



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

MATHEUS DE OLIVEIRA BATISTA

**ANÁLISE DO GRAU DE ACEITAÇÃO E USO DOS
USUÁRIOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA PATRIO**

Natal
2017

MATHEUS DE OLIVEIRA BATISTA

ANÁLISE DO GRAU DE ACEITAÇÃO E USO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA PATRIO

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Daniel de Araújo Martins

Natal
2017

Catálogo da Publicação na Fonte.

UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Batista, Matheus de Oliveira.

Análise do grau de aceitação e uso em relação aos usuários do sistema de informação da Patrio / Matheus de Oliveira Batista. - Natal, 2017.

50f.: il.

Orientador: Prof. Dr. Daniel de Araújo Martins.

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

MATHEUS DE OLIVEIRA BATISTA

**ANÁLISE DO GRAU DE ACEITAÇÃO E USO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE
INFORMAÇÃO DA PATRIO**

Monografia apresentada e aprovada em 27 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

Matilde Medeiros de Araújo, D. Sc.

Examinador

Dedico este trabalho para toda honra e glória do Senhor, aos meus pais e ao meu irmão por toda confiança, apoio e amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço acima de tudo a Deus por me conceder toda a energia, discernimento e fé necessária para a conclusão de mais uma etapa na minha vida. Para Ele, toda honra e toda a glória, hoje e sempre.

Aos meus pais e ao meu irmão, por nunca deixarem de me apoiar mesmo nos momentos mais difíceis da minha vida. Sem eles, nada do que eu sou e do que eu tenho, teria sentido. Serei eternamente grato por tudo que vocês representam em minha vida.

Agradeço também aos professores do curso de Administração, por me proporcionarem tamanho aprendizado neste período da graduação. Em especial ao meu professor orientador que me guiou durante todo o processo, tendo comprado minha ideia desde o início.

Aos amigos, pois assim como meus pais, nunca deixaram me abater nas dificuldades enfrentadas, sempre estando ao meu lado.

*“Às vezes a felicidade demora a chegar
Aí é que a gente não pode deixar de sonhar
Guerreiro não foge da luta, não pode correr
Ninguém vai poder atrasar quem nasceu pra
vencer”*

*(Carlinhos Madureira, Gilson Bernini e
Xande de Pilares)*

RESUMO

Dentro de um contexto de competição mercadológica cada vez mais acirrada, as organizações devem se preocupar em entregar cada vez mais valor aos seus clientes. E possuir um sistema de informação que seja capaz de gerar essa vantagem, pode ser um diferencial. Porém, para isso os usuários precisam estar totalmente imersos em sua utilização. Com isso, é importante medir o seu grau de aceitação e uso, proposto pela metodologia de *Technology Acceptance Model* (TAM), ou seja, modelo de aceitação tecnológica. A partir dela, é possível determinar se o sistema utilizado, na empresa Patrio Assessoria Contábil, tem seus colaboradores concordando com a utilidade percebida e com a facilidade de uso percebida em relação ao sistema Domínio. Esta pesquisa de natureza quantitativa, utilizou-se de um formulário como forma de obtenção dos dados. Assim, foram aplicados vinte questionários com os colaboradores da empresa para medir os graus de concordância frente aos construtos estudados. Desta forma, constatou-se que os usuários, de maneira geral, concordam parcialmente com os fatores utilizados. Além disso, ao realizar o cruzamento dos resultados dos construtos com os dados do perfil, percebeu-se que a idade é um fator que pode influenciar na aceitação do sistema. Porém, ao analisar o nível de escolaridade e o tempo de atuação na empresa, não foi possível determinar sua influência no resultado do estudo.

Palavras-chave: Sistema de Informação, ERP, *Technology Acceptance Model* (TAM), Utilidade Percebida, Facilidade de Uso Percebida.

ABSTRACT

Within a context of increasingly fierce market competition, the organizations should be concerned with delivering more and more value to their customers. In this context, have an information system that is capable of generating this advantage, can be a differential. However, for this, the users need to be totally immersed in it use. Therefore, it is important to measure its degree of acceptance and use, proposed by the *Technology Acceptance Model* (TAM) methodology, that is, technological acceptance model. From it, it is possible to determine if the Domínio, the system used in the company Patrio Assessoria Contábil, is perceived as utility and ease of use by its collaborators. This research of quantitative nature used a questionnaire as way as collect the datas. Twenty questionnaire were applied to the collaborators, to measure the degrees of the studied constructs. In this way, it was found that users, in general, partially agree with the factors used. Besides that, when crossing the the results of constructs with the profile data, perceives that the age is a factor wich can influence in the system acceptance. However, when analyzing the schooling level and time of acting in the company, wasn't possible stipulate this relation influence in the study result.

Palavras-chave: Information System; ERP; *Technology Acceptance Model* (TAM); Perceived Utility; Perceived ease of use.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Processo de Transformação de Dados em Informação.....	20
Figura 02 - <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	24

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Tipos de Dados	19
Quadro 02 – Características de uma informação valiosa.....	20

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Gênero dos usuários do sistema.....	31
Tabela 02 – Faixa etária.....	31
Tabela 03 – Estado Civil	32
Tabela 04 – Nível de Escolaridade.....	32
Tabela 05 – Tempo trabalhando na empresa	33
Tabela 06 – Setor de Atuação na Empresa	33
Tabela 07 – Grau de concordância por questões	34
Tabela 08 – Valor atribuído por opção de resposta.....	35
Tabela 09 – Médias do construto da Utilidade Percebida	36
Tabela 10 – Médias do construto da Facilidade de Uso Percebida	36
Tabela 11 – Médias aritméticas por construto.....	37
Tabela 12 – Médias da Utilidade Percebida em relação a idade	38
Tabela 13 – Médias da Utilidade Percebida em relação a escolaridade	39
Tabela 14 – Médias da Utilidade Percebida em relação ao tempo de empresa	39
Tabela 15 – Médias da Facilidade de Uso percebida em relação a idade	40
Tabela 16 – Médias da Facilidade de Uso percebida em relação a escolaridade.....	41
Tabela 17 – Médias da Facilidade de Uso percebida em relação ao tempo de empresa	42

SUMÁRIO

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	15
1.1. APRESENTAÇÃO.....	15
1.2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	15
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. Objetivo Geral	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. JUSTIFICATIVA	17
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1. SISTEMA DE INFORMAÇÃO	19
2.2. ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)	22
2.3. <i>TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL</i> (TAM)	24
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
3.1. TIPO DE ESTUDO	26
3.2. ABRANGÊNCIA DO ESTUDO.....	27
3.3. PLANO DE COLETA DE DADOS	27
3.4. MODELO DE ANÁLISE DOS DADOS	28
4. ANÁLISE DE RESULTADOS	30
4.1. CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO	30
4.2. PERFIL DA AMOSTRA	31
4.3. ANÁLISE DO GRAU DE CONCORDÂNCIA	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
APÊNDICES	48

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. APRESENTAÇÃO

Esta pesquisa está dividida em seções, nas quais seguem a seguinte ordem: Considerações iniciais, referencial teórico, procedimentos metodológicos, cronograma, apresentação e análise dos resultados, considerações finais, referências bibliográficas, anexos e apêndices.

A primeira seção contém breves explicações acerca do conteúdo inteiro do trabalho, apresentando a contextualização, os objetivos a serem alcançados no trabalho e a justificativa da relevância da pesquisa.

A sessão seguinte diz respeito a todo o embasamento conceitual utilizado para nortear o desenvolvimento da pesquisa, explicando os principais conceitos e metodologias utilizadas na pesquisa.

A terceira seção explica quais foram os procedimentos metodológicos utilizados, como exemplo: caracterização e natureza da pesquisa, os instrumentos de pesquisa, a população estudada e o espaço amostral.

A quarta explanará os resultados da pesquisa, enfatizando uma análise sob a ótica dos objetivos norteadores do trabalho.

As considerações finais têm o intuito de mostrar os apontamentos do autor acerca de possíveis melhorias sobre o objeto de estudo.

E por fim, os anexos e apêndices, ilustraram pontos importantes que fizeram parte do desenvolvimento.

1.2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Ao passar do tempo, devido às exigências e pela alta competitividade presente no mercado, às organizações precisam cada vez mais de informações que municiem seu processo de tomada de decisão. Mais do que isso, as escolhas precisam ser corretas e tomadas no tempo exato. Dessa forma, o Sistema de informação (SI) se configura como uma ferramenta tecnológica que possibilita realizar essa gestão cada vez mais eficiente.

Segundo Stair e Reynolds (2011), um sistema de informação é um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta, manipula, armazena e dissemina dados e informações e fornece um mecanismo de realimentação para atingir um objetivo. É

um mecanismo de realimentação que ajuda as organizações a alcançar suas metas, como o aumento nos lucros ou a melhoria do serviço ao consumidor.

