

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

**APLICAÇÃO DO MODELO DE ACEITAÇÃO TECNOLÓGICA (TAM): ANÁLISE
DA ACEITAÇÃO E USO DO SISTEMA UNIFICADO DE ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA (SUAP) NO INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE.**

THIAGO RENAN DA SILVA CORREIA

Natal, junho de 2017

THIAGO RENAN DA SILVA CORREIA

**APLICAÇÃO DO MODELO DE ACEITAÇÃO TECNOLÓGICA (TAM): ANÁLISE
DA ACEITAÇÃO E USO DO SISTEMA UNIFICADO DE ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA (SUAP) NO INSTITUTO FEDERAL 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, como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Daniel de Araújo Martins, D. Sc.

Natal, junho de 2017

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

Correia, Thiago Renan da Silva.

Aplicação do modelo de aceitação tecnológica (TAM): análise da aceitação e uso do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) no Instituto Federal do Rio Grande do Norte / Thiago Renan da Silva Correia. - Natal, 2017.

49f.: 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. Gestão pública – Monografia. 2. Tecnologia da Informação – Monografia. 3. Sistemas de Informação – Monografia. 4. Sistema Integrado de Gestão – ERP - Monografia. 5. Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM) - Monografia. I. Martins, Daniel de Araújo. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 35:004

THIAGO RENAN DA SILVA CORREIA

**APLICAÇÃO DO MODELO DE ACEITAÇÃO TECNOLÓGICA (TAM): ANÁLISE
DA ACEITAÇÃO E USO DO SISTEMA UNIFICADO DE ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA (SUAP) NO INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE.**

Monografia apresentada e aprovada em 06 de junho de 2017, pela banca
examinadora composta pelos seguintes membros:

Daniel de Araújo Martins, D. Sc.

Orientador

Carlos David Cerqueira Feitor, D. Sc.

Examinador

Josué Vitor de Medeiros Júnior, D. Sc.

Examinador

Aos meus pais, pelo apoio e dedicação.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a Deus, por me conceder a força necessária para seguir em frente e cumprir com todos os objetivos que foram propostos em minha vida.

Agradeço a Universidade Federal do Rio Grande do Norte e a todos os funcionários que dela fazem parte.

Agradeço aos professores do curso de Administração, que levaram meu nível de conhecimento a novos patamares e novos paradigmas, e pelos quais tenho a mais alta estima e respeito. Em especial, ao meu orientador Daniel Martins e a Vicente Moro, que com seus conselhos e orientações foram fundamentais para consecução desta monografia.

Aos meus caros colegas do curso de administração que de alguma forma agregaram valor a minha caminhada acadêmica e contribuíram para a conclusão deste trabalho.

E, principalmente, aos meus pais por me ajudarem durante todo o tempo em que precisei.

*“Valeu a pena? Tudo vale a pena
Se a alma não é pequena.
Quem quer passar além do Bojador
Tem que passar além da dor.”*

Fernando Pessoa

RESUMO

Este trabalho realizou um estudo sobre a aceitação tecnológica em relação a um sistema de informação categorizado como ERP que foi implementado no Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN. Seu objetivo consiste em, com base no Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM) proposto por Davis (1986), analisar de que forma os servidores das diretorias de Administração e de Administração de Pessoal do Campus Central do IFRN que são usuários do Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP aceitam e usam esta tecnologia para a realização de atividades administrativas; além de verificar a satisfação destes com o mesmo. Assim, a coleta de dados se deu por meio da aplicação de questionários estruturados, os quais foram elaborados com base no instrumento de pesquisa proposto por Dias et al. (2003). Sendo a análise desses dados efetuada através de estatística descritiva nas modalidades média e frequência. Ao todo, a pesquisa teve um alcance de 41 servidores das diretorias de Administração e de Administração de Pessoal do Campus Central do IFRN. Os resultados demonstraram que 70% das pessoas em média concordaram parcialmente ou plenamente com as assertivas acerca da facilidade de uso do SUAP e que 63% das pessoas em média concordaram parcialmente ou plenamente com as assertivas acerca da utilidade do SUAP para o trabalho, o que afeta positivamente o nível de aceitação e uso do referido sistema. Foi verificado, ainda, que o SUAP atingiu uma boa frequência de utilização, mas que há margem para o alcance de um maior uso real se tomadas medidas que fomentem a facilidade de uso e a utilidade do mesmo. Quanto a satisfação dos usuários com o SUAP, atingiu-se um bom nível, mas, ainda assim, muito próximo ao regular, podendo-se alcançar uma maior satisfação de acordo a melhora da percepção dos usuários acerca da facilidade de uso e da utilidade do referido sistema.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Sistemas de Informação. Sistema Integrado de Gestão – ERP. Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM).

ABSTRACT

This work carried out a study about the technological acceptance in relation to an information system categorized as ERP that was implemented in the Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN. Its purpose is to analyze how the servers of the IFRN Central Campus that are users of the Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) accept and use this technology to perform administrative activities based on the TAM model proposed by Davis (1986); Besides verifying the satisfaction of these with the same. Thus, data collection was carried out through the application of structured questionnaires, which were elaborated based on the research instrument proposed by Dias et al. (2003). Being a data analysis performed through descriptive statistics in the mean and frequency modalities. In all, the research had a reach of 41 servers of the directorates of Administration and Personnel Administration of the IFRN Central Campus. The results showed that 71% of people on average agreed partially or fully with the ease of use of SUAP and that 67% of people on average agreed partially or fully with the usefulness of SUAP for work, which positively affects the level of acceptance And use of said system. It has been found that SUAP achieved a good frequency of use but that there is room for greater real use if measures are taken to promote ease of use and utility. Regarding the satisfaction of users with SUAP, a good level was reached, but, still, very close to the regular one, being able to reach a greater satisfaction according to the improvement of the users perception about the ease of use and the utility of the System.

Kay-words: Information Technology. Information systems. Enterprise Resource Planning – ERP. Technology Acceptance Model (TAM).

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	09
1 PARTE INTRODUTÓRIA	11
1.1 Caracterização da organização.....	10
1.2 Contextualização e Problema.....	11
1.3 Objetivos da Pesquisa.....	13
a) Geral.....	13
b) Específicos.....	13
1.4 Justificativa.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 Tecnologia da Informação.....	16
2.2 Sistemas de Informação.....	17
2.3 Sistemas Integrados de Gestão (<i>Enterprise Resource Planning – ERP</i>).....	20
2.4 Modelo de Aceitação Tecnológica – TAM.....	21
3 METODOLOGIA	24
3.1 Caracterização da pesquisa.....	24
3.2 População e amostra.....	25
3.3 Dados e instrumento de coleta.....	25
3.4 Análise técnica dos dados.....	25
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	27
4.1 Descrição do Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP.....	27
4.2 Apresentação dos resultados relacionados ao perfil dos servidores.....	29
4.3 Resultados relativos à aceitação do sistema de informação.....	32
4.4 Resultados relativos à utilização efetiva do sistema de informação.....	36
4.5 Resultados relativos ao grau de satisfação dos usuários do sistema de informação.....	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE	46

APRESENTAÇÃO

Nos dias atuais, a gestão da informação é essencial para o sucesso das organizações. Nesta vertente, os sistemas informacionais tornam-se uma ferramenta estratégica para que estas lidem com a demanda de informações de uma maneira eficiente, tendo vista o constante aperfeiçoamento dos processos internos. Assim, na busca por esse melhor desempenho, a adaptação dos colaboradores a tecnologia torna-se crucial.

Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo a identificação do grau de aceitação e de uso real do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) por parte dos servidores do Instituto Federal do Rio Grande do Norte. Com essa pesquisa poderá ser verificado se os servidores da instituição se adaptaram ao sistema informacional e se o mesmo está sendo utilizado adequadamente.

Este trabalho está dividido em cinco capítulos principais. Primeiramente, é apresentada a parte introdutória, dela constando a caracterização da organização analisada, a contextualização e o problema da pesquisa, os objetivos geral e específicos e a justificativa do estudo. Em seguida, encontra-se o referencial teórico, que apresenta a revisão da literatura. O terceiro capítulo expõe a metodologia utilizada na pesquisa, abordando a caracterização da pesquisa, o plano de coleta de dados e o plano de análise dos dados. No capítulo quatro é feita a apresentação e análise dos dados coletados com o estudo. O quinto capítulo faz um fechamento de tudo o que foi abordado no projeto, apresentando as considerações finais. E, por fim, relacionam-se as referências utilizadas na elaboração da pesquisa.

1. PARTE INTRODUTÓRIA

1.1 – Caracterização da empresa

A história do Instituto Federal do Rio Grande do Norte - IFRN tem início em 23 de setembro de 1909, quando o então Presidente da República Nilo Peçanha assina o decreto de criação de 19 Escolas de Aprendizes Artífices, entre as quais a de Natal. Instalada em janeiro de 1910, a escola oferecia curso primário, de desenho e oficinas de trabalhos manuais.

Após a reforma promovida em 1937 pelo Ministério da Educação e Saúde, ocorre a modificação para a denominação Liceu Industrial, sendo que em 1942 uma nova alteração trouxe para a instituição a designação de Escola Industrial de Natal, onde eram ofertados cursos técnicos de nível médio.

No ano de 1967, a escola passou a ocupar as instalações onde hoje funciona a sua sede, localizada na avenida Senador Salgado Filho, bairro Tirol. Em 1968, ocorreu mais uma mudança na nomenclatura da instituição, passando a ser designada como Escola Técnica Federal do Rio Grande do Norte (ETFRN). E com o passar dos anos, os cursos industriais básicos foram dando lugar ao ensino profissionalizante de 2º grau.

Em 1994, inicia-se o processo de mudança nas diretrizes da instituição, culminando, em 1999, com sua transformação em Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET). Assim, os desafios da instituição incluíam a oferta de educação profissional nos níveis básico, técnico e tecnológico, além do ensino médio. Sua atuação no ensino de 3º grau começou com a oferta de cursos de graduação tecnológica, ampliando-se, posteriormente, para os cursos de formação de professores, as licenciaturas.

Mas, no ano de 2008 novas mudanças culminaram com a alteração do nome da instituição. Assim, a partir de 23 de setembro de 2009, a instituição passou a adotar a nomenclatura Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN).

Assim, na atual conjuntura, o IFRN faz parte da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e vincula-se ao Ministério da Educação. Detém natureza jurídica de autarquia e possui autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar. Trata-se de uma instituição de educação superior, básica e profissional, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino. De organização pluricurricular, o IFRN oferece um ensino público, laico, gratuito e de qualidade.

São oferecidos cursos nas áreas de Controle e Processos Industriais; Desenvolvimento Educacional e Social; Gestão e Negócios; Informação e Comunicação; Infraestrutura; Produção Alimentícia; Produção Cultural e Design; Turismo, Hospitalidade e Lazer; Produção Industrial e Recursos Naturais. O IFRN atua também fortemente na formação inicial e continuada de professores, sobretudo nas áreas em que a carência de docentes é maior, como Matemática, Geografia e Física. A Instituição oferece também à comunidade acadêmica programas de iniciação científica e tecnológica; programas de fomento a projetos de pesquisa e inovação; e programas de incubação de empresas.

