

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA / UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas / CCSA

Departamento de Administração / DA

**SISTEMA INTEGRADO GERENCIAL DE RECURSOS HUMANOS
(SIGRH): análise da aceitação do sistema de informação gerencial de recursos
humanos pelos servidores de uma instituição de ensino superior**

LUANNA DE SOUSA CORREIA

João Pessoa

Maio, 2017

LUANNA DE SOUSA CORREIA

**SISTEMA INTEGRADO GERENCIAL DE RECURSOS HUMANOS (SIGRH): análise da
aceitação do sistema de informação de recursos humanos pelos servidores de
uma instituição de ensino superior**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração de Empresas, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas a Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento as exigências para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Suelle Cariele de Souza e Silva

Área de Concentração: Ensino e Pesquisa em Administração.

João Pessoa

Maior, 2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S725s Sousa Correia, Luanna Correia.

SISTEMA INTEGRADO GERENCIAL DE RECURSOS HUMANOS
(SIGRH): análise da aceitação do sistema de informação gerencial de recursos humanos pelos servidores de uma instituição de ensino superior. / Luanna Correia Sousa Correia. – João Pessoa, 2017.

Orientador(a): Profª Msc. Suelle Cariele de Souza e Silva.
Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Sistemas de informação gerencial. 2. Modelo de aceitação da

UFPB/CCSA/BS

CDU:658(043.2)

LUANNA DE SOUSA CORREIA

**SISTEMA INTEGRADO GERENCIAL DE RECURSOS HUMANOS (SIGRH):
Análise sobre o nível de aceitação do sistema de informação de recursos humanos
pelos servidores de uma instituição de ensino superior.**

Trabalho de Conclusão de Curso Aprovado em: 01 de junho de 2017

Banca Examinadora:

Suelle Cariele de Souza e Silva

Profa. Ms. Suelle Cariele de Souza e Silva
Universidade Federal da Paraíba
Orientador

Samir Adamoglu de Oliveira

Prof. Dr. Samir Adamoglu de Oliveira
Universidade Federal da Paraíba
Banca Examinadora

Dedicatória

Dedico esse trabalho a meus avós Napoleão
Damião (In memoriam) e Lídia Alves.

Agradecimentos

A minha mãe **Ceiça**, que proporcionou todos os recursos que estavam ao seu alcance, para que eu pudesse estudar e crescer, e por ser a pessoa que está ao meu lado nos momentos mais difíceis.

A minha irmã **Thamirys** na qual eu tenho como exemplo a ser seguido.

A minha orientadora, **Suellen**, pelas aulas, disposição e pela atenção nas orientações.

As minhas melhores amigas **Ana Carolina** e **Sansa** por tirarem de mim risos com facilidade.

A meus avós, **Napoleão Damião e Lídia Alves**, que me criaram e que sou eternamente grata. Pois sem eles eu não chegaria até aqui.

“Você poderia me dizer, por favor, qual caminho eu devo seguir? Isso depende muito de onde você deseja chegar.”

Lewis Carroll

Resumo

CORREIA, Luanna de Sousa. SISTEMA INTEGRADO GERENCIAL DE RECURSOS HUMANOS (SIGRH): Análise sobre o nível de aceitação do sistema de informação gerencial de recursos humanos pelos servidores de uma instituição de ensino superior. Orientadora: Suelle Cariele de Souza e Silva. João Pessoa: UFPB/DA, 2017. 52 p. Relatório de Pesquisa. (Bacharel em Administração).

As organizações estão utilizando cada vez mais os sistemas de informações gerenciais para melhorar suas tomadas de decisões, conseqüentemente sendo capazes de atingir melhores resultados. A presente pesquisa procura expor a importância da aceitação dos sistemas de informação gerenciais por parte dos seus usuários, e quais fatores podem influenciar para um resultado de uso positivo. Assim, o objetivo geral dessa pesquisa foi verificar o nível de aceitação dos servidores do setor de Recursos Humanos da UFPB diante a implantação do novo sistema SIGRH. Para esse estudo foi utilizado o modelo TMA proposto por Davis (1989), na qual se fundamenta nos construtos utilidade percebida e facilidade de uso percebida. A pesquisa é descritiva, de natureza quantitativa e qualitativa, na qual foram utilizados questionários abertos e fechados para verificar quais foram as percepções dos servidores a respeito do sistema, e como ocorreu o processo de implantação do mesmo na organização. Por fim, verificamos que os usuários em sua grande maioria foram receptivos as mudanças geradas pelo novo sistema, visto que a grande parte dos servidores apresentaram percepções de utilidade e facilidade favoráveis, e frequências de uso positivas.

Palavras chave: Sistemas de informação gerencial. Modelo de aceitação da tecnologia (TAM). SIGRH. IES.

QUADROS E FIGURAS

Figura 1 – Modelo da Ação Raciocinada (TRA).....	24
Figura 2 – Teoria do Comportamento Planejado (TPB).	24
Figura 3 – Modelo de Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT)	25
Figura 4 – Modelo de aceitação de tecnologia, Davis 1989 (TMA).	26
Quadro 1– Dimensão, variáveis e sua relação com a organização objeto de estudo.....	30

TABELAS

Tabela 1: Distribuição por faixa etária	31
Tabela 2: Distribuição com relação ao gênero	32
Tabela 3: Distribuição por escolaridade dos pesquisados.	33
Tabela 4: Distribuição por tempo de empresa dos pesquisados.	33
Tabela 5: Tabela de utilidade de uso	35
Tabela 6: Tabela de facilidade de uso	36
Tabela 7: Tabela de intenção de uso.....	37
Tabela 8: Variáveis externas.....	38
Tabela 9: Tabela de auto eficácia.	39
Tabela 10: Tabela de tempo.....	40
Tabela 11: Tabela de crenças.....	41
Tabela 12: Distribuição da frequência de utilização do SIGRH	42

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Problema de pesquisa	13
1.2 Objetivos	13
1.2.1 Objetivo Geral	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 Justificativa	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 Tecnologias da informação no setor público	16
2.2 Sistemas de informação gerencial	17
2.3 Sistemas de informação gerencial de recursos humanos	18
2.3.1 Sistema Integrado de gestão de recursos humanos da UFPB	19
2.4 Modelo Participativo	20
2.5 Modelos de aceitação/rejeição	22
2.5.1 Teoria da ação racional	22
2.5.2 Teoria do comportamento planejado	23
2.5.3 Teoria de visão unificada da aceitação da tecnologia da informação	24
2.6 Teoria da aceitação da tecnologia da informação – TMA	24
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
3.1 Delineamento da pesquisa	27
3.2 Critérios para a escolha do caso e dos sujeitos da pesquisa	27
3.3 Instrumentos para a coleta de dados	28
3.4 Dimensões e variáveis da pesquisa	29
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
4.1 Apresentação dos dados sócio demográficos da pesquisa	30
4.1.1 Faixa etária	30
4.1.2 Gênero	31
4.1.3 Escolaridade	31
4.1.4 Tempo de empresa	32
4.2 Análise do nível de aceitação dos servidores	33
4.2.1 Utilidade de uso	33

