

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**O USO DE UM SISTEMA MANDATÓRIO EM UMA COORDENADORIA DE UMA
INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR (IFES): UM ESTUDO DE CASO**

**THE USE OF A SYSTEM IN A MANDATORY COORDINATION FOR A FEDERAL
HIGHER EDUCATION (IFES): A CASE STUDY**

Daniele Medianeira Rizzetti, Luciane Inês Matte e Mauri Leodir Löbler

RESUMO

A área de Sistemas de Informação (SI) tem se expandido e evoluído continuamente em razão das mudanças e do impacto econômico que produz nas organizações e na sociedade, e também em função da evolução da própria tecnologia de informação. Então, tendo em vista a importância dos sistemas de informação na realidade organizacional e a forma como os mesmos estão alterando significativamente as relações produtivas, os fluxos de trabalho, as tomadas de decisão e o desenvolvimento das estratégias competitivas este estudo teve como objetivo identificar a percepção dos usuários de determinado sistema mandatório sobre o seu uso. Dessa forma, realizou-se uma pesquisa, através de uma abordagem qualitativa e descritiva, norteada pela literatura existente sobre o Modelo TAM (*Technology Acceptance Model*), sugerido por Davis em 1986 e considerado o mais influente e o mais comumente empregado para descrever a aceitação do indivíduo a um sistema de informação. Ainda, com relação ao método para realização desta pesquisa, utilizou-se um estudo de caso em uma Coordenadoria de uma IFES. A análise dos resultados obtidos com a pesquisa evidenciou que, apesar do sistema de informação em estudo ser do tipo mandatório, todos os construtos avaliados influenciaram a percepção dos usuários quanto ao uso do sistema.

Palavras-chave: Sistema de informação, Uso, TAM.

ABSTRACT

The area of Information Systems (IS) has expanded and evolved continuously because of the changes and the economic impact it produces in organizations and society, and also due to the evolution of information technology itself. Then, in view of the importance of information systems in the organizational reality and how they are changing significantly the productive relations, workflows, decision-making and the development of competitive strategies this study aimed to identify the users' perception of a system of mandatory use. Thus, we carried out a survey, through a qualitative and descriptive approach, guided by the existing literature on the Model TAM (*Technology Acceptance Model*), suggested by Davis in 1986 and considered the most influential and most commonly used to describe the acceptance of an individual information system. Still, with respect to the method of this research, we used a case study in a Coordination of an university. The results obtained from the research showed that, despite the information system studied is the type mandatory, all constructs assessed influenced the users' perception regarding the use of the system.

Keywords: Information System, Use, TAM.

1. Introdução

O crescimento acelerado da competição global e a difusão das tecnologias exercem grande influência sobre o cenário econômico atual, permitindo que as informações sobre produtos, processos, fornecedores e clientes sejam coletadas e processadas com maior rapidez (FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2000).

Neste sentido, é evidente a necessidade das organizações, quer sejam elas privadas ou públicas, de utilizarem mecanismos que garantam informações de qualidade e de acesso rápido. Tal fato fez com que se ampliasse o uso das Tecnologias de Informação, principalmente dos chamados Sistemas de Informações (SI), proporcionando informações precisas e de fácil acesso quando necessárias.

ZHANG, LI E SUN (2006) afirmam que é devido à importância que os SI representam para as organizações, que a identificação do uso da tecnologia pelos seus usuários e os comportamentos desses em relação à mesma tornaram-se prioridade. Sendo assim, a aceitação dessa tecnologia, tanto por parte das organizações quanto pelos indivíduos, tem merecido uma gama variada de pesquisas, que são realizadas visando à busca constante de melhorias, a identificação de fatores intrínsecos e extrínsecos envolvidos nas decisões, as intenções e a satisfação dos indivíduos, quanto à aceitação e ao uso da tecnologia da informação, através de vários testes e métodos de avaliação (DIAS, ZWICKER e VICENTIN, 2003; VENKATESH *et al.*, 2003; SILVA, 2005; LÖBLER, VISENTINI e VIEIRA, 2006).

É válido destacar que um obstáculo à exploração de todo o potencial de um SI está na sua aceitação entre os usuários finais, aqueles que efetivamente interagem com o sistema, introduzindo informações e analisando os resultados gerados, dentro da organização. É por essa razão que vários estudos tentam explicar e prever a aceitação de uma tecnologia por seus usuários.