1.2 – Contextualização e Problema

Afetando de maneira significativa o *status quo* da nossa sociedade a partir do final século XX, o processo de modernização e o desenvolvimento tecnológico permitiu o surgimento da chamada “Era da informação”. Desde então, o acesso às informações foi se tornando cada vez mais rápido e simples, ao mesmo tempo em que o seu nível de complexidade e volume também se elevaram.

Nessa linha de pensamento Peter Drucker (apud KEITA, 2014) disse que as organizações do futuro serão baseadas na informação e no conhecimento, sendo compostas essencialmente por especialistas que dirigem e disciplinam seu próprio desempenho de acordo com o feedback de colegas, clientes e superiores.

Cristina Yoshino (2010, p.13) afirma que a informação e o conhecimento passaram a ser requisitos fundamentais para ageração de riquezas, sendo esta realidade aplicada tanto nas organizações privadas que precisam se manter em um mercado cada vez mais competitivo, quanto ao setor público que deve responder às necessidades de uma sociedade mais complexa.

Tendo a informação como matéria-prima, a Tecnologia da Informação (TI) exerce papel fundamental nas organizações, tornando-se uma ferramenta importante na busca pela eficiência e na adaptação às mudanças que a sociedade moderna exige. Objetivando uma atuação inovadora e facilitadora, a TI contribui para a alavancagem da modernização organizacional através de um conjunto de recursos tecnológicos.

Como um dos subprodutos da TI, o Sistema de Informação (SI) tem a missão de auxiliar no gerenciamento das informações através da utilização de softwares especializados. Sob esta perspectiva, Paludo (2013) afirma que o SI tem duas finalidades principais: dar

suporte à tomada de decisões; e dar suporte ao controle organizacional. Ainda segundo Paludo (2013), os sistemas informacionais vêm sendo utilizados pelas pessoas e organizações para facilitar a tomada de decisão, reduzindo assim as incertezas e proporcionando maior assertividade. Desta forma, o SI contribui substancialmente para a melhora no desempenho das atividades e processos internos de uma organização.

Entretanto, a simples implementação de Sistemas de Informação, por si só, não é o suficiente para proporcionar os benefícios e vantagens que lhe são atrelados. Pois, é preciso que as pessoas, além de saber lidar com a nova tecnologia, analisem e tratem as informações corretamente. Sendo necessário que os colaboradores sejam capazes de tomar as decisões que permitam tanto o êxito em suas atividades específicas quanto o alcance dos objetivos organizacionais estabelecidos. Desta feita, é ressaltado por Moura, Ferreira e Barros (2014) que o Sistema Informacional é apenas uma etapa do processo, sendo este o meio que possibilitará a análise das informações que darão suporte à tomada de decisão da forma mais adequada.

Neste contexto, ressalta-se a função chave exercida pelos colaboradores no ambiente corporativo, pois a capacidade das pessoas de se utilizarem do sistema informacional contribuirá para a efetividade do mesmo. Segundo Paludo (2013, p.126), “o sucesso de um Sistema de Informação em uma organização depende de Tecnologia da Informação apropriada, das pessoas que irão utilizá-la e da qualidade da informação produzida”. A adaptação das pessoas à tecnologia; além do seu uso efetivo, se torna um elemento essencial para a capacidade de se produzir informação organizacional de qualidade. Conforme afirma Nogueira (2013, p.9), “a não aceitação do sistema de informação ou o seu uso inadequado pelo usuário são as causas de fracasso das implantações de sistemas de informação”.

Para que um sistema informacional atinga seus objetivos e efetivamente traga melhorias aos processos de uma organização, é necessário que a utilização deste se dê de forma plena e que os seus usuários estejam adaptados ao mesmo. Dessa forma, destaca-se a importância de se verificar se os colaboradores de determinado ambiente de trabalho se adequaram à nova tecnologia implementada. Pois, é essencial para a estratégia de TI conhecer de que forma as pessoas estão lidando com a inovação tecnológica proposta, seja para atestar a eficácia ou para fazer as devidas correções.

Nesta perspectiva, em consonância com a evolução tecnológica que vem ocorrendo nas demais organizações do século XXI, o IFRN iniciou o processo de implantação de um sistema informacional desenvolvido pela área de TI da própria instituição. Com o

objetivo de modernizar as relações intraorganizacionais, o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) foi criado para dar suporte à gestão dos processos administrativos e acadêmicos do Instituto Federal. Tendo este sistema uma importância estratégica para que a instituição possa alcançar uma gestão mais eficiente e, conseqüentemente, oferecer um serviço de melhor qualidade à sociedade. Contudo, a adaptação tecnológica, por parte dos servidores usuários, ainda precisa ser analisada a fim de se avaliar o atual impacto deste sistema para a organização em relação à aceitação e ao uso efetivo.

Diante do que foi exposto, faz-se necessário investigar o nível de aceitação e uso desta tecnologia, para que seja possível averiguar se o referido sistema informacional está sendo aplicado adequadamente na organização. Neste sentido, o presente trabalho consiste em um estudo de caso em uma instituição de ensino público federal em Natal – RN e apresenta como problema a seguinte questão:

Qual é o grau de aceitação e de uso efetivo, por parte servidores do Instituto Federal do Rio Grande do Norte, do Sistema Integrado de Administração Pública (SUAP)?

1.3 – Objetivos da Pesquisa

a) Geral

Analisar o grau de aceitação e de utilização efetiva, por parte dos servidores do Instituto Federal do Rio Grande do Norte, do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP).

b) Específicos

- Descrever o Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP;
- Levantar o perfil dos usuários;
- Identificar o grau de aceitação do sistema de informação pelos usuários;
- Identificar o grau de utilização efetiva do sistema de informação por parte dos usuários;
- Identificar o grau de satisfação dos usuários com o sistema de informação.

1.4 – Justificativa

As novas tecnologias estão cada vez mais inseridas no contexto organizacional, exigindo dos colaboradores a devida adaptação para que o alto investimento na área de TI seja justificado e traga os retornos esperados.

Neste sentido, a medição do grau de aceitação e uso real em relação às novas tecnologias torna-se imprescindível para subsidiar as estratégias ou métodos que otimizem essa adaptação. Pois, a identificação do nível de adequação dos usuários às inovações servirá de parâmetro para que as organizações forneçam a capacitação ideal aos usuários e/ou para que sejam realizados ajustes nas tecnologias implementadas. Além de tornar viável a ação de investigar se os colaboradores estão utilizando satisfatoriamente tais inovações. Contribuindo, assim, para que o investimento não se torne ineficaz ou um gasto desnecessário.

Desta forma, destaca-se a relevância de se fazer tal mensuração. Pois, através de uma cuidadosa análise será possível planejar e fazer os ajustes indispensáveis para que determinada tecnologia seja otimizada. De modo a facilitar a adaptação dos usuários e fomentar a utilização tecnológica com a perspectiva de se agregar valor aos procedimentos internos de uma organização.

Assim, o tema pesquisado tem sua importância por tratar da adequação das pessoas no ambiente trabalho ao sistema de informação adotado. Podendo, assim, servir de referência para os diversos setores da Administração Pública e para as organizações privadas. Além disso, o sistema informacional objeto desta pesquisa é um produto interno do próprio setor de tecnologia do IFRN, tornando assim este estudo peculiar e de grande utilidade para a mesma.

Esta pesquisa poderá fornecer dados e informações para que tal sistema venha a ser aperfeiçoado, tendo em vista a melhoria dos processos internos. Consequentemente, considerando-se a importância da instituição na promoção da educação, poderá também contribuir na busca pela prestação de serviços de melhor qualidade à sociedade.

O modelo TAM tem sido amplamente utilizado por diversos autores para descrever a aceitação de tecnologias pelos indivíduos, inclusive em ambientes organizacionais (GUTMAN, 2014; OLIVEIRA, 2009; SILVA e DIAS, 2006). Desta forma, no campo acadêmico, a presente pesquisa justifica-se por contribuir para a ampliação do conhecimento científico já existente em relação a Teoria da Aceitação Tecnológica – TAM. Destinando-se a comprovar o nível de aceitação tecnológica e uso real do sistema de informação adotado em

uma instituição de ensino. Aglomerando à literatura o estudo da aceitação tecnológica em ambiente organizacional.

O interesse do pesquisador no tema deve-se ao fato de se tratar de uma questão estratégica para as organizações atuais, as quais se utilizam das novas tecnologias para melhorar processos e alcançar objetivos. Assim, a adaptação dos colaboradores às inovações implementadas no ambiente de trabalho se torna um fator essencial (tanto para o indivíduo em si quanto para as organizações) na busca pelo desempenho eficiente e eficaz.

Outra motivação para a escolha do tema deve-se a viabilidade da pesquisa, pois o pesquisador teve acesso às instalações da instituição, podendo assim coletar as informações necessárias para a realização do projeto. Além da disponibilidade bibliográfica através de livros e trabalhos acadêmicos.

Através da pesquisa, espera-se obter informações que torne possível identificar o grau de aceitação e de uso efetivo do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), por parte dos servidores do Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 – Tecnologia da Informação (TI)

Com o rápido avanço tecnológico, a informação se tornou uma matéria-prima essencial para que as organizações se relacionem de maneira eficaz com o ambiente em que estão inseridas. Sendo primordial compreendê-la, tratá-la, gerenciá-la e empregá-la adequadamente em um cenário cada vez mais competitivo e que exige adaptações cada vez mais rápidas. Neste contexto, a Tecnologia da Informação vem inevitavelmente se consolidando como um fundamento primordial para o sucesso ou manutenção de uma organização.

Segundo Venkatraman et al. (1993), a TI está deixando de ocupar apenas uma função acessória, para ocupar uma função estratégica nas organizações. Exercendo, assim, papel de destaque nos dias atuais, a TI busca assim integrar seus recursos tecnológicos às estratégias e objetivos organizacionais. Evitando, desta forma, ainda de acordo com Venkatraman et al. (1993), que os investimentos se tornem apenas custos ou que não seja possível medi-los, sendo indispensável o esforço no sentido de alinhar as estratégias de negócio às estratégias de tecnologia de informação.

Assim, a TI surge nas organizações com a finalidade de utilizar os diversos recursos tecnológicos em prol da criação, utilização e gerenciamento da informação. Nesta vertente, Alecrim (2011) define a Tecnologia da Informação como “o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações”. Já Rezende e Abreu (2011, p.54) conceituam como “recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”. Enquanto que para Pilla e Passsaia (2010, p.69), se trata de “um conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação”.

Neste contexto, Cornachione Jr. (2008, p.118) diz que “a base de sustentação, em termos de TI, é composta por diversos grupos, dos quais destacam-se quatro: hardware, software, banco de dados e telecomunicações. Na mesma linha de pensamento, Rezende e Abreu (2011) afirmam que a Tecnologia da Informação está fundamentada nos seguintes componentes: hardware, software, sistemas de telecomunicações e gestão de dados e informações. Rezende e Abreu (2011) ainda acrescentam que todos esses componentes interagem e necessitam essencialmente do fator humano. Pois, embora as pessoas não façam

parte do conceito de TI, sem a interação delas a tecnologia não teria funcionalidade e utilidade.

Desta forma, a TI não pode ser vista com um fim em si mesma, mas como parte de um objetivo maior, qual seja o de otimizar os recursos informacionais integrando-se a um modelo de gestão eficaz nas organizações (CORNACHIONE JR., 2008). De modo que, se têm a disposição diversas tecnologias modernas, a fim de facilitar o processo de tomada de decisão, configuradas para atender aos requisitos e estratégias organizacionais (REZENDE e ABREU, 2011).

