtidos no estudo. Seguidamente serão apresentadas as limitações encontradas por parte do pesquisador e possíveis direcionamentos para pesquisas futuras.

5.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

Considerando as informações desta pesquisa, entende-se que o PAE é uma ferramenta de grande importância para o TRE/RN, assim como, para o desenvolvimento das atividades de seus funcionários. Portanto, aferir o grau de aceitação e uso da ferramenta tornou-se fundamental.

Para isso, os modelos teóricos de aceitação de tecnologia utilizados como base para a fundamentação deste trabalho, que são: Teoria da Ação Racional; Teoria do Comportamento Planejado e o Modelo de Aceitação de Tecnologia auxiliam na compreensão do comportamento dos usuários com base na aceitação de uma nova tecnologia.

A partir disso, foi possível perceber a aceitação do referido sistema por parte dos usuários, pois em todos os quesitos abordados ao longo do questionário, e com base nas médias obtidas, ele foi bem avaliado, confirmando assim a satisfação dos mesmos com relação a sua usabilidade e respectivas funcionalidades. Assim como, na concordância de que ele contribui para a realização das atividades diárias.

Com isso, tornou-se possível construir uma relação entre a realidade da organização e as teorias estudadas, onde os funcionários mostraram uma boa aceitação com relação ao uso do sistema utilizado.

5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

É possível levar em consideração algumas limitações encontradas no presente trabalho, como por exemplo, aferir com maior clareza o impacto da aceitação do PAE em determinados setores entrevistados, tendo em vista que alguns funcionários não identificaram seu setor de atuação.

Outra seria o curto espaço de tempo para a elaboração deste trabalho, na qual me limitei a estudar os usuários da sede administrativa do TRE/RN, não consultando as zonas eleitorais que também fazem uso do sistema.

Por fim, a principal limitação seria o plano de sugestão de melhorias para aceitação e uso de tecnologia, uma vez que dispõe de estratégias organizacionais, mão de obra específica, o que pode vir a ser uma ação dispendiosa a organização.

5.3 DIRECIONAMENTOS PARA PESQUISAS FUTURAS

Tendo em vista os fatos apresentados no presente estudo, observa-se que novas pesquisas podem ser desenvolvidas relacionadas ao grau de aceitação e uso de tecnologia. Almeja-se que a presente pesquisa cause interesse em outros pesquisadores, gerando novos estudos, complementando assim a abordagem estudada.

Acredita-se que os demais pesquisadores podem contribuir para com o detalhamento do referido assunto, identificando outros pontos importantes acerca do grau de aceitação e uso de tecnologias. De acordo com a vasta possibilidade de evolução acerca do assunto pesquisado, seriam possibilidades de pesquisas futuras:

- Aferir o grau de aceitação e uso de tecnologia, abrangendo todos os usuários do TRE/RN, estendendo a pesquisa às zonas eleitorais que compõem o estado;
- Propor uma nova política de aceitação e uso de tecnologia;
- Aferir o grau de aceitação e uso de tecnologia de outras organizações sendo de ordem pública ou privada.

Os apontamentos apresentados não restringem as diversas possibilidades que o assunto dispõe, apenas indica direcionamentos para acrescentar a esta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Tecnologia de informação: Valor estratégico e projetos.**

AJZEN, I. **The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes**, San Diego (CA), v.50, p.179-211, 1991.

Alves, Juliano Nunes; Pereira, Breno Augusto Diniz. **Análise da Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia em uma Grande Rede Interorganizacional de Cooperação.** Disponível em:

<http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEO/eneo_2014/2014_EnEO465.pdf>.

Acessado em: 11 de novembro de 2016.

BALDWIN, C. Y. **Debate: What is the future of banking?** Harvard Business Review, vol. 68, nº 4, pp. 144-161, July-August. 1991.

BALTZAN, Paige; PHILLIPS, Amy. **Sistemas de informação.** Porto Alegre: AMGH, 2012.

BARROS, Aidil Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica.** 3 ed. São Paulo: Makron, 2007.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica.** 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação.** 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. **Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual.** Revista do Serviço Público. Ano 51. Número 3. Jul-Set 2000.

DAVIS, F. D. **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.** MIS Quarterly, Minneapolis (MN), v.13, n.3, p.319-339, 1989.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R. **User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models.** Management Science, Ann Arbor (MI), v.35, n.8, p.982-1003, 1989

DIAS, F. S. **Avaliação de sistemas de informação:** revisão de publicações científicas no período de 1985-2005. Belo Horizonte: UFMG, 2006. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

DILLON, A.; MORRIS, M. **User acceptance of new information technology: theories and models.** Annual Review of Information Science and Technology, Medford (NJ), v.31, p.3-32, 1996.