Neste contexto, cabe ressaltar que existem vários modelos que explicam o uso dos Sistemas de Informação, ou sua aceitação, podendo ser divididos em dois grupos: os modelos que enfocam o comportamento e os modelos que enfocam a adequação da tarefa.

Quanto aos modelos que enfocam o comportamento encontra-se o Modelo TAM (*Technology Acceptance Model*), sugerido por Davis em 1986, considerado o mais influente e o mais comumente empregado para descrever a aceitação do indivíduo a um sistema de informação (LEE, KOZAR E LARSEN, 2003).

O TAM é uma adaptação da TRA (*Theory of Reasoned Action*), proposta por Fishbein e Ajzen, em 1980, e desenvolvida para ser aplicada na psicologia sendo, segundo GAHTAMI (2001) usada como base para o modelo de aceitação de tecnologia da informação de Davis.

Já, dentre os modelos que enfocam a adequação da tarefa está o Modelo de Adequação entre Tarefa e Tecnologia – TTF (*Task Technology Fit*), proposto por Goodhue e Thompson, em 1995. O TTF é embasado pelo construto da capacidade do SI para apoiar uma tarefa, ou seja, busca identificar como a adequação entre as características das tarefas dos usuários e da tecnologia pode influenciar positivamente no desempenho do mesmo.

Para um melhor entendimento deste trabalho são necessárias duas considerações: a) o fato do Sistema de Informação ora avaliado ser do tipo mandatário, ou seja, os indivíduos utilizam-no obrigatoriamente, independente de sua vontade ou escolha, fato que influencia significativamente o comportamento dos indivíduos e a opinião, quando comparado à utilização de sistemas de uso voluntário; b) o modelo utilizado para identificar a percepção dos usuários quanto ao uso do sistema mandatário foi o Modelo TAM.

Neste sentido, tendo em vista a importância dos sistemas de informação na realidade organizacional e a forma como os mesmos estão alterando significativamente as relações produtivas, os fluxos de trabalho, as tomadas de decisão e o desenvolvimento das estratégias competitivas, surge a seguinte problemática que motivou a realização deste estudo: Qual é a percepção dos usuários de determinado sistema mandatório sobre o seu uso?

Além disto, o objetivo geral desta pesquisa está centrado em identificar a percepção dos usuários de determinado sistema mandatório sobre o seu uso. E foram definidos como objetivos específicos: a) identificar a percepção dos usuários quanto à facilidade de uso percebida no sistema mandatório; b) identificar a percepção dos usuários quanto à utilidade percebida do sistema mandatório; c) identificar a percepção dos usuários quanto à atitude em relação ao uso de um sistema mandatório; e, d) identificar a percepção dos usuários quanto à intenção de uso do sistema mandatório.

A relevância do presente estudo está em descobrir e documentar as verdadeiras opiniões de usuários sobre o uso de sistemas de informação mandatórios a partir de um modelo de avaliação que é considerado consenso na literatura desse tema.

Sendo assim, para responder a problemática e atingir aos objetivos propostos, tanto o geral quanto os específicos, o presente artigo é composto por revisão teórica, metodologia e, finalmente, os resultados e as conclusões do presente estudo.

2. Referencial Teórico

2.1 Sistemas de Informação

Sistema de informação é um conjunto formado por pessoas, *software*, *hardware*, procedimentos e dados e é o responsável por difundir as informações através da organização (O' BRIEN, 2002). ARAÚJO (1999) afirma que um SI deve ser flexível, fácil de usar, responsivo, comunicativo e rentável.

Então, pode-se conceituar Sistema de Informação como sendo um sistema cujo elemento principal é a informação e que possui o objetivo de armazenar, tratar e fornecer dados de tal modo a apoiar as funções ou processos de uma organização.

Ele é composto de um subsistema social e de um subsistema automatizado. Sendo que o primeiro inclui as pessoas, processos, informações e documentos; e, o segundo abrange os meios automatizados, como máquinas, computadores e redes de comunicação, que interligam os elementos do subsistema social.

As pessoas, juntamente com os processos que executam e com as informações e documentos que manipulam, também fazem parte do SI, então, pode-se afirmar que os aspectos sociais interferem e muito no funcionamento do SI; é por esta razão que existem muitos sistemas que, depois de implantados, acabam não sendo utilizados ou até mesmo trazendo prejuízos ou dificultando o trabalho nas organizações.