Adentrando na questão da abrangência do conceito de TI, Laurindo et al. (2001) explicam que alguns autores fazem distinção entre Tecnologia da Informação e Sistemas de Informação. Limitando a TI apenas aos aspectos técnicos, enquanto que o SI corresponderia às questões relativas ao fluxo de trabalho, pessoas e informações envolvidas. Outros autores, no entanto, usam o termo tecnologia da informação abarcando ambos aspectos.

De uma forma ou de outra, fica evidenciado que o SI se relaciona diretamente com a TI na busca pela modernização e inovação organizacional. Sendo apresentado a seguir algumas considerações conceituais sobre os sistemas de informação e de que forma eles são vistos pelas organizações.

2.2 – Sistemas de Informação (SI)

Até recentemente, a informação por si só não era considerada um recurso importante para uma firma. O processo de administração era considerado uma arte pessoal, cara a cara, e não um extenso processo de coordenação global. Hoje em dia, é amplamente notório que a compreensão dos sistemas de informação é essencial para os gerentes porque a maioria das organizações necessita de sistemas de informação para sobreviver e prosperar (LAUDON e LAUDON, 2001, p.2).

Um Sistema de Informação pode ser definido como o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa e que proporcionam a sustentação administrativa, visando à otimização dos resultados esperados (REZENDE e ABREU, 2011, p.40).

Para Laudon e Laudon (2001, p.4), um Sistema de Informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera),

processa, armazena e distribui informações para dar suporte à tomada de decisão e ao controle da organização.

Já para O'Brien (2004, p.6), trata-se de um “conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”.

Rezende e Abreu (2011) afirmam que as características atuais dos Sistema de Informação apresentam-se principalmente da seguinte maneira:

- Grande volume de dados e informações;
- Complexidade de processamentos;
- Muitos clientes e/ou usuários envolvidos;
- Contexto abrangente, mutável e dinâmico;
- Suporte à tomada de decisões empresariais;
- Auxílio na qualidade, produtividade e competitividade organizacional.

Ainda de acordo com Rezende e Abreu (2011), os Sistemas de Informação têm como principal objetivo auxiliar as organizações no processo de tomada de decisões, não havendo sentido sua existência se não for para cumprir este fim. Neste sentido, Ramos (2009, p.9) diz que “o SI é um sistema por meio do qual os dados são obtidos, processados e transformados em informações de forma esquematizada e ordenada para servirem de subsídios ao processo de tomada de decisões”.

Com base em Beal (2004), pode-se afirmar que um sistema de informação se trata de um conjunto sistêmico de elementos que interagem entre si para atingir determinado objetivo. O que pode ser observado quando Barros (2010, p.19) explica o processo em que os sistemas de informação transformam os dados brutos em informação útil através de três atividades: entrada, processamento e saída. De modo que, a entrada coleta os dados brutos, o processamento converte essa entrada de dados brutos em uma forma mais significativa e a saída transfere a informação processada às pessoas ou atividade onde ela será usada.

Do ponto de vista organizacional, para diversos autores os Sistemas de Informação podem ser categorizados em operacional, gerencial e estratégico. Nesta perspectiva, para Ramos (2009) e para Rezende e Abreu (2011), o SI possui as seguintes classificações:

- **Sistemas Processadores de Transações (SPT):** São aqueles que efetuam o processamento de operações e transações rotineiras em nível de detalhe

(REZENDE e ABREU, 2011). Ramos (2009, p.17) afirma que são redes de procedimentos que servem para o processamento de transações rotineiras através de um conjunto organizado de pessoas, procedimentos, banco e dados e dispositivos usados para registrar transações.

- **Sistemas de Informação Gerencial (SIG):** São aqueles que efetuam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais (SPT), transformando-os em informações agrupadas para a gestão. Auxiliando a tomada de decisão do corpo gestor ou gerencial das unidades departamentais, mantendo a sinergia entre as demais unidades (REZENDE e ABREU, 2011, p.114). Estes sistemas atuam no nível intermediário, procurando coordenar e integrar informações e geralmente está vinculado a uma área funcional da organização. As informações gerenciais são obtidas através da filtragem e análise de dados em banco de dados de SPTs, apresentando os resultados de modo que façam sentido e tenham relevância aos gerentes de áreas funcionais da empresa (RAMOS, 2009).

- **Sistemas de Apoio à Decisão Estratégica (SAD):** São aqueles que efetuam o processamento de grupos de dados das operações operacionais (SPT) e transações gerenciais (SIG), transformando-os em informações estratégicas. Trabalham com dados no nível macro, filtrados das operações das funções internas da empresa, considerando ainda o ambiente externo, tendo como objetivo o processo de tomada de decisão da alta administração (REZENDE e ABREU, 2011, p.115). Para Ramos (2009, p.22), “é um conjunto organizado de pessoas, procedimentos, software, bancos de dados e dispositivos utilizados para dar suporte à tomada de decisões específicas de um problema”. Sendo geradas, ainda de acordo com Ramos (2009), informações que auxiliarão, por exemplo, nas decisões inerentes ao planejamento, à formulação e acompanhamento de políticas e à interpretação de resultados.

De forma semelhante, para O'Brien (2004), os Sistemas de Informação desempenham três papéis vitais em qualquer tipo de organização: suporte de seus processos e operações; suporte na tomada de decisões de seus funcionários e gerentes; e suporte em suas estratégias em busca de vantagem competitiva. Com base no autor, pode-se resumir as principais categorias da seguinte forma:

- **Sistemas de Apoio às Operações:** Processam dados gerados no nível operacional.

- **Sistemas de Apoio Gerencial:** Fornecem informações e apoio necessários para a tomada de decisão eficaz pelos gerentes.
- **Sistemas de Informação de Apoio Estratégico:** Suporte às decisões estratégicas da organização.

Assim, sob uma perspectiva mais ampla, é possível afirmar que os sistemas de informação se destinam a produzir informação e a apoiar a tomada de decisão nos vários níveis e funções organizacionais, incluindo a realização da manutenção dos registros e processamentos de transações (RAMOS, 2009). Nesta mesma linha de pensamento, Moresi (2000 apud BEAL, 2004, p.18) afirma que os sistemas de informação têm sido desenvolvidos para otimizar o fluxo de informação relevante dentro das organizações, desencadeando um processo de conhecimento, tomada de decisões e intervenção na realidade.

Logo, visando a otimização do gerenciamento da informação dentro da organização, torna-se necessário integrar os diferentes tipos de sistema de informação das diversas áreas em uma única base lógica de dados. Neste sentido, é apresentado a seguir algumas considerações sobre os Sistemas Integrados de Gestão – ERP.

2.3 – Sistemas Integrados de Gestão (*Enterprise Resource Planning* – ERP)

Cada área funcional dentro de uma organização contém os vários níveis de administração (estratégico, tático e operacional) e utiliza seu próprio conjunto de subsistemas de funções específicas. Os quais interagem tanto como o SPT e SIG, como com o SAD, de alguma forma, e recebe informações que se focalizam nas necessidades específicas daquela área/grupo. Desta forma, é necessário tentar interligar os vários sistemas de informação; caso contrário, a organização terá apenas uma coleção de sistemas separados e ineficazes. Assim, um meio de integrar e unificar os vários sistemas é através de um Sistema Integrado de Gestão, mais conhecido pela denominação ERP – *Enterprise Resource Planning* (RAMOS, 2009).

Segundo Rezende e Abreu (2011), “a tecnologia ERP tem a prerrogativa de utilizar o conceito de base dados única, pois todos os seus módulos ou subsistemas estão num único software”. Numa visão generalista, o ERP é definido por Mendonça (2012, p.121) como “um conjunto de sistemas que tem como objetivo agregar e estabelecer relações entre todas as áreas de uma empresa, propiciando confiabilidade dos dados, acompanhados em tempo real”.

Mendonça (2012) acrescenta que os programas de ERP proporcionam a melhoria do planejamento e a elevação do controle sobre os recursos, tornando a organização mais flexível às mudanças no ambiente.

Kroenke (2012, p.170) descreve o Sistema Integrado de Gestão (ERP) como “uma suíte de aplicativos, um banco de dados e um conjunto de processos inerentes para a consolidação das operações da empresa em uma única e coerente plataforma de computação”. Pimenta (2008) afirma que os ERPs são desenvolvidos com o objetivo de integrar os diversos departamentos de uma organização, possibilitando a automação e o armazenamento de todas as informações. Neste sentido, Haberkorn (1999) demonstra que os ERPs são compostos por vários módulos que se destinam a dar suporte às diferentes funções existentes em uma instituição através de um sistema unificado.

Em sistema ERP, a integração é vista como a ligação conjunta de dados e processos dos diferentes setores da organização. Permitindo, assim, que as diferentes unidades e/ou parceiros da organização tenham acesso a informações de diferentes transações do negócio (DAVENPORT, 1998; KUMAR, 200; GATTIKER; GOODHUE, 2000 apud SANTOS, 2013).

Conforme explica O’Brien (2004), o ERP é um sistema interfuncional que atua como uma estrutura para integrar e automatizar os processos administrativos internos. Sendo, portanto, uma família de módulos de software que apoia as atividades da organização em cada uma de suas áreas.

Mas, o sistema ERP, assim como qualquer outra inovação tecnológica, precisa que seus usuários se adaptem a ele para que o mesmo tenha efetividade na organização. Sendo importante investigar, com base na percepção dos usuários, como estes estão lidando com o referido sistema. Dessa forma, será analisado o grau de aceitação e uso do ERP implementado no Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN, e para tanto será utilizado o Modelo de Aceitação Tecnológica – TAM, visto a seguir.

2.4 – Modelo de Aceitação Tecnológica – TAM

Com a evolução tecnológica ocorrida nessas últimas décadas, os estudos sobre a aceitação ou a adoção de novas tecnologias vem se tornando cada vez mais um elemento importante para a área de TI. Com o objetivo de pesquisar os fatores que contribuem para a aceitação e uso destas tecnologias pelos seus usuários, alguns modelos teóricos foram

propostos, dentre eles o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), originalmente proposto por Davis em 1986 na sua Tese de Doutorado (OLIVEIRA, 2007).

Partiu-se do princípio de que a TI propicia ganho potencial em performance, porém se os usuários não a adotarem não haverá chance de concretizá-los (GOULARTE, 2015). Isto porque, se os usuários não identificarem como útil ou não acharem fácil de lidar, simplesmente não usarão a tecnologia. Ou seja, a inovação de TI não agregará valor isoladamente, pois é preciso que seus usuários se adaptem a ela e que interajam com a mesma para que as vantagens esperadas sejam geradas.

No âmbito organizacional, o valor deste modelo reside no fato de viabilizar análises e ajustes acerca de uma nova tecnologia que ainda será implementada. Tornando possível que os gestores responsáveis consigam prever, por exemplo, se um novo sistema de informação será aceitável para os usuários, diagnosticar as razões pelas quais ele pode não ser totalmente aceito e tomar as medidas corretivas que forem necessárias para aumentar a sua aceitabilidade. Elevando, desta forma, o impacto do alto investimento aplicado na inserção de novas tecnologias de informação (DAVIS et al., 1989)

Para Davis (1986) as pessoas tendem a usar ou não uma aplicação ou tecnologia de acordo com a possibilidade de melhorar seu desempenho no trabalho. No entanto, mesmo que o usuário entenda que um determinado aplicativo é útil, sua efetiva utilização pode ser prejudicada se o uso daquele for considerado muito complicado, de forma que os benefícios da nova tecnologia não compensem o esforço despendido (OLIVEIRA, 2007, p.19).

