



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

FELIPE BARBOSA DA SILVA

**IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EM UMA ENTIDADE
PÚBLICA: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE SUA EFICIÊNCIA**

JOÃO PESSOA

2023

FELIPE BARBOSA DA SILVA

IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EM UMA ENTIDADE PÚBLICA: PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE A EFICIÊNCIA DO SISTEMA

Monografia apresentada à Coordenação do Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC) do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de bacharel.

Orientador Prof.: Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht.

JOÃO PESSOA

2023

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586i Silva, Felipe Barbosa da.

Implantação de sistema integrado de gestão em uma entidade pública: percepção dos usuários sobre sua eficiência / Felipe Barbosa da Silva. - João Pessoa, 2023.

32 f. : il.

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

1. Sistemas de Informação Integrada. 2. Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (ERP). 3. Eficiência operacional de sistemas de informação. I. Echternacht, Tiago Henrique de Souza. II. Título.

UFPB/CCSA

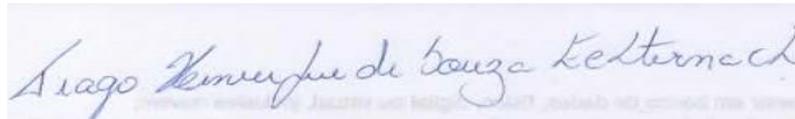
CDU 657

FELIPE BARBOSA DA SILVA

IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EM UMA ENTIDADE PÚBLICA: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE SUA EFICIÊNCIA

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(a): Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht

Instituição: UFPB



Membro: Prof. Dr. Gilberto Magalhães da Silva Filho

Instituição: UFPB



Membro: Prof (a). Dra. Vera Lúcia Cruz

Instituição: UFPB

João Pessoa, 11 de novembro de 2023.

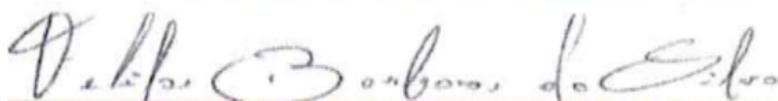
DECLARAÇÃO DE AUTORIA PRÓPRIA

Eu, FELIPE BARBOSA DA SILVA, matrícula n.º 20170101353, autor(a) do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EM UMA ENTIDADE PÚBLICA: PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE A EFICIÊNCIA DO SISTEMA, orientado(a) pelo(a) professor(a) Tiago Henrique de Souza Echternacht, como parte das avaliações do Curso de Ciências Contábeis no período letivo 2023.1 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. Afirmando 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, 21 de novembro de 2023.



Assinatura do(a) discente

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por todas benções derramadas sobre mim.

Agradeço ao meu pai, Jose Claudio da Silva por todo apoio e confiança em mim depositado, sem dúvida exemplo de homem e de pai, na qual quero seguir, dedico esse trabalho em memória da minha mãe, Maria José Barbosa da Silva, em quanto em vida fez do possível e impossível por mim.

Agradeço também ao meu orientador, Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht pelo empenho e dedicação para que fosse possível a conclusão deste trabalho, um exemplo de pessoa e de profissional

E agradecer aos amigos pessoais e de trabalho todas as pessoas que direta ou indiretamente me ajudaram e deram força na minha caminhada universitária, na minha vida e no meu trabalho.

RESUMO

Esta pesquisa aborda a implementação de sistemas de informação integrada, especificamente os Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (ERP), em instituições públicas. O objetivo do estudo se concentra na percepção dos usuários sobre a eficiência pós-implantação desses sistemas, buscando compreender os desafios e benefícios associados à adoção de ERP na gestão pública. A metodologia desse trabalho trata-se de uma pesquisa descritiva e qualitativa caracterizado como um estudo de caso com um questionário aplicado aos usuários de um órgão público específico. Os resultados mostram que os usuários em sua maioria estão satisfeitos com a eficiência do sistema implementado dentro da organização, destacando diversos aspectos que beneficia a dinâmica do trabalho com a utilização do ERP, como a transparência, eficiência, confiabilidade e agilidade nos processos.

Palavras-chave: Sistemas de Informação Integrada, ERP, Gestão Pública, Eficiência, Transparência.

ABSTRACT

The research addresses the implementation of integrated information systems, specifically Enterprise Resource Planning (ERP) systems, in public institutions. The study's objective focuses on users' perception of the post-implementation efficiency of these systems, seeking to understand the challenges and benefits associated with the adoption of ERP in public management. The methodology of this work is descriptive and qualitative research characterized as a case study applied with a questionnaire to users of a specific public organization. The results show that the majority of users are satisfied with the efficiency of the system implemented within the organization, highlighting various aspects that benefit the work dynamics with the use of ERP, such as transparency, efficiency, reliability, and agility in processes.

Keywords: Integrated Information Systems, ERP, Public Management, Efficiency, Transparency.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos respondentes -----18

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Percepção dos usuários -----20

Quadro 2 – benefícios -----22

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	10
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo Geral	10
1.2.2 Objetivos Específicos	10
1.3 JUSTIFICATIVA.....	11
2. REVISÃO DA LITERATURA	12
2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO	12
2.2 SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADOS (ERP).....	13
2.3 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA	14
3. METODOLOGIA	15
3.1 Tipologia de Pesquisa	16
3.2 População e Amostra	16
3.3 Procedimentos de Coleta de Dados	17
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	17
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS	18
4.2 A PERCEPÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO EMPRESARIAL (ERP)	19
4.3 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO EMPRESARIAL (ERP)	21
4.4 PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES SOBRE ERP.....	23
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS	27
APÊNDICES	29
APÊNDICE A – SOLICITAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA	29
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA	30

1 INTRODUÇÃO

Os ERPs (*Enterprise Resource Planning*), sigla em inglês para Sistemas integrados de gestão empresarial, nas últimas três décadas, passaram por várias mudanças e foram se adaptando à medida das necessidades das áreas nas organizações, sejam elas públicas ou privadas (HSIEH; WANG, 2007; ZHU, Yan, et al., 2010; MAAS; FENEMA; SOETERS, 2012).

