UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

RAFAEL LOPES TOMBESI

SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA RECEITA FEDERAL:
UM ESTUDO DO CONTÁGIL SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES

JOÃO PESSOA
2022

RAFAEL LOPES TOMBESI

SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA RECEITA FEDERAL:
UM ESTUDO DO CONTÁGIL SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht

JOÃO PESSOA
2022

Catalogação na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

T656s Tombesi, Rafael Lopes.
Sistema de Informação da Receita Federal: um estudo do contágil sob a ótica dos servidores / Rafael Lopes Tombesi. - João Pessoa, 2022.
46f. : il.

Orientação: Tiago Henrique de Souza Echternacht.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Ciências Contábeis. 2. Satisfação profissional. 3. Auditor. 4. Receita Federal. 5. Sistema de Informação. I. Echternacht, Tiago Henrique de Souza. II. Título.

UFPB/CCSA CDU 657

Elaborado por ANDRE DOMINGOS DA SILVA FERNANDES - CRB-15/00730

RAFAEL LOPES TOMBESI

SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA RECEITA FEDERAL:
UM ESTUDO DO CONTÁGIL SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do TCC em Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

BANCA EXAMINADORA

Presidente: Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht
Instituição: Universidade Federal da Paraíba

Membro: Prof. Me. Marcelo Pinheiro de Lucena
Instituição: Universidade Federal da Paraíba

Membro: Profa. Dra. Vera Lúcia Cruz
Instituição: Universidade Federal da Paraíba

João Pessoa, 06 de dezembro de 2022.

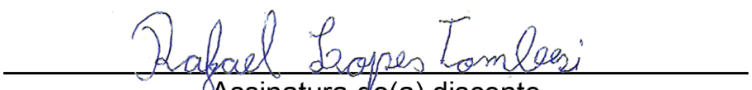
DECLARAÇÃO DE AUTORIA PRÓPRIA

Eu, Rafael Lopes Tombesi, matrícula n.º 20170106529, autor(a) do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA RECEITA FEDERAL:** UM ESTUDO DO CONTÁGIL SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES, orientado(a) pelo(a) professor(a) Tiago Henrique de Souza Echternacht, como parte das avaliações do Curso de Ciências Contábeis no período letivo 2022.1 e requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel(a), declaro que o trabalho em referência é de minha total autoria, não tendo sido copiado ou extraído, seja parcial ou integralmente, de forma ilícita de nenhuma fonte, além daquelas públicas consultadas e corretamente referenciadas ao longo do trabalho, obedecendo aos padrões nacionais para referências diretas e indiretas, ou daquelas cujos dados resultaram de investigações empíricas por mim realizadas para fins de produção deste trabalho. Afirmo que em hipótese alguma representa plágio de material disponível em qualquer meio, e declaro, estar ciente das penalidades previstas nos artigos 184 e 298 do Decreto-Lei n.º 2.848/1940 – Código Penal Brasileiro, como também declaro não infringir nenhum dispositivo da Lei n.º 9.610/98 – Lei dos Direitos Autorais.

Assim, se houver qualquer trecho do texto em questão que configure o crime de plágio ou violação aos direitos autorais, assumo total responsabilidade, ficando a Instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, ou pela veracidade e originalidade desta obra, cabendo ao corpo docente responsável pela sua avaliação não aceitá-lo como Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, no Curso de Ciências Contábeis, e, por conseguinte, considerar-me reprovado no Trabalho de Conclusão de Curso.

Por ser verdade, firmo a presente.

João Pessoa, 06 de dezembro de 2022 .



Assinatura do(a) discente

Dedico este trabalho aos meus pais Gerson e Joana, por todo o esforço, a dedicação e o apoio em cada momento de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente meus pais, que sem eles não conseguiria ter terminado este trabalho, me ajudaram em apoio emocional além de frequentemente me perguntar sobre o andamento do TCC.

Também quero agradecer novamente ao meu pai e ao Delegado da Receita Federal de João Pessoa Hamilton Sobral Guedes por me auxiliarem na distribuição do questionário à população, sem eles não conseguiria as respostas necessárias.

Além disso, agradeço a presença e o apoio de todos os meus amigos, tanto os presenciais que me acompanham desde o início da faculdade até hoje quanto os que fiz pela *internet*, que estão comigo em quase todos os momentos do meu dia a dia.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo avaliar como os auditores da Receita Federal se sentem com a evolução da tecnologia no seu meio de trabalho, aprofundando no uso do Contágil, o sistema de informação utilizado para a realização de tarefas, procurando saber se a implementação deste *software* está ou não melhorando sua qualidade de trabalho e sua produtividade. Sobre a metodologia deste trabalho trata-se de uma pesquisa descritiva e quantitativa categorizada como estudo de campo com o questionário aplicado a uma seleta amostra dentro da população por meio de formulário pela *internet*. Os resultados mostram que grande parte dos auditores estão satisfeitos com a utilização do Contágil como ferramenta de trabalho, porém, com alguns pontos menos satisfeitos que outros como a segurança da informação, mostrando que a implementação desse sistema de informação está trazendo em grande parte resultados positivos para a Receita Federal.

Palavras-chave: Satisfação profissional. Auditor. Receita Federal. Sistema de Informação.

ABSTRACT

This study aims to evaluate how Receita Federal auditors feel about the evolution of technology in their work environment, deepening the use of Contágil, the information system used to do their tasks, seeking to know if the implementation of this software is or not improving their work quality and productivity. Regarding the methodology of this work, it is a descriptive and quantitative research categorized as a field study, with the questionnaire applied to a select sample within the population through an internet form. The results show that most auditors are satisfied with the use of Contágil as a work tool, however, with some points less satisfied than others such as information security, showing that the implementation of this information system is bringing mostly positive results for the Receita Federal.

Keywords: Professional satisfaction. Auditor. Receita Federal. Information System.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Média das categorias……..…….. 31

Figura 2 - Mudança na forma de trabalho…… 34

Figura 3 - Melhora na qualidade de trabalho…….. 35

Quadro 1 - Benefícios do uso da tecnologia da informação……...…… 17

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Atendimentos prestados pela SRFB em 2017..... 18

Gráfico 2 - Qual sua região fiscal?..... 24

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil dos respondentes……..…….. 23

Tabela 2 - Qualidade de informação……... 25

Tabela 3 - Decisão……. 26

Tabela 4 - Produtividade……... 27

Tabela 5 - Segurança da informação…….. 28

Tabela 6 - Satisfação do usuário…….. 29

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
RFB	Receita Federal do Brasil
SI	Sistema de Informação
SIEF	Sistema Integrado de Informações Econômicos Fiscais

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**	13
1.1	TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	14
1.2	OBJETIVOS	14
1.2.1	**OBJETIVO GERAL**	15
1.2.2	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	15
1.3	JUSTIFICATIVA	15
2	**FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**	17
2.1	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	17
2.2	ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	18
2.3	A IMPORTÂNCIA DA EFICIÊNCIA DO SERVIDOR PÚBLICO	19
3	**PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**	21
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	21
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	21
3.3	PROCEDIMENTOS E COLETA DE DADOS	22
4	**APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS**	23
4.1	PERFIL DOS SERVIDORES DA RECEITA FEDERAL	23
4.2	A PERCEPÇÃO DOS AUDITORES SOBRE O CONTÁGIL	24
4.3	MÉDIA DAS CATEGORIAS	30
4.4	ANÁLISE DAS PERGUNTAS QUALITATIVAS	32
5	**CONCLUSÃO**	**36**
	REFERÊNCIAS	**38**
	APÊNDICE A	**40**

1 INTRODUÇÃO

O mundo presenciou um pulo na evolução tecnológica desde 1990 a 2020, “o progresso tecnológico é conseqüência da geração de novas tecnologias que estão inseridas em contextos ambiental, social, cultural, econômico e político próprios de uma sociedade” (HAYNE, 2018, p. 38), e essa mesma evolução foi percebida na contabilidade, considerando que ela está presente em todos os segmentos da sociedade.