De maneira sucinta, o TAM sugere que a aceitação pelo usuário de uma inovação tecnológica depende essencialmente de dois construtos principais: utilidade percebida e facilidade de uso percebida. O primeiro, é o grau no qual uma pessoa acredita que o uso de um determinado sistema pode melhorar seu desempenho no trabalho. Já o segundo, é o grau no qual uma pessoa acredita que o uso de um determinado sistema pode ser livre de esforços (DAVIS, 1989).

Conforme explica Oliveira e Ramos (2009, p.6), os constructos do TAM se relacionam da seguinte maneira:

“A facilidade de uso percebida exerce uma influência direta na utilidade percebida, e ambas influenciam a atitude que uma pessoa terá em relação a um determinado sistema. Esta Atitude refere-se ao nível de sentimento, favorável ou não, do usuário em relação ao uso do sistema. Na sequência, a intenção comportamental de uso, que nada mais é que a intenção de usar o sistema no futuro, é influenciada pela utilidade percebida e pela atitude em relação ao uso. Por fim, a intenção determinará o uso real do sistema”.

No entanto, Davis et al. (1989), ao testar o modelo sem o construto atitude, em ambientes onde a escolha do uso da tecnologia era mandatória (por exemplo, em empresas que adotam um novo sistema que deve ser obrigatoriamente usado por todos os funcionários), perceberam que o modelo se comportava igualmente bem com ou sem a atitude mediando a intenção de uso. Chegando-se a conclusão de que, nestes moldes, o construto atitude não é essencial para o TAM. Uma possível explicação para este fato é que, em ambientes de trabalho, o desempenho da tecnologia é o fator mais importante, com os gostos ou sentimentos pessoais dos possíveis usuários não exercendo uma influência significativa sobre a intenção de uso ou sobre o uso real (CARVALHO et al, 2012).

Originalmente Davis (1986) aplicou o modelo em situações anteriores à implantação efetiva de uma nova tecnologia, com a finalidade de prever a sua aceitação e de efetuar correções que fossem necessárias. Mas, o TAM pode ser importante também em pesquisas sobre o comportamento dos usuários em situações em que a tecnologia já esteja em uso, como uma espécie de *feedback*, com o objetivo de ajustá-la e aperfeiçoá-la. Desta forma, deve-se levar em consideração que, em ambientes organizacionais que já se encontram com as tecnologias devidamente implantadas, o construto intenção de uso não é relevante. Pois, não se justificaria avaliar ou investigar a possibilidade de se utilizar futuramente uma tecnologia que já está concretizada ou em funcionamento na organização.

Dessa forma, optou-se pela exclusão dos constructos atitude e intenção de uso, visto que a presente pesquisa aplica-se em um contexto organizacional em que o uso do sistema deve ser, em tese, obrigatório e já se encontra implementado. Pretendendo-se, então, utilizar os constructos utilidade e facilidade de uso percebida como critérios para aceitação e que influenciarão diretamente no construto utilização efetiva, o qual verificará a “intensidade” de uso pelos usuários.

Através da percepção dos usuários, será possível investigar, com base nos referidos critérios do modelo TAM, o porquê da utilização ou não de um sistema de informação. Podendo-se medir o uso efetivo atual e se tal utilização está sendo adequada ou de acordo com o que foi planejado. Visando, assim, efetuar as devidas correções e ajustes no sentido aperfeiçoar e fomentar o uso real do sistema. Alinhando e integrando, a partir das informações coletadas, a tecnologia à organização e, respectivamente, as pessoas à tecnologia.

3. METODOLOGIA

3.1 – Caracterização da pesquisa

O presente trabalho tem o objetivo verificar de que forma os servidores do IFRN aceitam e usam o Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP.

Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva. Este tipo de pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, características, causas, relações com outros fatos (ALMEIDA, 1996, p. 104). Segundo Selltiz et al. (1965), a pesquisa descritiva busca descrever um fenômeno ou situação em detalhe, especialmente o que está ocorrendo, permitindo abranger, com exatidão, as características de um indivíduo, uma situação, ou um grupo, bem como desvendar a relação entre os eventos.

A modalidade de pesquisa adotada foi a de estudo de caso. De acordo com Almeida (1996, p.106), o estudo de caso consiste em coletar e analisar informações sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa. Para Yin (2001, p.33), “Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. Ou seja, permitindo um amplo e detalhado conhecimento da realidade e dos fenômenos pesquisados em determinado ambiente ou contexto.

Levando-se em consideração de que se trata de uma pesquisa descritiva na modalidade estudo de caso, a presente pesquisa descreverá de que forma os servidores usuários das diretorias de Administração e de Administração de Pessoal do IFRN estão lidando com o sistema de informação SUAP, visando identificar o nível de aceitação e o uso real deste após a sua implementação. Baseando-se, para tanto, nos critérios utilidade e facilidade de uso do modelo TAM como pilares para a avaliação do sistema pelos respectivos usuários. Além de investigar o nível de satisfação destes com a referida tecnologia.

3.2 – População e amostra

Segundo Lakatos e Marconi (1992, p. 37), população é um conjunto de seres inanimados ou animados, que apresentam ao menos uma característica comum. De forma

semelhante, Gil (2008) afirma que se trata de um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características.

Assim, a população dessa pesquisa compreende os servidores técnicos administrativos integrantes das diretorias de Administração e de Administração de Pessoal do campus central do Instituto Federal do Rio Grande Norte – IFRN que utilizam o Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP em suas atividades administrativas, totalizando o número de 44 usuários.

3.3 – Dados e instrumentos de coleta

A coleta dos dados deu-se através da aplicação de 44 questionários direcionados aos servidores usuários do SUAP que fazem parte das diretorias de Administração e de Administração de Pessoal do campus central do IFRN, em abril, do corrente ano.

O questionário foi elaborado com base no instrumento de pesquisa proposto por Dias et.al (2003), sendo apresentado a seguir a forma com que este foi estruturado.

A primeira parte do questionário é direcionada ao levantamento do perfil dos usuários. A segunda parte se refere a perguntas sobre a facilidade de uso percebida, que visa identificar o grau o qual um usuário avalia que a utilização do sistema é livre de esforço. A terceira parte são perguntas relacionadas à utilidade percebida, que objetiva averiguar o grau o qual um usuário avalia que a utilização do sistema melhora seu desempenho. A quarta parte remete à frequência de uso do sistema, que é a quantidade de uso sobre uma unidade fixa de tempo. A quinta parte investiga qual o grau de satisfação dos usuários com o sistema implementado na instituição.

3.4 – Análise técnica dos dados

Por se tratar de uma pesquisa quantitativa, a análise se deu através de estatística descritiva na modalidade frequência e média.

Para se avaliar o nível de aceitação do sistema (através dos critérios de facilidade de uso e de utilidade) foi utilizada a escala de Likert que, por sua vez, se trata de uma escala de resposta psicométrica em que os respondentes indicam o seu nível de concordância com uma afirmação. Sendo utilizados os seguintes níveis para avaliar a aceitação do sistema:

Discordo plenamente (1); Discordo parcialmente (2); Nem concordo nem discordo (3); Concordo parcialmente (4); Concordo plenamente (5).

Para mensurar o uso real do sistema foi questionada a frequência semanal e diária com que o SUAP é acessado pelos usuários com a finalidade de desempenhar as respectivas atividades e tarefas administrativas.

Sendo que para a medição da frequência semanal foram utilizados os seguintes níveis de uso real: Todos os 5 dias da semana (1); De 3 a 4 dias na semana (2); De 2 a 3 dias na semana (3); De 1 a 2 dias na semana (4); Um dia na semana ou nem toda semana (5).

E em relação a frequência diária foram utilizados os seguintes níveis de uso real: 8 Horas por dia (1); Mais de 4 e menos de 8 horas por dia (2); De 2 a 4 horas por dia (3); De 1 a 2 horas por dia (4); Menos de 1 hora por dia (5).

Para medir o grau de satisfação dos usuários com o sistema, foram categorizadas os seguintes níveis de resposta: Insatisfeito (1); Pouco satisfeito (2); Indiferente (3); Satisfeito (4); Muito satisfeito (5).

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 – Descrição do Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP

O Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) foi implantado com o objetivo de dar suporte à gestão dos processos administrativos e acadêmicos do Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN). O sistema foi desenvolvido internamente na instituição pela Coordenação de Sistemas de Informação (COSINF), que faz parte da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DIGTI).

Trata-se de um tipo de Sistema que pode ser classificado como *Enterprise Resource Planning* (ERP), uma vez que foi elaborado com base em uma estrutura modular que possibilita a interligação dos diversos dados por área e por unidade, visando à gestão integrada das informações. Justificando, assim, o devido enquadramento do SUAP no conceito de Sistema Integrado de Gestão.

Os usuários deste sistema são os servidores, alunos, terceirizados ou visitantes, uma vez que devem fazer o uso dele para realização de suas atividades ou para acesso a informações da Instituição. Sendo o foco da presente pesquisa investigar como os usuários servidores estão lidando com a referida tecnologia.

Em meados de 2006, o projeto SUAP foi iniciado somente como uma atualização do ponto eletrônico. Mas, a partir de 2007, inicia-se o desenvolvimento de módulos adicionais para serem integrados ao sistema. E desta forma, no decorrer do tempo, os módulos foram sendo desenvolvidos por etapas de acordo as necessidades internas da instituição, por exemplo, os módulos de gestão de pessoas implantado em 2008 e de gestão acadêmica implantado em 2013. Buscando assim, atender tanto as áreas de gestão de pessoas, de administração geral e de gestão acadêmica quanto as áreas de pesquisa e extensão. Logo, desde sua implantação o sistema vem sendo atualizado e ampliado de forma a integrar o máximo de processos internos inerentes as atividades do IFRN.

A seguir, são apresentados alguns módulos atualmente em uso:

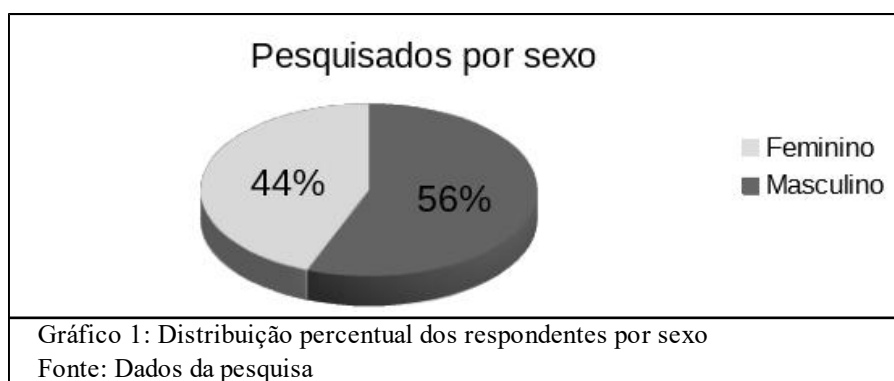
- **Gestão de Pessoas:** módulo da área de Gestão de Pessoas, integrado com o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE), com gestão de dados funcionais, editais de remoção, contra-cheques, competições desportivas, férias, digitalização de pastas funcionais, impressões de carteiras funcionais e crachás, indicadores de pessoal, entre outros.