Uma das principais funções dos sistemas de informação é a de filtrar a informação para gerar conhecimento. Por isso, conforme FERREIRA (2003, p.36), cada vez mais, grandes corporações vêm realizando investimentos vultosos em sistemas de informação, objetivando interagir de forma mais rápida e dinâmica em diversas áreas estratégicas.

A área de Sistemas de Informação (SI) tem se expandido e evoluído continuamente em razão das mudanças e do impacto econômico que produz nas organizações e na sociedade, e também em função da evolução da própria tecnologia de informação. LAUDON E LAUDON

(2004) definem que, a partir da perspectiva de uma empresa, um SI é uma solução organizacional e administrativa e que utiliza a tecnologia de informação para enfrentar os desafios propostos pelo ambiente.

2.2 Tipos de Sistemas de Informação

Os sistemas foram classificados de acordo com seus objetivos e tipos de informações que manipulam, por isso existem vários tipos de SI que podem ser utilizados nas organizações e nada impede que um mesmo SI, encontrado em alguma instituição, esteja classificado em mais de um tipo.

De acordo com O' BRIEN (2002), podemos dividir os sistemas de informação em quatro tipos: sistemas de informação transacionais, sistemas de informação gerenciais, sistemas de apoio à decisão e sistemas de informação executivas.

- a) **Sistemas de Informações Transacionais – SIT:** São as informações rotineiras efetuadas, como: emissão de NF, emissão de pedido, compra de mercadoria, etc. Essas informações normalmente alimentam um banco de dados para futuras consultas.
- b) **Sistemas de Informações Gerenciais – SIG:** De posse das informações coletadas nos sistemas transacionais, os sistemas de informações gerenciais possibilitam fazer consultas e produzir relatórios para os gestores, gerando informações que auxiliam e muito na tomada de decisão da administração.
- c) **Sistemas de Apoio à Decisão – SAD:** São decisões que devem ser tomadas em um ambiente complexo, que envolvem variáveis, como: localização de fornecedores, localização de clientes, impostos, política. Esse sistema fornece aos gestores apoio interativo de informações durante o processo de tomada de decisão. De acordo com O'BRIEN (2002), os sistemas de apoio à decisão utilizam: modelos analíticos; banco de dados especializados; apreciações do tomador de decisão; um processo de modelagem computadorizado para apoiar a tomada de decisão semi-estruturada e não estruturada por parte de cada gerente.
- d) **Sistemas de Informação Executiva – SIE:** Possuem funções dos sistemas de apoio à decisão e dos sistemas de informações gerenciais, geralmente essas informações são disponibilizadas em um ambiente fácil e direto para que os executivos possam rapidamente obter uma informação. O SIE normalmente é apresentado em um sistema gráfico de acordo com as preferências dos executivos da empresa. Sendo que, as informações apresentadas podem ser consolidadas em um banco de dados com informações de vários outros sistemas existentes na Instituição, de tal forma que as mesmas podem ser recuperadas rapidamente.

Desta forma, percebe-se que, em termos conceituais, os sistemas de informação podem ser classificados de maneira diferente (O'BRIEN, 2004). Assim, vários tipos de sistemas de informação podem ser classificados, ora como operações, ora como sistemas de informação gerencial.

No que se refere às tipologias de sistemas, destaca-se que, neste artigo, deve-se apresentar a definição de sistemas de informação gerencial, pois o SI do caso estudado se enquadra nessa

classificação. Segundo OLIVEIRA (1993), esse tipo de sistema pode ser definido como um método formal, utilizado pelas organizações a fim de tornar disponíveis informações necessárias para facilitar o processo de tomada de decisão.

Já, para AUDY, ANDRADE E CIDRAL (2007), os sistemas de informação gerencial sintetizam, registram e relatam a situação em que se encontram as operações da organização, atendendo, em grande parte, aos gerentes de nível tático da organização na forma de relatórios que apresentam indicadores sobre desempenho de uma determinada área.

Sendo assim e conforme relata OLIVEIRA (1993), os sistemas de informações gerenciais podem, sob determinadas condições, trazer benefícios para as organizações, dentre eles: redução de custos das operações; melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações; redução do grau de concentração de decisões; melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global; melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço.