A contabilidade ao longo dos anos passou de apenas realizar registros numéricos para armazenar, tratar e também gerar informações que serão úteis para a tomada de decisão de uma empresa, como MORAES (2007) diz, os sistemas de informação contábeis auxiliam todos os processos da contabilidade, sucedendo de uma atividade manual e complicada para uma atividade mais autônoma e confortável.

Como Hayne (2018) diz que o progresso tecnológico também se dá em contexto político, quer dizer que o governo, para atender as demandas públicas, também precisa evoluir, como diz o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Receita Federal (2020, p. 3) “A sociedade, cada vez mais, exige que o ente público a atenda com rapidez e tempestividade, disponibilizando informações e serviços acessíveis através dos mais diversos meios e plataformas de atendimento.”, evidencia-se que existe a necessidade de adoção dos meios de comunicação mais tecnológicos por parte da administração pública.

Com isso entende-se que o governo precisa ampliar a sua área de atuação, aumentar a rapidez de trabalho e melhorar a sua comunicação com o público, e isso é alcançado por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como Torres (2005) diz que TICs podem e são utilizadas pelos mais diversos atores democráticos no que ele chama de “Democracia Eletrônica”, que são justamente estes usos da tecnologia, como a Internet, para a melhor prática governamental.

Nesta perspectiva, a Receita Federal, ou Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, é um órgão que tem como responsabilidade a administração dos tributos federais e o controle aduaneiro, além de atuar no combate à evasão fiscal, contrabando, entre outras atribuições, destaca-se dentre os órgãos da administração

federal e possui um dos sistemas de informações mais avançados, esta pesquisa procura analisar a percepção dos servidores quanto a satisfação dos sistemas de informação na Receita Federal (RFB).

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Este estudo se inicia de um fundamento da sociedade que é sempre questionar o que se está acontecendo para primeiro saber se está sendo feito de forma correta e segundo se esta é a forma mais efetiva, e isso não é diferente quando se trata de órgão públicos, tendo em vista que é a população que decide quem irá atuar neste meio, então nada mais justo do que saber se o que decidimos está disposto da forma que queremos.

Assim, é necessário que há transparência sobre como órgãos públicos estão lidando com as situações cotidianas, se está tudo ocorrendo conforme o esperado, se os objetivos estão sendo alcançados, se os funcionários estão exercendo a sua função da forma mais eficiente, e mais importante se estão satisfeitos com a sua atuação.

Quando se trata de uma organização, a confortabilidade dos funcionários afeta na produtividade de uma empresa, de acordo Fernandes (1996), a insatisfação de um funcionário impacta diretamente o seu desempenho no trabalho, e com isso é necessário saber: **O quão satisfeitos estão os funcionários da Receita Federal com a implementação de Sistemas de Tecnologia?**

1.2 OBJETIVOS

De acordo com o que foi dito sobre a importância da evolução da tecnologia para a organização pública este trabalho contém os seguintes objetivos:

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Verificar o nível de satisfação dos funcionários da Receita Federal com o Contágil no trabalho.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) Identificar pontos específicos sobre o Contágil na ótica do funcionário da Receita Federal;
b) Descobrir as dificuldades pelos servidores da RFB diante das inovações tecnológicas dentro do órgão;
c) Verificar os resultados da implementação do Sistema de Informação na Receita Federal.

1.3 JUSTIFICATIVA

Os sistemas de informação estão dentro da contabilidade, como explica Iudícibus et al. (2000) que a própria contabilidade pode ser considerada como um sistema de informação, que provê demonstrações e análises para seus usuários, ou seja, contabilidade e sistema de informação estão ligados por sua própria definição.

Além disso, um dos fatores que indica um bom impacto de um sistema de informação em uma organização é a satisfação dos funcionários com relação a estes sistemas, como Beale (2007) explica que funcionários que estão satisfeitos em suas atividades trazem resultados positivos e um bom desempenho organizacional.

Porém, só porque contabilidade e sistemas de informação estão tão fortemente ligados que se pode fazer essa conexão de qualquer jeito, pois mesmo com a evolução tecnológica, ainda há dúvidas sobre se o sistema de informação de uma empresa está ou não impactando de forma positiva (TIERNAN et al. 2004), e mesmo com altos investimentos ainda causa problemas para a administração das organizações.

De acordo com Soares (2016), mesmo quando há alto investimento em sistemas de informação com o objetivo de auxiliar a tomada de decisão, estes

resultados nem sempre são alcançados por conta da falta de preparação estratégica para a aplicação dessas tecnologias, causando assim informações errôneas que levam a conclusões precipitadas.

Com tais informações, a pesquisa mostra-se relevante para o curso de ciências contábeis na Universidade Federal da Paraíba com o propósito de incentivar os futuros formandos que seguirão a carreira dentro da Receita Federal como auditor fiscal a estarem preparados quanto à ferramenta de trabalho utilizada dentro da organização. Os resultados obtidos podem ser utilizados para validação do uso do Contágil pelos servidores da RFB e como melhorar o *software*.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Buscando evidenciar o referencial teórico que serviu de embasamento para o estudo, foram tratados os seguintes tópicos: Sistemas de Informação, Organizações públicas e tecnologias da informação e A importância da eficiência do servidor público. E após isso, a metodologia da pesquisa e os procedimentos metodológicos.

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Stair e Reynolds (2010) tratam Sistemas de Informação como uma série de elementos que, quando alimentados com informações, tempo e energia por um funcionário capacitado, tem como objetivo realizar objetivos, que Oliveira (1995) categoriza tais benefícios em três grupos e nove elementos apresentados no quadro 1:

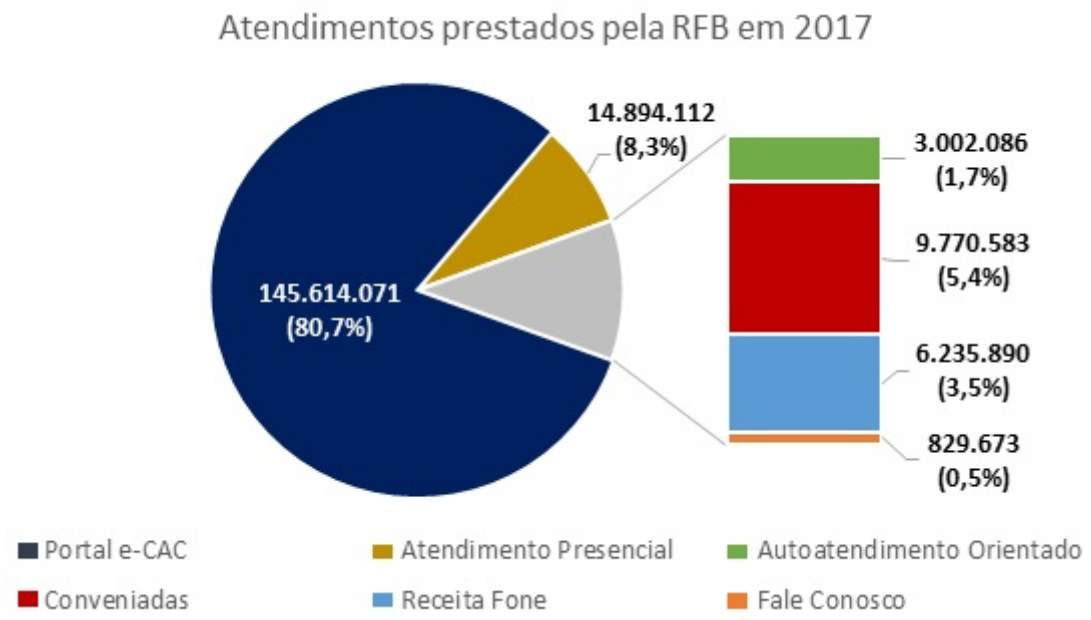
Quadro 1: Benefícios do uso da tecnologia da informação