- **Ponto Eletrônico:** módulo de registro e acompanhamento de ponto eletrônico, através de terminais, com base em *desktop*, autenticação por biometria e topologia distribuída.
- **Protocolo:** módulo destinado à gestão de trâmites de unidade protocolizadora.
- **Patrimônio:** módulo destinado à gestão de controle patrimonial, com coletor de dados (tipo Android), possibilitando emissão de relatórios financeiros, trâmites de transferência de inventários e localização de bens, além de operações referentes à depreciação patrimonial.
- **Almoxarifado:** módulo de controle de estoque de almoxarifado.
- **Planejamento:** módulo de planejamento anual da Instituição, com gestão de objetivos, metas e ações.
- **Contratos:** módulo de gestão de contratos, com funcionalidades de controle de medições, anexação de documentos contratuais, fiscais, avisos de vencimento, renovação, etc.
- **Convênios:** módulo de gestão de convênios.
- **Catálogo de Materiais:** catálogo único de materiais utilizados nos módulos de Patrimônio e Almoxarifado, com especificação técnica e pesquisa de preços.
- **Compras:** módulo para levantamento de necessidades de compras em todos os *Campi* do Instituto Federal.
- **Gestão de Projetos de Extensão:** módulo de gestão dos projetos de extensão institucionais, permitindo o acompanhamento e a emissão de relatórios de projetos.
- **Controle de Acesso de Visitantes:** terminal de controle de acesso de visitantes com dados cadastrais, foto e histórico de visitas.
- **Gestão de Cursos e Concursos:** módulo para acompanhamento de horas trabalhadas por servidores para recebimento de proventos por encargos de cursos e concursos.
- **Gestão Acadêmica:** módulo de gestão acadêmica para todas as atividades de ensino de uma instituição acadêmica. Dividido por níveis de ensino, atualmente, atende os cursos de formação inicial e continuada (FIC) e de pós-graduação.
- **Autoavaliação:** módulo de gestão do processo de autoavaliação institucional, com aplicação de formulários de pesquisa para toda a comunidade do IFRN.

- **Gestão de Programas Sociais e Bolsas de Trabalho:** módulo de gestão do Programa de Assistência Social da Instituição, envolvendo todas as atividades, tais como: bolsas de trabalho, alimentação escolar, entre outros.
- **Currículos e Grupos CNPQ Lattes:** módulo de importação de currículos da Plataforma Lattes, bem como de informações de Grupos de Pesquisa para disponibilização e cálculo de indicadores de pesquisa.
- **Central de Serviços de TI:** módulo de gestão de Central de Serviços de TI, baseado nas boas práticas de ITIL (sigla para *Information Technology Infrastructure Library*), cobrindo a gestão de incidentes e requisições, com base de conhecimento e escalonamento entre níveis de atendimento.
- **Sistema Gestor de Concursos:** módulo de gestão de todo o processo que envolve a realização de Concurso Público ou Processo Seletivo Discente, cobrindo todas as etapas, desde inscrição, acompanhamento de pagamentos, logística operacional de realização das provas, correção, classificação e divulgação dos resultados.

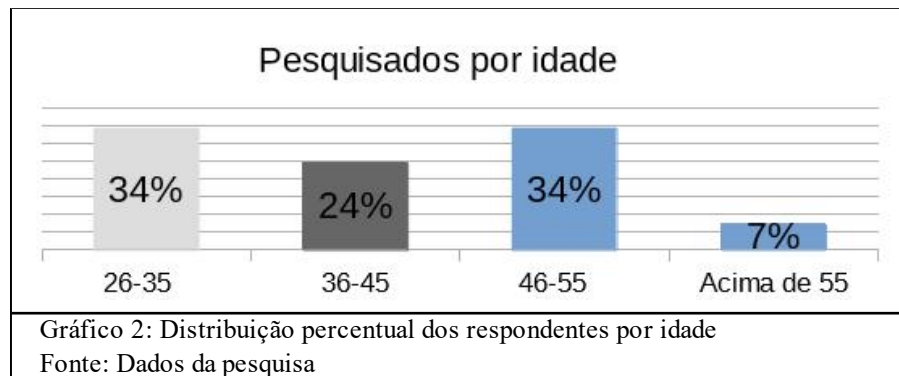
4.2 – Apresentação dos resultados relativos ao perfil dos servidores usuários

Do total da população, a pesquisa teve um alcance de 41 respondentes, 18 (44%) eram do sexo feminino e 23 (56%) eram do sexo masculino (ver gráfico 1).

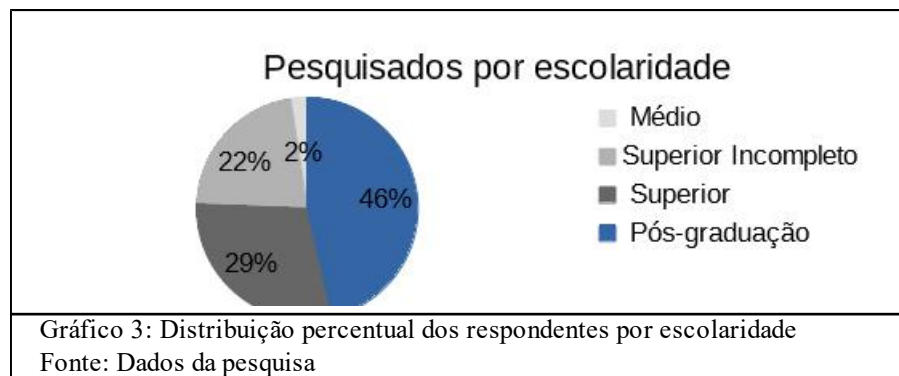


Em relação à faixa etária, de um modo geral, percebe-se que há um elevado nível de maturidade. A média de idade entre todos pesquisados ficou mais próxima da faixa de 46 a 55 anos. Não houve servidores abaixo de 25 anos, sendo a distribuição entre as demais faixas

da seguinte forma: 14 (34%) possuem de 26 a 36; 14 (34%) têm entre 46 e 55 anos; 10 (24%) têm de 36 a 46 anos; e apenas 3 (7%) têm idade acima de 56 anos (ver gráfico 2).



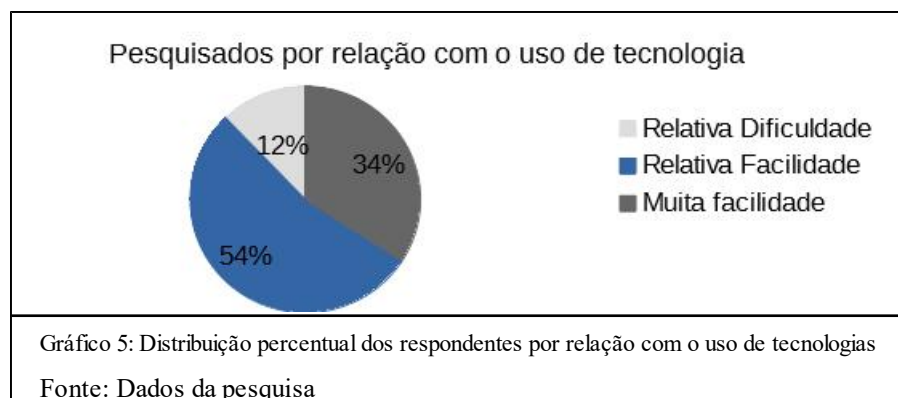
De maneira geral, os entrevistados possuem um ótimo nível de escolaridade. A maioria dos servidores usuários possui pós-graduação, correspondendo à 46%. A opção nível superior completo foi assinalada por 29%. E 22% responderam que possuem superior incompleto (ver gráfico 3).



Quanto ao período de tempo em que se está trabalhando na instituição, a maioria (41%) respondeu que está de 6 a 10 anos. E nenhum pesquisado afirmou estar a menos de 1 ano. Nota-se que a grande maioria é de servidores que estão a um bom tempo na instituição (ver gráfico 4).



Quando questionados sobre o uso de tecnologias de um modo geral, a maioria respondeu que possui uma relativa facilidade, totalizando 22 (vinte e dois), que em porcentagem representa 54%. Já 14 (catorze) servidores afirmaram que tem muita facilidade, 34% do total. E apenas 5 (cinco) dizem ter uma relativa dificuldade, correspondendo a 12%. A opção muita dificuldade não foi assinalada por nenhum usuário (ver gráfico 5).



De acordo com os dados anteriores, constata-se que 65% dos pesquisados tem mais de 35 anos, sendo a média de idade da população relativamente alta (praticamente na faixa de 36 a 45 anos), o que pode implicar em uma maior dificuldade de percepção da facilidade e utilidade do SUAP e, conseqüentemente, leve a uma menor aceitação e uso do sistema.

Mas, em compensação, com relação ao uso de tecnologias de um modo geral, 88% afirmaram ter relativa facilidade ou muita facilidade. Desta forma, há uma tendência de grande parte dos pesquisados, independente da idade, tenha também uma boa desenvoltura e assimilação na utilização do SUAP, sendo este um fator que pode favorecer uma melhor aceitação e uso do sistema.

Outro ponto que pode contribuir para uma melhor aceitação e uso é o alto grau de escolaridade, visto que 76% dos pesquisados possui pelo menos nível superior, o que elevaria

a capacidade destes de interagir com o sistema. Havendo assim, uma tendência de grande parte dos pesquisados ter uma melhor percepção sobre a facilidade de uso e a utilidade do SUAP.

4.3 – Resultados relativos à aceitação do SUAP

No quadro 1 é apresentado um resumo com as médias obtidas em relação ao nível de concordância com as assertivas propostas no questionário sobre a facilidade de uso percebida e a utilidade de uso percebida. Tendo como referência a seguinte escala de mensuração: Discordo plenamente (nível 1); Discordo parcialmente (nível 2); Nem concordo e nem discordo (nível 3); Concordo parcialmente (nível 4); Concordo plenamente (nível 5).

Assertivas		Média
Facilidade	Aprender a usar o SUAP é fácil	3,9
	A minha interação com o SUAP é clara e compreensível	3,9
	Interagir com o SUAP NÃO exige muito do meu esforço mental	3,7
	No geral, o SUAP é fácil de usar	3,9
Utilidade	Utilizando o SUAP estou habilitado para realizar meu trabalho mais rapidamente	3,6
	Utilizando o SUAP a qualidade do meu trabalho melhora	3,7
	O SUAP é indispensável para a realização do meu trabalho	3,7
	No geral, considero o SUAP útil para meu trabalho	3,8

Quadro 1 – Facilidade de Uso e Utilidade (Médias)

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme explica Bobsin (2010, p.26), o modelo TAM apresenta que quando percebida pelo usuário a utilidade do sistema, e identificado que este é facilmente operado, ou seja, quando a tecnologia ou o SI é aceito pelos seus usuários, maior será o seu nível de utilização. Fazendo-se necessário, então, efetuar a análise da percepção dos usuários quanto a facilidade de uso e quanto a utilidade do SUAP para o trabalho, a fim de se identificar as implicações para a sua aceitação e uso.