2.3 O Modelo de Aceitação da Tecnologia – TAM (*Technology Acceptance Model*)

Alguns autores basearam suas pesquisas no modelo TAM (*Technology Acceptance Model*) sugerido por Davis em 1986. Ele é uma adaptação da TRA (*Theory of Reasoned Action*), proposta por Fishbein e Ajzen em 1980, que foi desenvolvida para ser aplicada na psicologia sendo, segundo GAHTAMI (2001) usada como base para o modelo de aceitação de tecnologia da informação de Davis.

Em 1986, Fred D. Davis propôs um modelo chamado de Modelo de Aceitação de Tecnologia (*Technology Acceptance Model - TAM*) com o objetivo de explicar o comportamento das pessoas especificamente no que diz respeito à aceitação ou efetiva utilização dos sistemas de informação disponíveis a elas. Em outras palavras, o TAM pretende explicar porque determinada pessoa aceita ou efetivamente utiliza determinado sistema e outras não. O Modelo TAM define os construtos Facilidade de Uso Percebida, que representa o quanto uma pessoa acredita que o uso de um sistema é livre de esforço, e Utilidade Percebida, que mede o quanto uma pessoa acredita que o uso de um determinado sistema aumenta seu desempenho no trabalho.

Definidos os construtos básicos, o modelo procura determinar a relação causal entre eles e os construtos Atitude, definido como um sentimento individual em relação a determinado comportamento; a Intenção Comportamental de Uso, definido como o grau em que uma pessoa tem a intenção de desempenhar determinado comportamento; e o Comportamento ou Uso real do sistema.

DAVIS et al. (1989) ainda salientam a praticidade do modelo ao avaliar os SI, guiando os gestores a reduzir o problema da não utilização dos sistemas. Os autores ainda defendem a ideia de que os sistemas de informação não podem melhorar a performance da organização se não forem utilizados.

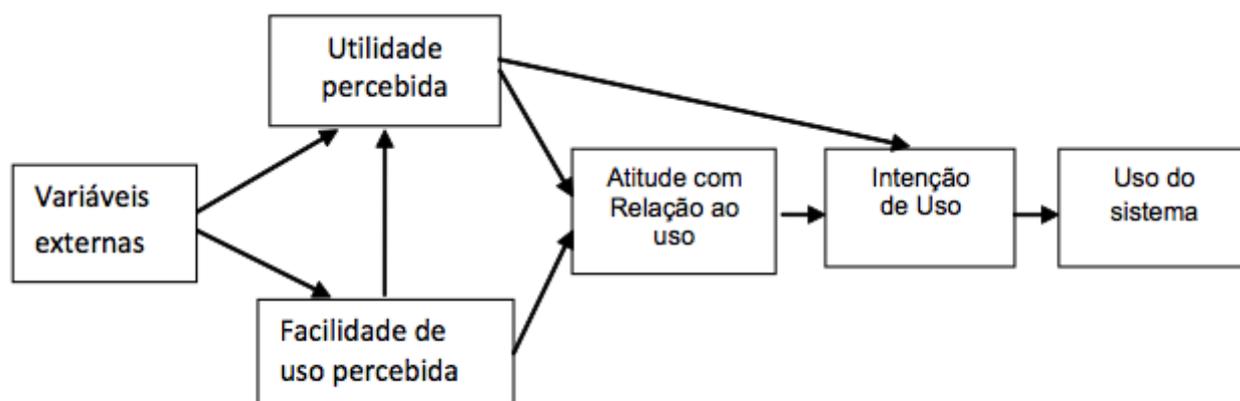


Figura 1 - Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM)

Fonte: Davis (1986 apud SILVA, 2005).

Construto	Definição
Utilidade Percebida	Mede o quanto uma pessoa acredita que o uso de um determinado sistema aumenta seu desempenho no trabalho. (DAVIS <i>et al.</i> , 1989, p. 320)
Facilidade de Uso Percebida	Mede quanto uma pessoa acredita que o uso de um sistema é livre de esforço. (DAVIS 1989, p. 320)
Atitude	Definido como um sentimento individual, positivo ou negativo, em relação a determinado comportamento que se tenha. (DAVIS <i>et al.</i> , 1989)
Intenção Comportamental de Uso	Definido como a medida da força com que uma pessoa tem a intenção de desempenhar determinado comportamento. (Davis <i>et al.</i> , 1989)

Figura 2 - Resumo dos Construtos e Respectivas Definições

Fonte: DAVIS *et al.* (1989).