Um sistema de informação adaptado as atividades da organização, é capaz de proporcionar a instituição um diferencial em seus processos e isso pode se tornar uma vantagem competitiva na cadeia de valor da organização. Contudo, a implementação de um sistema de informação em uma organização nem sempre é um processo simples. A gestão de mudança precisa ser minuciosamente planejada, para diminuir os riscos que a mudança ocasiona. A preocupação sobre a introdução de um SI deve ser proporcional ao tamanho do enraizamento da cultura organizacional.

Para um sistema representar de fato uma vantagem frente aos concorrentes, ele precisa estar sendo utilizado de forma apropriada pelos seus usuários. Dito isto, é importante averiguar como os usuários estão adaptados ao SI e também o quão eles acreditam na importância de ter um sistema auxiliando suas funções. E esta prática, não deve ser exclusiva para um nicho de mercado. Pelo contrário, toda e qualquer empresa que consiga mensurar o grau de adaptabilidade dos seus usuários frente ao sistema utilizado é capaz de potencializar e otimizar seus processos.

Diante da importância de um sistema de informação para todas as empresas se faz necessária a análise do grau de aceitação e uso dessa tecnologia, para compreender como os seus usuários se relacionam e entender sua percepção em relação a tecnologia. Com esta análise realizada é possível criar um plano de ação visando as melhorias nas interações entre os colaboradores e o sistema de informação, de forma que os processos nos quais o sistema está inserido tornem-se cada vez mais eficientes.

A organização que foi objeto de estudo da pesquisa é uma empresa que tem por atividade fim a assessoria contábil, denominada de Patrio, localizada no bairro de Tirol, na cidade de Natal. Embora a empresa já utilize o sistema de informação desde 2011, não é de conhecimento dos gestores o grau de aceitação e uso do SI frente aos colaboradores e aos clientes. Com isto, o presente trabalho foi desenvolvido com o intuito de entender e ter capacidade de responder ao seguinte questionamento: Qual o atual grau de aceitação e uso em relação ao SI utilizado no ambiente organizacional da Patrio?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo Geral

Avaliar o grau de aceitação e uso dos usuários do sistema de informação da Patrio.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Descrever as funcionalidades do sistema de informação utilizado na organização;
- b) Identificar o perfil dos entrevistados pesquisados;
- c) Avaliar o grau de utilização do sistema na rotina dos processos internos da empresa;
- d) Analisar o grau de concordância dos usuários frente aos construtos da Utilidade Percebida e da Facilidade de Uso Percebida;
- e) Investigar o grau de concordância dos construtos em relação aos fatores relevantes ao perfil dos usuários respondentes.

1.4. JUSTIFICATIVA

A dinâmica do mercado em gerar cada vez mais valor agregado para seu produto final tem como um dos seus principais apoiadores os sistemas de informação.

Por isso, entende-se que os estudos referentes ao grau de aceitação dos usuários aos SI's são de grande relevância para o contexto mercadológico, visto que pode ser determinante para o alcance de metas e objetivos estratégicos. Em relação a empresa objeto de estudo e ao seu sistema em uso, é importante entender quais são os principais motivos nos quais ainda não se há uma percepção efetiva do potencial que o SI oferece. Com isso, ser capaz de planejar ações reparadoras que consiga proporcionar aos seus processos ainda mais melhorias. Além disso, a empresa e o SI foram escolhidos, devido a abertura que o pesquisador possui com eles, pois faz parte do seu quadro de funcionários e possui como superiores, gestores flexíveis e abertos a este tipo de estudo.

Em termos acadêmicos é importante ressaltar a pesquisa com o foco voltado para tecnologia de informação e suas interações com os indivíduos. Pois, a partir de um estudo de caso consegue-se reforçar a literatura neste campo de atuação. Além disso, com estudos apropriados, é possível propor soluções válidas para melhorias das relações entre indivíduos e a tecnologia, sejam elas no sentido de aceitação ou uso.

Do ponto de vista do pesquisador, ressalta-se o interesse pessoal neste estudo visto que é atuante na área de consultoria com foco em desenvolvimento de sistemas de informação personalizados no qual possui como público alvo micro e pequenas empresas.

Sendo assim, o interesse pelo tema explorado nesta pesquisa parte da considerável abrangência da utilização de sistemas de informação nas organizações e da preocupação de consultores, desenvolvedores e gestores de proporcionar uma experiência cada vez mais eficiente, nesta área de atuação. Por isso é válido entender de que forma esta observado e explorado todo potencial do SI no contexto no qual ele está inserido.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para ter de uma melhor compreensão da abordagem da pesquisa, é importante ter clareza sobre os conceitos norteadores do desenvolvimento da pesquisa, provenientes da literatura utilizada como base conceitual.

2.1. SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Antes de entender o conceito de um sistema de informação e suas funções dentro de um contexto organizacional, é importante compreender do que é formado um sistema. A partir disso, faz-se necessário saber os conceitos de dados, informação e inteligência de negócios.

Segundo Stair e Reynolds (2011), os dados nada mais são fatos em sua totalidade, sem interpretação ou manuseio. Como por exemplo, número de vendas, número de colaboradores ou total de horas trabalhadas. Já Baltzan e Phillips (2012), definem dados como os atributos de um evento. Um exemplo trazido por eles, para ilustrar este conceito é o de evento de vendas, onde a data, número do item vendido, descrição, quantidade e valor, são os atributos da venda em si. Os dados podem ser apresentados de várias maneiras, como exemplificado na tabela 1.

Quadro 01 – Tipos de Dados

Dados	Representador por
Dados alfanuméricos	Números, letras e outros caracteres
Dados de imagem	Imagens gráficas e figuras
Dados de áudio	Som, ruído ou tons
Dados de vídeo	Imagens ou figuras em movimento

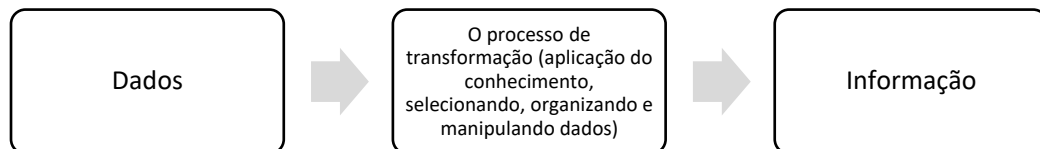
Fonte: Adaptada de Stair e Reynolds (2011)

De forma sintética, podemos concluir que dados por si só não possui tanta relevância, por ser apenas um fato sem acepção. Porém, a partir do momento que ele ganha importância dentro de um contexto, ele pode ser transformado em informação.

Informação, por sua vez, é definida por Baltzan e Phillips (2012) como resultado de uma conversão de um dado em algo significativo e utilizável. Já Stair e Reynolds (2011), definem o conceito de informação como um conjunto de dados e fatos que são

organizados de uma maneira significativa. Em suma, quando os dados são transformados em algo que possa auxiliar a tomada de decisão ou criar algum valor para a empresa ou indivíduo, isso é chamado de informação. A figura 1 ilustra como os dados são processados para se tornarem informação.

Figura 01 – Processo de Transformação de Dados em Informação



Fonte: Adaptada de Stair e Reynolds (2011)

Dito isso, ressalta-se a importância da informação dentro de um contexto organizacional. Como evidenciado por Stair e Reynolds (2011, p. 6), “o valor da informação está diretamente relacionado ao modo como auxilia os tomadores de decisão a alcançar as metas da empresa.”. Ou seja, quando o dado transformado, se torna informação, ele se torna diretamente responsável pelo alcance dos objetivos da organização. Desta forma, a informação precisa ser coerente, correta, precisa e aparecer em tempo hábil de poder influenciar numa tomada de decisão que auxilie nas atividades da empresa. As informações possuem características importantes para se tornarem valiosas e são apresentadas na tabela 1.2.

Quadro 02 – Características de uma Informação Valiosa

Características	Definições
Acessíveis	As informações devem ser facilmente acessíveis para os usuários autorizados para que possam obtê-la no formato e no tempo certo para atender as suas necessidades.
Exatas	As informações exatas estão livres de erros. Em alguns casos, as informações imprecisas são geradas porque dados imprecisos são colocados no processo de transformação (isso é comumente chamado de lixo entra e lixo sai)
Completas	Informações completas contêm todos os fatos importantes. Por exemplo, um relatório de investimentos que não inclua todos os custos importantes não é completo.