Davis (1989) afirma que a facilidade de uso relaciona-se com o grau em que o usuário acredita que o uso de determinado sistema é livre de esforço. Posto isto, analisa-se a seguir de que forma os pesquisados avaliaram as assertivas acerca da facilidade de uso.

Quando analisada a facilidade de se aprender a usar o SUAP, constatou-se que o nível médio de concordância foi de 3,9, ou seja, praticamente, em média, os usuários concordaram parcialmente com a referida assertiva. Sendo que, 18 (44%) concordaram parcialmente; 12 (29%) concordaram plenamente, 7 (17%) discordaram parcialmente; 4 (10%) nem concordam e nem discordam; e por fim, nenhum usuário discordou plenamente.

Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (73%) concordarem parcialmente ou plenamente que aprender a usar o SUAP é fácil, é possível inferir que o item analisado afeta positivamente o grau de aceitação e uso do referido sistema. Segundo Pikkarainen et al. (2004), a aceitação e uso de um novo sistema ou tecnologia será maior quando o aprendizado sobre sua utilização mostrar-se fácil.

Ao analisar se a interação dos usuários com o SUAP é clara e compreensível, observou-se que o nível médio de concordância com a referida assertiva foi de 3,9, ou seja, praticamente os usuários, em média, concordaram parcialmente. Desta forma, tem-se que, 17 (41%) concordaram parcialmente; 12 (29%) concordaram plenamente; 7 (17%) nem concordaram e nem discordaram; 5 (12%) discordaram parcialmente; e por fim, nenhum usuário discordou plenamente. Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (70%) concordarem parcialmente ou plenamente que a interação com o SUAP é clara e compreensível, é possível inferir que o item analisado contribui positivamente para a aceitação e uso do referido sistema. Quanto mais o sistema tenha características que fomentem a clareza e a compreensibilidade, ou seja, apresente-se como “amigável” ao usuário, Wong et al. (2015 apud GOMES, 2016) explica que menores serão as barreiras para que o mesmo seja aceito e utilizado.

Ao analisar se a interação com o SUAP exige muito do esforço mental dos usuários, verificou-se que o nível médio de concordância com a referida assertiva foi de 3,7. Esta média é ainda considerada boa, pois está mais próxima do nível 4 de concordância (concordo parcialmente). Sendo as respostas distribuídas da seguinte maneira: 17 (42%) concordaram parcialmente; 10 (24%) concordaram plenamente; 8 (20%) discordaram parcialmente; 6 (15%) nem concordaram e nem discordaram; e por fim, nenhum usuário discordou plenamente. Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (66%) concordarem parcialmente ou plenamente que a interação com o SUAP não exige muito de seu esforço mental, infere-se que o item analisado contribui positivamente para a aceitação e uso do referido sistema. Segundo Davis (1989), se o sistema exigir muito esforço do indivíduo, o seu uso e aceitação poderá ser prejudicado, visto que a sua utilização não compensaria o alto nível de esforço despendido. Assim, quanto menor a exigência de esforço para se utilizar um sistema, maior será a probabilidade de implicar numa melhor aceitação e uso deste pelas pessoas.

Quando analisada a facilidade de se usar o SUAP de um modo geral, observou-se que o nível médio de concordância entre os pesquisados foi de 3,9, ou seja, praticamente, em média, os usuários concordaram parcialmente com a referida assertiva. Sendo que, 15 (37%)

concordaram parcialmente; 14 (34%) concordaram plenamente; 8 (19%) discordaram parcialmente; 4 (10%) nem concordaram e nem discordaram; e por fim, nenhum usuário discordou plenamente. Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (71%) concordarem parcialmente ou plenamente que no geral o SUAP é fácil de usar, infere-se que o item analisado afeta positivamente o grau de aceitação e uso do referido sistema. Para Davis (1986 apud OLIVEIRA, 2007), mesmo que um usuário entenda que determina tecnologia é útil, sua efetiva utilização e aceitação pode ser prejudicada se o seu uso for considerado muito complicado. Assim, quando um sistema não apresenta um nível de complexidade que dificulte a sua utilização, maior poderá a ser a probabilidade deste atingir uma boa aceitação e uso por parte dos usuários.

Davis (1989) afirma que a utilidade percebida está relacionada com o grau em que uma pessoa acredita que usar determinado sistema melhorará o seu desempenho. Posto isto, será analisado a seguir como os pesquisados avaliaram as assertivas acerca da utilidade.

Ao analisar se a utilização do SUAP habilita os usuários a realizarem o trabalho mais rapidamente, foi verificado que o nível médio de concordância com a referida assertiva foi de 3,6. Esta média é considerada boa ainda, pois está mais próxima do nível 4 de concordância (concordo parcialmente). Sendo as respostas distribuídas da seguinte maneira: 13 (32%) concordaram parcialmente; 11 (27%) concordaram plenamente; 9 (22%) discordaram parcialmente; 7 (17%) nem concordaram e nem discordaram; por fim, apenas 1 (2%) discordou plenamente. Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (59%) concordarem parcialmente ou plenamente que a utilização do SUAP os habilita para realizar o trabalho mais rapidamente, é possível inferir que o item analisado contribui positivamente para a aceitação e uso do referido sistema. Quanto mais uma tecnologia favorecer a realização das atividades de uma forma mais rápida, maior será o nível de esforço economizado, o que segundo Davis et al. (1989) permite que o usuário realize mais trabalho com menos esforço (aumento da performance), tendo efeito direto na utilidade percebida e, conseqüentemente, na aceitação e uso.

Quando analisado se a utilização do SUAP melhora a qualidade do trabalho dos usuários, foi constatado que o nível médio de concordância com a referida assertiva foi de 3,7. Esta média é ainda considerada boa, pois está mais próxima do nível 4 de concordância (concordo parcialmente). Sendo as respostas distribuídas da seguinte maneira: 16 (39%) concordam parcialmente, 10 (24%) concordam plenamente, 7 (17%) nem concordam e nem discordam, 7 (17%) discordam parcialmente e apenas 1 (2%) discorda plenamente. Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (63%) concordarem

parcialmente ou plenamente que a utilização do SUAP melhora a qualidade do trabalho, é possível inferir que o item analisado afeta positivamente o grau de aceitação e uso do referido sistema. Conforme explicam Goodhue e Thompson (1995), a aceitação e o uso da tecnologia é determinada pelo impacto que esta causa no desempenho de seus usuários. De modo que, quanto maior a percepção de que a tecnologia melhora a qualidade do trabalho realizado, maior será a utilidade para as pessoas. Neste sentido, Lee et al. (2007) afirmam que a performance dos usuários melhora à medida que eles percebem que a tecnologia é capaz de auxiliar na execução de suas tarefas.

Ao analisar se o SUAP é indispensável para a realização do trabalho, verificou-se que o nível médio de concordância com a referida assertiva foi de 3,7, Esta média é ainda considerada boa, pois está mais próxima do nível 4 de concordância (concordo parcialmente). Sendo as respostas distribuídas da seguinte maneira: 13 (32%) concordaram plenamente; 12 (29%) concordaram parcialmente; 9 (22%) discordaram parcialmente; 7 (17%) nem concordaram e nem discordaram; por fim, nenhum usuário discordou plenamente. Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (61%) concordarem parcialmente ou plenamente que o SUAP é indispensável para a realização do trabalho, infere-se que o item analisado contribui positivamente para a aceitação e uso do referido sistema. Dishaw e Strong (1999) afirmam que uma boa percepção da utilidade de uma tecnologia está associada a um melhor ajuste entre a funcionalidade desta e as características de uma determinada tarefa. Assim, quanto maior for este ajuste, maior será a tendência de seus usuários a considerarem como indispensável para a boa execução de suas atividades, aumentando assim a percepção e a expectativa de um melhor desempenho e, conseqüentemente, findando numa maior aceitação e uso da tecnologia.

Quando analisado se os usuários, no geral, consideram o SUAP útil para o trabalho; foi constatado que o nível médio de concordância foi de 3,8, ou seja, praticamente, em média, os pesquisados concordaram parcialmente com a referida assertiva. Sendo que, 15 (37%) concordaram parcialmente; 13 (32%) concordaram plenamente; 7 (17%) discordaram parcialmente; 6 (15%) nem concordaram e nem discordaram; por fim, nenhum usuário discordou plenamente. Logo, pelo nível médio de concordância atingido e por boa parte das pessoas (69%) concordarem parcialmente ou plenamente que no geral o SUAP é útil para o trabalho, infere-se que o item analisado afeta positivamente o grau de aceitação e uso do referido sistema. A partir dos estudos de Dias, Zwicker e Vincentin (2003), Nogueira (2013) afirma que geralmente a utilidade percebida exerce uma maior influência na aceitação e uso do que a facilidade, pois as pessoas podem até utilizar um sistema não fácil se este for

considerado útil, mas o inverso não ocorre. O que está de acordo com os estudos de Davis (1989), quando este chega a conclusão de que a utilidade percebida tem maior significado para a aceitação e uso do que a facilidade de uso percebida, pois as pessoas estariam mais dispostas a lidar com um certo grau de dificuldade no uso de um sistema, desde que este proporcione a elas funcionalidades e vantagens importantes para o desempenho.

Por fim, ratificando o que foi visto anteriormente, para Silva e Dias (2006, p. 5) “a aceitação de um sistema depende de que o usuário considere a sua utilização como relevante e útil (utilidade percebida) para a performance do seu trabalho, bem como eficiente e fácil de usar (facilidade de uso percebida)”.

4.4 – Resultados relativos à utilização efetiva do SUAP

No quadro 2 são apresentadas as médias obtidas em relação ao uso real do sistema de acordo com as perguntas propostas no questionário.

Uso real	Média
Com que frequência o SUAP é utilizado semanalmente?	1,5
Com que frequência o SUAP é utilizado diariamente?	2,3

Quadro 2 – Uso Real Semanal e Diário (Médias)

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação à frequência semanal, tem-se como referência os seguintes níveis de medição: Todos os 5 dias da semana (nível 1); De 3 a 4 dias na semana (nível 2); De 2 a 3 dias na semana (nível 3); De 1 a 2 dias na semana (nível 4); Um dia na semana ou nem toda semana (nível 5);

E, quanto à frequência diária, tem-se como referência os seguintes níveis de medição: 8 Horas por dia (nível 1); Mais de 4 e menos de 8 horas por dia (nível 2); De 2 a 4 horas por dia (nível 3); De 1 a 2 horas por dia (nível 4); Menos de 1 hora por dia (nível 5).

No quadro 3, no intuito de analisar de forma mais clara as médias obtidas em relação ao uso real semanal e diário, têm-se os seguintes níveis de classificação:

Níveis de Classificação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Uso real em média	1 a 1,5	1,6 a 2,5	2,6 a 3,5	3,6 a 4,5	4,5 a 5

Quadro 3 – Níveis de classificação do uso real x Uso real em média

Fonte: Dados da pesquisa

Ao ser analisada a frequência semanal, constatou-se que o nível médio de utilização efetiva foi de 1,5, ou seja, em média os usuários estão utilizando o sistema entre 5 dias na semana e 3 a 4 dias na semana. Sendo que, 29 (71%) usam durante os 5 dias da semana; 10 (24%) de 3 a 4 dias na semana; e apenas 2 (5%) usam 1 dia na semana ou nem toda semana. Logo, tem-se que 95% dos pesquisados utilizam o sistema pelo menos de 3 a 4 dias na semana.