Nesse sentido, os sistemas passaram a ajudar na tomada de decisão, a fidelização do cliente, a melhora no uso da informação, a eficiência e a eficácia das operações, o aumento da lucratividade e da produtividade com a integração dos processos de controle e redução dos custos, são soluções que esses sistemas trouxeram as entidades e cuja necessidade de modernização foi necessária para a atualização dos softwares (HSIEH; WANG, 2007; ZHU, Yan, et al., 2010; MAAS; FENEMA; SOETERS, 2012).

Diante das modificações que os sistemas trouxeram, a adoção em ambientes públicos tende a melhorar a qualidade dos serviços prestados e a gestão dos recursos disponíveis, a gestão eficaz e transparente das instituições públicas é um desafio recorrente no ambiente brasileiro. Para superar os obstáculos relacionados à burocracia, falta de integração de informações e processos ineficientes, muitas organizações governamentais buscam implementar sistemas integrados de gestão, como os sistemas ERP (*enterprise resource planning*) (ALLEN; KERN; HAVENHAND, 2002).

Apesar da melhoria que o sistema pode trazer os órgãos públicos, este, enfrenta o desafio de lidar com sistemas de informação desatualizado, descentralizados e não integrados. Essa situação levanta questionamentos sobre como aprimorar a gestão de processos, com ênfase na preservação de transparência das informações. (BANNISTER,2001; SENA; GUARNIERE,2015). Com base nisso, as entidades públicas estão seguindo o exemplo das empresas privadas ao adotar sistemas integrados como soluções aos desafios enfrentados, mesmo diante de dificuldade econômica decorrente da limitação de recursos (WAGNER; ANTONUCCI, 2004; ALVES; MATOS, 2011; MAAS; FENEMA; SOETERS, 2012).

Ao decidir implantar o sistema ERP no setor público, será necessário o alinhamento e reestruturação de processos de negócios, além disso a resistência de

gestores e funcionários à mudança, falta de treinamento adequado, complexidade técnica e altos custos envolvidos se caracterizam como alguns dos desafios comuns nesse processo (ALLEN; KERN; HAVENHAND, 2002).

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Todas as grandes mudanças sejam elas tecnológicas, estruturais ou comportamentais causam impactos e efeitos por onde ocorrem, provocando consequências positivas e negativas (VALENTE, 2004). A implementação de um sistema ERP em uma instituição governamental pode trazer potenciais vantagens, como a melhoria da eficiência operacional, a integração de informações, a automação de processos e a tomada de decisões embasadas em dados. No entanto, esse processo também apresenta desafios significativos, como a resistência à mudança, a necessidade de capacitação dos gestores e colaboradores e a complexidade tecnológica (HSIEH; WANG, 2007; ZHU, Yan, et al., 2010; MAAS; FENEMA; SOETERS, 2012).

Portanto, é fundamental compreender tanto os benefícios quanto os desafios dessa implantação, a fim de oferecer *insights* para os gestores e contribuir para a efetiva utilização dos sistemas ERP na gestão de instituições públicas. Diante disto, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: **Qual a Percepção dos usuários sobre a eficiência do sistema ERP na gestão de uma instituição pública?**

1.2 OBJETIVOS

A pesquisa se apresenta estruturada em um objetivo geral e três objetivos específicos, conforme observado a seguir.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral da pesquisa é analisar a percepção dos usuários do sistema ERP de uma instituição pública.

1.2.2 Objetivos Específicos

a) Identificar os desafios enfrentados pelos usuários na utilização de um sistema ERP na gestão de uma instituição pública;

- b) Verificar os aspectos que contribuem ou dificultam a utilização do sistema ERP;
- c) Verificar a percepção dos usuários sobre a eficiência da implantação do sistema ERP.

1.3 JUSTIFICATIVA

A gestão eficaz de instituições públicas é um desafio constante no contexto brasileiro, lidando com processos complexos, múltiplas demandas e recursos limitados. A implementação de sistemas ERP pode desempenhar um papel fundamental na modernização e melhoria da administração pública, proporcionando integração eficiente de informações, automação de processos e suporte à tomada de decisão baseada em dados.

No entanto, apesar dos benefícios potenciais, implantar um sistema ERP em uma instituição pública também apresenta desafios significativos. Segundo (ALLEN; KERN; HAVENHAND,2002) a resistência à mudança, a falta de treinamento adequado, a complexidade técnica e os custos envolvidos são barreiras frequentemente enfrentadas pelos gestores nesse processo. Portanto, é imperativo entender os benefícios e desafios da implementação de sistemas ERP na administração pública, a fim de fornecer aos gestores insights relevantes e facilitar o uso eficaz dessas soluções.

O trabalho se justifica, portanto, por analisar a relevância dos benefícios e desafios da implantação de um sistema ERP na gestão de instituições públicas sob a ótica dos usuários envolvidos no processo. Os resultados obtidos podem ser utilizados para a validação do uso desses sistemas em órgãos públicos.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Este tópico tem o objetivo de estabelecer a relação teórica dos principais temas da pesquisa. Portanto, deve-se contemplar os seguintes assuntos: Sistemas de Informação; Sistemas ERP e as Características dos Sistemas ERP.

2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Segundo (SILVA, 2019) Sistema de informação pode ser definido como um conjunto de elementos inter-relacionados que coleta, altera, armazenam e compartilham dados e informações. De acordo com Gil (2012, p.86): “Si é por definição é o instrumento capaz de processar, armazenar e compartilhar de forma estruturada as informações necessárias a operação da organização sejam elas informações de cunho operacional, fiscal, gerencial ou estratégico”. Sua finalidade busca fornecer elementos necessários para aprimorar a gestão da organização.