4.2.2 Facilidade de uso	34
4.2.3 Intenção de uso	35
4.2.4 Variáveis externa	36
4.2.5 Auto eficácia	38
4.2.6 Tempo	39
4.2.7 Crenças	40
4.2.8 Frequência de utilização do SIGRH	40
4.2.9 Participação dos usuários finais no processo de aquisição, desenvolvimento e implantação do SIGRH	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
<i>5.1 Contribuições do estudo</i>	<i>43</i>
<i>5.2 Limitações do estudo</i>	<i>44</i>
<i>5.3 Conclusão.....</i>	<i>44</i>
REFERÊNCIAS	46
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE NÍVEL DE ACEITAÇÃO.....	50
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS FINAIS DA PROGEP NA IMPLANTAÇÃO DO SIGRH.....	52

1. Introdução

Devido à globalização as empresas passaram a ter a necessidade de se adaptarem cada vez mais rápido as mudanças impostas pelo ambiente externo, considerando que o tempo de resposta a essas transformações está se tornando cada vez menor para as organizações que almejam constantemente sobreviver a esse novo cenário de um mercado tão competitivo. Ademais, por se encontrarem na era da informação, as empresas atuais estão sendo estimuladas a investirem cada vez mais em tecnologia de informação. Stair e Reynolds (2006) afirmam que para uma empresa permanecer competitiva no mercado ela deve constantemente se atualizar e adquirir novos sistemas.

Um exemplo disso são os sistemas de informações computacionais, que já são considerados como uma das soluções para acompanhar a essas mudanças. “Sistemas computacionais são cada vez mais usados para criar, armazenar e transferir informações. Os investidores estão usando sistemas de informações para tomar decisões de muitos milhões de dólares” (STAIR; REYNOLDS, 2006, p.4).

Kenneth e Jane (2007) afirmam que os sistemas de informações gerenciais se tornaram fundamentais para as empresas, uma vez que, devido a eles, as informações são geradas de forma mais rápidas e confiáveis, possibilitando um maior monitoramento e controle do negócio, conseqüentemente proporcionando respostas mais rápidas às decisões gerenciais das organizações.

Como afirma Gil (1995), esses tipos de sistemas gerenciais são definidos como sistemas computacionais sociotécnicos. Isso significa que eles dependem dos conhecimentos das pessoas para que ocorra o uso. Sendo assim, o fator humano é de fundamental importância na construção de um sistema de informação gerencial. Assim, define Gil (1995, p.13) sobre o recurso humano nos sistemas de informação: “profissionais que constroem, atuam e utilizam sistemas de informação”.

Devido a essa grande importância do recurso humano na construção e utilização desses sistemas, pesquisadores como Fred D. Davis, Viswanath Venkateshe e Hillol Bala, e entre outros da área de tecnologia e sistemas de informação estão focando seus estudos justamente em como ocorre a dinâmica entre os recursos tecnológicos e os recursos humano de um sistema de informação gerencial dentro das organizações. Como salienta Venkatesh e Bala (2008), só é possível melhorar a produtividade com o uso da tecnologia em uma

organização se houver aceitação e a utilização dessas novas tecnologias por parte dos funcionários.

1.1 Problema de pesquisa

Tendo em vista a fundamental importância da aceitação dos usuários de um sistema de informação para a geração de melhorias nos processos organizacionais, esse trabalho de pesquisa propõe responder: **Houve aceitação do sistema integrado gerencial de recursos humanos por parte dos servidores do setor de Recursos Humanos da UFPB?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar a aceitação dos servidores do setor de Recursos Humanos da UFPB diante a implantação do sistema SIGRH.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Questionar sobre o uso desse sistema na rotina de trabalho dos servidores;
- b) Identificar se existem vantagens proporcionadas pela adoção do sistema na visão dos usuários;
- c) Entender como se deu o desenvolvimento e implantação do SIGRH na organização.

1.3 Justificativa

Em virtude de uma rápida necessidade de renovação, as organizações estão constantemente à procura de melhores alternativas que possam garantir sua sobrevivência. “Outro motivo para as empresas investirem em sistemas de informação é que eles se tornaram imprescindíveis á prática de negócios” (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 8).

Tendo como objetivo o aumento da produtividade por meio de melhorias em seus processos e pela busca de excelência operacional e gerencial, as empresas estão passando a investir cada vez mais em sistemas de informações, alcançando dessa forma uma maior eficiência em suas operações. Segundo Smithson e Hirschheim (1998, apud MATTOS; LAURINDO, 2014, p. 275), “devido a pressões para redução dos custos e melhorar a qualidade dos produtos e serviços ao cliente, às organizações têm enfrentado a necessidade de rever os seus processos”.

Laudon e Laudon (2007, p. 6) apontam que “as tecnologias e sistemas de informação estão entre as mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e produtividade”. Os autores também afirmam que se o objetivo de excelência operacional for atingido por uma organização, certamente ela terá conseguindo uma boa vantagem competitiva.

Apesar das melhorias que os sistemas de informações oferecem aos processos organizacionais serem facilmente notáveis, a implantação dessas ferramentas dentro das organizações também trazem desafios. Para que um sistema de informação tenha capacidade de gerar benefícios para uma organização, se faz necessário primeiramente que seja bem aceito por seus colaboradores, ou seja, pelos próprios usuários do sistema. Como alega Davis (2004), a aceitação de uma tecnologia impacta na capacidade de desempenho nas organizações. Por isso um gestor bem preparado, antes de tomar a decisão de implantar um novo sistema na organização, precisa primeiramente ser capaz de prever se essa ferramenta não será rejeitada por seus usuários, pois caso isso aconteça será um grande desperdício de tempo e investimento, que muitas vezes podem ser irrecuperáveis.

Por esses motivos acima expostos, este trabalho se torna importante para a Universidade Federal da Paraíba, pois poderá ser usado como um instrumento que irá apresentar se o sistema integrado gerencial de recursos humanos (SIGRH), que foi implantado no final do ano de 2013, trouxe o resultado almejado. Visto que um sistema gerencial precisa atingir um grau de aceitação e satisfazer as necessidades de seus usuários para que possa trazer resultados positivos à organização.