Econômicas	As informações devem também ser relativamente econômicas para ser produzidas. Os tomadores de decisões devem sempre comparar o valor das informações com o custo de produzi-las.
Flexíveis	Informações flexíveis podem ser utilizadas para diversos propósitos. Por exemplo, informações sobre qual a disponibilidade no estoque, de uma peça em particular, podem ser utilizadas por representantes de venda para fechar uma venda, por um gerente de produção para determinar se é preciso repor os estoques e por um executivo financeiro para determinar o valor total investido pela empresa em estoque.
Relevantes	Informações relevantes são importantes para o tomador de decisões. Informações que mostram que os preços da madeira vão cair podem não ser relevantes para um fabricante de chips para computador.
Confiáveis	Informações confiáveis são aquelas em que os usuários podem acreditar. Em muitos casos, a confiabilidade das informações depende da confiabilidade do método de coleta dos dados. Em outros casos, a confiabilidade depende da fonte das informações. Um boato originário de uma fonte desconhecida de que os preços do petróleo podem subir pode não ser confiável.
Seguras	As informações devem ser garantidas contra o acesso de usuários não autorizados.
Simples	As informações devem ser simples, e não exageradamente complexas. Informações sofisticadas e detalhadas podem não ser necessárias. De fato, informações demais podem causar sobrecarga de informações, fazendo com que o tomador de decisões possua informações demais, tornando-o incapaz de determinar o que é realmente importante.
Apresentadas em tempo hábil	Informações devem ser apresentadas no momento exato, quando elas são necessárias. Saber as condições do tempo da semana passada não ajudará, quando está se tentando decidir qual roupa vestir hoje.
Verificáveis	As informações devem ser verificáveis. Isso significa que você pode checá-las para assegurar-se de que elas são corretas, talvez verificando muitas fontes para a mesma informação.

Fonte: Adaptada de Stair e Reynolds (2011)

Sabendo da importância da transformação dos dados em informação, é necessário entender qual o papel de um sistema de informação. Stair (1998) define os sistemas como conjuntos de elementos que tem por sua finalidade alcançar objetivos. E esses aspectos e suas interações é que de fato determinam a dinâmica do sistema. Stair e Reynolds (2011, p. 8) dizem que um sistema utiliza dos seguintes processos para o alcance de objetivos: “coleta (entrada), manipulação (processo), armazenamento e disseminação de dados (saída) e informações e fornece uma reação corretiva (mecanismo de realimentação).” Sabendo disso, é vital entender

como o funcionamento de um SI, auxilia os gestores e as empresas em suas decisões, de maneira orgânica.

Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. (LAUDON; LAUDON, 2010, p. 12).

Dito isso, ressalta-se ainda a importância de um sistema de informação dentro de um contexto mercadológico cada vez mais competitivo, onde possuir uma ferramenta que possibilite uma tomada de decisão mais eficiente pode gerar um valor agregado ainda maior para seu produto ou serviço. Tal definição também é abordada por Souza (2015, p. 95) quando diz: “Ao utilizar um sistema integrado, é possível vislumbrar todos os processos de negócios em sua totalidade e, assim, tomar as decisões mais adequadas”.

Ao tomar consciência dos conceitos básicos dos componentes de um SI e de entender melhor em qual contexto os sistemas estão inseridos e qual a sua importância num ambiente organizacional, precisa-se entender o tipo de sistema no qual atua de forma integrada e pode realmente ser útil às empresas em seus processos. Aqui entra o conceito de *Enterprise Resource Planning* (ERP), em português, Planejamento de Recursos Corporativos (PRC).

2.2. ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

Na década de 60, com o avanço tecnológico, começaram a surgir os primeiros sistemas de informação para auxiliar as organizações em seus processos. Porém, por diversas barreiras de ordem prática e tecnológica, esses sistemas eram desenvolvidos e utilizados de forma isolada, sem qualquer interação entre seus módulos. O que fazia com que a empresa não ganhasse em eficiência, por exemplo, pois se cada sistema atuasse de forma independente, sem interação entre os componentes, só dificultava o processo. Conforme Davenport e Short (1990) afirmaram, mesmo que cada departamento (vendas, crédito, faturamento, etc.) achasse que tinha otimizado o seu desempenho, mas o processo continuava lento e difícil de gerir. Além disso, quando a TI era empregada, era frequentemente utilizada com o intuito de dar agilidade e

automatizar os componentes isolados de um processo. Desta forma, isso acabou criando problemas de comunicação entre os processos e ainda mais dificuldades barreiras para o seu redesenho. Dito isto, surge a intenção de desenvolver-se um sistema capaz de otimizar os processos, ser eficiente operacionalmente e econômico para a organização.

Os sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) podem ser definidos como sistemas de informação integrados, adquiridos na forma de um pacote de software comercial, com a finalidade de dar suporte à maioria das operações de uma empresa. São geralmente divididos em módulos que se comunicam e atualizam uma mesma base de dados central, de modo que informações alimentadas em um módulo são instantaneamente disponibilizadas para os demais módulos que delas dependam. Os sistemas ERP permitem ainda a utilização de ferramentas de planejamento que podem analisar o impacto de decisões de manufatura, suprimentos, finanças ou recursos humanos em toda a empresa. (SOUZA 2000, p. 11).

Entendendo as funcionalidades, importância e implementação em um contexto organizacional, Colangelo Filho (2001) diz que o conceito de ERP transformou o modo de gerir uma empresa visto que a tomada de decisão, sem um fator integrador entre os diversos departamentos da empresa, seria imprecisa e imprecisa. Além disso, o mesmo autor afirma que qualquer tecnologia que venha a auxiliar a empresa no processo de fidelização de clientes, redução de custos, gerar valor agregado, é sempre bem-vinda.

Um dos principais fatores que deve ser observado afim de prezar pela utilização e desenvolvimento de um ERP é o fator humano envolvido. Segundo Rezende e Abreu (2001), para que uma organização consiga utilizar os benefícios oferecidos por um SI é fundamental que sejam considerados aspectos como: atenção específica ao fator humano da empresa, conhecimento e confiança no SI, a competência das pessoas envolvidas com o sistema, entre outros. Com isso, a aceitação e uso do sistema por parte dos usuários deve ser considerada de fundamental importância para uma organização que visa ganhar cada vez mais espaço no mercado. Com esta finalidade, torna-se substancial entender qual o grau de concordância dos usuários frente ao sistema de informação, em relação aos construtos da aceitação e percepção de facilidade de uso. Para isso, explana-se a seguir a metodologia de *Technology Acceptance Model* (TAM).

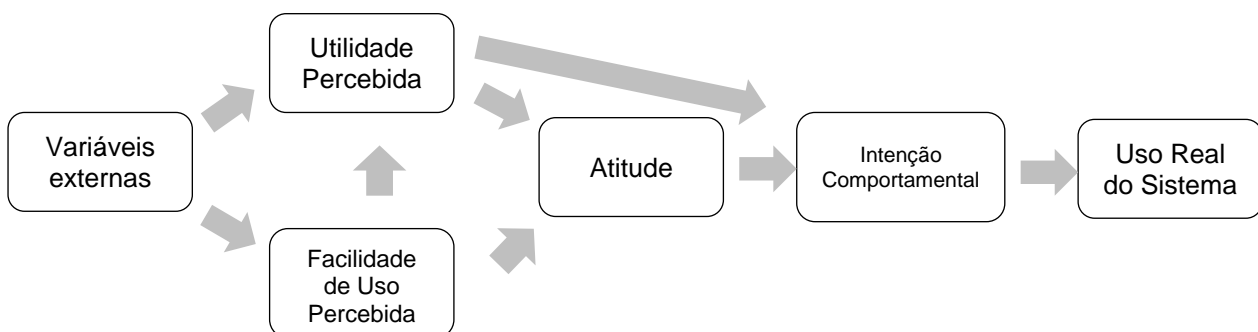
2.3. TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

O *Technology Acceptance Model* (TAM), ou melhor dizendo, Modelo de Aceitação Tecnológica, foi proposto por Davis (1989) no qual ele baseou-se em um contexto no qual existiam muitas pesquisas sobre a importância da Tecnologia da Informação (TI) nas empresas. O autor buscou discutir o porquê de as pessoas aceitarem ou não um sistema de informação. Porém, não havia uma padronização de métricas que poderiam servir de base para analisar a aceitação da tecnologia pelos usuários. Cada estudo, tinha suas particularidades, dificultando assim uma análise adequada do desempenho de uma TI no contexto organizacional.