2.4 Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE

O SIAPE é o sistema informatizado de Gestão de Recursos Humanos do Poder Executivo Federal, que controla as informações cadastrais e processa os pagamentos dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias, das fundações públicas, dos ex-Territórios Federais, empresas públicas, sociedades de economia mista que recebam recursos da União para o custeio das respectivas folhas de pagamento e dos militares do Governo do Distrito Federal - GDF.

A base de dados do SIAPE é constituída pelos subsistemas:

- a) SIAPECAD;
- b) SIAPENET;
- c) SICAJ;
- d) PROCESSOS ADMINISTRATIVOS;
- e) EXTRAÇÃO DE DADOS;
- f) SIAPETREINA;
- g) DATAWEREHOUSE.

Cabe destacar que o SIAPE foi criado para satisfazer aos seguintes objetivos:

- a) Dotar o Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC), criado pelo Decreto nº 67.326, de 5 de outubro de 1970, de instrumento de modernização da administração de recursos humanos e de viabilização da integração sistêmica nessa área;
- b) Atender a Secretaria de Recursos Humanos nas atividades de planejamento, coordenação, supervisão, controle e desenvolvimento de recursos humanos da Administração Pública Federal direta, das autarquias, das fundações públicas, de ex-Territórios Federais, empresas públicas, sociedades de economia mista e os militares do Governo do Distrito Federal - GDF;
- c) Atender às unidades de pessoal dos órgãos e entidades no desenvolvimento de suas atividades, com procedimentos padronizados e aplicação uniforme das regras estabelecidas nos atos normativos;
- d) Constituir uma base de dados com informações cadastrais e financeiras dos servidores públicos Federais integrantes da base de dados do SIAPE, para geração e emissão da folha de pagamento unificada e do histórico funcional e financeiro;
- e) Prover os mecanismos adequados de controle, acompanhamento e gerenciamento diário, para os órgãos integrantes do sistema;
- f) Integrar e compatibilizar as informações disponíveis nos diversos órgãos e entidades participantes do sistema com outros sistemas informatizados do serviço público federal;
- g) Assegurar a transparência de números, discriminando quantitativo, distribuição e custo do contingente de servidores públicos civis integrantes do sistema, aos diversos segmentos da sociedade;
- h) Permitir, mensalmente, o acompanhamento físico-financeiro do orçamento, a nível analítico e sintético, dos gastos com o pessoal dos órgãos integrantes do sistema.

Por meio do acesso ao sistema, que somente será autorizado após o prévio cadastramento e habilitação do interessado, os usuários das diversas Unidades de Recursos Humanos integrantes da base de dados do SIAPE registram as informações administrativas do Órgão ou entidade, dados pessoais e funcionais dos servidores, e demais procedimentos administrativos além de consultas on-line.

3. Metodologia

Para atender aos objetivos propostos neste estudo, realizou-se uma pesquisa de natureza qualitativa e cunho descritivo. Para TRIVIÑOS (1987), estudos descritivos têm por objetivo descrever com precisão fatos e fenômenos. Além disso, tais estudos visam à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou então o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2002).

Já, no que diz respeito ao método, utilizou-se o estudo de caso, pois, conforme afirma YIN (2001), este tipo de estudo visa à investigação de um fenômeno contemporâneo dentro do contexto atual. Ainda, o estudo de caso se caracteriza pelo estudo profundo e exaustivo de determinado fato ou fenômeno (GiL, 2002).

Tal trabalho teve como foco de análise uma Coordenadoria pertencente a uma Instituição Federal de Ensino Superior, localizada na região central do estado do Rio Grande do Sul. A escolha desta Coordenadoria ora analisada foi do tipo intencional ou seleção racional (BARROS E LEHFELD , 2004). E tal escolha se justifica pela importância deste setor para a

IFES em questão, por ser ele o responsável pelo controle e manutenção do sistema que gera a folha de pagamentos de todos os servidores da IFES.