Economias diretas	Ganhos Mensuráveis	Ganhos não mensuráveis
Redução de pessoal	Redução de estoques	Maior flexibilidade
Redução de tempo nos processos	Maior eficiência nos processos	Maior rapidez na tomada de decisões
Ganhos na produtividade	Maior qualidade nos trabalhos	Maior eficácia na tomada de decisões

Fonte: Oliveira (2010)

Sistemas de informações não trazem nada novo, eles são apenas uma forma de organizar as informações de uma organização, que Oliveira (2010) afirma que o fluxo dessas informações é um processo que agrega valor, e que o sistema de informação funciona como uma cadeia de valores. Além disso, ela afirma que um sistema de informação “é uma combinação de processos relacionados ao ciclo informacional, de pessoas e de uma plataforma de tecnologia da informação, organizados para o alcance dos objetivos de uma organização.“ (OLIVEIRA, 2010, p. 48).

Gráfico 1: Atendimentos prestados pela SRFB em 2017:



Fonte: Receita Federal (2020)

Com base no que foi evidenciado o que são sistemas de informações e como eles funcionam, o seguinte tópico apresenta como esses sistemas de informações são utilizados em órgãos públicos, mais especificamente na Receita Federal, que de acordo com dados divulgados pela Secretaria da Receita Federal Brasileira (SRFB) mostrados no gráfico 1, mais de 80% dos atendimentos foram realizados pela Internet.

2.2 ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Administração pública é toda a organização do Estado que realiza serviços tendo como objetivo de agradar as necessidades de uma sociedade (DI PIETRO, 2019), evidenciando que essas organizações possuem a função de servir o coletivo com o propósito de desenvolvimento conjunto.

Rossetto (1999, p. 3) afirma que organizações públicas “resistem de forma generalizada as mudanças de procedimentos e implantação de novas tecnologias”, indicando que é responsabilidade do governo utilizar, desenvolver e diversificar seu uso de tecnologia da informação.

Com base no que foi apresentado sobre sistemas de informações, quando se trata de órgãos públicos, Soares (2016) afirma que há uso intenso de informação digital pelas atividades dos serviços públicos e também das interações entre cidadão e governo. Morais (2002) também afirma que os sistemas de informações computadorizados estão sendo usados pela administração pública com o propósito de trazer eficiência e eficácia, e afirma que são instrumentos efetivos para atividades governamentais.

Uma das tecnologias da informação mais recentes utilizadas pelo governo é o *e-social*, um exemplo que pode ser utilizado quando se trata de “[...]fazer da Internet um espaço especial e estratégico de trocas em busca do desenvolvimento social.” (OLIVEIRA, 2007, p. 16), que também explica que o *e-social* é toda a tecnologia da informação e da internet que comunica, relaciona e negocia e que tem como objetivo o desenvolvimento social.

2.3 A IMPORTÂNCIA DA EFICIÊNCIA DO SERVIDOR PÚBLICO

Servidores públicos possuem responsabilidades em uma sociedade, e sua eficiência é chave para alcançar a qualidade do governo (CALDAS, 2011). Ainda segundo o autor, a produtividade deve ser o ponto principal para determinar o desempenho deste funcionário e assim, Inojosa e Farran (1994) situam que deve-se verificar como que esta qualidade está sendo absorvida pela sociedade e pelo próprio serviço público.

Porém, o Brasil é um país onde o pensamento que o servidor público não trabalha direito, a qualidade do serviço é ruim e que estes negligenciam suas atividades é extremamente comum de acordo com Diniz et al (2012), que evidencia que estes atos se dão por conta da estabilidade do trabalho destes funcionários, que o trabalhador que não tem medo de perder seu emprego não atua como deveria, causando a falta da eficiência necessária.

Só que negligência não é o único motivo que a alta responsabilidade do servidor público pode causar de problemas, como aconteceu com a funcionária da RFB Cristina Maris Meinick Ribeiro que foi condenada por extraviar documentos

sobre uma suposta sonegação de impostos pela emissora de TV Globo, ou seja, além da falta de vontade de servidores da receita, ainda é necessário lidar com fraudes causadas por estes trabalhadores.

Evidenciada de que forma acontece a mensuração de qualidade do serviço do servidor públicos, se faz a ligação com sistemas de informação que, como ferramentas destes trabalhadores, precisa-se mensurar a satisfação do usuário desse sistema (FERREIRA; BAIDYA 2015) para compreender se esta qualidade de serviço está sendo alcançada de acordo com que está sendo investido, trazendo eficiência ao servidor e à população.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem como objetivo apresentar a metodologia utilizada na pesquisa, deixando claro os pontos: classificação da pesquisa, população e amostra e procedimentos e coleta de dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa possui natureza descritiva e quantitativa. Descritiva pois tem "como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis" (GIL, 2008, p. 28), e quantitativa, pois foi feito um levantamento tipo *survey* com a utilização de um questionário para medir o grau de satisfação dos funcionários da RFB com sistemas de informações aplicados.

Além disso, o presente estudo se caracteriza como estudo ou pesquisa de campo, tendo em vista que de acordo com Gil (2008), há a intenção de se aprofundar em um grupo específico da população, no caso uma seleta amostra dos servidores da receita federal, e não todos eles, e interrogá-los diretamente para entender seus comportamentos.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da atual pesquisa é composta por funcionários da RFB de todo o país, constituída de 8.061 auditores (Receita Federal, 2020). Como praticamente todos os servidores utilizam o Contágil e não há identificação do número de usuários da TI escolhida, a pesquisa foi aplicada a funcionários de todos os estados do país. A amostra se dá por um grupo específico destes funcionários escolhidos por conveniência.

3.3 PROCEDIMENTOS E COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio da *internet*, os escolhidos para o questionário receberam um *link* do Google Forms via meio de comunicações variados como *e-mail* com o questionário presente.

O questionário utilizado para a coleta de dados foi adaptado de Lucht (2006), na qual as perguntas originalmente se referiam ao SIEF (Sistema Integrado de Informações Econômicos Fiscais) e trocado por Contágil. Para a validação do questionário foi enviado a um auditor fiscal para pré-teste, na qual foi retirada toda a subcategoria “Gerencial”, tendo em vista que as afirmações não se aplicavam ao Contágil nesta questão.

Ainda sobre o questionário, este foi separado em três categorias: Informações pessoais, perguntas de escala e perguntas qualitativas. Nas informações pessoais foi perguntado a idade, o gênero, há quanto tempo o respondente trabalha na receita federal, a quanto tempo possui experiência com informática e softwares e qual a sua região fiscal. Depois disso as perguntas de escala faziam afirmações sobre diferentes áreas dentro do Contágil, cinco afirmações sobre qualidade da informação, quatro afirmações sobre decisão, três afirmações sobre produtividade, três afirmações sobre segurança da informação e três afirmações sobre satisfação do usuário, na qual o respondente deveria escolher entre cinco opções, indo de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente). E ao final foram realizadas três perguntas qualitativas que o respondente poderia escrever de forma livre.