The development of improved measures for key theoretical constructs is a research priority for the information systems field. Aside from their theoretical value, better measures for predicting and explaining system use would have great practical value, both for vendors who would like to assess user demand for new design ideas, and for information systems managers within user organizations who would like to evaluate these vendor offerings. (DAVIS, 1989)

O autor em sua obra pressupõe que as pessoas tendem a usar uma determinada tecnologia, se elas perceberem que aquilo possa facilitar seu trabalho. Mas ainda que elas percebam sua utilidade, se a tecnologia for difícil de manusear, provavelmente elas não se adaptarão. Com esses pressupostos, entende-se a importância de avaliar o grau de aceitação da tecnologia numa organização. Sabendo disso, o autor seguiu a linha de raciocínio de desenvolver dois construtos, inter-relacionados, baseados em variáveis externas, para entender a concordância da aceitação dos usuários a um sistema de informação. São eles: utilidade percebida e facilidade de uso de percebida. A figura 02, explicita o processo de concepção do TAM.

Figura 02 – Technology Acceptance Model (TAM)



Fonte: Adaptado de Davis; Bagozzi,; Warshaw (1989)

Davis (1989), explica o construto da utilidade percebida pelo modo como o usuário entende que aquela TI ou SI, possa auxiliá-lo no desenvolvimento de suas atividades. Ou seja, a percepção de como a ferramenta tecnológica pode ajudar na execução de determinada tarefa, influencia diretamente na aceitação ou não daquela ferramenta.

Já sobre a facilidade de uso percebida, o autor diz que mesmo que os usuários acreditem no potencial do sistema, eles podem, paralelamente, acreditar que são muito difíceis de usar e que as vantagens do desempenho são superadas pelo esforço de usar a aplicação. Ou seja, além da utilidade, a aceitação a ferramenta também é influenciado pela facilidade de uso percebida.

Resumidamente, esta metodologia se propõe a entender como os usuários percebem a utilização da ferramenta em suas atividades. Caso aquela tecnologia forneça aos usuários uma percepção que possa ajudá-los no dia a dia, ela tende a ser bem aceita. E caso ela seja intuitiva e fácil de manusear, os usuários podem aceitá-la. Caso a tecnologia não for bem aceita, pode causar prejuízo a organização, tanto financeiramente, tanto no desperdício de recursos.

A partir de uma análise dessa percepção dos usuários, os gestores e pesquisadores, são capazes de tirar conclusões e traçar planos de ação nos quais permitam mergulhar a empresa ou os estudos num processo de melhoria contínua, tanto em termos de mercado como acadêmico, para que a tecnologia seja bem aceita pelos usuários. Desta forma, tornando-se útil para todas as esferas compreendidas dentro deste processo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste capítulo consiste em explicar o método de pesquisa utilizado e dos sujeitos da pesquisa, bem como se deu a condução do processo até a análise dos resultados.

3.1. TIPO DE ESTUDO

Para desenvolver a consolidação do objetivo deste estudo que consiste em analisar o grau de aceitação e uso dos usuários em relação ao sistema de informação utilizado, através da metodologia TAM, utilizou-se de uma pesquisa quantitativa para obtenção e análise de dados. De acordo com Fonseca (2002), a pesquisa quantitativa é caracterizada pela sua objetividade. Como normalmente para esse tipo de pesquisa as amostras são grandes e representativas, é considerado que a realidade deve ser entendida através da análise dos dados que foram obtidos através do instrumento de pesquisa.

Além disso, em relação aos métodos utilizados, a pesquisa teve uma natureza descritiva. Justifica-se este conceito, com o fato do estudo ser voltado para o entendimento do fenômeno da aceitação e uso de um sistema de informação em relação a população estudada. Conforme Triviños (1987), a natureza descritiva de uma pesquisa reside em descrever as ocorrências de uma determinada realidade. O estudo como um todo utiliza a modalidade de pesquisa de estudo de caso, baseado no conceito de Fonseca (2002), onde ele diz que o estudo de caso é um estudo que possui especificações, seja do ambiente, das pessoas e visa entender as motivações em relação ao objeto de estudo. É um estudo específico e extremamente particular de determinada realidade.

A realidade em questão foi estudada na organização denominada Patrio Assessoria Contábil, empresa situada em Natal, na qual tem como principal serviço a assistência na área contábil, fiscal e pessoal aos seus clientes. Esta área de atuação consiste na geração de impostos e tributos nas mais diversas esferas as quais as empresas estão inseridas, apuração do movimento fiscal em determinado período, fechamento da folha de pagamento, entre outras atividades desempenhadas na empresa. E para a realização de todas as atividades da sua cartela de serviços, conta com um sistema de informação chamado Domínio, no qual é um ERP e utiliza-se de

vários módulos diferentes que auxiliam os colaboradores e clientes em suas demandas.

3.2. ABRANGÊNCIA DO ESTUDO

Na Patrio, existia no momento da pesquisa um quadro de funcionários distribuídos em três sócios/administradores, dois gerentes operacionais, três colaboradores da área administrativa e 16 funcionários da área operacional. Porém, o universo estudado foi de apenas 21 pessoas, pois as demais ou estavam afastadas ou não tem contato com o sistema. No período da coleta, apenas uma pessoa do universo estudado não esteve presente na organização. Desta forma, a pesquisa caracteriza-se como censitária, como definiu Oliveira (2011), por buscar a contagem total dos indivíduos do estudo. Assim sendo, a coleta representou cerca de 95,24% de todo o universo correspondente ao estudo.

3.3. PLANO DE COLETA DE DADOS

O plano de coleta foi dividido em cinco etapas. A primeira consistiu na aplicação de um questionário. A técnica do questionário fechado foi utilizada, pois segundo Nogueira (2002), permite a aplicação direta de métodos estatísticos através de aparatos tecnológicos para compreensão dos dados. Desta forma, as perguntas foram fechadas e tiveram como base o questionário original utilizado na metodologia TAM, criado por Davis (1989). O questionário foi adaptado para inclusão do nome do sistema utilizado na organização. O instrumento de pesquisa utilizado foi dividido em três partes: estratificação, questões sobre o construto da facilidade de uso percebida e da utilidade percebida. Cada questão possuía alternativas fechadas. A estratificação variou as opções de escolha de acordo com a pergunta, entre dicotômica e múltipla escolha. Além disso, as perguntas em relação aos construtos, utilizaram a escala Linkert para analisar o grau de concordância em relação as alternativas. Esta escala, por sua vez, varia de acordo com os seguintes graus de concordância: discordo totalmente, discordo parcialmente, não concordo, nem concordo, concordo parcialmente, concordo totalmente.

Como o questionário aplicado utilizou-se da plataforma online *Typeform* (plataforma de desenvolvimento e aplicação de questionários utilizando um *site*), a coleta de dados (segunda etapa) aconteceu de forma paralela a primeira etapa, onde as respostas dos indivíduos foram tabuladas de maneira automática. Além disso, esta

plataforma, ao final do período de coleta, gerou um arquivo em planilha que possibilitou a manipulação dos dados. A etapa seguinte, a partir dos dados coletados, foi a realização uma análise dos dados da pesquisa.

Por último, com o objetivo de entender as principais funcionalidades do sistema estudado, realizou-se uma pesquisa bibliográfica do manual do sistema, disponibilizado pela empresa desenvolvedora dele. Este tipo de análise é definido por utilizar conjunto de materiais impressos ou eletrônicos, onde contenham informações já publicadas por outros autores, conforme conceitua Santos (2000).

Além desta análise, realizou-se também uma observação in loco a fim de identificar a frequência de utilização do sistema estudado na rotina dos colaboradores, frente aos processos internos e interações com os clientes. Essa técnica é considerada importante por Marconi & Lakatos (1996), por permitir ao pesquisador coletar provas que auxiliam o pesquisador a entender o comportamento dos indivíduos.

O período de aplicação dos questionários foi de cinco dias, tendo começado no dia 22 de maio e se estendendo até dia 26 do mesmo mês. A leitura dos manuais se deu no dia 22 de maio. E a observação in loco ocorreu no mesmo período da aplicação dos questionários.

3.4 MODELO DE ANÁLISE DOS DADOS

Para análise de dados, utilizou-se a abordagem estatística descritiva, no qual consiste na utilização de funções estatísticas que auxiliam na descrição, no resumo e na compreensão dos dados estudados. No estudo em questão utilizou-se de dois métodos estatísticos que reforçam a abordagem estatística: Média e Frequência. A primeira, segundo Dancey e Reidy (2006), diz respeito a encontrar um valor que possa ser utilizado como uma medida de tendência central para fornecer uma indicação de algo típico do conjunto. Esta função, seguindo Dancey e Reidy (2006), fala que a média é calculada pela soma de todos os valores da amostra e dividido pelo número total de valores. Esta técnica foi utilizada na definição do escore de cada construto em relação ao grau de concordância. Para isso, considerou-se a média aritmética. Onde a aritmética assume que o peso atribuído a cada opção de resposta é exatamente o mesmo, então soma-se os valores e divide-se pela sua quantidade para encontrar um

valor central no qual seja capaz de tipificar uma determinada amostra. Já o segundo conceito, Dancey e Reidy (2006) é descrito por uma medida de relacionamento ou associação que representa o número de participantes classificados em determinada categoria. Desta forma, é possível verificar a escolha de cada grupo em relação ao total da população estudada.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

Após o processo de coleta de dados finalizado, os dados foram analisados em uma planilha de Excel, possibilitando uma maior compreensão do perfil dos usuários do sistema, bem como das suas percepções em relação aos construtos estudados.