Além disso, esta pesquisa representará grande fonte de aprendizado e conhecimento para a pesquisadora, na qual servirá de inspiração para continuar pesquisando e adquirindo novas informações que propiciem estar atualizada no mundo da Administração de Empresas.

A escolha deste tema foi baseada na importância tanto para o meio acadêmico, como para o meio organizacional, pois é de grande importância que os gestores da instituição em questão, tenham o conhecimento das possíveis causas que leva a resistência, ou até a rejeição

de um sistema de informação, ajudando dessa forma a prevenir perdas em investimentos futuros por decisões equivocadas. Como afirma Macedo *et al.* (2014, p. 141), “assim, ao conhecer os fatores que influenciam a resistência a sistemas empresariais, os gestores poderão mitigar riscos de insucesso na implantação dos mesmos”.

2. Referencial Teórico

2.1 Tecnologias da informação no setor público

As necessidades de mudanças atingem as organizações em geral, seja privada ou pública. Albano e Zamberlan (2009) relatam como ocorreu a adoção e implantação da informática no Brasil, e da grande participação do setor público nesse processo. Eles evidenciam a complexidade dos processos administrativos e o grande volume de informações geridas como os motivos que impulsionaram as organizações públicas a aderirem novas tecnologias que surgiam, fazendo com que a informatização se tornasse uma significativa ferramenta de gestão para esse setor.

Após esses avanços, o setor público passou a buscar cada vez mais novas formas de se modernizar com o intuito de atingirem melhores resultados em sua gestão. “Atualmente a busca da eficiência, tão almejada por todos, passa pela utilização adequada dos recursos computacionais, cada vez mais complexos” (ALBANO; ZAMBERLAN, 2009, p.5).

Atualmente, o setor público brasileiro necessita consolidar inovações em suas organizações que lhes permita uma melhor efetividade de ações e de gestão. Dentro desse contexto, ferramentas tecnológicas, não são apenas sonhos impossíveis, mas sim, meios capazes de dar um maior suporte à melhoria da gestão e de serviços, principalmente, dentro de uma perspectiva de abertura, disposição e disseminação de informações aos cidadãos. Além disso, a modernização também serve como ferramenta para uma melhor gestão dos recursos e para um eficiente planejamento, baseado em informações reais e relevantes (LÖBLER *et al.*, 2006, apud CINTRA I, 2008 p. 2).

Fresneda (1998) aponta que novos modelos de organizações estão surgindo com o passar do tempo, inclusive nas organizações do setor público. E que essas mudanças estão sendo geradas graças a uma maior atenção que está sendo dada pelas organizações aos recursos de informações. “Dentre os insumos que tornaram possíveis esta mudança, está o uso intensivo do recurso informação, e das tecnologias associadas à sua captação, armazenamento, tratamento e disseminação, chamadas de Tecnologias da Informação (TI)”. (FRESNEDA, 1998, p. 71)

Visto isso, Fresneda (1998) afirma que o setor público está sendo impulsionado a gerar mudanças em suas instituições, pelo fato da sociedade está cada vez mais exigente e menos interessada em arcar com estruturas que sejam ineficientes. E que uma das alternativas

possíveis para essas mudanças seria justamente pelo: “tratamento organizado e sistemático, e a utilização intensiva do recurso informação.” (FRESNEDA, 1998, p.72).

2.2 Sistemas de informação gerencial

Segundo Oliveira (2005), os sistemas de informações gerenciais, também conhecidos como SIGs são processos capazes de gerar transformações de dados, com a função de fornecer informações para as empresas. Na qual essas informações são utilizadas para estruturar as decisões organizacionais. Laudon e Laudon (1999) definem sistema de informação gerencial como um conjunto de componentes que trabalham juntos, com a finalidade de auxiliar no processo de tomada de decisão. E ocorre pela coleta, recuperação, armazenamento e distribuição de informação por toda organização.

Stair (1998) tem uma definição que inclui o fator humano como componente dos SIGs. Ele define um sistema de informação gerencial como um conjunto formado de pessoas, procedimentos, banco de dados e dispositivos que oferecem informações para tomada de decisões na rotina de trabalho dos administradores. Demonstrando dessa forma que esses sistemas são constituídos por elementos tecnológicos e humanos. Além disso, ele afirma também que os elementos humanos tem a função de elaborar os procedimentos de transformação de dados, na própria coleta desses dados, gerando informações para os gestores, que por fim utilizam as informações obtidas para gerenciar suas estratégias e decisões organizacionais.

Para uma empresa se manter competitiva no mercado e alcançar os seus resultados esperados, é de fundamental importância o uso de ferramentas tecnológicas de informações capazes de apoiar as tomadas de decisões. “Atualmente, os gestores enfrentam grandes desafios no cenário competitivo mundial, demandando informações que espelhem as necessidades organizacionais na obtenção dos resultados esperados.” (PORTO; BANDEIRA, 2006, p. 1).

Stair (1998) também afirma que os SIGs traz vantagem competitiva para as empresas. Pelo fato desses sistemas apoiarem as organizações a atingirem suas metas, pois são capazes de auxiliar os gestores na comparação das metas estabelecidas com os resultados reais, possibilitando que haja correções se necessárias para assim poderem atingir os resultados almejados. Mas para que isso aconteça, os sistemas devem ser desenvolvidos desde o início com esse propósito. “O propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas,

fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”. (STAIR, 1998, p. 278).

Saviani (1998) enfatiza um *check-list* dos benefícios que as informações gerenciais devem proporcionar aos tomadores de decisões. Listas dos benefícios proporcionados pelas informações gerenciais.

- Melhoria no custo das operações;
- Melhoria no acesso às informações;
- Melhoria na produtividade;
- Agilidade na tomada de decisões;
- Estímulo de maior integração entre os tomadores de decisões;
- Fornecimento de melhores projeções dos efeitos de decisões;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa,
- Adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos;
- Adequação da estrutura organizacional visando à facilitação do fluxo de informação.

Fonte: Saviani (1998, p. 34).

2.3 Sistemas de informação gerencial de recursos humanos

Como qualquer outro sistema de informação gerencial, os sistemas de recursos humanos tem a finalidade de coletar, registrar, armazenar, analisar e recuperar dados. Porém ele se trata de um sistema específico para a gestão dos recursos humanos, e têm como objetivos a redução de custos e de tempo no processamento de informações, e auxiliar na tomada de decisão, como aponta Chiavenato (2004).

Chiavenato (2004) afirma que a gestão de pessoas exige o processamento de muitas informações para que os gestores possam tomar decisões eficazes. Dessa forma, quanto mais informações forem possíveis de serem processadas e disponíveis aos gestores, menor a incerteza na tomada de decisões. “A informação reduz a condição de incerteza”. (CHIAVENATO, 2009, p. 461).