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de um questionário, elaborado à luz do referencial teórico abordado e tendo por base o Modelo TAM, proposto por DAVIS (1989). Tal instrumento foi composto por perguntas fechadas que já foram empregadas por outros autores para avaliação dos construtos que fazem parte do modelo. Cabe destacar que os questionários foram aplicados junto a todos os funcionários da Coordenadoria em estudo, que utilizam o sistema mandatário ora analisado.

4. Resultados

4.1 O Caso

O sistema de informação objeto de estudo deste trabalho é o SIAPE, e foi implantado na IFES em questão no ano de 1991. Cabe destacar novamente que se trata de um sistema mandatário, ou seja, de uso obrigatório.

Por definição, o uso mandatário se faz presente quando o usuário não tem liberdade de decisão, em função de que é exigido dele o uso do sistema ou da tecnologia; já, o uso voluntário, vai estar presente quando o usuário final tiver plena liberdade de decidir se irá ou não fazer uso de um determinado SI. (BROWN *et al.*, 2002; RAWSTORNE *et al.*, 2000).

Quando da implantação do SIAPE na organização analisada, optou-se por habilitar para operar a base de dados do SIAPE uma equipe reduzida, lotada na Coordenadoria do Sistema de Pagamentos – CPAG, pertencente a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP, que teria a missão de gerir, alimentar e operar o novo Sistema, canalizando todos os assuntos correlatos à folha de pagamento no âmbito da IFES. Posteriormente, com a expansão do SIAPE, dados cadastrais fizeram parte do banco de dados, sendo que hoje todo o fluxo de dados funcionais e financeiros dos servidores ativos, aposentados, temporários, estagiários e pensionistas, transitam pela CPAG, para registro, inclusão, alteração e cálculo de vantagens financeiras.

Um profissional, para habilitar-se a operar o Sistema, além de cursos específicos referentes aos diversos subsistemas do SIAPE, necessita de muito tempo de acompanhamento por operadores mais experientes, sendo estimado em torno de 18 meses para que esteja familiarizado com as diversas transações, e, mais importante, tenha o discernimento para utilizá-las com segurança e eficácia.

4.2 A Percepção dos Usuários sobre o Uso do Sistema de Informação

Antes de analisar a percepção dos usuários sobre o uso do sistema de informação da Coordenadoria em estudo, é válido fazer alguns apontamentos sobre o perfil desses usuários, para que se possa aprofundar o conhecimento sobre o setor em estudo.

Dessa forma, através da análise das repostas obtidas nos questionários, instrumento de coleta de dados deste estudo, evidenciou-se as seguintes características a respeito do perfil dos servidores: 33,33 % dos servidores estão na faixa etária entre 20 a 30 anos; 16,67% estão na faixa entre 31 e 40 anos; 16,67% estão na faixa entre 41 e 50 anos; e, 33,33% estão na faixa de 51 e 60 anos.

Em relação ao gênero dos servidores da Coordenadoria em estudo, constatou-se que 50,00% são do gênero masculino e 50,00% do gênero feminino. Já, sobre o nível de escolaridade pode-se afirmar que 16,67% dos servidores possuem o ensino médio; 50,00% têm o ensino superior e 33,33% possui pós-graduação.

Ao analisar os aspectos “tempo de serviço na Instituição” e “tempo de serviço na Coordenadoria”, evidenciou-se que todos os servidores do setor analisado estão lá desde os seus ingressos na Instituição, pois o tempo de serviço de Instituição é igual ao tempo de serviço na Coordenadoria. Os percentuais ficaram da seguinte forma: 16,67% com menos de 01 ano; 41,67% entre 01 e 10 anos; 16,67% entre 11 e 20 anos e 25,00% entre 21 e 30 anos. Também se pode constatar uma renovação do quadro de servidores da Coordenadoria, visto que, a maioria dos servidores se concentra na faixa entre 01 e 10 anos.

Conforme falado anteriormente, a percepção dos usuários sobre o uso do sistema de informação na Coordenadoria em estudo foi analisada através dos construtos utilizados no Modelo TAM, são eles: Facilidade de Uso Percebida, Utilidade Percebida, Atitude e Intenção Comportamental de Uso.