4.1. CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Através da observação, a pesquisa foi capaz de consolidar as principais funcionalidades do sistema de informação, no qual é objeto de estudo.

Por se tratar de um ERP, existem módulos com funções distintas que permitem ao sistema atingir as mais diversas áreas nas quais a empresa presta serviço, bem como os processos internos da organização.

Para a prestação de serviços, destaca-se:

- Domínio Atendimento: responsável pela interação entre os colaboradores da empresa e os clientes;
- Escrita Fiscal: tem como função principal a escrituração de notas fiscais, para a geração de impostos e tributos;
- Domínio Folha: na qual realiza todos os trâmites no tocante a folha de pagamento dos clientes;

Para os processos internos, é importante ressaltar:

- Domínio Honorários: este módulo permite ao colaborador gerir as finanças da organização, bem como suas contas a pagar e receber;
- Domínio Processos: onde os colaboradores encerram suas atividades que foram programadas, sendo possível avaliar os avanços em relação ao cumprimento de metas.

Além disso, o ERP em questão conta com uma equipe de suporte que atende as solicitações através do próprio Domínio Atendimento e busca resolver questões e encontrar soluções para os problemas enfrentados pelos clientes.

4.2. PERFIL DA AMOSTRA

Na organização estudada, cerca de dois terços são mulheres. Corroborando com isso, dentro do universo de indivíduos que responderam ao instrumento de pesquisa, a sua grande maioria é do sexo feminino, conforme detalhado na tabela 03:

Tabela 01 – Gênero dos usuários do sistema

Gênero	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Masculino	8	40%
Feminino	12	60%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Além do gênero dos respondentes, a pesquisa também se preocupou com o fator da idade, para determinar o grau de aceitação e uso dos usuários em relação ao SI. Segue a tabela apresentando as faixas etárias correspondentes à amostra:

Tabela 02 – Faixa etária

Faixa Etária	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
17 a 20 anos	1	5%
21 a 25 anos	8	40%
26 a 30 anos	6	30%
31 a 35 anos	4	20%
35 a 40 anos	0	0%
41 anos ou mais	1	5%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

De forma geral a equipe apresenta um aspecto jovial, pela maioria das pessoas possuírem idade entre 21 a 30 anos, o que representa cerca de 70% da amostra. O que pode indicar um perfil de indivíduos que já possuem habilidades tecnológicas, visto que já nasceram na era da informação e foram cercadas desde cedo com o uso e desenvolvimento dos aparelhos eletrônicos. Sendo assim, podendo ser um facilitador da percepção da utilidade e facilidade de uso. Por se tratar de uma equipe com características jovens, muito por isso também, justifica-se o fato de grande maioria dos respondentes terem seus estados civis solteiros, conforme apresentado

na tabela 03, o que representa 80% de toda amostra estudada. Sendo assim a grande maioria da equipe da Patrio, corresponde ao perfil jovem e solteiro.

Tabela 03 – Estado Civil

Estado Civil	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Solteiro	16	80%
Casado	3	15%
Divorciado	1	5%
Viúvo	0	0%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Ademais, a pesquisa buscou verificar o nível de escolaridade presente entre os respondentes, com a finalidade de descobrir se este fator pode influenciar no nível dos resultados da concordância dos construtos estudados nesta pesquisa. Segue os resultados:

Tabela 04 – Nível de Escolaridade

Escolaridade	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Ensino Médio Completo	0	0%
Ensino Superior Incompleto	6	30%
Ensino Superior Completo	14	70%
Mestre	0	0%
Doutor	0	0%
Pós-Doc	0	0%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

De acordo com as respostas, a grande maioria das pessoas tem acesso ao nível superior de ensino. O que é possível deduzir que tiveram o mínimo de interação com recursos tecnológicos durante sua trajetória de vida e profissional. O que pode ser um bom indicador para a relevância dos construtos estudados nesta pesquisa.

O tempo trabalhando na empresa também foi investigado, para tentar entender se quanto mais tempo na organização, maior seria familiaridade com o sistema, bem

como sua aceitação e sua utilidade percebida. As respostas se apresentam da seguinte maneira:

Tabela 05 – Tempo trabalhando na empresa

Tempo	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
0 a 6 meses	7	35%
6 meses a 1 ano	3	15%
1 a 2 anos	0	0%
2 a 3 anos	4	20%
3 a 5 anos	3	15%
Mais de 5 anos	3	15%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Este fator representou uma maior distribuição entre as respostas permitidas, onde a maioria, analisando individualmente as opções, só chegou a 35%. Embora este percentual represente as pessoas que estão até seis meses na organização, as pessoas que tem mais de seis meses, representam 70% da amostra. O que é possível inferior que já possuem tempo suficiente para terem aprendido a utilizar o sistema da Patrio. Sendo assim, também se caracteriza como um fator importante para avaliação se influencia ou não na percepção dos usuários em relação aos construtos.

Por último, na questão da estratificação buscou-se compreender o perfil dos usuários em relação ao seu setor de atuação na empresa e tentar relacionar isso com a percepção em relação ao objetivo da pesquisa. As respostas tiveram essa disposição:

Tabela 06 – Setor da atuação na empresa

Setor	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Operacional	15	75%
Administrativo	1	5%
Gerencia	2	10%
Sócio / Administrador	2	10%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Como destaque, dá-se importância a faixa etária predominante dos usuários, bem como o nível de escolaridade e o tempo de empresa. Por se tratar de uma equipe jovem, onde 70% dos respondentes tem idades entre 21 e 30 anos, por possuir um nível de escolaridade que permite concluir que não são leigos em termos de tecnologia, onde 100% dos respondentes ou estão no ensino superior ou já o concluíram e por cerca de 65% das pessoas já estarem a mais de 6 meses na empresa, pode-se dizer que há uma tendência para um alto nível de concordância em relação aos construtos do grau aceitação e utilidade percebida para com o sistema de informação utilizado na empresa.

4.3. ANÁLISE DO GRAU DE CONCORDÂNCIA COM OS CONSTRUTOS

Dentro da metodologia aplicada procurou-se avaliar o grau de concordância de cada um dos construtos, Utilidade Percebida e Facilidade de Uso Percebida, através do questionário aplicado. Os resultados, que foram divididos por questão e por construto, de acordo com a frequência de respostas para uma amostra de vinte pessoas, estão detalhados na tabela 07:

Tabela 07 – Grau de concordância por questões

Nº	Questões	Construto	DT	DP	NCND	CP	CT
7	Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho me permite realizar tarefas mais rápido.	UP	0%	0%	0%	35%	65%
8	Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho melhora meu desempenho.	UP	0%	0%	5%	40%	55%
9	Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho aumenta minha produtividade.	UP	0%	0%	5%	30%	65%
10	Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho melhora minha eficácia.	UP	0%	0%	5%	40%	55%
11	Utilizar o Sistema Domínio facilita meu trabalho.	UP	0%	5%	5%	25%	65%
12	Utilizar o Sistema Domínio em meu trabalho é útil.	UP	0%	0%	0%	10%	90%
13	Aprender a utilizar o Sistema Domínio é fácil pra mim.	FUP	0%	5%	5%	35%	55%
14	Eu acredito que é fácil fazer o Sistema Domínio executar o que eu quero.	FUP	0%	10%	0%	60%	30%
15	Minha interação com o Sistema Domínio é clara e compreensível.	FUP	0%	10%	0%	40%	50%

16	Eu acredito que a interação com o Sistema Domínio é flexível.	FUP	0%	10%	10%	30%	50%
17	É fácil para mim, me tornar hábil em usar o Sistema Domínio.	FUP	0%	5%	0%	30%	65%
18	Eu encontro facilidade em utilizar o Sistema Domínio.	FUP	0%	5%	5%	40%	50%

UP – Utilidade Percebida; FUP – Facilidade de Uso percebida; DT – Discordo totalmente; DP – Discordo parcialmente; NCND – Não concordo, nem discordo; CP – Concordo parcialmente; CT – Concordo totalmente
 Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

De acordo com os resultados expostos, é possível fazer uma análise parcial de que o grau de concordância em relação aos construtos é elevado. Pois o somatório entre a frequência da concordância parcial e total, não variou em nenhuma das respostas para menos de 80%. Além disso, em todas as perguntas, nenhuma apresentou como resposta a opção discordo totalmente. Em contrapartida, como destaque negativo, temos algumas respostas tendendo para o discordo parcialmente ou não concordo, nem discordo. Ainda que sejam minorias, a partir destas respostas podem indicar certos descontentamentos em relação aos fatores abordados na pesquisa. Desta forma, pontos que necessitam de uma maior atenção para maior compreensão são: a facilidade que o sistema proporciona ao trabalho, a facilidade de aprendizado do manuseio do sistema, a facilidade do sistema executar o que se quer, a interação com o SI ser clara e compreensível, a flexibilidade de uso do sistema, a facilidade de se tornar hábil e a facilidade de utilização.