Chiavenato (2004) apresenta os aspectos necessários em um sistema de informação em Recursos Humanos:

Aspectos necessários em um sistema de informação em Recursos Humanos

1. Total alinhamento com o planejamento estratégico de RH, como base informacional para que ele possa ser devidamente implementado.
2. Formulação de objetivos e programas de ação em RH.
3. Registros e controles de pessoal para efeito operacional de folha de pagamento, administração de férias, 13 salário, falta e atrasos, disciplina etc.
4. Relatórios sobre remuneração, incentivos salariais, benefícios, dados de recrutamento e seleção, plano de carreiras, treinamento e desenvolvimento, higiene e segurança do trabalho, área médica, como base para o processo decisório gerencial.
5. Relatórios sobre cargos e seções.
6. Outras informações gerenciais relevantes para a organização e para as pessoas.

Fonte: CHIAVENATO (2004, p. 468).

Silva *et.al* (2009) ressaltam que para um sistema de informação ser legitimado dentro de uma organização, será necessário que ocorra uma receptividade dos usuários. Do modo que exista harmonia em termos de interesses. Ou seja, o sistema precisa que atender aos interesses organizacionais, mas também aos interesses dos usuários.

Visto isso, Neto (2014) afirma que os sistemas de RH são avaliados pelos seus usuários através de comentários informais. Mas também pode se avaliado por meio da observação e monitoramento da frequência de utilização, na qual a obtenção de um resultado negativo aponta a necessidade de um maior alinhamento com as reais necessidades dos usuários.

2.3.1 Sistema Integrado de gestão de recursos humanos da UFPB

O sistema integrado de gestão recursos humanos (SIGRH) é um dos sistemas institucional integrado criado pela superintendência de informática da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, e começou a ser implantado na Universidade Federal da Paraíba no final de 2013. Foram vários os motivos descritos pela UFRN que impulsionaram a universidade a desenvolver esses sistemas integrados de gestão. Entre os motivos pode-se destacar que boa parte da universidade não era informatizada e ainda contava com procedimentos manuais, pela grande dificuldade de obter informações, pois os sistemas utilizados anteriormente pela instituição eram precários e não integrados (pois cada área da organização utilizava sistemas independentes), grande dificuldade na implantação de procedimentos administrativos, e pela pouca eficiência no serviço prestado em algumas áreas.

Dessa forma, os sistemas integrados vieram com a proposta de oferecer uma ferramenta completa, na qual servisse como um excelente de repositório das informações institucionais.

A finalidade desses sistemas é de agilizar os processos organizacionais, apoiar na adoção de políticas estratégicas e proporcionar uma maior agilidade na obtenção de informações. Todos os sistemas contam com características comuns, que são o acesso unificado, padrão de visualização, controle de permissão individual, personalização e parametrização.

Devido às melhorias geradas na UFRN após a utilização desses sistemas, outras instituições se interessaram em adquiri-los. Como foi o caso da Universidade Federal da Paraíba, que apresenta dificuldades semelhantes da UFRN, por serem instituições que dispõem de uma mesma finalidade.

O SIGRH apresenta todas as funções necessárias em um sistema de Recursos Humanos. Dentre os diferentes módulos que o sistema possui, os de maior destaque são o de administração de pessoal, que apresenta diversas funções. Como por exemplo, os cadastros de frequência, aposentadoria, consultas funcionais, marcação de férias, e até mesmo atendimento ao público. E o módulo de avaliação de desempenho, na qual a informatização tem a proposta de tornar esse processo mais rápido e prático.

2.4 Modelo Participativo

Como ressalta Mumford (2006, apud LUSTOSA, 2009), as abordagens do modelo participativo (DP), *participatory design*, se originou nas décadas de 60 e 70, na qual os usuários passaram a ter um grau de envolvimento no processo de construção dos equipamentos e procedimentos que eles iriam utilizar.

Müller, Haslwanter e Dayton (1997, apud GÓIS, 2013) afirmam que o modelo Desenho Participativo propõe que exista uma interação direta do usuário final no processo de implantação de um sistema, na qual eles possam participar do controle do design durante todo o desenvolvimento, reforçado dessa forma a importância da democracia nas organizações.

Walleret *et al.* (2006, apud LUSTOSA, 2009), declara que a tarefa de coleta de informações se torna mais precisa quando existe a inclusão dos usuários nas equipes de desenho do sistema. Pois esse modelo de Desenho Participativo tende a usar as experiências dos usuários, pelo fato deles possuírem um maior conhecimento de quais são as reais necessidades da organização.

[...] abrir espaços para as habilidades, experiências e interesses dos trabalhadores no design de sistemas pode fazer com que esses sistemas sejam mais úteis e melhor integrados às práticas dos usuários dentro das organizações. Entretanto, se reconhece que a participação do usuário por si mesma não é suficiente para melhorar a usabilidade e a utilidade, ou sua aceitação pelos usuários. (KENSING; BLOMBERG, 1998, p.13).

Furnival (1995) também apoia o uso do DP nos desenvolvimentos dos sistemas de informações, já que considera uma forma de motivar os usuários, trazendo assim resultados positivos, como uma maior produtividade e eficiência do sistema. Apesar disso, a autora aponta que as metodologias do DP se tornam mais caras para as empresas, pelo fato e demandarem mais tempo no processo de construção, e pela maior necessidade de concentração de esforços nas fases iniciais do ciclo de vida do sistema.

Tizzei (2009; apud CAMARGO; FAZANI, 2014) aponta que uma das principais diferenças entre o planejamento tradicional e o planejamento participativo seria que o primeiro não inclui a participação do usuário no desenvolvimento das ferramentas de trabalho. Já o segundo adota um modelo participativo, na qual cada stakeholder pode contribuir com uma grande variedade de opiniões, idéias, conhecimentos, entre outros. E apesar de aumentar o tempo do processo de planejamento do desenvolvimento de um sistema, essa abordagem participativa tem seus benefícios, pois possibilita um levantamento dos aspectos essenciais à continuidade e aceitação do projeto. “Podem-se citar alguns pontos relevantes do planejamento participado: stakeholders com diferentes interesses; modificação no processo de planejamento; maior interação entre os stakeholders.” Tizzei (2009; apud CAMARGO; FAZANI, p. 141, 2014)

De acordo com Furnival (1995) as abordagens tradicionais diferente do modelo participativo, podem apresentar diversas falhas por não compreender de fato as reais necessidades dos usuários. Dessa forma a autora acaba reforçando a importância do uso do desenho participativo nas organizações. “Considerando que o DP envolve pessoas que irão utilizar o sistema posteriormente, pode-se afirmar que o sistema pode ser mais aceito pelos usuários finais e conseqüentemente mais acessível e usável.” (CAMARGO; FAZANI, p.139, 2014).