Sobre o tratamento dos dados foram feitas tabelas mostrando o número de cada resposta de cada afirmação e a sua porcentagem do total, e além disso, também foi analisada a média de cada subcategoria das perguntas de escala. Sobre as perguntas qualitativas as respostas foram agrupadas em grupos nas quais se convergiram, as respostas da primeira pergunta foram separadas em três grupos na qual cada resposta representa um no gráfico, porém na segunda pergunta os respondentes citaram mais de uma informação, por isso, o número total das respostas aumentou, tendo em vista que uma resposta poderia mencionar mais de um grupo, contando uma resposta para todos eles.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Será apresentado neste tópico os resultados da pesquisa e a análise destes obtidos pela aplicação do questionário. Começaremos com a apresentação do perfil dos respondentes e em seguida a análise das respostas de satisfação do Contágil.

4.1 PERFIL DOS SERVIDORES DA RECEITA FEDERAL

Foram obtidas 31 respostas do questionário, sendo todas elas adequadas para análise, nesta primeira etapa do questionário foram abordadas perguntas que buscaram caracterizar o perfil dos participantes da pesquisa: seu gênero, idade, tempo trabalhando na receita federal e tempo com experiência com informática e softwares, apresentadas na tabela 1:

Tabela 1 – Perfil dos Respondentes

Características	Classificação	Frequência	Percentual (%)
Gênero	Masculino	23	74,2
	Feminino	8	25,8
Faixa etária	Até 20 anos	0	0
	21 a 30 anos	0	0
	31 a 40 anos	4	12,9
	41 a 50 anos	7	22,6
	51 a 60 anos	10	32,3
	60 ou mais	10	32,3
Tempo na Receita Federal	5 Anos ou menos	0	0
	De 6 a 15 anos	6	19,4
	De 16 a 25 anos	14	45,2
	De 26 a 35 anos	8	25,8
	De 36 a 45 anos	3	9,7
	Mais de 45 anos	0	0
Tempo com experiência com informática e softwares	5 anos ou menos	0	0
	De 6 a 10 anos	0	0
	De 11 a 15 anos	2	6,5
	De 16 a 20 anos	4	12,9
	De 21 a 25 anos	14	45,2
	Mais de 25 anos	11	35,5

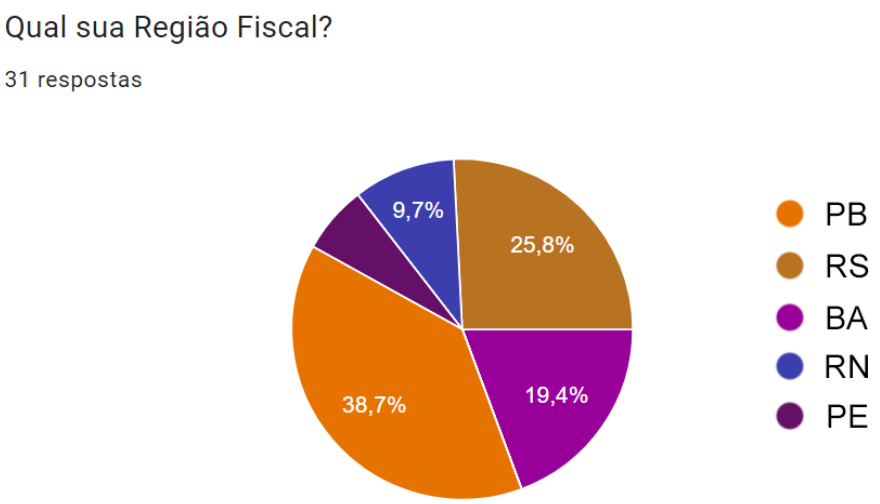
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

De acordo com os resultados obtidos, é possível perceber que a maioria dos respondentes são do gênero masculino representando 74,2% das respostas e 25,8% representando o gênero feminino. Sobre a faixa etária se identifica que há um

empate da maioria entre 51 a 60 anos e 60 anos ou mais, o que representa uma amostra predominantemente idosa. A maioria dos respondentes possuem de 16 a 25 anos de tempo atuando na Receita Federal e a maior parte tem de 21 a 25 anos com informática e softwares, mostrando assim que é possível que esses servidores tenham começado a trabalhar com informática e softwares quando começaram a trabalhar na Receita Federal.

Também foi perguntado a região fiscal destes funcionários públicos, sendo os dois estados predominantes Paraíba com 38,7% de representatividade e Rio Grande do Sul com 25,8% de acordo com o gráfico 2:

Gráfico 2: Qual sua Região Fiscal?



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

4.2 A PERCEPÇÃO DOS AUDITORES SOBRE O CONTÁGIL

A partir de agora será analisada as respostas dos servidores sobre a percepção destes em relação a alguns pontos sobre o Contágil, sendo eles Qualidade de Informação, Decisão, Produtividade, Segurança da Informação e Satisfação do Usuário.

Tabela 2 – Qualidade de Informação

Afirmações	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Neutro		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		Total (N)
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Informações são de fácil acesso	0	**0**	1	**3,2**	7	**22,6**	17	**54,8**	6	**19,4**	31
Informações são fáceis de se obter	0	**0**	4	**12,9**	5	**16,1**	19	**61,3**	3	**9,7**	31
Informações geradas são de fácil compreensão	0	**0**	4	**12,9**	2	**6,5**	18	**58,1**	7	**22,6**	31
Informações podem ser recuperadas com facilidade	0	**0**	5	**16,1**	2	**6,5**	18	**58,1**	6	**19,4**	31
Informações podem ser recuperadas rapidamente	1	**3,2**	2	**6,5**	2	**6,5**	16	**51,6**	10	**32,3**	31

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na categoria Qualidade de Informação foram feitas afirmações sobre a percepção do funcionário público em relação à qualidade de informação que o Contágil oferece. Na primeira afirmação “No Contágil, as informações são de fácil acesso” 74,2% dos respondentes responderam 4 (Concordo parcialmente) e 5 (Concordo totalmente) enquanto 22,6% deles optaram a neutralidade com apenas 3,2% marcando abaixo disso, resultando em uma boa percepção dos respondentes sobre as informações do Contágil serem de fácil acesso.

Na segunda afirmação “No Contágil, as informações são fáceis de se obter” grande maioria optou pela resposta 4 (Concordo parcialmente) com 61.3% das respostas, porém apenas 9,7% responderam 5 (Concordo totalmente), o que diz que na visão deles, as informações são de fáceis de se obter mas não tanto, o que explica os 29% que marcaram neutro ou menos.

Na terceira afirmação “As informações geradas pelo Contágil são de fácil compreensão” a grande maioria respondeu entre 4 (Concordo parcialmente) e 5 (Concordo totalmente) com 80,7% das respostas nestas duas categorias, se percebendo que boa parte acredita que as informações podem ser compreendidas de forma fácil, com apenas 19,4% respondendo neutro ou menos.

Na quarta afirmação “No Contágil, as informações podem ser recuperadas com facilidade” se observa que 77,5% responderam 4 (Concordo parcialmente) e 5 (Concordo plenamente) porém com uma boa parte respondendo 2 (Discordo parcialmente) com 16,1% das respostas, mas ainda sim a maioria acredita que as informações são facilmente recuperadas caso um problema ocorra.

Na quinta e última afirmação dessa categoria “No Contágil, as informações podem ser recuperadas rapidamente” é quando notamos a primeira resposta 1 (Discordo totalmente) com 3,2% de representatividade, porém está também é a resposta com maior número de respondentes na categoria 5 (Concordo totalmente) com 32,3% dos votos e a maioria com 51,6% respondendo 4 (Concordo parcialmente), o que deixa claro que as informações podem ser recuperadas além de facilmente, também rapidamente de acordo com os respondentes.