Quanto ao construto “Facilidade de uso percebida”, nota-se que, apesar do sistema em estudo ser do tipo mandatório, 41,67% dos servidores concordaram parcialmente que aprendeu facilmente a operar o sistema; enquanto 41,67% concordaram em grande parte. Ainda, 50,00% dos servidores concordaram parcialmente que é fácil operar o sistema de forma que ele faça o que o usuário quer que seja feito; e 33,33% concordaram parcialmente que foi fácil se tornar proficiente no uso do sistema. Além disso, 50,00% dos funcionários concordaram parcialmente que acham fácil utilizar o sistema.

Sobre o construto “Utilidade percebida” destacam-se os seguintes resultados: 25,00% dos colaboradores concordaram em grande parte e 25,00% concordaram inteiramente que o uso do sistema faz o desempenho no trabalho melhorar. Ainda, 25,00% concordaram em grande parte e 25,00% concordaram inteiramente que usar o sistema no trabalho aumenta a produtividade. Além disso, 33,33% concordaram em grande parte que a utilização do sistema faz a eficácia no trabalho melhorar e 50,00% dos servidores concordaram inteiramente que o sistema é útil para eles, no trabalho.

Dessa forma, fica evidente que por mais que se trate de um sistema que o servidor não tem escolha se quer ou não utilizá-lo, pois o seu uso é obrigatório, ele acaba ajudando-o no desempenho de suas atividades rotineiras e os mesmos têm a percepção da utilidade que tal sistema apresenta em relação às suas tarefas diárias.

A respeito do construto “Atitude em relação ao uso do sistema mandatório” percebe-se que os servidores concordaram inteiramente que utilizar o sistema é uma ideia boa e inteligente, cerca de 50,00%. Ainda, 16,67% concordaram parcialmente; 16,67% concordaram em grande parte; e 25,00% concordaram inteiramente que usar o sistema é agradável. Além disso, cerca de 33,33% dos servidores concordaram inteiramente que gostam da ideia de usar o sistema.

Por fim, ao analisar o construto “Intenção comportamental de uso”, evidenciaram-se os seguintes resultados: 41,67% dos servidores concordaram em grande parte e 41,67% concordaram inteiramente que possuem a intenção de utilizar o sistema ao longo dos próximos meses. 33,33% concordaram em grande parte e 58,33% concordaram inteiramente que utilizarão o sistema ao longo dos próximos meses. 58,33% dos funcionários concordaram inteiramente que planejam utilizar o sistema durante os próximos meses. E 58,33% discordaram inteiramente da opção “sempre que possível, eu evitarei usar o sistema”.

Ainda, 58,33% dos entrevistados concordaram inteiramente que pretendem explorar ao máximo as funcionalidades do sistema. Além disso, 25,00% concordaram parcialmente; 25,00% concordaram em grande parte e 33,33% concordaram inteiramente que mesmo quando houver outras opções disponíveis, o sistema sempre será a sua primeira escolha no trabalho.

Já, 75,00% dos servidores discordaram inteiramente da ideia de não planejar aproveitar as informações geradas pelo sistema nos seus trabalhos. E 41,67% concordaram inteiramente em tentar descobrir novas formas de usar o sistema em seus trabalhos.

Também, 58,33% dos colaboradores concordaram inteiramente em ter a intenção de tirar o máximo proveito do sistema em seus trabalhos. E 50,00% concordaram inteiramente em integrar o sistema à suas rotinas de trabalho. Enquanto, 66,67% dos servidores discordaram inteiramente da ideia de provavelmente usar o sistema de forma inapropriada; 75,00% discordaram inteiramente da afirmação “eu não utilizarei o sistema da forma como ele deve ser utilizado”; e 75,00% discordaram inteiramente da opção “eu não usarei o sistema da forma que é mais apropriada”.

Todos esses indicadores comprovam que o fato do sistema ser imposto no ambiente de trabalho não quer dizer que ele não seja bem aceito pelos usuários e que os mesmos não se dedicarão em aprender e explorar todos os benefícios oferecidos pelo sistema.

Considerações Finais

A realização deste estudo possibilitou um melhor entendimento sobre a percepção dos usuários acerca do uso de um sistema mandatório, através da utilização do Modelo TAM (*Technology Acceptance Model*), sugerido por Davis em 1986.

Dessa forma o presente artigo teve como objetivo geral identificar a percepção dos usuários de determinado sistema mandatório sobre o seu uso e como objetivos específicos: a) identificar a percepção dos usuários quanto à facilidade de uso percebida no sistema mandatório; b) identificar a percepção dos usuários quanto à utilidade percebida do sistema mandatório; c) identificar a percepção dos usuários quanto à atitude em relação ao uso de um sistema mandatório; e, d) identificar a percepção dos usuários quanto à intenção de uso do sistema mandatório.