De acordo com (GIL,2012) o principal objetivo de um sistema de informação é facilitar a gestão de uma organização, sendo utilizado em todos os níveis da organização, desde a diretoria até aqueles encarregados das atividades operacionais. Mattos (2005, p.10), diz que “Um sistema de informação é um sistema especializado no processamento e na comunicação de dados (máquinas) ou de informações (organismo vivo)”. Esses sistemas desempenham um papel fundamental ao fornecer informações relevantes e oportunas, permitindo os gestores tomarem decisões eficazes, além de auxiliar na coordenação e nos controles das operações da empresa.

Ainda segundo o autor destaca a importância das pessoas nesse sistema como parte chave para o funcionamento com excelência caso essas pessoas não estejam preparadas ou dispostas a aceitá-las não servirá investir recursos em sistemas e equipamentos por mais tecnológicos que sejam, pois, com sistema de informação deficiente onde as peças não se comunicam tem como consequência prejuízo para a empresa.

Esses sistemas desempenham um papel crucial na organização e gestão de informação permitindo a tomada de decisões. (SILVA, 2019) traz uma alusão relacionada a um sistema industrial/agroindustrial no qual transforma insumos(dados) em produtos(matéria-prima).

De acordo com (GIL,2012) um sistema de informação pode ser constituído por sistemas que, através de procedimentos de captura e processamento de dados, produzem e difundem as informações essenciais para os vários níveis da empresa, fomentando a comunicação e viabilizando as decisões e operações organizacionais.

2.2 SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADOS (ERP)

Os sistemas integrados de gestão empresarial (ERP) podem ser traçados até o *software* que foi desenvolvido durante os anos 1960 e 1970 para rastrear inventário de empresas de manufatura. A primeira geração desse *software* foi chamada *software* de planeamento de requisitos materiais (*materials requirements planning*) (MRP) (TURNER et al., 2023).

O *software* MRP da década de 1970 permitiu que os gerentes da fábrica coordenassem o planeamento das necessidades de produção e matérias-primas. O *software* MRP determinou o tamanho da ordem e o calendário das matérias-primas com base nas previsões de vendas, fornecendo o *factoring* (fomento mercantil) nos prazos de entrega para a ordem e a entrega dos materiais (TURNER et al., 2023).

. Os sistemas ERP não se tornaram populares, até a década de 1990. Antes desse período, os sistemas de *hardware* e *software* ERP não estavam disponíveis ou não eram rentáveis. Os sistemas ERP não foram possíveis, até que as capacidades de *hardware* e *software* dos computadores evoluíram para um determinado ponto. Nos anos 1980 e 1990, o aumento do poder de processamento dos computadores e o custo decrescente tornaram muito mais palpável que as empresas tivessem poder de computação suficiente para realizar as funções de um sistema ERP (TURNER et al., 2023).

Segundo Clico (2016) Um sistema de gestão integrado é uma solução de *software* projetada para apoiar as operações de uma empresa, com o objetivo de auxiliar nas tarefas a serem realizadas. Trata-se de um programa inteligente que simplifica as atividades diárias, automatizando uma ampla gama de processos.

Conforme Laudon (2007) "Os sistemas integrados oferecem valor ao elevar a eficiência operacional e fornecer informações sobre a empresa como um todo, as quais ajudam os gestores a tomar as melhores decisões." Eles proporcionam às empresas uma maior capacidade de se adaptar rapidamente às demandas dos clientes (LAUDON; LAUDON,2007, p.245).

Para Buckhout et al. (1999) Um ERP é um software de planejamento dos recursos empresariais que visa integrar as diversas funções da empresa para melhorar a eficiência e a eficácia das operações.

O sistema ERP utiliza, frequentemente, dois bancos de dados diferentes: o banco de dados operacional e o *data warehouse*. A base de dados operacional (*Operational Database*) contém os dados necessários para realizar as operações do dia a dia e gerar relatórios de gestão. O banco de dados operacional contém os dados que são continuamente atualizados à medida que as transações são processadas. Cada vez que uma nova transação é concluída, partes dos dados operacionais devem ser atualizadas. Por exemplo, registrar uma venda significa que os saldos de vendas, estoque e contas a receber devem ser atualizados. (TURNER et al., 2023)

O armazenamento de dados (*Data warehouse*) é um conjunto integrado de dados de toda a empresa, que, geralmente, podem incluir 5 a 10 anos de dados não voláteis (os dados gravados não são perdidos na ausência de energia elétrica), sendo usado para apoiar o gerenciamento na tomada de decisões, planejamento e relatórios (TURNER et al., 2023).

Os dados são de toda a empresa, porque são extraídos de bancos de dados operacionais e mantidos, no *data warehouse*, por muitos períodos fiscais. Os dados no *data warehouse* são retirados do processamento de pedidos de vendas, sistemas de inventário, recebíveis e muitos outros sistemas de processamento de transações dentro da organização. Ainda segundo o autor em um *data warehouse*, os dados também são extraídos de vários bancos de dados operacionais e integrados em uma fonte de relatórios. As informações, em um *data warehouse*, denominam-se de não-voláteis, porque não mudam rapidamente, da mesma forma que as alterações de dados operacionais. Periodicamente, novos dados são carregados para o *data warehouse*, a partir dos dados operacionais, mas, além desse processo de atualização, os dados no *data warehouse* representam dados históricos que não serão alterados (TURNER et al., 2023).

2.3 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

Os sistemas de informação integrada têm vários aspectos que permitem uma organização perceber muitas vantagens e benefícios. Todavia, para que todos os

benefícios sejam obtidos, a empresa deve obter êxito na implementação e utilização do sistema.