Tabela 3 – Decisão

Afirmações	**Discordo totalmente**		**Discordo parcialmente**		**Neutro**		**Concordo parcialmente**		**Concordo totalmente**		**Total (N)**
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
As informações geradas auxiliam na tomada de decisão	0	**0**	1	**3,2**	1	**3,2**	2	**6,5**	27	**87,1**	31
Informações são confiáveis auxiliando na tomada de decisão	0	**0**	0	**0**	3	**9,7**	7	**22,6**	21	**67,7**	31
As informações geradas auxiliam os tomadores de decisão na resolução de problemas	0	**0**	0	**0**	1	**3,2**	5	**16,1**	25	**80,6**	31
Informações podem ser recuperadas com facilidade	0	**0**	5	**16,1**	2	**6,5**	18	**58,1**	6	**19,4**	31
O Contágil melhorou os processos de tomada de decisão	0	**0**	0	**0**	2	**6,5**	5	**16,1**	24	**77,4**	31

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na categoria Decisão foram feitas afirmações em relação ao quanto o Contágil é eficiente na tomada de decisões dos usuários da Receita Federal. Na primeira afirmação “As informações geradas pelo Contágil auxiliam na tomada de decisão” a vasta maioria selecionou a resposta 5 (Concordo totalmente) mostrando que o Contágil é uma excelente ferramenta para auxiliar a tomada decisão, enquanto apenas 12,9% marcaram qualquer uma das outras opções.

Na segunda afirmação “No Contágil as informações geradas são confiáveis auxiliando na tomada de decisão” a grande maioria também respondeu 5 (Concordo totalmente) com 67,7% das respostas porém 22,6% responderam 4 (Concordo parcialmente) e 9,7% se mantiveram neutros com a resposta 3, porém não se obteve respostas negativas, significando que as informações geradas pelo Contágil são transparentes para a tomada de decisão.

Na terceira afirmação “As informações geradas pelo Contágil auxiliam os tomadores de decisão na resolução de problemas” novamente mais de 80% responderam 5 (Concordo totalmente) enquanto 16,1% responderam 4 (Concordo parcialmente) e apenas 3,2% responderam neutro, e sem respostas negativas para esta afirmação.

Na quarta e última afirmação dessa categoria “O Contágil melhorou os processos de tomada de decisão” se obteve 77,4% de respostas 5 (Concordo totalmente), 16,1% das respostas 4 (Concordo parcialmente) e somente 6,5% responderam 3 (Neutro), sem respostas negativas.

Tabela 4 – Produtividade

Afirmações	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Neutro		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		Total (N)
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
O Contágil ajuda a economizar tempo nas tarefas	0	**0**	0	**0**	21	**6,5**	2	**6,5**	27	**87,1**	31
O Contágil melhora minha produtividade	0	**0**	0	**0**	2	**6,5**	3	**9,7**	26	**83,9**	31
As informações geradas auxiliam os tomadores de decisão na resolução de problemas	0	**0**	1	**3,2**	1	**3,2**	6	**19,4**	23	**74,2**	31

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Nesta categoria foram feitas afirmações referentes à produtividade quando utilizando o Contágil como ferramenta de trabalho. Na primeira afirmação “O Contágil ajuda a economizar tempo na execução das minhas tarefas” se obteve 87,1% de respostas na opção 5 (Concordo totalmente), enquanto apenas 6,5% responderam tanto 4 (Concordo parcialmente) como 3 (Neutro).

Na segunda afirmação “O Contágil melhora minha produtividade” novamente a maioria com 83,9% respondeu 5 (Concordo totalmente) enquanto 9,7% responderam 4 (Concordo parcialmente) e 6,5% dos respondentes selecionaram a opção neutra.

Na terceira e última afirmação dessa categoria “O Contágil possibilita-me executar mais trabalho do que seria possível sem ele” se observa a única resposta negativa com 3,2% selecionando 2 (Discordo parcialmente), porém ainda a grande maioria selecionou a opção 5 (Concordo totalmente).

Tabela 5 – Segurança da Informação

Afirmações	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Neutro		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		Total (N)
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
O Contágil aumenta a segurança dos dados fiscais	2	**6,5**	3	**9,7**	10	**32,3**	7	**22,6**	9	**29**	31
O Contágil protege os dados contra acessos não autorizados	1	**3,2**	0	**0**	4	**12,9**	6	**19,4**	20	**64,5**	31
O Contágil tem um controle de senhas adequado e seguro	0	**0**	0	**0**	1	**3,2**	9	**29**	21	**67,7**	31

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Nesta categoria foram realizadas afirmações sobre a segurança da informação do Contágil, se os usuários sentem que as informações estão seguras. Na primeira afirmação “O Contágil aumenta a segurança dos dados fiscais dos contribuintes” se observa uma grande discrepância de respostas em relação às

outras categorias, com a grande maioria respondendo 3 (Neutro) com 32,3% das respostas, além de 6,5% selecionando a opção 1 (Discordo totalmente) e 9,7% selecionando a opção 2 (Discordo parcialmente), porém ainda sim se obteve respostas positivas com 22,6% delas sendo 4 (Concordo parcialmente) e 29% dessas 5 (Concordo totalmente).

Na segunda afirmação “O Contágil protege os dados contra acessos não autorizados” as respostas se voltam novamente a 5 (Concordo totalmente) com 64,5% das respostas, enquanto 19,4% selecionaram 4 (Concordo parcialmente), 12,9% se mantiveram neutros com a resposta 3 e apenas 3,2% responderam 1 (Discordo totalmente)

Na terceira e última afirmação dessa categoria “O Contágil tem um controle de senhas adequado e seguro” se obteve 67,7% das respostas 5 (Concordo totalmente) enquanto 29% responderam 4 (Concordo parcialmente) e apenas 3,2% selecionaram a resposta neutra.

Tabela 6 – Satisfação do Usuário

Afirmações	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Neutro		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		Total (N)
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
O Contágil melhora minha satisfação com o trabalho	2	**6,5**	2	**6,5**	3	**9,7**	11	**35,5**	13	**41,9**	31
O Contágil melhora meu bem-estar no trabalho	2	**6,5**	1	**3,2**	6	**19,4**	12	**38,7**	10	**32,3**	31
O Contágil tem as informações de que necessito	0	**0**	1	**3,2**	6	**19,4**	16	**51,6**	8	**25,8**	31

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Na última categoria de respostas em escala, foram feitas afirmações sobre a satisfação geral do funcionário quando utilizando o Contágil. Na primeira afirmação “O Contágil melhora minha satisfação com o trabalho” nota-se uma distribuição de respostas, sendo a maioria selecionando 5 (Concordo totalmente) com 41,9% das respostas, enquanto 35,5% responderam 4 (Concordo parcialmente), e apenas 13% responderam negativamente com 6,5% em 1 (Discordo totalmente) e 6,5% também

em 2 (Discordo parcialmente).