Quando analisada a frequência diária, constatou-se que o nível médio de utilização efetiva foi de 2,3, estando mais próxima da opção mais de 4 e menos de 8 horas por dia (ou seja, na maior parte do expediente). Sendo as respostas distribuídas da seguinte maneira: 16 (39%) acessam o sistema por mais de 4 e menos de 8 horas por dia; 12 (30%) acessam durante as 8 horas por dia; 7 (17%) acessam de 2 a 4 horas por dia; 5 (12%) acessam por menos de 1 hora por dia; e, por fim, 1 (2%) acessa de 1 a 2 horas por dia. Logo, tem-se que boa parte das pessoas (69%) utilizam diariamente o sistema de 4 horas em diante,

Desta forma, quanto ao uso real do SUAP, é possível inferir que em média os usuários responderam que o utilizam em um ótimo ou bom nível, o que demonstra que o sistema vem sendo utilizado com bastante frequência, mas que ainda há margem para se alcançar um melhor nível de utilização efetiva, visto que 31% dos usuários utilizam o sistema por menos de 4 horas por dia.

O nível de utilização real atingido pode estar relacionado com os resultados obtidos na seção anterior, na qual se analisou a aceitação do SUAP com base nos critérios facilidade de uso e utilidade. Conforme explica Davis (1989), a aceitação e uso é baseada fundamentalmente nesses dois constructos: facilidade de uso percebida e utilidade percebida. Desta forma, podemos inferir que, quanto mais fácil e útil uma inovação tecnológica se mostrar, maior será a tendência de sua utilização pelas pessoas.

Assim, foi constatado que 70% das pessoas em média concordaram parcialmente ou plenamente com as assertivas acerca da facilidade de uso do SUAP. Significando que, de uma maneira geral, a utilização é tida como fácil. De modo que, para a maior parte das pessoas o sistema não apresentou características que dificultassem em demasia o seu uso ou que exigisse delas um elevado esforço. Logo, depreende-se que a facilidade de uso do SUAP é um fator que afeta positivamente a utilização efetiva do mesmo.

Constatou-se, também, que 63% das pessoas em média concordaram parcialmente ou plenamente com as assertivas acerca da utilidade do SUAP. Significando que, de uma maneira geral, o sistema é tido como útil para a realização do trabalho. De modo que, para a maior parte das pessoas o sistema apresentou-se como uma ferramenta que efetivamente

auxilia de alguma maneira no seu desempenho. Logo, depreende-se que a utilidade do SUAP para o trabalho é um fator que afeta positivamente a utilização efetiva do mesmo.

No entanto, 30% das pessoas em média discordaram parcialmente ou se mantiveram neutras em relação as assertivas acerca da facilidade de uso do sistema. Enquanto que, 37% em média discordaram plenamente, discordaram parcialmente ou também se mantiveram neutras quanto as assertivas acerca da utilidade do sistema para o trabalho. O que, por consequência, pode impedir um melhor resultado no nível de aceitação e uso do SUAP.

4.5 – Resultados relativos ao grau de satisfação dos servidores usuários do SUAP

Com relação à análise da satisfação, tem-se como referência os seguintes níveis de medição: Insatisfeito (nível 1); Pouco satisfeito (nível 2); Indiferente (nível 3); Satisfeito (nível 4); Muito satisfeito (nível 5).

No quadro 4, no intuito de se mensurar de forma mais clara a média obtida em relação ao grau de satisfação, têm-se os seguintes níveis de classificação:

Níveis de Classificação	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Grau de satisfação em média	1 a 1,5	1,6 a 2,5	2,6 a 3,5	3,6 a 4,5	4,5 a 5

Quadro 4 – Níveis de classificação da satisfação x Grau de satisfação em média

Fonte: Dados da pesquisa

Quando analisado os dados referentes à satisfação, verificou-se que em média os usuários atingiram o grau de 3,6, estando na escala de satisfação entre a indiferença e a satisfação. Sendo que, 19 (46%) afirmaram estar satisfeitos; 11 (27%) estão indiferentes; 6 (15%) estão muito satisfeitos; 5 (12%) que estão pouco satisfeitos; e por fim, nenhum usuário afirmou estar insatisfeito. Logo, pelo grau de satisfação dos usuários em média, considerando que boa parte (61%) das pessoas está satisfeita ou muito satisfeita, infere-se que o sistema alcançou um bom nível de satisfação. Mas, ainda assim, muito próximo ao nível regular, considerando que 39% estão indiferentes ou pouco satisfeitos com o SUAP.

Tal nível de satisfação atingido pode estar relacionado com os resultados obtidos na análise da aceitação do SUAP, sendo esta realizada com base nos critérios de facilidade de uso e de utilidade. Conforme os estudos de Gutman et al. (2014), a satisfação do usuário com o sistema tende a ser influenciada pela percepção acerca da utilidade e da facilidade de uso do mesmo. Ou seja, quanto maior for a percepção de utilidade e de facilidade de uso, maior será a probabilidade das pessoas elevarem o seu nível da satisfação com o sistema. Desta forma,

tem-se que a maior parte das pessoas concordam plenamente ou parcialmente com as assertivas acerca da facilidade de uso e da utilidade do SUAP. O que, em consequência, contribui positivamente para o bom nível de satisfação atingido.

Conforme explica Baroudi et al. (1986 apud MACHADO, 2008), quanto mais um sistema satisfaz seus usuários, maior será o seu uso; da mesma forma que se este deixa de satisfazê-los, um maior uso será evitado. Observa-se, então, que há uma relação entre o nível de utilização efetiva e a satisfação dos usuários. De modo que, quando as pessoas estão mais satisfeitas com determinada tecnologia, tendem a utilizá-la com maior frequência. Logo, depreende-se que o bom nível de satisfação dos usuários com o SUAP refletiu positivamente no seu uso real.

Por fim, ressalta-se que ainda há margem para que o nível de satisfação seja melhorado, visto que podem ser tomadas medidas no intuito de melhorar a percepção de utilidade e facilidade de uso dos servidores em relação ao SUAP, seja através da capacitação dos usuários ou de ajustes no sistema, o que influenciaria positivamente o uso real do mesmo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da percepção dos usuários em relação a facilidade de uso e a utilidade, analisou-se como está sendo a aceitação e o uso efetivo do Sistema de Administração Pública – SUAP nos setores de Administração e de Gestão de Pessoas do Campus Natal Central do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN.

De uma forma geral, os resultados demonstraram que 70% das pessoas em média concordaram parcialmente ou plenamente com as assertivas acerca da facilidade de uso do SUAP. Ou seja, para a maioria das pessoas, o sistema não apresentou características que dificultassem em demasia o seu uso ou que exigisse delas um elevado esforço. Sendo este um fator que afeta positivamente a aceitação e o uso do sistema.

Os resultados apontaram também que, de uma forma geral, 63% das pessoas em média concordaram parcialmente ou plenamente com as assertivas acerca da utilidade do SUAP para o trabalho. Ou seja, para a maioria das pessoas, o sistema apresentou-se como uma ferramenta que efetivamente auxilia de alguma maneira no seu desempenho. Sendo este um fator que afeta positivamente a aceitação e o uso do sistema.

Assim, com base nos critérios de facilidade de uso e de utilidade, pode-se inferir que houve uma boa aceitação do sistema por parte dos usuários, o que afetará de forma positiva a utilização do mesmo. Verificando-se ainda que os usuários em média tiveram um nível de percepção de facilidade de uso um pouco melhor do que o nível de percepção de utilidade para o trabalho. Ou seja, no momento pode-se inferir que o SUAP, segundo a percepção dos usuários, “é mais fácil de usar do que útil”.

Mas, observou-se também que 30% das pessoas em média discordaram parcialmente ou se mantiveram neutras em relação as assertivas acerca da facilidade de uso do sistema. E que 37% em média discordaram plenamente, discordaram parcialmente ou também se mantiveram neutras quanto as assertivas acerca da utilidade do sistema para o trabalho. O que prejudica o alcance de uma melhor aceitação e uso real do SUAP, sendo necessário estudos futuros para verificar por que esta parcela dos usuários tiveram uma percepção de facilidade de uso e de utilidade inferior aos demais, podendo-se investigar se há alguma relação com o perfil dos servidores ou com as atividades específicas de um determinado setor da instituição.

Quanto ao uso real, verificou-se que o SUAP vem sendo utilizado com uma boa frequência, visto que 95% dos usuários o utilizam todos os dias ou de 3 a 4 dias na semana e 69% por mais de 4 horas por dia. Mas, ainda há margem para que se eleve a intensidade de

uso do sistema, visto que 31% dos usuários utilizam por menos de 4 horas por dia e que a percepção de utilidade e de facilidade de uso pode atingir melhores índices.

Foi verificado também o grau de satisfação dos usuários com o referido sistema, e os resultados demonstraram que em média os usuários atingiram o grau de 3,6, estando na escala de satisfação entre a indiferença e a satisfação. O que ainda pode ser considerado um bom nível de satisfação, mas que está muito próximo ao nível regular. Levando-se em conta que boa parte (61%) das pessoas está satisfeita ou muito satisfeita, mas que 39% estão indiferentes ou pouco satisfeitos com o SUAP. Desta forma, para que o sistema alcance um melhor nível de satisfação de seus usuários é necessário que se tome medidas para melhorar a percepção sobre a facilidade de uso e da utilidade do mesmo, seja através de treinamentos ou de ajustes no sistema. O que implicaria, conseqüentemente, em uma maior aceitação e uso por parte de seus usuários.

Por fim, para se atingir uma melhor eficácia na aceitação e uso do SUAP por parte dos usuários, deve-se ter uma atenção especial quanto a utilidade do mesmo para o desempenho de atividades inerentes aos setores da instituição. Pois, conforme a literatura existente, a percepção de utilidade tende a representar um maior efeito na aceitação e uso real do que a percepção de facilidade de uso.

Assim, um maior ajuste das funcionalidades do SUAP às demandas dos servidores em suas atividades administrativas poderá contribuir para uma melhor percepção da utilidade do mesmo. Para tanto, é preciso que a comunicação entre o setor de TI e os demais setores seja estreitada. De forma que, quanto mais a TI estiver integrada com as necessidades de setores das diretorias de Administração e Administração de Pessoal, maior será a probabilidade de adequação do SUAP com a realidade e com os processos inerentes a estes setores. O que influenciaria de forma bastante positiva a aceitação e a utilização real do sistema.

REFERENCIAS

ALECRIM, Emerson. O que é Tecnologia da Informação? 2011. Disponível em: <http://www.infowester.com/ti.php>. Acesso em: 16 fev. 2017.

ALMEIDA, Maria Lúcia Pacheco de. Como Elaborar Monografias. 4.ed. Belém: Belém: Cejup, 1996.

BARROS, Ana Cláudia. Uso de Software Comercial nas Lojas de um Shopping Center da Cidade de Natal-RN. 2010. 44 f. Monografia (Graduação em Administração) - Departamento de Ciências Administrativas da UFRN, Natal, 2010.