Segundo o autor os benefícios que as empresas podem obter através do sistema ERP estão: a capacidade de interação entre os módulos, a diminuição no tempo de processamento dos dados, banco de dados único, a capacidade de analisar grandes quantidades de informações em um único banco de dados (TURNER et al., 2023).

Segundo (MATTOS,2005) na Administração pública, um sistema integrado proporcionará, uma economicidade no tempo dos trabalhos, melhor comunicação entre os setores, trazendo uma melhor operacionalização com eficiência e eficácia na execução das atividades e nos objetivos a serem alcançados.

Para Sena e Guarnieri (2015, p. 212) a “gestão integrada de forma a permitir maior comunicação com os fornecedores, maior transparência, melhores resultados e satisfação dos clientes internos e externos”, são características e necessidades que a gestão pública requer no auxílio e na forma de administrar a coisa pública.

De acordo com SANT’ANA (2009, p.37) as “condições de, no mínimo, acompanhar as ações e decisões de seus governos, por meio de acesso amplo e transparente às informações e serviços públicos, permitindo e incentivando, assim, ampla discussão sobre o dia a dia da gestão da coisa pública”, se torna a essência para suas partes interessadas que são os cidadãos, que buscam o retorno de seus impostos em serviços públicos de qualidade e com total transparência nos seus atos públicos.

O ERP no setor público, tem se tornado de fundamental importância nas diversas áreas da administração pública, como: contabilidade, finanças, fiscal, suprimentos, contratos, gerenciamento de documentos, manutenção, projetos, orçamentos, e recursos humanos conforme relata Sena e Guarnieri (2015).

3. METODOLOGIA

Nesta seção, serão descritas as tipologias utilizadas para realização da pesquisa, o sujeito de pesquisa, a delimitação do estudo, a coleta dos dados, bem como o tratamento e análise dos dados.

3.1 Tipologia de Pesquisa

No enfoque qualitativo de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 376), “o foco da pesquisa qualitativa é compreender e aprofundar os fenômenos que são explorados a partir das perspectivas dos participantes em um ambiente natural e em relação ao contexto”. Visando analisar e descrever os fatos através das características obtidas por meio da percepção dos participantes.

Noutro tipo, Gil (2008, p.42) diz que “descrever as características de determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre as variáveis, além de buscar a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados”, são os objetivos da pesquisa do tipo descritiva, como está.

Quanto aos procedimentos, pode-se classificar essa pesquisa como um estudo de caso. Yin (2001) destaca que o método de estudo de caso é uma abordagem valiosa para aprofundar a compreensão dos objetos de estudo nas ciências sociais. Essa modalidade de pesquisa é amplamente adotada por pesquisadores que buscam compreender o "como" e o "porquê" dos fenômenos investigados. É imperativo conduzir o estudo de caso com meticulosidade, a fim de atender aos requisitos específicos inerentes a essa metodologia.

3.2 População e Amostra

O universo estudado nesta pesquisa foram os servidores de uma instituição pública na cidade de João Pessoa, que fomenta o desenvolvimento econômico no estado da Paraíba, por meio, de liberação de crédito para empreendedores. Para esta pesquisa, foram obtidos a amostra de 20 funcionários do órgão incluindo os estagiários, a instituição tem um grande número de estagiários eles são parte importante do processo dentro do órgão, por isso foram incluindo na pesquisa q forma, a pesquisa foi feita por acessibilidade e conveniência, onde a seleção dos entrevistados depende da sua disponibilidade para responder ao questionário (SAMPIERE; COLLADO; LÚCIO 2013).

3.3 Procedimentos de Coleta de Dados

Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas com os funcionários da entidade entre eles diretores, gerentes e subgerentes com a finalidade de obter visões de diferentes setores. Entre eles os setores administrativos, financeiro, ti, projetos, controle interno, jurídico, cobrança e de arquivo.

Também foram aplicados questionários aos servidores como outro importante método de investigação segundo Gil (2010) o questionário se apresenta como uma técnica investigativa com vários propósitos entre eles a obtenção de informações sobre conhecimento, interesses, expectativas, comportamentos entre outros. A aplicação do questionário foi essencial, pois, é possível abranger uma maior quantidade de pessoas, com isso compreender melhor sua vivência com o sistema.

Os procedimentos foram elaborados a partir da adaptação da pesquisa desenvolvida por Eliézer Almeida (2019), sobre a implementação de um ERP em um órgão público, com perguntas fechadas e abertas no seu escopo. Considerou-se o instrumento apropriado ao presente estudo, visto que trata de fatores que concernem a implementação de um sistema de informação integrada, conforme encontrado no (APÊNDICE A).

Foram feitas adaptações na estrutura do questionário, acrescentando escala de resposta para as perguntas da entrevista, e criado um tópico específico sobre os benefícios do sistema também utilizando o método de escala.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A partir das tabelas que serão mostradas a seguir, serão apresentadas as questões com as suas respectivas respostas sobre a percepção da implementação e utilização do sistema de informação integrado que está em funcionamento no órgão público.

A análise do questionário foi dividida em duas partes, são elas: caracterização do entrevistado e a percepção dos usuários do sistema integrado empresarial (ERP) no órgão público.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

A análise da caracterização dos entrevistados, foi realizada primeiramente através dos: cargos desempenhados pelos mesmos no órgão público, tempo de serviço, setor de atuação, faixa etária e gênero, como podemos observar a seguir na tabela 1:

Tabela 1 – Perfil dos Respondentes

Características	Classificação	Frequência	Percentual (%)
Gênero	Masculino	8	40%
	Feminino	12	60%
Faixa etária	20 ou menos	1	5%
	21 a 30 anos	9	45%
	31 a 40 anos	8	40%
	51 ou mais	2	10%
Posição ocupada	Agente de controle	1	5%
	Subgerente de pós-credito	1	5%
	Assessor técnico jurídico	1	5%
	Contador	1	5%
	Gerente financeiro	1	5%
	Sub Gerente de projetos	1	5%
	Assessor de Gabinete	2	10%
	Estagiário	12	60%
Tempo de serviço	menos de 1 ano	6	30%
	1 a 2 anos	6	30%
	3 a 4 anos	2	10%
	5 ou mais	6	30%
Setor de atuação	Arquivo	1	5%
	Central de processos	4	20%
	Contabilidade	1	5%
	Controle interno	1	5%
	Financeiro	3	15%
	Gabinete	1	5%

Gerência de Administração	2	10%
Gerência de Projetos	4	20%
Jurídico	1	5%
Pós-Crédito e Cobrança	2	10%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

De acordo com os resultados obtidos, que a maioria das pessoas é do gênero feminino representando 60% dos entrevistados enquanto o gênero masculino representa 40% dos respondentes.