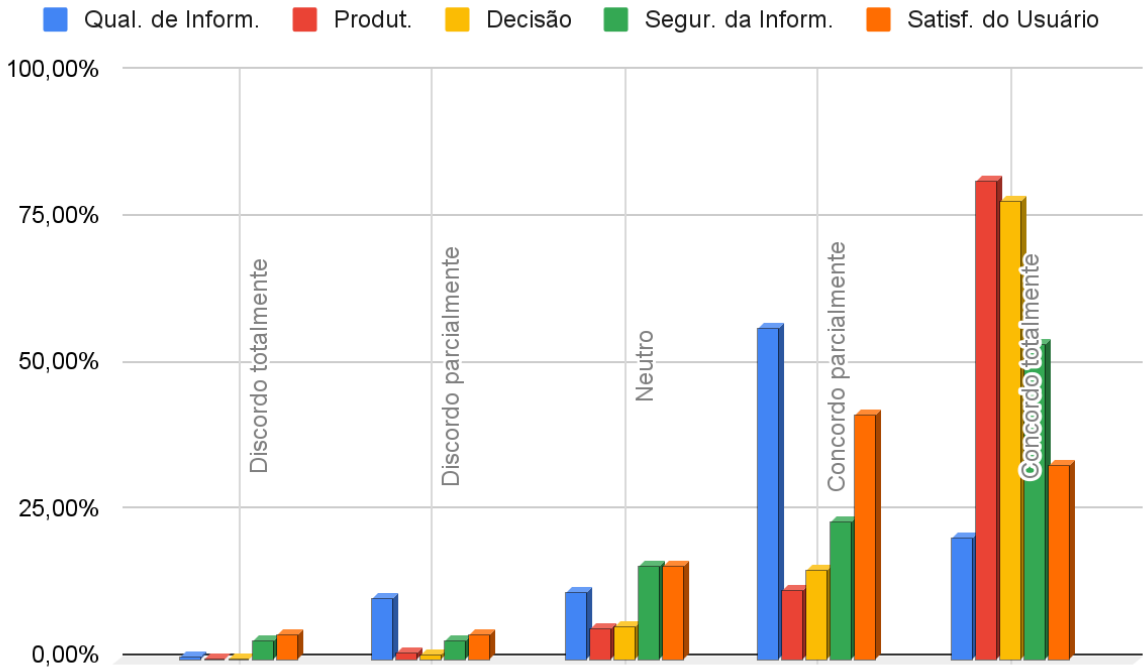
Na segunda afirmação “O Contágil melhora meu bem-estar no trabalho” a maioria respondeu 4 (Concordo parcialmente) com 38,7% das respostas, porém 32,3% também responderam positivamente com 5 (Concordo totalmente), com 19,4% das respostas 3 (Neutro) e 9,7% selecionando a opção 1 (Discordo totalmente) e 2 (Discordo parcialmente)

Na última afirmação desta categoria e da seção de respostas em escala “O Contágil tem as informações de que necessito” mais da metade dos respondentes selecionaram 4 (Concordo parcialmente) enquanto 25,8% selecionaram a opção 5 (Concordo totalmente) e 19,4% se mantiveram neutros respondendo 3.

4.3 MÉDIA DAS CATEGORIAS

Com os resultados individuais obtidos, agora serão analisadas as médias das categorias a fim de procurar discrepâncias entre elas e identificar se alguma categoria se sobressai por mais respostas positivas ou por mais respostas negativas.

Figura 1: Média das categorias



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na primeira categoria “Qualidade de Informação” observa-se que a grande maioria dos respondentes optaram pela resposta 4 (Concordo parcialmente) com 56,77% das escolhas, enquanto apenas 0,65% dos respondentes selecionaram 1 (Discordo totalmente) em toda a categoria, sendo 77,42% das respostas positivas e 10,97% das respostas negativas.

Na segunda categoria “Decisão” é notável a primeira grande discrepância na resposta 5 (Concordo totalmente) com 78,23% de média enquanto 0% de seleção na resposta 1 (Discordo totalmente), assim obtendo-se 93,55% de respostas positivas e 0,81% de respostas negativas.

Na terceira categoria “Produtividade” é clara a grande vantagem novamente na opção 5 (Concordo totalmente) da média de toda a categoria, representando 81,72% das respostas enquanto 0% de representatividade na resposta 1 (Discordo totalmente), totalizando 93,55% das respostas positivas e 1,08% das respostas negativas.

Na quarta categoria “Segurança da Informação” se observa que a maioria

respondeu 5 (Concordo totalmente) com 53,76% das respostas e apenas 3,23% das respostas foram 1 (Discordo totalmente) e 2 (Discordo parcialmente) causando assim uma média de 77,42% de respostas positivas e 6,46% de respostas negativas.

Na quinta e última categoria “Satisfação do usuário” nota-se que a maioria dos respondentes selecionou a opção 4 (Concordo parcialmente) com 41,94% das respostas enquanto as opções 1 (Discordo totalmente) e 2 (Discordo parcialmente) obtiveram a mesma média de 4,30% das respostas, totalizando 75,27% de respostas positivas e 8,6% de respostas negativas.

Com a análise completa das médias, a categoria que mais apresentou respostas 1 (Discordo totalmente) foi “Satisfação do usuário” com 2,58% de média. A categoria que mais apresentou respostas 2 (Discordo parcialmente) foi “Qualidade de informação” com 10,32% de média. A categoria que mais apresentou respostas 3 (Neutro) foi “Qualidade de informação” com 11,61% de média. A categoria que mais apresentou respostas 4 (Concordo parcialmente) foi “Qualidade de informação” com 56,77% de média. E a categoria que mais apresentou respostas 5 (Concordo totalmente) foi “Produtividade” com 62,58% de média.

Além disso, vamos também verificar as categorias com a média maior de respostas negativas e também positivas. A categoria com maior média de respostas negativas foi “Qualidade de informação” com 10,97% de média e a categoria com a maior média de respostas positivas foi “Produtividade” com 74,84% de média.

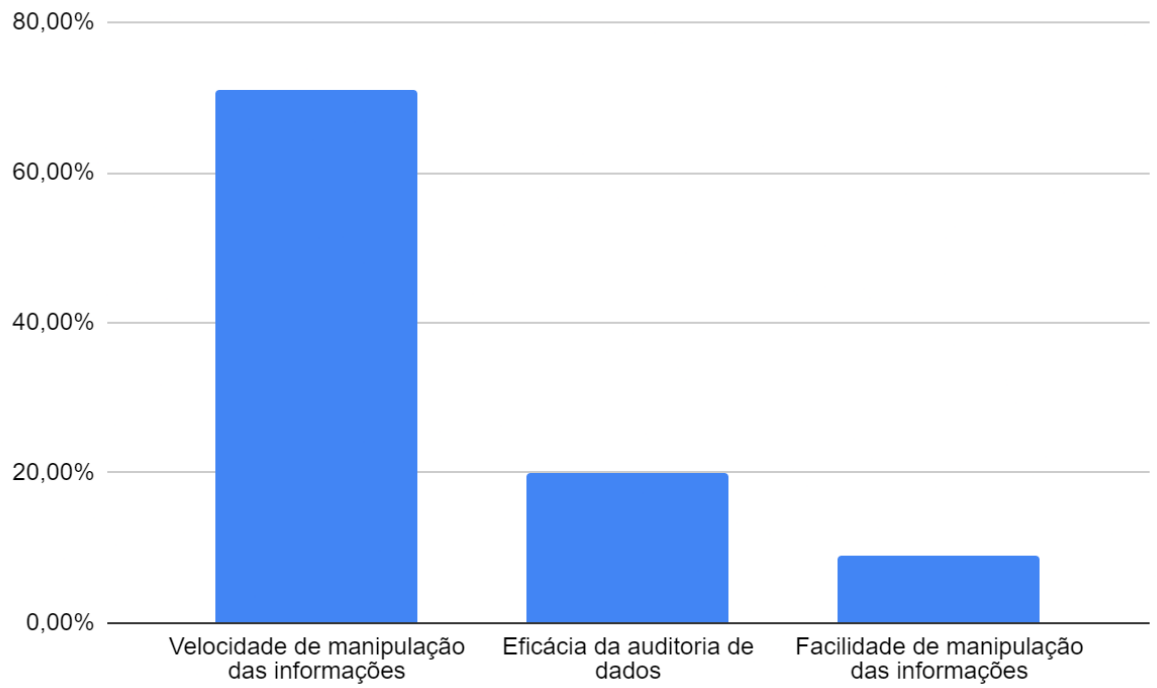
4.4 ANÁLISE DAS PERGUNTAS QUALITATIVAS

A terceira parte do questionário trouxe perguntas qualitativas quanto ao uso do Contágil, foram feitas três questões com que o respondente poderia responder de forma livre, as respostas foram agrupadas em tópicos que aderem os resultados para melhor visualização.