2.5 Modelos de aceitação/rejeição

Segundo Silva e Dias (2007) a partir da metade década de 1990 começaram a surgir diversas pesquisas se tratando da aceitação de tecnologias pelas pessoas e organizações. O crescimento dessas pesquisas ocorreu devido ao aumento significativo do uso de sistemas de informações nas mais diversas atividades organizacionais. Visto que com o passar do tempo, se tornou impossível uma organização trabalhar com tantas informações disponíveis sem o auxílio de um sistema capaz de manipulá-las e geri-las de uma forma prática e rápida.

Dessa forma Davis (1989), em seus estudos, aponta que uma ferramenta tecnológica só terá sucesso de fato, se existir a aceitação pelos usuários. Não adiantando apenas ter um excelente desempenho técnico. Devido a isso, se faz necessário que haja o entendimento dos motivos reais que levam um usuário a rejeitar ou aceitar um sistema de informação.

Silva (2007) reforça a importância de direcionar uma atenção maior na busca da compreensão do comportamento dos usuários perante o contato com as novas tecnologias. Não se limitando apenas a um olhar técnico aos requisitos que a tecnologia pode oferecer.

Dias (2002) também corrobora com esse ponto de vista. Ele afirma que uma das causas que levam um sistema de informação a fracassar seria sua rejeição. Ou seja, a não aceitação dos usuários. E até mesmo a subutilização ou o uso inadequado pode ser entendido como um fracasso.

“Sistemas maravilhosos ‘na mesa’ fracassaram quando implantados porque foi esquecido o lado do usuário, o que realmente ele precisava.” (SAVIANI, 1998, p. 39).

Uma definição que explica adequadamente esse tipo de rejeição é a de Rivard e Lapointe (2012 apud MACÊDO I. 2014), na qual eles apontam que o comportamento de resistência são desenvolvidos pelos próprios usuários com a intenção de mostrar seu descontentamento com as mudanças geradas pela implantação de um novo sistema.

Considerando este contexto, vários modelos de análise são propostos enfatizando a aceitação dos usuários e seu comportamento de uso. Na qual serão apresentados a seguir.

2.5.1 Teoria da ação racional (TRA)

De acordo com Quintella e Pelliccione (2006, apud SILVA e DIAS, 2007), o comportamento que leva a rejeição está relacionado com a intenção de o indivíduo ter esse comportamento, que por sua vez se dá por suas atitudes. Essas atitudes são estabelecidas pelas

crenças e normas subjetivas de cada indivíduo. “A TRA considera que as pessoas comportam-se de forma racional, avaliando o que têm a perder e a ganhar com a manifestação de suas atitudes.” (SILVA e DIAS, 2007, p. 78).

Figura 1 – Modelo da Ação Raciocinada (TRA).

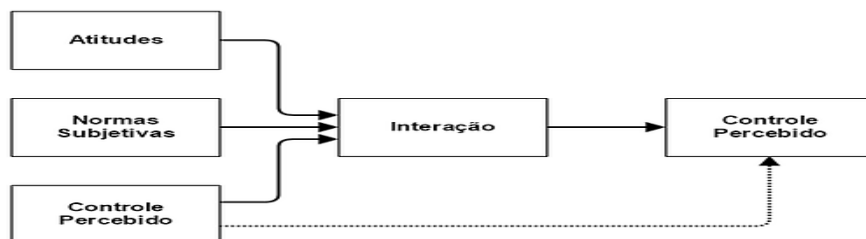


Fonte: Fishbein e Ajzen (1975 apud SILVA; DIAS, p. 78, 2007).

2.5.2 Teoria do comportamento planejado (TPB).

Segundo Ajzen (1986 apud Silva e Dias 2007), a intenção do uso se desenvolve a partir de três fatores, que são a atitude, normas subjetivas e o controle percebido sobre o comportamento. Na qual a intenção de comportamento irá de fato refletir no comportamento real. Portanto, o indivíduo que decidirá por vontade própria adotar ou não o comportamento de uso, ou seja, pelo controle percebido que ela tem sobre o comportamento que ele pretende ter.

Figura 2 – Teoria do Comportamento Planejado (TPB).

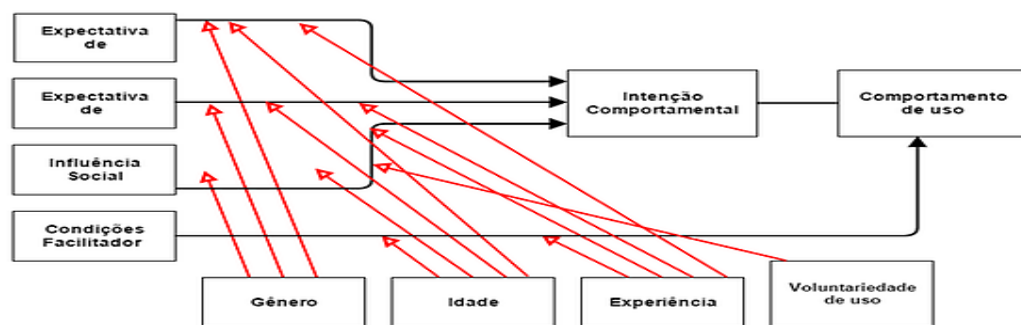


Fonte: Beck e Ajzen (1991, apud SILVA; DIAS, p. 80, 2007).

2.5.3 Teoria visão unificada da aceitação da tecnologia da informação (UTAUT).

Essa teoria se trata da junção de oito teorias sobre aceitação da tecnologia e uso. Como afirma Venkatesh et al.(2003), esse modelo adota a centralização dos fatores determinantes em eventualidade relacionadas com a previsão da intenção do uso de uma tecnologia, na qual se trata de uma síntese global de pesquisas já realizadas sobre aceitação de tecnologia. Nessa teoria, são destacados quatro fatores significativos como determinantes do comportamento de aceitação e uso: desempenho expectativa, expectativa de esforço, influência social, e condições facilitadoras.

Figura 3 - Modelo de Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT)



Fonte: Venkatesh et al. (2003, p. 447).

2.6 Teoria da aceitação da tecnologia da informação – TMA

Segundo Davis (1989), seu modelo de Aceitação da Tecnologia da Informação (TMA) propõe analisar se um usuário está disposto a aceitar ou rejeitar uma tecnologia por meio de dois conceitos principais de percepção (percepção da utilidade e da facilidade de uso), na qual são mediados por fatores externos, como características do sistema, processo de desenvolvimento e treinamento.