BEAL, Adriana. Gestão Estratégica da Informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e autodesempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

BOBSIN, Débora; LÖBLER, Mauri Leodir; VISENTINI, Mônica Sâmara; VIEIRA, Kelmara Mendes. O uso dos Sistemas de Informações e as diferenças entre os Níveis Hierárquicos: uma aplicação do Modelo TAM-TTF. Informação & Sociedade: Estudos. João Pessoa, v.20, n.3, p. 123-134, set./dez. 2010.

CORNACHIONE JR, Edgard Bruno. Sistemas ERP. In: BIO, Sérgio Rodrigues (org.). Sistemas de Informação: um enfoque gerencial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 108-169.

CARVALHO, Maria Luiza Azevedo de. et al. Fatores que Afetam a Intenção de Uso do E-learning: Um Estudo com Professores de Cursos de Graduação a Distância de Uma Universidade Federal. In: Encontro da ANPAD, 36., 2012. Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2012.

DAVIS, Fred D. Perceived Usefulness, perceived easy of use, and user acceptance of information technology: a comparinon of two teoretical models. Management Science, v.35, n° 8, p. 982-1003, ago, 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, Marcelo Capre et al. Análise do modelo de aceitação de tecnologia de Davis. R. Spei, Curitiba, v. 4, n. 2, p. 15-23, jul./dez., 2003.

DISHAW, Mark T.; STRONG, Diane M. Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs. Information and Management, 36, p. 9-21, 1999.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Cássio Miroma Reis. Expectativa de Desempenho e Esforço Percebidas por Usuários de um Aplicativo Móvel de Compras no Varejo. 2016. 50 f. Monografia (Graduação em Administração) - Departamento de Administração da UNB, Brasília, 2016.

GOODHUE, Dale L.; THOMPSON, Ronald L. Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, v. 19, n. 2, p. 213-236, 1995.

GOULARTE, Alexandre da Costa. O modelo de Aceitação Tecnológica (TAM) de Davis. 2015. Disponível em: <http://i9bygula.blogspot.com.br/2015/07/o-modelo-de-aceitacao-tecnologica-tam.html>. Acesso em: 16 de fev. 2017.

GUTMAN, Luis Felipe Dantas; JOIA, Luiz Antonio; MORENO JR, Valter Assis. Antecedentes da Intenção de Uso de Sistemas de Home Broker sob a Ótica dos Investidores do Mercado Acionário. *Revista Administração*. São Paulo, v.49, n.2, p.353-368, abr./mai./jun. 2014.

HABERKORN, Ernesto. Teoria do ERP. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1999.

Instituto Federal do Rio Grande do Norte. Histórico. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>. Acesso em: 10 de jan. 2017.

_____. Sobre o Suap. Disponível em: <http://portal.ifrn.edu.br/ifrn/tec-da-informacao/lateral/servicos/sobre-o-suap> Acesso em: 10 de jan.2017.

KEITA, Ricardo. Uma nova era e o contexto da Gestão do Conhecimento, 2014. Disponível em: <http://www.institutoeu.org/uma-nova-era-e-o-contexto-da-gestao-do-conhecimento>. Acesso em 31 de jan. 2017.

KROENKE, David M. Sistemas de Informação Gerenciais. São Paulo: Saraiva, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia do Trabalho Científico. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane Price. Gerenciamento dos Sistemas de Informação. 3 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

LAURINDO, Fernando José Barbin. et al. O Papel da Tecnologia da Informação (TI) na Estratégia das Organizações. *Gestão & Produção*, v. 8, n. 2, p. 160-179, ago. 2001.

LEE, C., CHENG, H. K., CHENG, H.. An empirical study of mobile commerce in insurance industry: Task–technology fit and individual differences. *Decision Support Systems*, v. 43, n.1, p. 95-110, 2007.

MACHADO, Eglon Gabriel Pereira. Análise da Satisfação do Usuário do Sistema de Informação de Apoio à Logística na Empresa Petroquímica Triunfo S/A. 2008. 72 f. Monografia (Pós-Graduação em Administração – Especialização em Gestão de Operações Logísticas) - Escola de Administração da UFRS, Porto Alegre, 2008.

MENDONÇA, Cláudio Márcio de. Sistemas de Informação e a Gestão da Tecnologia da Informação. In: Lenin Cavalcanti Brito Guerra, Luciana Lopes Xavier, Michelle Cristine Mazzeto. (Org.). Temas em Gestão Empresarial. 1ed. Natal: EdUNP, 2012, p. 115-144.

MOURA, Fábio L. de; FERREIRA, Francieli A.; BARROS, Victor Freitas de A. Aplicação do Modelo de Aceitação de Tecnologia para Avaliar a Aceitação e Uso De Software ERP. In: International Conference on Engineering and Technology Education, 13., 2014. Guimarães, PORTUGUAL. Anais...Guimarães, PORTUGUAL, 2014.

NOGUEIRA, Adelson Felipe Dias. A Utilização do Modelo TAM na Aceitação de um Software de Automação para Controle de Nível de Tanques de Combustíveis. 2013. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Sistemas para Informação) - Faculdade de Administração e Ciências Econômicas. Belo Horizonte, 2013.

O'BRIEN, J. A. Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Idelmárcia Dantas de. Uma Perspectiva de Extensão do Modelo de Aceitação de Tecnologia para Explicar o Uso de Linguagens de Desenvolvimento Web: Pesquisa com Desenvolvedores Python e Java. 2007. 80 f. Tese (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Rio Grande do Norte.

OLIVEIRA, Jair Figueiredo de. Sistemas de Informação: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico. 3. ed. São Paulo: Erica, 2002.

OLIVEIRA, Bruna Miyuki Kasuya de; RAMOS, Anátalia Saraiva Martins. Utilidade Percebida, Facilidade de Uso e Auto-eficácia na Intenção de Continuidade de Utilização do Moodle: uma Pesquisa com Alunos de um Projeto Piloto da Universidade Aberta do Brasil. In: Encontro de administração da informação, 2., 2009. Recife. Anais...Recife, 2009.

PALUDO, Augustinho. Administração pública. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

PIKKARAINEN, T; PIKKARAINEN, K; KARJALUOTO, H; PAHNILA, S. Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. Internet Res. 14 (3), p. 224-235, 2004.

PILLA, Bianca Smith; PASSAIA, Nereu Adilar. A Tecnologia da Informação Aplicada à Tomada de Decisão em Consultórios Médicos. Revista Estudos do CEPE, Santa Cruz do Sul, n.32, p. 65-93, jul./dez. 2010.

PIMENTA, Raniery Christiano de Queiroz. Gestão da Informação: um estudo de caso em um instituto de pesquisa tecnológica. 2008. 139 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.

RAMOS, Anátalia Saraiva Martins. Administração da Informação. Natal, 2009. (Apostila).

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Tecnologia da Informação Aplicada a Aistemas de Informação Empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SANTOS, Aldemar de Araújo. ERP e Sistemas de Informações Gerenciais. São Paulo: Atlas, 2013.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. Métodos de Pesquisa das Relações Sociais. São Paulo: Herder, 1965.

SILVA, André Luiz Matos Rodrigues da; DIAS, Donaldo Souza. Influência do Treinamento de Usuários na Aceitação de Sistemas ERP no Brasil. 2006. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-adic-0161.pdf>. Acesso em: 30 de fev. 2017.

VENKATRAMAN, N, HENDERSON, John C., OLDACH, Scott. Continuous Strategic Alignment: Exploiting Information Technology Capabilities for Competitive Success. European Management Journal, v.11, No. 2, p. 139-149, 1993.

YIN, Robert K. Estudo de Caso: planejamento e métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YOSHINO, Cristina Kazumi Nakata. Fatores Críticos de Sucesso como Antecedentes de um Sistema de Informação em uma Universidade Federal. 2010. 135 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Pará, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.

APÊNDICE

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

Prezado (a) servidor (a), o questionário a seguir é parte de uma pesquisa acadêmica sobre a aceitação e uso do SUAP como uma ferramenta de auxílio à realização de atividades e rotinas administrativas. Sou formando do curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte no dado período de 2017.1 e gostaria de contar com a sua colaboração.

Desde já agradeço, Thiago Correia.

PARTE 1 – Perfil dos usuários

1) Sexo

- Feminino
- Masculino

2) Idade

- Até 25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- Acima de 55

3) Escolaridade

- Fundamental
- Médio
- Superior Incompleto
- Superior
- Pós-graduação

4) Tempo na instituição

- Menos de 1 ano
- De 1 a 3 anos
- De 3 a 6 anos
- 6 a 10 anos
- Mais de 10 anos

5) Com relação ao uso de tecnologias de um modo geral (e-mail, internet, computadores, etc):

- Tenho muita dificuldade,
- Tenho uma relativa dificuldade
- Tenho uma relativa facilidade
- Tenho muita facilidade

PARTE 2 – Facilidade de Uso Percebida

Nesta etapa o pesquisado deve avaliar cada sentença e escolher entre as opções disponíveis aquela que mais se aproxima da sua opinião de acordo com seu nível de concordância.

6 – Aprender a usar o SUAP é fácil

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

7 – A minha interação com o SUAP é clara e compreensível

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

8 – Interagir com o SUAP NÃO exige muito do meu esforço mental

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

9 – No geral, o SUAP é fácil de usar

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

PARTE 3 – Utilidade Percebida

Nesta etapa você avaliará cada sentença e escolherá entre as opções aquela que mais se aproxima da sua opinião de acordo com seu nível de concordância.

10-Utilizando o SUAP estou habilitado para realizar meu trabalho mais rapidamente

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

11-Utilizando o SUAP a qualidade do meu trabalho melhora

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

12-Considero o SUAP indispensável para o meu trabalho

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

13-No geral, considero o SUAP útil para meu trabalho

- 1-Discordo plenamente
- 2-Discordo parcialmente
- 3-Nem concordo nem discordo
- 4-Concordo parcialmente
- 5-Concordo plenamente

PARTE 4 – Uso Real do sistema

Nesta etapa marque a opção que mais se aproxima da sua realidade.

14 – Com que frequência, geralmente, o SUAP é utilizado semanalmente para efetuar as tarefas e atividades administrativas específicas do setor em que está trabalhando?

- O sistema é acessado todos os 5 dias da semana
- O sistema é acessado de 3 a 4 dias na semana
- O sistema é acessado de 2 a 3 dias na semana
- O sistema é acessado de 1 a 2 dias na semana
- O sistema é acessado um dia na semana ou nem toda semana é acessado.

15 – Por Quanto tempo, geralmente, durante o expediente diário é necessário o acesso ao sistema para efetuar as tarefas e atividades administrativas específicas do setor em que está trabalhando?

- O sistema é acessado durante todo expediente (8 horas por dia)
- O sistema é acessado na maior parte do expediente (por mais de 4 e menos de 8 horas por dia)
- O sistema é acessado em uma parte razoável do expediente (de 2 a 4 horas)
- O sistema é acessado em uma pequena parte do expediente (de 1 a 2 horas)
- O sistema é acessado por muito pouco tempo durante o expediente (menos de 1 hora)

PARTE 5 – Satisfação

Nesta etapa marque com um com “X” a opção que mais se aproxima com a sua opinião.

16 – Qual o seu grau de satisfação com o SUAP?

- Insatisfeito;
- Pouco satisfeito;
- Indiferente;
- Satisfeito;
- Muito satisfeito.