A primeira pergunta realizada foi “Na sua visão, o que o Contágil mudou na forma de seu trabalho?” na qual os respondentes escolheram afirmações que em 71% delas mencionaram sobre a rapidez que o Contágil oferece ao trabalho por

conta principalmente da compilação de dados, na qual os usuários possuem todas as informações que necessitam para a realização do seu trabalho em um único lugar. Cerca de 20% das respostas falaram sobre o fato das informações serem de fácil auditoria, que estas podem ser certificadas com facilidade. E por fim, 9% das respostas apresentaram a facilidade de uso das informações que o Contágil gera e armazena, que é de fácil acesso quando precisam analisar certo dado.

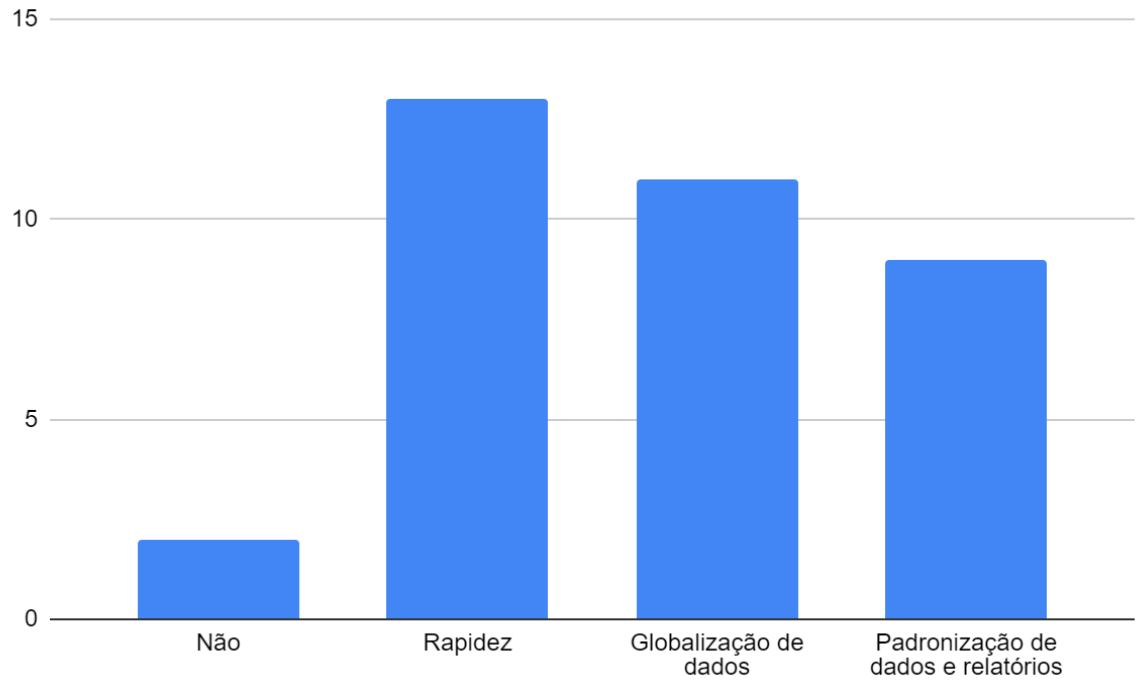
Figura 2 - Mudança na forma de trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Na segunda pergunta realizada “O Sistema de Informação Contágil melhorou a qualidade do seu trabalho? Se sim, qual o aspecto mais importante?” obteve-se respostas que mencionaram mais de um grupo de interesse, fazendo com que uma resposta pudesse contasse para dois grupos diferentes, portanto esta análise terá um total de maior que 31 respostas. Duas respostas afirmaram que o Contágil não melhorou sua qualidade no trabalho, 13 respostas mencionaram a rapidez no trabalho, 11 respostas explicaram sobre a globalização de todos os dados necessário para o trabalho em um lugar só e 9 respostas justificaram a padronização de dados e relatórios como aspecto mais importante.

Figura 3 - Melhora na qualidade de trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A terceira e última pergunta consiste em um espaço livre para qualquer observação extra que o respondente gostaria de fazer sobre o questionário aplicado e sobre o Contágil. Por ser facultativa se obtiveram 10 respostas nas quais a maioria se consiste em elogios ao *software*, dissertando sobre como o Contágil ajuda nas tarefas, compila os dados e facilita as tarefas diárias, porém também se obteve respostas criticando o Contágil, uma delas afirma que é preciso ter um conhecimento relativo sobre programação para usufruir bem das ferramentas disponibilizadas, enquanto outra resposta afirma que deveriam ser oferecidos treinamentos para o aprendizado do Sistema de Informação.

5 CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi procurar entender mais como os auditores da Receita Federal se sentem com a utilização do Contágil como ferramenta de trabalho para a realização de tarefas, buscando saber sua satisfação entre os diversos tópicos e categorias selecionadas.

Foram realizadas afirmações dentro de áreas de interesse do Contágil, sendo elas qualidade de informação, decisão, produtividade, segurança da informação e satisfação do usuário com o objetivo de se aprofundar em quais destas categorias os funcionários tinham mais opiniões positivas e negativas.

De todas as categorias a que mais se destacou por respostas positivas foi “Produtividade”, que em conjunto das perguntas qualitativas mostrou que o Contágil é uma excelente ferramenta quando se trata da realização do trabalho, tendo em vista que esse sistema unifica todas as informações necessárias para o servidor público realizar suas tarefas, e além de receber a maior média de respostas positivas também foi a categoria com maior média de respostas 5 (Concordo totalmente), mostrando que além dos respondentes afirmarem que é a melhor categoria do Contágil, também afirmam com a maior nota.

A categoria que obteve a maior média de respostas negativas foi “Qualidade de informação”, na qual também se obteve o maior número de respostas 2 (Discordo parcialmente), mostrando que alguns servidores não estão satisfeitos com o método de informação que o Contágil oferece, os respondentes afirmar que o fato de toda as informações necessárias estarem um um único lugar é vantajoso, porém a qualidade dessas informações não supera suas expectativas.

Com isso conclui-se que se obteve muito mais respostas positivas do que negativas dos tópicos selecionados, e as respostas qualitativas também afirmam que apesar de suas falhas, o Contágil ofereceu grandes oportunidades de facilidade na realização do trabalhos dos auditores, que o que o sistema oferece supera as suas falhas, tornando o trabalho mais rápido e mais fácil, assim podendo os funcionários realizarem mais tarefas em um menor tempo aumentando sua produtividade.

O principal fator limitante deste trabalho foi o número de respostas, pois a amostra não é probabilística, impossibilitando a generalização dos resultados obtidos, a jornada para conseguir que auditores fiscais da Receita Federal respondam seu questionário não é fácil, é possível que com mais respostas os valores sejam mais justos, incentivando que outros pesquisadores com mais facilidade de acesso à essa população utilizem deste trabalho como introdução ao assunto.

Em relação à pesquisas futuras, se sugere que sejam feitos estudos com uma amostra maior, possibilitando assim generalizar os resultados obtidos. Além disso, também é incentivada a pesquisa deste mesmo tema porém em outros *softwares* utilizados por diversas organizações do governo e não apenas na Receita Federal.

REFERÊNCIAS

ALBANES, V. **Funcionária da Receita é condenada por sumiço de processo contra Globo**. R7, 2013. Disponível em https://www.contabeis.com.br/noticias/10502/funcionaria-da-receita-e-condenada-or-sumico-de-processo-contra-globo/. Acesso em: 25 maio 2022.

BEALE, Jo. Employee motivation to adopt lean behaviors: individual-level antecedents. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 6, n. 2, p. 11-31, 2007.