Davis e Venkatesh (2004) afirmam que a melhor forma de prever o comportamento real da utilização de uma ferramenta, seja pelo reconhecimento da intenção de uso dos usuários. Dessa forma a percepção de utilidade e facilidade de uso tem a capacidade de auxiliar na previsão dessa intenção de uso dos usuários finais.

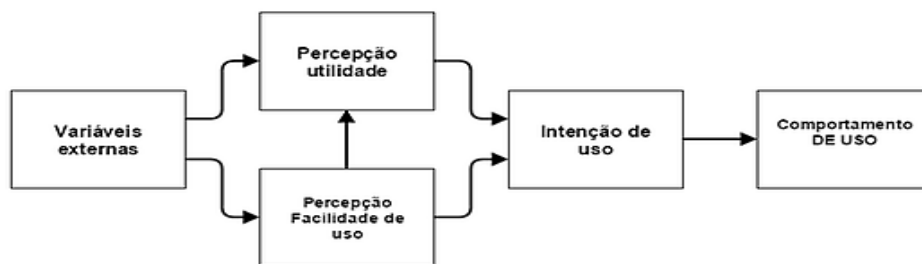
Davis (1989) defende que a percepção de utilidade e de facilidade de uso de uma ferramenta tenderá a ser positiva pelos usuários se os processos de desenvolvimento e treinamento tiverem como foco nesse resultado. Pois são esses processos que apresentam um efeito direto sobre essas duas percepções, na qual são de total importância por impactarem diretamente na intenção de uso, que por sua vez refletirá no comportamento de uso propriamente dito.

Davis (1989) ressalta que mesmo haja uma percepção de utilidade positiva pelo usuário, ou seja, a percepção que essa ferramenta irá melhorar o desempenho o trabalho, “Um sistema de alta percepção de utilidade por sua vez, é um na no qual o usuário acredita na existência de um desempenho positivo em relação ao seu uso.” (DAVIS, 1989 p. 320), a intenção positiva de uso só será de fato concretizada caso a percepção de facilidade também seja favorável ao usuário. “Uma aplicação percebida como mais fácil de usar é mais provável que seja aceita pelos usuários.” (DAVIS, 1989 pag. 320).

Almeida *et al* (2002, apud RAMOS *et al.*, 2010 , p.5) salienta sobre esse modelo: “Tem por objetivo auxiliar os responsáveis pela implantação de sistemas de informação, e avaliar sua aceitação presente e futura, isto é, pretende explicar os possíveis motivos de alguns utilizadores aceitarem ou não os sistemas introduzidos no seu local de trabalho”.

A Figura 4 mostra o modelo de Davis (1989), como já foi falado, ele é baseado em dois conceitos principais capazes de prever a aceitação de um sistema, a utilidade percebida e a facilidade percebida. Podemos observar que o fator da utilidade percebida está sendo diretamente influenciada pelo fator facilidade percebida, na qual esses fatores influenciam diretamente na intenção de uso, que por sua vez se reflete no comportamento de uso.

Figura 4 – Modelo de aceitação de tecnologia, Davis 1989 (TMA).



Fonte: Mattos e Laurindo (2014, p.2277).

3. Procedimentos Metodológicos

A pesquisa é de fundamental importância para o desenvolvimento de trabalhos acadêmicos, pois se faz necessária para que se possa comprovar ou não os fatos, conceitos e hipóteses que foram levantadas. Dessa forma, a pesquisa é “um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.” (MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 15).

De acordo com Barreto e Honorato (1998), a metodologia do trabalho científico se apresenta como o conjunto de métodos e técnicas científicas que foram executados ao longo da pesquisa, usados para que se consiga atingir os objetivos inicialmente propostos. Além disso, é usado para atender aos critérios de menor custo, maior rapidez, maior eficácia e mais confiabilidade de informação.

Essa etapa apresentará os procedimentos metodológicos que foram utilizados para alcançar os objetivos dessa pesquisa, com uma breve descrição da empresa objeto de estudo.

3.1 Delineamento da pesquisa

Na literatura são mencionados vários tipos de pesquisas, e quais as técnicas que podem ser usadas para que possam ser efetivadas. Esse estudo enquadra-se no tipo de pesquisa descritiva, devido sua característica de obter “informação necessária sobre uma população para a ação ou predição.” (ROESCH, 1996, p. 129).

“Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador” (ANDRADE, 2010, p. 112).

Assim, a presente pesquisa descreveu o nível de aceitação acerca da implantação do sistema SIGRH na PROGEP/UEPB, e como esse sistema faz parte da rotina desses servidores. E teve como finalidade fornecer informações suficientes para medir se esse sistema de fato é utilizado e aceito pelos servidores.

3.2 Critérios para a escolha do caso e dos sujeitos da pesquisa

Foi escolhida a Universidade Federal da Paraíba, pois a empresa recentemente tem mostrado interesse em inovação tecnológica. Como foi o caso da aquisição de novos sistemas de informação. Esses sistemas tem a finalidade de melhorar a agilidade dos processos, e aumentar a transparência das informações, dessa forma tornando os processos mais confiáveis para seus servidores. A Universidade Federal da Paraíba é mantida pelo Governo Federal com verbas públicas, e o campus I onde foi realizada a pesquisa situa-se na cidade de João Pessoa, no estado da Paraíba. Essa instituição foi fundada por iniciativa de José Américo de Almeida no ano de 1955, e criada através da Lei Estadual nº 1.366/55, após cinco anos foi federalizada pela Lei 3.835.

A universidade conta com sete pró-reitorias, mas essa pesquisa teve como universo a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), por ser a que de fato o setor que utiliza o sistema SIGRH em suas diversas atividades. A Pró-reitoria de Gestão de Pessoas conta atualmente com 111 servidores, e é dividida em três coordenações, que são: Coordenação de Processos de Gestão de Pessoas, Coordenação de Qualidade de Vida, Saúde e Segurança do trabalho e Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas é o órgão responsável pelo planejamento e acompanhamento das estratégias e políticas de gestão de pessoas da universidade, e tem como missão “Estabelecer políticas e ações permanentes de gestão de pessoas, visando o desenvolvimento de competências pessoais, profissionais e organizacionais; ao bem estar dos servidores; e ao atendimento da comunidade universitária e à sociedade, com padrões de excelência”. E como visão: “Ser um centro de excelência na área de gestão de pessoas no âmbito do serviço publico”.

3.3 Instrumentos para a coleta de dados

Os dados de uma pesquisa podem ser coletados de diversas formas. “As principais técnicas de coleta de dados são a entrevista, o questionário, os testes e a observação.” (ROESCH, 1996, p. 132).