Sobre a faixa etária a maioria das pessoas está na faixa etária de 21 a 30 anos que representa 45% dos entrevistados, 40% das pessoas estão na faixa etária de 31 a 40 anos e 10% estão na faixa etária de 51 anos ou mais. Sobre a posição ocupada a maioria das pessoas no grupo é composta por estagiários cerca de 60%, enquanto as outras posições ocupadas tem uma média de representação de 5% cada.

O tempo de serviço é relativamente uniformemente distribuído, com 30% de pessoas com menos de 1 ano de serviço, 30% com 1 a 2 anos, 10% com 3 a 4 anos e 30% com 5 anos ou mais. Sobre o setor de atuação a central de processos e a gerência de projetos tem a maior representação com 20% de participação seguido do financeiro com 15% de representantes, da gerência de administração e do setor de pós-crédito e cobrança ambos com 10% de representação, os outros setores têm representações que ficam em torno de 5%.

4.2 A PERCEPÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO EMPRESARIAL (ERP)

A análise das tabelas 2 e 13, foram realizadas, por meio, de uma escala de *Likert* de cinco pontos, que vai de discordo totalmente (nível 1), até o concordo totalmente (nível 5), conforme Cunha (2007), esse tipo de escala é formado por um conjunto de frases onde o sujeito que será avaliado deverá manifestar o seu grau de concordância, desde a mensuração da atitude do indivíduo somando ou calculando a média do nível escolhido para cada item.

Quadro 1 – Percepção dos usuários

Perguntas	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Neutro		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
O sistema implementando na organização pode atender às necessidades processuais de forma completa?	0	0%	1	5%	5	25%	7	35%	7	35%	20
Você acha que o sistema pode ser aprimorado?	0	0%	0	0%	0	0%	5	25%	15	75%	20
Existe boa aceitação dos usuários em relação ao sistema atualmente?	1	5%	1	5%	5	25%	11	55%	2	10%	20
Existem barreiras significativa no processo de utilização?	2	10%	4	20%	6	30%	5	25%	3	15%	20
Os processos, após a implantação do sistema, são mais ágeis e eficientes?	1	5%	0	0%	3	15%	8	40%	8	40%	20
O sistema é uma ferramenta intuitiva, de fácil utilização?	0	0%	0	0%	3	15%	10	50%	7	35%	20
Existem aspectos negativos ao uso do sistema?	1	5%	3	15%	3	15%	12	60%	1	5%	20

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Quando questionados se o sistema atende as necessidades processuais de forma completa, 5% discordaram parcialmente e 25% apresentaram neutralidade, já a maioria concorda que o sistema consegue atender muito bem esse quesito somando 70% das respostas concordando parcial ou totalmente.

Quando perguntados sobre o aprimoramento do sistema a maioria concorda totalmente representando 75% e 25% concorda parcialmente, nenhum pessoal discordou ou apresentou neutralidade.

Na terceira pergunta tratando da aceitação dos usuários em relação ao sistema a maioria concorda que existe a boa aceitação dos usuários em relação ao sistema. Com 65% das respostas concordando parcial ou totalmente, enquanto 25% permaneceram neutro e 10% discordaram totalmente ou parcialmente.

A quarta pergunta foi elaborada pensando nas barreiras significativas no processo de utilização, apresentando uma divisão das respostas, onde a soma das pessoas que concordam parcialmente ou totalmente foram de 40%, os respondentes que apresentaram neutralidade foram de 30% e os que discordaram totalmente ou parcialmente representam 30%

Na quinta pergunta foram indagados sobre a agilidade e eficiência nos processos a maioria concorda parcialmente ou totalmente que os processos são mais ágeis e eficientes após a implantação do sistema somando 80%, se mantiveram neutros sobre a pergunta 15% e somente 5% discordaram totalmente.

A sexta pergunta foi sobre a utilização intuitiva da ferramenta 85% concordam parcial ou totalmente sobre o sistema ser intuitivo e de fácil utilizando e 15% mantiveram-se na neutralidade

A sétima pergunta foi perguntando sobre os aspectos negativo do uso do sistema 65% concordam parcialmente ou totalmente que existem aspectos negativos na utilização do sistema 15% mantiveram a neutralidade na resposta e 20% foi a soma das pessoas que discordam parcialmente ou totalmente sobre os aspectos negativos do uso do sistema.

De modo geral o sistema atende em grande parte as necessidades processuais, mas há espaço para aprimoramento. A aceitação dos usuários é geralmente positiva embora haja preocupações com barreiras na utilização e aspectos negativos. No entanto, os processos parecem ter se tornando mais ágeis e eficientes pós-implantação do sistema, e a maioria acham o sistema intuitivo e de fácil utilização.