A partir desta análise decidiu-se verificar, além do grau de concordância de cada pergunta, o de cada construto e realizar um comparativo entre eles. O método utilizado foi utilizar a média aritmética simples. Com isso, somou-se os valores correspondentes a cada opção escolhida, na qual a média poderia variar de um a cinco. Sendo cinco o valor máximo de concordância e um o valor mínimo de concordância. A tabela 08 mostra como se deu a atribuição dos valores, a cada opção de resposta dos usuários:

Tabela 08 – Valor atribuído por opção de resposta

Nível de concordância	Número Atribuído
Discordo totalmente	1
Discordo parcialmente	2

Não concordo, nem discordo	3
Concordo parcialmente	4
Concordo totalmente	5

As tabelas 09 e 10 estão apresentando os resultados das médias ponderadas por pergunta, divididas por seu respectivo construto.

Tabela 09 – Médias do construto da Utilidade Percebida

Questão	Construto	Média
Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho me permite realizar tarefas mais rápido.	UP	4,65
Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho melhora meu desempenho.	UP	4,50
Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho aumenta minha produtividade.	UP	4,60
Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho melhora minha eficácia.	UP	4,50
Utilizar o Sistema Domínio facilita meu trabalho.	UP	4,50
Utilizar o Sistema Domínio em meu trabalho é útil.	UP	4,90

UP – Utilidade Percebida;

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 10 – Médias do construto da Facilidade de Uso Percebida

Questão	Construto	Média
Aprender a utilizar o Sistema Domínio é fácil pra mim.	FUP	4,40
Eu acredito que é fácil fazer o Sistema Domínio executar o que eu quero.	FUP	4,10
Minha interação com o Sistema Domínio é clara e compreensível.	FUP	4,30
Eu acredito que a interação com o Sistema Domínio é flexível.	FUP	4,20
É fácil para mim, me tornar hábil em usar o Sistema Domínio.	FUP	4,55
Eu encontro facilidade em utilizar o Sistema Domínio.	FUP	4,35

FUP – Facilidade de Uso Percebida;

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Os resultados acima serviram de base para o cálculo da média aritmética de cada construto, como observado na tabela 11:

Tabela 11 – Médias aritméticas por construto

Construto	Média da 1ª Questão do construto	Média da 2ª Questão do construto	Média da 3ª Questão do construto	Média da 4ª Questão do construto	Média da 5ª Questão do construto	Média da 6ª Questão do construto	Média
Utilidade Percebida	4,65	4,50	4,60	4,50	4,50	4,90	4,608
Facilidade de Uso percebida	4,40	4,10	4,30	4,20	4,55	4,35	4,317

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Como resultado desta abordagem, pode-se observar que o construto da utilidade percebida em relação ao sistema teve um resultado superior ao do construto da facilidade de uso percebida, dentro da metodologia da *Technology Acceptance Model*. A diferença dos resultados em relação ao valor máximo, foi de aproximadamente 7,83% para utilidade percebida e cerca de 13,67% para facilidade de uso percebida. Já a diferença entre os dois construtos foi entorno de 6,33%.

Através do método de observação in loco realizado na organização, percebeu-se que a maioria dos processos da organização tramita pelo sistema objeto de estudo. Com isso, conclui-se que o uso do sistema está presente na rotina diária a todo momento de cada colaborador da empresa. Dessa maneira, entende-se o resultado da utilidade percebida ser mais próximo do valor máximo, pois com o uso maior do sistema, elas entendem o quão ele pode ser útil nas suas atividades. Porém, com um resultado final do construto da facilidade percebida, podem haver problemas no manuseio do sistema em si. Seja ele pela dificuldade da adaptação a tecnologia, falta de treinamento adequado, entre outros motivos.

Como citado anteriormente, haveria uma tendência que os resultados realmente fossem mais próximos do valor máximo. Porém, também foram levantadas hipóteses sobre quais pontos do perfil da amostra poderiam influenciar nos resultados. A partir disso, foram cruzados dados dos pontos mais relevantes em relação ao perfil com os resultados da análise de concordância. Os pontos escolhidos foram: idade, nível de escolaridade, tempo de empresa. Ao preterir pelos demais fatores, considera-se inicialmente que o objeto de estudo se trata de aceitação e uso de um sistema de informação. Devido a isso justifica-se que os gêneros, masculino e feminino, têm a

mesma capacidade de aprendizado, o estado civil não interfere na capacidade de aprendizado de nenhum ser e o cargo que ocupa na organização não é relevante, visto que todo funcionário, desde o operacional aos sócios, tem acesso as mesmas interfaces do sistema.

Para efeito de organização, segue os resultados apresentados pelas questões dos construtos individualmente. A partir deles, é possível realizar as devidas observações. Nessas tabelas, não estão contidas opções que não obtiveram nenhuma resposta.

Tabela 12 – Médias da Utilidade Percebida em relação a idade

Idade	Questão 7	Questão 8	Questão 9	Questão 10	Questão 11	Questão 12	Média
17 a 20 anos	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21 a 25 anos	4,63	4,50	4,50	4,50	4,38	5,00	4,58
26 a 30 anos	4,67	4,50	4,67	4,50	4,50	4,67	4,58
31 a 35 anos	4,50	4,25	4,50	4,25	4,50	5,00	4,50
41 anos ou mais	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Como resultado da tabela 12, observou-se que a média de concordância em relação ao construto da Utilidade Percebida, através da ótica da faixa etária, mostrou um resultado de 4,73. Desse, as pessoas que tem idade entre 31 e 35 anos, foram as que tiveram o menor nível de concordância, 4,50, enquanto as mais novas e as mais velhas, foram as que tiveram as melhores médias, 5. Porém, ao realizar um comparativo destes resultados com a frequência de cada idade, representadas na tabela 04, tem-se que ao somar as faixas mais extremas, representa apenas 10% do total da amostra. Ou seja, uma análise mais fidedigna em relação a idade, encontra-se nas faixas etárias de 21 a 30 anos, que representa 70% de toda amostra. Ou seja, em sua grande maioria, os indivíduos dessa faixa concordam parcialmente com a utilidade percebida em relação ao sistema. E ainda é possível acrescentar à análise as pessoas de 31 a 35 anos e ter 90% de toda amostra. Este resultado é corroborado pela ideia de Oliveira (2009) quando ele diz que a geração Y, nascidos depois de 1980 até os anos 2000, é familiarizada desde cedo com o uso da internet e acabam dominando todo o tipo de tecnologia disponível. Dito isto, pode-se imaginar que

quanto maior a faixa etária menor o resultado, embora exista a exceção da faixa etária mais velha, com sua mínima representatividade. Com isso, os resultados mostram que a geração mais nova tendem a perceber a utilidade da tecnologia em suas atividades.

Tabela 13 – Médias da Utilidade Percebida em relação a escolaridade

Nível de Escolaridade	Questão 7	Questão 8	Questão 9	Questão 10	Questão 11	Questão 12	Média
Ensino Superior Completo	4,57	4,43	4,57	4,43	4,50	4,86	4,56
Ensino Superior Incompleto	4,83	4,67	4,67	4,67	4,50	5,00	4,72

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Os resultados apresentados acima, mostram que os indivíduos que ainda não possuem um ensino superior completo, se mostram mais propensas a concordar com a utilidade percebida do sistema de informação, pois sua média se aproximou mais do valor máximo (5), que das pessoas que já possuem ensino superior completo, tendo média de 4,72. Porém, ao analisar estas médias em conjunto com a frequência, as pessoas com ensino superior representam cerca de 70% da empresa, o que significa dizer que são a maioria absoluta. Portanto sua média, acaba sendo mais fiel ao real retrato da empresa, em relação a percepção da utilidade do sistema. Com isso, o grau de concordância mais fiel a organização em relação a esse construto acaba sendo no nível de concordo parcialmente, ao analisarmos apenas o nível de escolaridade. Em suma, como a variação dos resultados foi relativamente baixa, nota-se que a variável avaliada acaba não sendo tão efetiva para explicar o construto da utilidade percebida.