Foi utilizado neste estudo como instrumentos de coleta de dados, um questionário contendo 19 questões (apêndice 1) referentes às percepções dos usuários a respeito do

SIGRH, mais um levantamento de dados demográficos e a frequência de uso do sistema pelos participantes. Também foi elaborado um questionário aberto (apêndice 2) contendo quatro questões sobre a participação dos usuários no processo de aquisição, desenvolvimento e implantação do sistema, que foi destinado a duas gestoras, responsáveis por todo o processo de planejamento e controle desse projeto, e pelo técnico de TI, responsável pela execução dessa implantação. Na qual esse questionário foi apresentado e respondido por e-mail.

De acordo com Fachin (2005, p. 158), o questionário é “uma série de perguntas organizadas com o fim de se levantar dados para uma pesquisa, com respostas fornecidas pelos informantes, sem assistência direta ou orientação do investigador”.

O questionário foi estruturado na pesquisa de Ramos *et al.* (2010) sobre aceitação e rejeição de um sistema, e adaptado pela pesquisadora de acordo com a realidade da organização estudada. Foi tomado como base o modelo de escala de Likert, cuja estrutura contempla questões fechadas e as alternativas de escala definida.

Para esse estudo foi utilizado a amostragem aleatória simples sem reposição, na qual a escolha de um indivíduo foi ao acaso, dentro de uma população, igualando a probabilidade de cada membro da população ser escolhido, onde cada elemento só pode entrar uma vez para a amostra. Marconi e Lakatos (2007).

Em termos numéricos e percentuais, a pesquisa foi feita com 72 funcionários, o que representa 64,86% do total de servidores da PROGEP. O tamanho da amostra foi estabelecido a partir da disponibilidade dos funcionários.

Roesch (1996, p. 12) afirma que “o tipo de dado coletado delimita as possibilidades de análise. Nesta seção o pesquisador poderá prever a utilização de gráficos, tabelas e estatísticas.”. Desta forma, nesta pesquisa os métodos utilizados são o quantitativo e o qualitativo.

Visto isso, nesta pesquisa foi utilizado o programa *EXCEL*, que intermediou a realização dos cálculos estatísticos necessários para a apresentação dos dados. Em relação aos questionários abertos, após a coleta, foi feita a análise dos dados adquiridos por meio da análise do conteúdo que é caracterizada por Silva, Gobbi e Simão (2005) como um instrumento para compreender a construção de significado exposta pelos sujeitos da pesquisa. Portanto, a análise do conteúdo foi realizada de acordo com as respostas dadas pelos gestores nesses questionários, com o intuito de entender qual a participação dos servidores no processo de aquisição, desenvolvimento e implantação do sistema SIGHR.

3.4 Dimensões e variáveis da pesquisa

Para o desenvolvimento dessa pesquisa foi utilizado o modelo (TAM) proposto por Davis (1989), no qual abrange as seguintes variáveis externas: características do sistema, processo de desenvolvimento e treinamento.

Como salienta Davis (1989), essas variáveis externas tem efeito direto sobre a percepção de facilidade de uso e de utilidade da ferramenta. Conseqüentemente essas percepções são responsáveis pela intenção de uso, e por fim refletido de fato no comportamento de uso. Foram apresentadas questões que propuseram constatar quais as percepções desses servidores a respeito do SIGRH, e suas crenças em relação aos sistemas de informações.

O Quadro 1 mostra a relação das variáveis que foram adotadas na pesquisa, com a organização objeto desse estudo.

Quadro 1– Dimensão, variáveis e sua relação com a organização objeto de estudo.

Dimensão	Variáveis Externas (Intenção do uso)	Relação com a organização estudada
Aceitação/Rejeição do SIGRH	Processo de Desenvolvimento	Essa variável representa o grau de participação do usuário final, no processo de desenvolvimento do sistema.
	Treinamento	Essa variável representa a efetividade do treinamento oferecido pela organização, antes da efetiva implantação do sistema.
	Características do sistema	Essa variável representa se as características do sistema estão de acordo com as necessidades dos usuários finais.
	Variáveis (Percepção do uso)	
	Utilidade	Essa variável representa o sentimento de utilidade pelo usuário final em relação ao sistema.
	Facilidade de uso	Essa variável representa se o sistema é de fácil manuseio e compreensão para os usuários finais.

Fonte: Elaboração própria, baseado em Davis (1989).

4. Resultados e Discussão

Este capítulo apresenta os dados obtidos, bem como, as análises realizadas sobre o nível de aceitação dos servidores em relação ao Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos.

As análises e interpretações dos dados foram divididas em três subseções: a primeira apresenta os dados sócios demográficos dos servidores, que foi respondida por todos os servidores participantes (72 participantes). Logo em seguida contemplará as análises das variáveis que foram utilizadas para medição da aceitação do sistema SIGRH, que foi respondida por apenas aqueles participantes que tem acesso ao sistema (68 participantes), visto que nem todos os respondentes tem acesso a esse sistema. Por fim apresentará a análise dos questionários aplicados aos responsáveis pelo processo de aquisição, desenvolvimento e implantação do SIGRH, a respeito da participação dos servidores nesses processos.

4.1 Apresentação dos dados sócio demográficos da pesquisa

Esta subseção (Tabela 1) irá contemplar os dados sócios demográficos referentes às variáveis: faixa etária, gênero, escolaridade e tempo de empresa.

4.1.1 Faixa etária

Tabela 1: Distribuição por faixa etária

Faixa Etária	N	%
Menos de 25 anos	2	2.78%
26 a 35 anos	28	38.89%
36 a 45 anos	19	26.39%
46 a 55 anos	13	18.06%
Mais de 55 anos	10	13.89%
Total	72	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Com relação à distribuição da faixa etária verificou-se que na PROGEP/UFPB há uma predominância de servidores com idades entre 26 e 35 anos, totalizando 38.89%, enquanto 26.39% dos servidores têm entre 36 e 45 anos, 18.06%, têm entre 46 a 55 anos, 13.89%, mais de 55 anos, e somente 2,78% está na faixa com menos de 25 anos.

Estes dados nos mostram que levando em consideração a amostra, a PROGEP/ UFPB possui uma população jovem, sendo a maioria dos funcionários com idades entre 26 a 35 anos.

4.1.2 Gênero

A Tabela 2 retrata a distribuição dos pesquisados em relação ao gênero:

Tabela 2: Distribuição com relação ao gênero

Sexo	N	%
Feminino	43	59.72%
Masculino	29	40.28%
Total	72	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Com relação à distribuição ao gênero dos participantes, a pesquisa mostrou que 40.28% destes são do sexo masculino, enquanto que 59.72% são do sexo feminino. Com isso podemos concluir que existe uma predominância do sexo feminino no setor da PROGEP.

4.1.3 Escolaridade

No que diz respeito à escolaridade dos pesquisados, a Tabela 3 retrata os seguintes indicadores:

Tabela 3: Distribuição por escolaridade dos pesquisados.