Após a análise dos resultados obtidos pode-se perceber que, apesar do sistema em estudo ser do tipo mandatório, ele ainda assim desperta a percepção de ser um sistema fácil de usar, com a devida utilidade percebida pelos seus usuários, que afirmam ter a atitude e a intenção de usá-lo para desempenhar suas atividades rotineiras com maior produtividade, eficiência e eficácia.

Por fim, fica evidente com esta pesquisa que, mesmo em se tratando de um sistema de uso obrigatório, todos os construtos que foram avaliados, através do Modelo TAM (utilidade percebida, facilidade de uso percebida, atitude e intenção comportamental de uso), influenciaram a percepção dos usuários quanto ao uso de tal sistema.

Referências:

AUDY, J. L. N.; ANDRADE, G. K. de; CIDRAL, A. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

ARAÚJO, Vânia M.R.H. **Sistemas de recuperação da informação: nova abordagem teórico conceitual**. Rio de Janeiro, 1994. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro.

BARROS, A. I. S.; LEHFELD, N.A.S. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Pearson Makron Books, 2004.

BROWN, S.; MASSEY, A.; MONTOYA-WEISS, M. AND BURKMAN, J. **Do I really have to? User acceptance of mandated technology**. European Journal of Information Systems 11(4), 2002.

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

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

DIAS, M. C.; ZWICKER, R.; VICENTIN, I. C. **Análise do Modelo de Aceitação de Tecnologia de Davis**. Revista Spei, v. 4, n. 2, p. 15-23, 2003.

FERREIRA, Rubens da Silva. **A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado**. Ci. Inf., Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 2003.

GAHTANI, Said *et al.* **“The applicability of TAM outside North America: An empirical test in the United Kingdom”**. Information Resources Management Journal. V. 14, ed. 3 p. 37-46, 2001.

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

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informações gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

LEE, Y.; KOZAR, K. A., LARSEN, K. R. T. **The technology acceptance model: past, present, and future**. Communications of the Association for Information Systems, 12, 752-780, 2003.

LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S.; VIEIRA, K. M. **A aceitação do comércio eletrônico explicada pelos modelos TAM e TTF combinados**. Anais do Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, Salvador, CD, 2006.

LÖBLER, M. L.; SIQUEIRA, N. A.; VISENTINI, M. S.; **Validação de um Modelo Para Identificação de Fatores que Influenciam a Satisfação do Usuário de Sistemas de Informação de Uso Mandatório**. III Encontro de Administração da Informação. Porto Alegre, 2011.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2. ed., 2004.

OLIVEIRA, D. de P. R. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas operacionais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA, R. S. **Utilização do modelo TAM na avaliação da aceitação de sistemas ERP**. Dissertação (Mestrado em Administração) - FACULDADES IBMEC, rio de Janeiro, 2006.

RAWSTORNE, P.; JAYASURIYA, R.; & CAPUTI, P. **Issues in predicting and explaining usage behaviors with the technology acceptance model and the theory of planned behavior when usage is mandatory**. Paper presented at the Proceedings of the 21st International Conference on Information Systems, Brisbane, Queensland, Australia, 2000.

REIS, Eliete; LÖBLER, M. L.; CAMPOS, S. P.; RAMOS, M. S. **Uso de um sistema de informação em uma instituição pública: um estudo de caso**. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM). V. 11, n. 1, p. 11-25, Jan-Jun 2012.

SILVA, A. L. M. R. **A Influência do Treinamento de Usuários na Aceitação de Sistemas ERP em Empresas no Brasil**. 104f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto COPPEAD de Administração, Rio de Janeiro, 2005.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VENKATESH, V.; MORRIS, M. G.; DAVIS, G. B.; DAVIS, F. D. **User Acceptance of Information Technology: toward a Unified View**. MIS Quarterly, v. 27, n. 3, p. 425-478, 2003.

YIN, R. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZHANG, P.; LI, N.; SUN, H. **Affective Quality and Cognitive Absorption: Extending Technology Acceptance Reserch**. Proceedings of the Havai International Conference on System Science, 2006.