FISHBEIN, M.; AJZEN, I. **Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research.** Boston (MA): Addison-Wesley, 1975.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GUTMAN, Luis Felipe Dantas. **Fatores-chave na qualidade de sistemas de home broker : uma análise teórico-empírica.** Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3735/Gutman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acessado em: 11 de novembro de 2016.

HUNT, James; OSBORN, Richard. **Fundamentos do comportamento organizacional.** São Paulo: Bookman 2002.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública.** Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MALHOTRA et al.,. **Introdução a Pesquisa de Marketing.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MATTAR, F. **Pesquisa de marketing.** Ed. Atlas. 1996.

OLIVEIRA JÚNIOR, R. S. **Utilização do modelo TAM na avaliação da aceitação de sistemas ERP.** Rio de Janeiro: IBMEC, 119f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Administração) - Faculdades IBMEC, Rio de Janeiro, 2006.

ORTOLANI, Luiz Fernando Ballin. **A Tecnologia da Informação na Administração Pública.** Disponível em:

<<http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1858>>.

Acessado em: 05 de setembro de 2016.

PEROVANO, DALTON GEAN. **Manual de metodologia científica para a segurança pública e defesa social.** 1 ed. Jurua Editora, 2014.

SILVA, Patrícia Maria; DIAS, Guilherme Ataíde. **Teorias sobre aceitação de tecnologia: Por que os usuários aceitam ou rejeitam as tecnologias de informação?** Disponível em:

<http://www.academia.edu/5414484/TEORIAS_SOBRE_ACEITA%C3%87%C3%83O_DE_TECNOLOGIA_POR_QUE_OS_USU%C3%81RIOS_ACEITAM_OU_REJEITAM_AS_TECNOLOGIAS_DE_INFORMA%C3%87%C3%83O>. Acessado em: 16 de outubro de 2016.

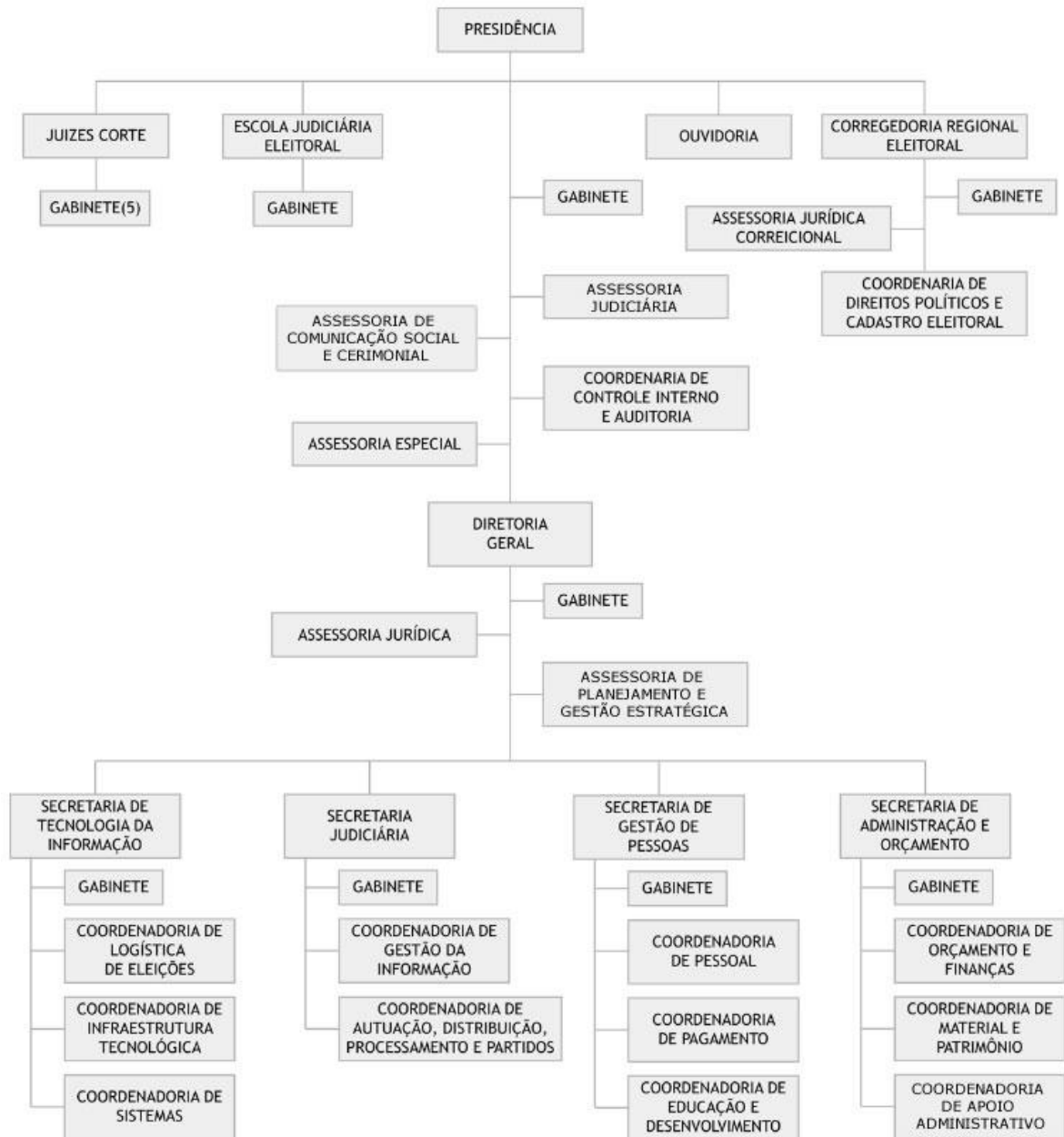
STROEBE, W. & STROEBE, M.S. (1995). **Psicologia Social e Saúde.** Instituto Piaget. 50-70. Disponível em: <<http://gepps-ufs.blogspot.com.br/2014/04/modelos-de-comportamento-teoria-da-acao.html>> Acessado em: 16 de novembro de 2016.