4.3 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO EMPRESARIAL (ERP)

Quanto aos benefícios da implementação do ERP no órgão público, foi destacado alguns conforme a tabela 3, a seguir:

Quadro 2 – Benefícios

Benefícios	Piorou		Piorou pouco		Neutro		Melhorou pouco		Melhorou muito		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
rapidez	0	0%	0	0%	1	5%	10	50%	9	45%	20
Confiabilidade	1	5%	0	0%	2	10%	9	45%	8	40%	20

Organização	1	5%	0	0%	4	20%	7	35%	8	40%	20
Economia	0	0%	0	0%	5	25%	8	40%	7	35%	20
Diminuição no uso de papel e insumos / sustentabilidade	1	5%	2	10%	6	30%	4	20%	7	35%	20
Facilidade no manuseio do processo	0	0%	0	0%	1	5%	10	50%	9	45%	20
Recuperação da informação dos processos	0	0%	0	0%	6	30%	7	35%	7	35%	20
Eficiência na tramitação de processos	0	0%	0	0%	2	10%	8	40%	10	50%	20
Transparência	1	5%	0	0%	3	15%	6	30%	10	50%	20

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O primeiro item destacado é a rapidez onde 50% concordam que houve pouca melhora e 45% concordam que melhorou muito, 5% apresentaram neutralidade ao item. Com isso observamos que a maioria (95%) concorda que o sistema proporciona uma melhora na rapidez.

Segundo item é confiabilidade, 45% dos entrevistados concordam que a melhora apresentada foi pouca, 40% concordam que melhorou muito, 10% se mantiveram neutros e 10% somam a discordância na melhoria sobre o item. Com isso temos que a maioria (85%) concorda que houve uma melhoria na confiabilidade com o uso do sistema.

Terceiro item é a organização, 45% dos entrevistados concordam que houve muita melhora, 35% concordam na pouca melhora, 20% se mantiveram neutros e 10% somam a discordância da melhoria do item. com base nas respostas cerca de 75% concordam que o uso do sistema melhorou a organização.

O quarto item apresentado é a economia, 40% concordam que melhorou pouco e 35% concordam que houve muita melhora, 25% responderam com a neutralidade, não houve discordância nesse item sobre o benefício com isso temos maioria de 75% concordando que o sistema melhorou a economia.

O quinto item é a sustentabilidade/diminuição no uso de papéis e insumos, 30% concordam que houve pouca melhora e 35% concordam que melhorou muito, 20% optaram pela neutralidade e 15% somam os discordantes sobre tal melhoria, mas ainda sim a maioria (65%) concorda que o sistema contribui positivamente para a sustentabilidade e a redução do uso de papel e insumos.

Sexto item apresentado é a facilidade no manuseio do processo, 50% responderam que houve pouca melhora, 45% responderam que houve muita melhora e 5% se mantiveram neutros, não houve resposta sobre a piora do item apresentado, portanto, a maioria (95%) concordam que houve melhoria no manuseio do processo.

O sétimo benefício apresentado é a recuperação da informação dos processos, 35% responderam que houve pouca melhora, 35% responderam que melhorou muito e 30% responderam com neutralidade, mas a maioria concorda que houve uma melhora na recuperação da informação processual.

Oitavo item é a eficiência na tramitação do processo, 40% dos entrevistados afirmam que melhorou parcialmente e 50% responderam que melhorou muito, 10% responderam que permaneceu neutro, portanto, a maioria concorda que melhorou a eficiência na tramitação do processo.

O nono benefício apresentado é transparência, 30% afirmam que houve pouca melhora, 50% que melhorou muito a questão da transparência, 15% responderam que nada mudou e 5% responderam que piorou pouco a transparência. A maioria, no entanto, concorda que houve sim melhoria na transparência.

Os benefícios que o sistema traz consigo são geralmente reconhecidos pelos respondentes. A maioria concorda que melhorou a agilidade, a confiabilidade a organização, economia, sustentabilidade, o manuseamento, tramitação e a transparência. Embora haja alguma divisão de opiniões em relação a melhoria da recuperação de informações dos processos a maioria ainda concorda que houve sim uma melhoria. Isso sugere que o sistema oferece vantagens importantes para a organização e seus usuários. Portanto houve uma melhora dos benefícios pós-implantação do sistema.

4.4 PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES SOBRE ERP

O órgão público é dividido por setores e o questionário foi aplicado a cada um separadamente entre eles estão o Gabinete executivo com 3 servidores e dois estagiários, Gerência de planejamento, orçamento e finanças com 2 servidores e 4 estagiários, central de processos com 1 servidor e 6 estagiários, Gerencial executiva de projetos com 7 servidores e 7 estagiários, gerencia de administração com 3 servidores e 3 estagiários, arquivo com 2 servidores e 4 estagiários, gerencia de pós credito e cobrança com 4 servidores e 7 estagiários.

A terceira parte do questionário trouxe perguntas qualitativas quanto a percepção dos servidores sobre o sistema, foram feitas três questões com que o respondente poderia responder de forma livre, as respostas foram agrupadas e analisadas para trazer um parecer final de forma coesa.

A primeira pergunta realizada foi “C A primeira pergunta realizada foi comparando com os processos manuais, vocês com atribuí algumas desvantagens em utilizar sistemas integrados na organização?” com base nas respostas nota-se que a maioria dos participantes não identificaram muitas desvantagens na utilização de sistemas integrados em comparação com processos manuais. No entanto, há uma preocupação com o risco de perda de dados na ausência de backup e a falta de internet em caso de problemas com a conexão. Além disso, foi mencionada a lentidão ocasional como uma possível desvantagem.

Em geral, os sistemas integrados parecem oferecer mais benefícios do que desvantagens em comparação com os processos manuais, de acordo com as respostas coletadas. No entanto, é importante abordar essas desvantagens, implementando medidas de segurança de dados, garantindo redundância de conexão e resolvendo problemas de lentidão para maximizar os benefícios da automação e integração de sistemas na organização.

A segunda pergunta realizada foi “Qual sua opinião sobre a implementação do Sistema integrado na organização?” foi observado que a implementação do sistema integrado na organização parece ser amplamente positiva e vantajosa. As opiniões indicam que o sistema trouxe diversos benefícios, incluindo agilidade, eficiência, transparência e otimização dos processos. Esses são aspectos importantes, especialmente em uma organização pública, que deve prestar contas à sociedade e garantir a eficiência de seus serviços.