Tabela 14 – Médias da Utilidade Percebida em relação ao tempo de empresa

Tempo de empresa	Questão 7	Questão 8	Questão 9	Questão 10	Questão 11	Questão 12	Média
0 a 6 meses	4,57	4,57	4,43	4,86	4,29	4,86	4,60
6 meses a 1 ano	5,00	4,67	5,00	4,33	5,00	5,00	4,83
2 a 3 anos	4,75	4,50	4,75	4,25	4,50	4,75	4,58
3 a 5 anos	4,33	4,33	4,67	4,33	4,67	5,00	4,56
Mais de 5 anos	4,67	4,33	4,33	4,33	4,33	5,00	4,50

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

As conclusões que podem ser extraídas em relação a tabela 16, são que a maior média de concordância são daquelas pessoas que possuem de 6 meses a 1 ano de empresa, 4,83. Enquanto a menor média é justamente de quem se esperava ter a maior, por estar a mais tempo na empresa e conseqüentemente ter maior tempo de contato com o sistema. Porém, sua média foi de 4,50. Porém, as pessoas que entraram a pouco tempo na empresa, até 1 ano, que são 50% de toda a amostra, foram as que mostram maior grau de concordância em relação a utilidade do sistema, com média de 4,60 para quem tem entre 0 e 6 meses e 4,83 que tem de 6 meses a um ano de empresa. Ou seja, este é o parâmetro a se avaliar, pois estas pessoas representam a maioria da empresa. Ainda assim, por não haver uma variação significativa e não tendo sido observado nenhum padrão em relação aos resultados, conclui-se que essa variável acaba não sendo efetiva ao explicar a percepção de uso do sistema.

Tabela 15 – Médias da Facilidade de Uso Percebida em relação a idade

Idade	Questão 13	Questão 14	Questão 15	Questão 16	Questão 17	Questão 18	Média
17 a 20 anos	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21 a 25 anos	4,50	3,88	4,38	4,50	4,75	4,50	4,42
26 a 30 anos	4,50	4,33	4,00	4,00	4,50	4,33	4,28
31 a 35 anos	4,00	3,75	4,50	3,50	4,00	4,00	3,96
41 anos ou mais	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,50

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Dentro do contexto da facilidade de uso percebida, em relação ao objeto de estudo, a média final em relação a idade é de 4,43. A faixa que apresenta o melhor resultado é a de 17 a 20 anos de idade, atingindo o valor máximo. Enquanto a que apresenta o pior resultado é a de 31 a 35 anos, com resultado de 3,96. Porém, o que precisa realmente ser visto são as faixas de 21 a 25 anos, junto com a de 26 a 30 anos, por representarem 70% do total da amostra e assim, se tornando maioria. Embora a faixa dos 31 a 35 anos, tenha um percentual considerável dentro da análise, 20%, mas ao somar com a faixa mais nova e a mais velha, representam no máximo 30% do total. Com isso, conclui-se que os 70% da população mostram um resultado mais próximo da realidade da organização. Com esses resultados variando entre 4,28

e 4,42, para faixa de 21 a 25 anos e 26 a 30 anos, respectivamente, entende-se que eles se aproximam mais do nível de concordância do concordo parcialmente (4) do que do concordo totalmente (5).

Os resultados apresentados indicam mais uma vez que os mais jovens tendem a achar mais fácil o uso da tecnologia. Segundo Andrade (2012), o que pode explicar este fato é que a geração em questão aprendeu na prática como incorporar novas tecnologias desde cedo. Desta forma, o uso se torna mais fácil para ela, em detrimento da geração mais velha, pelo próprio costume da utilização em sua experiência de vida.

Tabela 16 – Médias da Facilidade de Uso Percebida em relação a escolaridade

Nível de Escolaridade	Questão 13	Questão 14	Questão 15	Questão 16	Questão 17	Questão 18	Média
Ensino Superior Completo	4,36	4,14	4,29	4,07	4,50	4,36	4,29
Ensino Superior Incompleto	4,50	4,00	4,33	4,50	4,67	4,33	4,39

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Já em relação ao nível de escolaridade, o construto da facilidade de uso percebida, teve como média final apenas 4,34. Além disso, ao observarmos as opções de respostas e suas respectivas frequências, as pessoas que possuem ensino superior completo representam 70% da população estudada, portanto são maioria. Então seu resultado, 4,29, representa de forma generalizada a realidade da organização estudada. Enquanto isso, as pessoas que não concluíram o ensino superior, tem um resultado 2,33% superior à outra opção, com a média em 4,39. Com isso, é possível concluir que os indivíduos que ainda não concluíram o ensino superior, tem um nível de concordância maior do que quem já concluiu. Porém, essas pessoas não são a maioria da amostra. Ou seja, a maioria das pessoas, embora as respostas sejam ainda superiores ao nível do concordo parcialmente, ainda estão mais próximas destes, do que do nível máximo, do concordo totalmente. Isso pode indicar possível discordâncias em relação a como as pessoas enxergam as facilidades proporcionadas pelo sistema de informação.

Porém, mesmo com os resultados apresentados, a discrepância entre os resultados ainda é muito pequena para concluir que este fator possa gerar de fato uma influência em relação ao construto da facilidade de uso percebida.

Tabela 17 – Médias da Facilidade de Uso Percebida em relação ao tempo de empresa

Tempo de empresa	Questão 13	Questão 14	Questão 15	Questão 16	Questão 17	Questão 18	Média
0 a 6 meses	4,57	4,14	4,00	4,43	4,71	4,43	4,38
6 meses a 1 ano	4,67	4,33	4,67	4,67	4,67	4,33	4,56
2 a 3 anos	4,50	4,00	4,50	4,00	4,50	4,50	4,33
3 a 5 anos	3,33	3,67	4,00	3,67	4,00	3,67	3,72
Mais de 5 anos	4,67	4,33	4,67	4,00	4,67	4,67	4,50

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

De todos os cruzamentos de dados, este certamente foi o que apresentou o menor resultado, tendo média de 4,30. Isso se deu pelo fato das pessoas que já estão de 3 a 5 anos na empresa, terem mostrado certo descontentamento com o construto estudado, pois sua média foi 3,72, a mais baixa de todo o estudo, e desta forma conduzido a média do construto para o nível mais baixo do estudo. Apesar disso, ao comparar essa faixa de respostas com a sua frequência, vemos que ela, isoladamente, representa apenas 15% do total de pessoas. Ao contrário disso, ao somar as frequências, das pessoas que trabalham até 1 ano na empresa, cerca de 50%, vimos que apresentam resultados melhores variando entre 4,38 e 4,56. Conclui-se desta forma, que embora ao analisar este fator (tempo de empresa), em relação a esse construto (facilidade de uso percebida), há uma tendência as pessoas concordarem parcialmente com esta ideia. Porém, ainda os efeitos causados pelo fator sobre o construto são imprecisos, visto que os resultados por agrupamento são bem variados, não apresentando nenhum padrão de comportamento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta principal do estudo foi avaliar o grau de aceitação e uso em relação ao sistema de informação ERP, chamado Domínio, que é utilizado na empresa Patrio Assessoria Contábil, localizada em Natal/RN. Além disso, buscou-se também verificar as principais funcionalidades do sistema, analisar a frequência de uso do sistema no dia a dia da organização e dos colaboradores e através da metodologia TAM, avaliar o grau de concordância da utilidade percebida e a facilidade de uso percebida.

De acordo com os resultados da pesquisa, as principais funcionalidades do sistema são voltadas para os colaboradores executarem suas atividades, sejam elas de apoio ou fins. Pois de acordo com o observado, os usuários conseguem executar processos internos, como também tem uma interface de interação com os respectivos clientes. Por toda essa integração, grande parte do dia a dia de todos os colaboradores, sejam eles do operacional aos sócios, utiliza-se do sistema para executar os processos inerentes à organização. Ou seja, a frequência de uso do ERP na organização tem como resultado o uso diário e constante do sistema.

Ao voltar à atenção aos resultados do questionário aplicado pode-se definir a equipe, em sua maioria, com as seguintes características: a maioria da empresa é composta por pessoas do gênero feminino, cerca de 60%; composta por pessoas jovens, maioria de 21 a 30 anos, tendo sua representatividade em 70%; solteiras, com 80% das respostas, com ensino superior completo, 70% de respostas e que grande parte tem até 1 ano de empresa, 50%. Além disso, como a empresa apresenta uma estrutura organizacional tradicional, com operacional, tático e estratégico bem definidos, é compreensível que a base dessa estrutura seja maioria, onde o operacional (pessoas do setor operacional e administrativo) representam 80% da amostra.