VERAS, Manoel. **O que é o Sistema de informação?** Disponível em: <<http://manoelveras.com.br/blog/?cat=11&paged=2>>. Acessado em: 31 de outubro de 2016.

WAGNER III, John A; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva.** São Paulo: Saraiva, 1999.

ANEXOS

ANEXO A: ORGANOGRAMA DO TRE/RN



APÊNCICES
APÊNDICE A: INSTRUMENTO DA PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**A ANÁLISE DA ACEITAÇÃO E DO USO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO
ELETRÔNICO NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO
NORTE**

Prezado (a) Profissional, a presente pesquisa tem o intuito de contribuir com o Trabalho de Conclusão de Curso para a obtenção do título de bacharel em Administração do curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. A pesquisa tem por objetivo realizar a análise da aceitação e do uso do Processo Administrativo Eletrônico (PAE), a partir da percepção dos funcionários que fazem uso dessa ferramenta. Nesse sentido, não existem respostas certas ou erradas para as questões deste instrumento, pretende-se captar apenas a percepção que os respectivos colaboradores têm sobre o tema. Solicitamos sua contribuição em participar da pesquisa, respondendo livremente as questões abaixo. A referida pesquisa tem finalidade puramente acadêmica, por isso garantimos o anonimato dos respondentes, e o retorno do seu questionário respondido será considerado como seu consentimento livre em participar da presente pesquisa. Obrigada pela colaboração!

Vanessa Maria de Paiva Gurgel (Pesquisadora). E-mail: vanessagurgel101@gmail.com
Daniel de Araújo Martins (Orientador) E-mail: danielmartins@ufrnet.br

Qual o seu gênero?

- Feminino
- Masculino

Qual a sua faixa etária?

- Até 20 anos
- De 21 a 25 anos
- De 26 a 30 anos
- De 31 a 35 Anos
- De 36 a 40 anos
- De 41 a 45 anos

- De 46 a 50 anos
- De 51 a 55 anos
- De 56 a 60 anos
- Acima de 60 anos

Qual a sua escolaridade?

- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós Graduação
- Outro: _____.

Há quanto tempo trabalha no TRE/RN?

- De 0 a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- De 11 a 15 Anos
- De 16 a 20 anos
- Acima de 20 anos

Qual o setor/função?

_____.

Grau de satisfação com a ferramenta PAE?

- Insatisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Houve treinamento para a utilização da ferramenta PAE?

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

O tipo de treinamento fornecido foi adequado?

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

A ferramenta é de fácil utilização?

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

Atende as necessidades dos usuários?

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

A ferramenta contribui com o desempenho das suas atividades?

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente

A ferramenta disponibiliza documentos necessários para o desenvolvimento das suas atividades?

- Discordo plenamente
- Discordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo plenamente