BRASIL. Ministério da Economia. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI**. 2020. Brasília-DF. Disponível em: https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/plano-diretor-de-tic-pdtic/plano-diretor-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacoes-pdtic. Acesso em: 22 maio 2022

CALDAS, Igor Lúcio Dantas Araújo. **A avaliação periódica de desempenho do servidor público estável: efeitos do princípio da eficiência sobre o desempenho do servidor público. Revista Âmbito Jurídico**. Disponível em: https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-administrativo/a-avaliacao-periodica-de-desempenho-do-servidor-publico-estavel-efeitos-do-principio-da-eficiencia-sobre-o-desempenho-do-servidor-publico/, Acesso em: 24 maio 2022.

DINIZ, Talita da Gama Silva et al. Estabilidade no emprego e o comportamento do servidor público de municipal. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, v. 9, p. 1-16, 2012. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/1201677.pdf. Acesso em: 24 maio 2022.

DI PIETRO, M. S. Z. Direito administrativo. 32. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.
FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. 3. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Degson; BAIDYA, Tara Keshar Nanda. Avaliação de sistemas de informação: um mapeamento sistemático da produção científica dos últimos dezoito anos. **Ciência da Informação**, v. 44, n. 3, 2015.

FEDERAL, Receita. Receita federal. **Atendimento da Receita Federal se destaca com excelentes resultados em 2017**. 2017. Disponível em: https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/noticias/2018/janeiro/atendimento-da-receita-federal-se-destaca-com-excelentes-resultados-em-2017. Acesso em: 24 maio 2022.

FEDERAL, Receita. Receita federal. **Quantitativo de Cargos**. 2020. Disponível em: https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/acesso-a-informacao/servidores/quantitativo-de-cargos. Acesso em: 24 maio 2022.

HAYNE, Luiz Augusto; DE SOUZA WYSE, Angela Terezinha. Análise da evolução da tecnologia: uma contribuição para o ensino da ciência e tecnologia. **Revista brasileira de ensino de ciência e tecnologia**, v. 11, n. 3, 2018.

IUDÍCIBUS, S.; MARTINS, E.; GELBCKE, E.R. Manual de contabilidade das sociedades por ações. 5. ed. **São Paulo: Atlas**, 2000, 508 p.

INOJOSA, R. M.; FARRAN, N. Qualidade em serviços públicos: um caso de mudança. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 28, n. 4, p. 76 a 96, 1994.

LUCHT, Robert Rigobert. **Impacto da tecnologia da informação na receita federal.** 2006.

MORAES, Marcelo Botelho da Costa. **Sistemas de informação contábeis: modelagem e aplicação de agentes inteligentes**. 2007. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

MORAIS, Maria Fernanda de et al. **Auditoria de sistemas de informação na administração municipal: um estudo de caso na Prefeitura de Belo Horizonte**. 2002.

OLIVEIRA, Adriana Cláudia Costa de. **E-social: comunicação e formação de parcerias entre Estado, Mercado e Terceiro Setor, na Internet, visando o desenvolvimento social**. 2007. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

OLIVEIRA, Djalma de Pinhos Rebouças de. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem contingencial**. São Paulo: Atlas, 6a. edição 1995.

OLIVEIRA, Joelma de Souza Passos de. **A gestão da informação como suporte ao processo de tomada de decisão em uma instituição pública de ensino superior**. 2010.

ROSSETTO, Adriana Marques. Estrutura organizacional pública como um entrave à adoção de inovações em tecnologia de informações. **Anais do Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil**, v. 23, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

SOARES, Rafael Bezerra. **A memória e o sistema: o governo da informação em Pernambuco**. 2016. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

TORRES, Norberto A. **Impactos da adoção das novas tecnologias BPM (business process management) nos processos governamentais**. 2010.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA RECEITA FEDERAL:

Um estudo do Contágil sob a ótica dos servidores

Prezado (a) respondente,
Este é o instrumento utilizado para coleta de dados do trabalho de conclusão de curso (TCC) de Rafael Lopes Tombesi, aluno de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba, orientado pelo professor Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht. Para alcançar os objetivos do trabalho de conclusão de curso (TCC), vimos solicitar a colaboração do(a) senhor(a), servidor da Receita Federal do Brasil, para responder o questionário sobre aspectos do Sistema de Informação Contágil utilizado dentro do ambiente de trabalho. Os dados fornecidos serão utilizados para fins estritamente científicos, em nenhum momento serão divulgados os nomes dos respondentes. O êxito da pesquisa depende da integridade das respostas do(a) senhor(a), assim é necessária total atenção na leitura.
Desde já, agradecemos a participação!

*Obrigatório

Você está de acordo com o apresentado? *

- ○ Sim
- ○ Não

Qual o seu endereço de e-mail? *

Esta pergunta será utilizada apenas para validação das respostas, as respostas não estarão presente na apresentação da pesquisa.

Texto de resposta curta

Qual sua idade? *

- ◯ 20 ou menos
- ◯ 21 a 30 anos
- ◯ 31 a 40 anos
- ◯ 41 a 50 anos
- ◯ 51 a 60 anos
- ◯ 60 ou mais

Qual seu gênero? *

- ◯ Masculino
- ◯ Feminino
- ◯ Prefiro não dizer/Outro

Há quanto tempo você trabalha na Receita Federal? *

- ◯ 5 Anos ou menos
- ◯ De 6 a 15 anos
- ◯ De 16 a 25 anos
- ◯ De 26 a 35 anos
- ◯ De 36 a 45 anos
- ◯ Mais de 45 anos

Quantos anos você tem de experiência com informática e softwares? *

- ○ 5 anos ou menos
- ○ De 6 a 10 anos
- ○ De 11 a 15 anos
- ○ De 16 a 20 anos
- ○ De 21 a 25 anos
- ○ Mais de 25 anos

Qual sua Região Fiscal? *

Escolher

Qualidade de Informação

Sobre o Contágil, responda as perguntas referentes à Qualidade de Informação na escala linear de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente)

No Contágil, as informações são de fácil acesso *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

No Contágil, as informações são fáceis de se obter *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

As informações geradas pelo Contágil são de fácil compreensão. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

No Contágil, as informações podem ser recuperadas com facilidade. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

No Contágil, as informações podem ser recuperadas rapidamente. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

Decisão

Sobre o Contágil, responda as perguntas referentes à Decisão na escala linear de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente)

As informações geradas pelo Contágil auxiliam na tomada de decisão. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

No Contágil as informações geradas são confiáveis auxiliando na tomada de decisão. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

As informações geradas pelo Contágil auxiliam os tomadores de decisão na resolução de problemas. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

O Contágil melhorou os processos de tomada de decisão. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

Produtividade

Sobre o Contágil, responda as perguntas referentes à Produtividade na escala linear de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente)

O Contágil ajuda a economizar tempo na execução das minhas tarefas. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

O Contágil melhora minha produtividade. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

O Contágil possibilita-me executar mais trabalho do que seria possível sem ele. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

Segurança da Informação

Sobre o Contágil, responda as perguntas referentes à Segurança da Informação na escala linear de

1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente)

O Contágil aumenta a segurança dos dados fiscais dos contribuintes. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

O Contágil protege os dados contra acessos não autorizados. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

O Contágil tem um controle de senhas adequado e seguro. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

Satisfação do Usuário

Sobre o Contágil, responda as perguntas referentes à sua Satisfação do Usuário na escala linear de

1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente)

O Contágil melhora minha satisfação com o trabalho. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

O Contágil melhora meu bem-estar no trabalho. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

O Contágil tem as informações de que necessito. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	○	○	○	○	○	Concordo totalmente

Questões subjetivas

Na sua visão, o que o Contágil mudou na forma de seu trabalho? *

Sua resposta

O Sistema de Informação Contágil melhorou a qualidade do seu trabalho? Se sim, qual o aspecto mais importante? *

Sua resposta

Caso deseje, faça observações adicionais neste campo.

Sua resposta