Além disso, as respostas destacam que o sistema é fundamental para a melhoria dos processos e otimização do tempo. No entanto, algumas respostas mencionam a necessidade de melhorias ou ajustes para atender às necessidades específicas do dia a dia. No geral os respondentes são favoráveis à implementação do sistema integrado na organização, com ênfase nos benefícios que ele trouxe em termos de agilidade, eficiência e transparência. É importante considerar o feedback recebido para continuar aprimorando e otimizando o sistema, de modo a atender às necessidades da organização de maneira mais eficaz.

A terceira pergunta realizada foi “Em sua opinião, qual a sua avaliação geral sobre os sistemas utilizado na organização?” foi possível extrair das respostas que a maioria dos respondentes tem opiniões opositiva sobre o uso do sistema na organização, enfatizando os benefícios em termos de melhoria na dinâmica do dia a dia, transparência, agilidade e eficiência. Foi observando que o sistema facilita o trabalho e cumpre com seus objetivos primário.

No entanto, alguns respondentes mencionaram a necessidade de melhorias e até a possibilidade de migrar o processo para o 100% digital assim resolvendo problemas de lentidão ou erros que podem atrapalhar em alguns casos. Apesar disso, a avaliação geral é boa, confirmando que o sistema tem sido valioso para organização em seus diversos setores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na questão de pesquisa que norteou a elaboração desta monografia, os objetivos delineados e as evidências coletadas na instituição objeto do estudo, que fundamentaram os resultados apresentados neste trabalho, a seguir, serão apresentadas as considerações finais obtidas por meio desta pesquisa

O objetivo deste estudo foi analisar como os usuários do sistema da informação se sentem sobre a eficiência e benéficos da utilização desses sistemas na esfera pública. Quanto ao problema de pesquisa, observa-se que os usuários tem uma grande aceitação sobre o sistema e enxergam como uma ferramenta fundamental nos trabalhos da instituição.

Primeiramente, os dados quantitativos revelam que a maioria dos usuários considera que o sistema atende de forma completa às necessidades processuais, apresenta um alto nível de aceitação e, em grande parte, melhora vários aspectos dos processos organizacionais. Especificamente, o sistema demonstra melhorias notáveis na rapidez, confiabilidade, organização, economia, sustentabilidade, facilidade de manuseio, recuperação de informações, eficiência na tramitação e transparência dos processos.

Assim como na dissertação de Eliézer Almeida (2019) que serviu como base para o presente estudo, que o sistema utilizado comprovadamente é uma ferramenta

adequada dentro da gestão pública, pois, cumpre com seus objetivos proposto e apresenta aspectos importantes para o funcionamento público.

Em relação às desvantagens, as respostas qualitativas destacam preocupações com a perda de dados na ausência de backup, problemas de conexão à Internet e eventuais lentidões. No entanto, esses problemas parecem ser superados pelos benefícios gerais oferecidos pelo sistema integrado. A maioria dos respondentes vê o sistema como uma ferramenta fundamental para otimizar o trabalho diário e melhorar a transparência e a eficiência.

Em suma, a implementação do sistema integrado na organização é amplamente positiva, com destaque para a melhoria dos processos e da eficiência. Os benefícios são notáveis segundo os respondentes, e a aceitação é geralmente alta. No entanto, é importante que a organização esteja ciente das preocupações dos usuários, como a necessidade de medidas de segurança de dados e melhorias na velocidade do sistema.

O feedback coletado sugere que o sistema aponta possibilidades de melhorias para atender as necessidades específicas dos, bem como resolver problemas técnicos pontuais.

Portanto, os resultados deste estudo demonstram que a implementação de sistemas integrados tem sido benéfica para a organização, melhorando a eficiência, a transparência e a satisfação dos usuários. No entanto, o processo não está isento de desafios, e é essencial que a organização esteja comprometida em abordar essas questões para garantir o contínuo sucesso e aprimoramento do sistema no futuro.

Como fator limitante foram os resultados da pesquisa que se originaram a partir de uma única instituição pública, bem como o número de respostas, é essencial ressaltar que as conclusões apresentadas estão restritas ao contexto específico desse estudo impossibilitando a generalização dos resultados. Em decorrência dessas limitações, estudos futuros podem ser conduzidos para explorar e validar tanto esses aspectos quanto outros em questão, com amostras maiores e em outras repartições públicas para assim generalizar os resultados.

REFERÊNCIAS

ALLEN, D.; KERN, T.; HAVENHAND, M. **ERP critical success factors: an exploration of the contextual factors in public sector institutions**, 2002.

ALMEIDA, E. A. **IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) NA UTFPR: UMA VISÃO A PARTIR DO PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2019.

BANNISTER, F. Dismantling the silos: extracting new value from IT investments in public administration. **Information Systems Journal**, v. 11, p. 65-84, 2001.

BUCKHOUT, S; FREY, E; NEMEC, J. Por um ERP eficaz. **HSM Management**, n. 16, v. 3. 1999.

CLICO. **O que é sistema de gestão?** 2016. Disponível em: <http://www.guiaempreendedor.com/clico-responde-o-que-e-sistema-de-gestao/>. Acesso em: 03 maio. 2023.

CUNHA, L. M. A. da. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes**. (Mestrado em Probabilidades e Estatísticas), Universidade de Lisboa – Faculdade de Ciências. Portugal, 2007. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914_ULFC072532_TM.pdf. Acesso em: 20 out. 2023.

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

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
GIL, Antônio de L.; BIANCOLINO, César A.; SLAVOV, Tiago Nascimento B. **Sistemas de Informações Contábeis: Uma abordagem gerencial**. [s.l.]: Editora Saraiva, 2012. E-book. ISBN 9788502109926.