Sobre a importância de se avaliar a aceitação da tecnologia frente aos seus usuários, Davis (1989), baseado em estudos anteriores, elegeu a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida como fatores preponderantes para o sucesso da aceitação de um sistema. Tanto é, que ele fala que as pessoas tendem ou não a usar um aparato tecnológico quando eles percebem que aquilo pode ajudar no trabalho.

Mesmo que as pessoas ainda acreditem que aquilo seja útil para ela, se a ferramenta for difícil de manusear, pode causar uma resistência ao uso. Por isso, também é destacada a facilidade de uso percebida dentro do TAM. Dito isto, os dois construtos foram os balizadores do estudo como um todo, para avaliar a aceitação dos usuários do Sistema Domínio na empresa Patrio.

Em relação a aplicação da metodologia, os resultados apresentados foram de que a maior parte das pessoas concordam parcialmente tanto para sua utilidade percebida, quanto para sua facilidade de uso percebida, tendo as médias de cada construto ficando entre 4,608 e 4,317, respectivamente. Ou seja, percebeu-se que as pessoas concordam muito mais que o sistema pode ser útil no dia a dia, do que necessariamente ele seja fácil de usar, embora a diferença entre as médias tenha ficado em torno de 6,32%. Portanto, ao fazer um paralelo do que foi proposto na metodologia de Davis e os resultados achados, pode-se concluir que os usuários de forma geral estão adeptos ao sistema que utilizam no seu dia a dia, pelos resultados dos construtos estarem mais próximos do nível máximo da escala da concordância utilizada na pesquisa.

Porém, o estudo não se propôs a estudar o construto por si só. Tentou-se verificar quais os efeitos que determinados fatores relevantes relacionados ao perfil da amostra tiveram sob os resultados. Tomando como base a idade dos respondentes, o nível de escolaridade e o tempo como funcionário da empresa, os níveis de concordância em relação aos construtos acabaram explicando determinadas tendências presentes no estudo. Ademais, esse cruzamento de dados, permitiu ao estudo entender melhor cada média de construto e assim, compreender o perfil da empresa dentro do contexto da metodologia aplicada. Entretanto, percebeu-se que o único fator utilizado no cruzamento de dados que pode indicar uma influência sobre os construtos é a idade, por ter apresentado certo padrão de resultados, de acordo com a faixa etária das respostas. Os demais fatores, foram considerados inclusivos frente a sua influência sobre os construtos.

Desta forma, conclui-se que o estudo apresentou um grau de concordância que entre o concordo parcialmente e o concordo totalmente sobre a aceitação do uso do sistema dentro do contexto organizacional estudado. No entanto, com o intuito de melhorias, é preciso ter foco no aprendizado dos usuários frente as funcionalidades

do ERP, para que se proporcione uma melhor experiência para os usuários e suas atividades sejam facilitadas pelo uso do sistema, visto que seu resultado acabou sendo sensivelmente ainda menor que a utilidade percebida. Ao ter atenção a esse construto e elabore-se ações para fomentar o seu desenvolvimento, espera-se que isso gere ainda mais eficácia, eficiência e produtividade para os colaboradores atenderem de maneira ainda melhor os clientes e a empresa consiga ter um destaque ainda maior frente ao mercado no qual atua.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, Sanete Irani de et al. Conflito de Gerações no Ambiente de Trabalho em Empresa Pública. 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/10416476.pdf>>. Acesso em: 05 jun. 2017.
- BALTZAN, Paige, Amy Phillips. Sistemas de informação. Editora AMGH, Porto Alegre. 2012.
- COLANGELO FILHO, L. Implantação de Sistemas ERP: Um Enfoque de Longo Prazo. São Paulo: Atlas, 2001.
- DANCEY, C. P. e REIDY, J. Estatística sem matemática para psicologia: usando SPSS para Windows. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DAVENPORT, Thomas H. e SHORT, James E. The new industrial engineering: information technology and business process redesign. Sloan Management Review, summer 1990.
- DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R.; WARSHAW, P. R. User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models, Management Science, vol. 5, n.8, p.982-1003, 1989.
- DAVIS, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. Mis. q, Minneapolis, v. 13, n. 3, p. 319-339, 1989.
- FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- OLIVEIRA, Sidnei. Geração Y: Era das conexões; Tempo dos Relacionamentos. São Paulo: Atlas, 2009
- REZENDE, Denis Alcides, ABREU, Aline França. Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais. São Paulo: Atlas. 2001.
- STAIR, R. M.; REYNOLDS, G.W. Princípios de Sistemas de Informação. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 9 ed. 590 p. Tradução: Harue Avritsher. 2011.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. Sistemas de Informação Gerenciais. Tradução Luciana do Amaral Teixeira; revisão técnica Belmiro Nascimento João – 9 ed – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

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

NOGUEIRA, Roberto. Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos a um caso real/ Roberto Nogueira. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD,2002.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração / Maxwell Ferreira de Oliveira. -- Catalão: UFG, 2011. 72 p.: il.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. Metodologia Científica: a construção do conhecimento. 3. ed.Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

SOUZA, Helcimara. Administração de sistemas de informação. Rio de Janeiro: SESES, 2015.168 p.: il.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

APÊNDICES

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

Questionário sobre a *Technology Acceptance Model* (TAM), ou Modelo de Aceitação Tecnológica, em relação ao Sistema Domínio na empresa Pátrio Assessoria Contábil.

O presente questionário é instrumento de pesquisa de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e possui fins acadêmicos e profissionais. Pede-se que responda a todas as perguntas com o máximo de sinceridade, pois com o resultado da pesquisa poderão se tomar medidas para melhorias na utilização do sistema.

1. Qual seu gênero?

- () Feminino
- () Masculino

2. Qual a sua idade?

- () 17 a 20 anos
- () 21 a 25 anos
- () 26 a 30 anos
- () 31 a 35 anos
- () 36 a 40 anos
- () 41 anos ou mais

3. Qual seu estado civil?

- () Solteiro

- Casado
- Divorciado
- Viúvo

4. Qual o seu nível de escolaridade?

- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Mestre
- Doutor
- Pós-Doc

5. Trabalha na empresa a quanto tempo?

- 0 a 6 meses
- 6 meses a 1 ano
- 1 a 2 anos
- 2 a 3 anos
- 3 a 5 anos
- Mais de 5 anos

6. Na sua ocupação atual, você atua em que setor da empresa?

- Operacional
- Administrativo
- Gerência
- Sócio / Administrador

7. Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho me permite realizar tarefas mais rápido.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Não concordo, nem concordo
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

8. Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho melhora meu desempenho.

- () Discordo Totalmente
- () Discordo Parcialmente
- () Não concordo, nem discordo
- () Concordo Parcialmente
- () Concordo Totalmente

9. Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho aumenta minha produtividade.

- () Discordo Totalmente
- () Discordo Parcialmente
- () Não concordo, nem discordo
- () Concordo Parcialmente
- () Concordo Totalmente

10. Utilizar o Sistema Domínio no meu trabalho melhora minha eficácia.

- () Discordo Totalmente
- () Discordo Parcialmente
- () Não concordo, nem discordo
- () Concordo Parcialmente
- () Concordo Totalmente

11. Utilizar o Sistema Domínio facilita meu trabalho.

- () Discordo Totalmente
- () Discordo Parcialmente
- () Não concordo, nem discordo
- () Concordo Parcialmente
- () Concordo Totalmente

12. Utilizar o Sistema Domínio em meu trabalho é útil.

- () Discordo Totalmente
- () Discordo Parcialmente
- () Não concordo, nem discordo
- () Concordo Parcialmente

Concordo Totalmente

13. Aprender a utilizar o Sistema Domínio é fácil pra mim.

Discordo Totalmente

Discordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Concordo Parcialmente

Concordo Totalmente

14. Eu acredito que é fácil fazer o Sistema Domínio executar o que eu quero.

Discordo Totalmente

Discordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Concordo Parcialmente

Concordo Totalmente

15. Minha interação com o Sistema Domínio é clara e compreensível.

Discordo Totalmente

Discordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Concordo Parcialmente

Concordo Totalmente

16. Eu acredito que a interação com o Sistema Domínio é flexível.

Discordo Totalmente

Discordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Concordo Parcialmente

Concordo Totalmente

17. É fácil para mim, me tornar hábil em usar o Sistema Domínio.

Discordo Totalmente

Discordo Parcialmente

- Não concordo, nem discordo
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente

18. Eu encontro facilidade em utilizar o Sistema Domínio.

- Discordo Totalmente
- Discordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo Parcialmente
- Concordo Totalmente