HSIEH, J. J. P. A.; WANG, W. Explaining employees' extended use of complex information systems. **European Journal of Information Systems**, v. 16, n. 3, 2007. 216–227.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

MAAS, J.; FENEMA, P. V.; SOETERS, J. Information system infusion: the role of control and empowerment. **Human Behavior in IT Adoption and use**, 2012. Thirty Third International Conference on Information Systems, Orlando 2012.

MATTOS, Antônio Carlos M. **Sistemas de informação**: uma visão executiva. [s.l.]: Editora Saraiva, 2005. E-book. ISBN 9788502183469.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. **Tecnologia e gestão pública municipal: mensuração da interação com a sociedade**. Editora UNESP, São Paulo, ISBN 978-85-7983-010-5, 178p. 2009. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/8v2y2/pdf/santana-9788579830105.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

SENA, André Souza de; GUARNIERI, Patricia. **Enterprise Resource Planning governamental**: a percepção dos servidores atuantes no Projeto Ciclo do Ministério da Justiça quanto à implementação. *Rev. Adm. Pública*, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 207-230, jan./fev. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/XTr8gkfBX79T8C4KvHhcZwc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 out. 2023.

SILVA, Katia C N.; BARBOSA, Cristiano; JR., Ramiro S C. **Sistemas de informações gerenciais**. [s.l.]: Grupo A, 2019. E-book. ISBN 9786581492069. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786581492069/>. Acesso em: 26 mai. 2023.

TURNER, Leslie; WEICKGENANT, Andrea; COPELAND, Mary Kay. *Accounting information systems: controls and processes*. 5^a. John Wiley & Sons Inc. 2023.

VALENTE, N. T. Z. **Implementação de ERP em pequenas e médias empresas**: estudo de caso em empresa do setor da construção civil. 2004. São Paulo, 2004. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) – Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-11032009-112033/pt-br.php>. Acesso em: 25 out. 2021.

WAGNER, W.; ANTONUCCI, Y. An analysis of the imagine PA public sector ERP project. In: **37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences**, 2004. Proceedings of the. IEEE, 2004. p. 8 pp.

APÊNDICES

APÊNDICE A – SOLICITAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Prezado(a) respondente,

Este é o instrumento utilizado para coleta de dados do trabalho de conclusão de curso (TCC) de Felipe Barbosa da Silva, 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), para responder o questionário sobre o sistema de informação utilizado dentro do ambiente de trabalho. Os dados fornecidos serão utilizados para fins

estritamente científicos, em nenhum momento serão divulgados os nomes dos respondentes.

Desde já, agradecemos a participação.

Atenciosamente,

Tiago Henrique de Souza Echternacht,

Professor do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal da Paraíba

Felipe Barbosa da Silva,

Graduando do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal da Paraíba

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

I - Perfil do respondente

1- Qual a sua idade?

20 ou menos

21 a 30 anos

31 a 40 anos

41 a 50 anos

51 ou mais

2- Qual seu gênero?

Feminino

Masculino

Outros

Prefiro não dizer

3- Em qual setor você está lotado? _____

4- Qual seu cargo dentro da instituição? _____

5- A quanto tempo você trabalha na instituição? _____

6- Você tem acesso ao sistema interno da instituição?

Sim

Não

II - Sobre o uso do sistema de informação no ambiente de trabalho.

1- Você consegue notar melhorias no tratamento dos processos com a utilização de um sistema integrado de informação?

Discordo totalmente Discordo parcialmente Neutro Concordo parcialmente Concordo totalmente

- 2- O sistema implementando na organização pode atender às necessidades processuais de forma completa?
() Discordo totalmente () Discordo parcialmente () Neutro () Concordo parcialmente () Concordo totalmente
- 3- Você acha que o sistema pode ser aprimorado?
() Discordo totalmente () Discordo parcialmente () Neutro () Concordo parcialmente () Concordo totalmente
- 4- Existem barreiras significativa no processo de utilização?
() Discordo totalmente () Discordo parcialmente () Neutro () Concordo parcialmente () Concordo totalmente
- 5- Os processos, após a implantação do sistema, são mais ágeis e eficientes? ()
Discordo totalmente () Discordo parcialmente () Neutro () Concordo parcialmente () Concordo totalmente
- 6- O sistema é uma ferramenta intuitiva, de fácil utilização?
() Discordo totalmente () Discordo parcialmente () Neutro () Concordo parcialmente () Concordo totalmente
- 7- Existem aspectos negativos ao uso do sistema?
() Discordo totalmente () Discordo parcialmente () Neutro () Concordo parcialmente () Concordo totalmente

III -Sobre os Benefícios do sistema

- a) Rapidez: () melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual
() piorou pouco () piorou muito
- b) Confiabilidade: () melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual
() piorou pouco () piorou muito
- c) Organização: () melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual ()
piorou pouco () piorou muito

d) Economia: () melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual () piorou pouco () piorou muito

e) Diminuição no uso de papel e insumos / sustentabilidade:() melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual () piorou pouco () piorou muito

f) Facilidade no manuseio do processo: () melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual () piorou pouco () piorou muito

g) Recuperação da informação dos processos: () melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual () piorou pouco () piorou muito

h) Eficiência na tramitação de processos:() melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual () piorou pouco () piorou muito

i) Transparência: () melhorou muito () melhorou pouco () manteve-se igual () piorou pouco () piorou muito

IV - Opinião dos respondentes sobre o sistema de informação.

- 1- Comparando com os processos manuais, você atribui algumas desvantagens em utilizar sistemas integrados na organização?

- 2- Qual sua opinião sobre a implementação do Sistema integrado na organização?

- 3- Em sua opinião, qual a sua avaliação geral sobre os sistemas utilizado na organização?