Escolaridade	N	%
1º Grau completo	1	1.39%
2º Grau incompleto	3	4.17%
Superior Incompleto	11	15.28%
Superior completo	22	30.56%
Pós Graduação	35	48.61%
Total	72	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Quanto à escolaridade percebe-se que apenas 1.39% dos entrevistados possuem 1º grau completo, e 4.17% tem 2º grau completo. Totalizando 5.56% de servidores com um grau de instrução básico.

Por outro lado, 15.28% possuem curso superior incompleto, 30.56% pesquisados possuem o grau superior completo e 48.61% possuem pós-graduação.

Percebe-se que em relação à escolaridade, os servidores da PROGEP/UFPB apresentam um alto nível de instrução, sendo 79.17% formada por pessoas que possuem no mínimo curso superior completo.

4.1.4 Tempo de empresa

Tabela 4: Distribuição por tempo de empresa dos pesquisados.

Tempo	N	%
Menos de 1 ano	11	15.28%
De 1 até 5 anos	27	37.50%
De 5 até 15 anos	12	16.67%
De 15 até 30 anos	8	11.11%
Mais de 30 anos	14	19.44%
Total	72	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Em relação ao tempo de permanência na instituição, mostrada na Tabela 4 a maioria dos servidores, com um percentual de 37.50%, apresentou ter entre um a cinco anos de trabalho no setor. Os dados nos mostra que 84.72% dos participantes possuem no mínimo um ano de trabalho no setor. Isso indica que os pesquisados dispõem de um bom entendimento sobre as rotinas de trabalho e das reais necessidades que o setor apresenta.

4.2 Análise do nível de aceitação dos servidores

4.2.1 Utilidade de uso

Essa seção apresenta os resultados das questões referentes à percepção de utilidade de uso do sistema (Tabela 5). A primeira assertiva afirmava positivamente a respeito da maior rapidez para conclusão das tarefas diárias com a utilização do sistema. Foi obtido como resposta que 76.39% concordam com essa afirmação. Posteriormente foram apresentadas assertivas positivas sobre a melhoria da eficácia, desempenho e produtividade dos servidores com o uso do SIGRH. Os resultados foram os seguintes, para produtividade, 71,96% responderam que concordam com essa assertiva. Já em relação ao desempenho os resultados foi 67.64% de concordância. E por fim a concordância em relação à melhoria da produtividade foi de 63.17%.

Davis (1989) define o indicador utilidade de uso como o grau da percepção dos usuários quanto aos benefícios gerados pela a utilização de um sistema. Caso essa percepção se apresente de forma negativa, não existirá uma razão por parte do usuário para recorrer ao sistema em suas atividades.

De acordo com as respostas obtidas, a rapidez na execução das atividades, a eficácia, o desempenho e a produtividade dos servidores progrediram após o uso do SIGRH. Ou seja, existe uma percepção de uso positiva por parte da grande maioria dos participantes quanto à utilidade desse sistema.

Tabela 5: Tabela de utilidade de uso

UTILIDADE DE USO	CATEGORIAS										Total* (%)
	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Indiferente		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Questão 01	3	4.41%	5	7.35%	8	11.76%	24	35.29%	28	41.1%	76.39%
Questão 02	4	5.88%	3	4.41%	12	17.65%	25	36.76%	24	35.2%	71.96%
Questão 03	8	11.76%	3	4.41%	11	16.18%	23	33.82%	23	33.82%	67.64%
Questão 04	10	14.71%	5	7.35%	10	14.71%	18	26.47%	25	36.7%	63.17%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

*Percentual de concordância.

4.2.2 Facilidade de uso

Essa seção apresenta os resultados das três assertivas referentes à percepção de facilidade de uso do sistema (Tabela 6). Foram expostas afirmações sobre a ausência de dificuldades em aprender a operar o sistema, do uso desse sistema ser uma tarefa fácil e do sistema ter um manuseamento simples.

Para a primeira assertiva, sobre a dificuldade ser mínima em aprender a operar o sistema, 35.29% concordaram totalmente com a facilidade de aprender o sistema, e 36.76% concordaram parcialmente. Totalizando 72.05% de concordância.

Na segunda assertiva, 39.71% concordaram totalmente e 41.18% concordaram parcialmente, totalizando 80.89% de concordância no que se refere ao fato das atividades serem fáceis com o uso do sistema. Para finalizar foi perguntado a respeito da facilidade de manusear o sistema 35.29% concordou totalmente, e 39.71% concordaram parcialmente, totalizando 75% de concordância no que diz a respeito da facilidade de manuseio do sistema SIGRH.

Como aponta Davis (1989), um sistema terá uma probabilidade maior de ser aceito e utilizado, caso exista uma percepção de facilidade de uso, ou seja, que esse sistema não demanda muito esforço para sua utilização. Os dados mostraram que esses servidores em sua grande maioria apresentaram uma percepção de facilidade de uso positiva, devido o alto nível de concordância das assertivas.

Tabela 6: Tabela de facilidade de uso

FACILIDADE DE USO	CATEGORIAS										Total* (%)
	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Indiferente		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Questão 05	3	4.41%	11	16.18%	5	7.3%	25	36.76%	24	35.29%	72.05%
Questão 06	0	0%	8	11.76%	5	7.35%	28	41.18%	27	39.71%	80.89%
Questão 07	0	0%	11	16.18%	6	8.82%	27	39.71%	24	35.29%	75%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

*Percentual de concordância.

4.2.3 Intenção de uso

No que se refere à intenção de uso (Tabela 7), os dados mostraram que 57.35% de concordaram no que se refere à disposição para trabalhar exclusivamente no SIGRH. Enquanto a pretensão de continuar inserindo cada vez mais o sistema nas atividades de rotina 36.76% concorda totalmente, e 27.94% concordam parcialmente com essa decisão, totalizando 64.70% de concordância geral.

De acordo com Davis e Venkatesh (2004), a melhor forma de prever se um sistema será aceito, seria pelo reconhecimento da intenção de uso dos usuários. A pesquisa mostrou que boa parte dos servidores tem uma intenção de uso relativamente positiva, já que existe a intenção de continuar usando e desenvolvendo cada vez mais esse sistema em suas rotinas de

trabalho. Isso comprova que as percepções positivas analisadas anteriormente podem ter gerado essa intenção de uso positiva a respeito do SIGRH.

Tabela 7: Tabela de intenção de uso

INTENÇÃO DE USO	CATEGORIAS										Total* (%)
	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Indiferente		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Questão 08	8	11.76%	6	8.82%	15	22.06%	21	30.88%	18	26.47%	57.35%
Questão 09	3	4.41%	4	5.88%	17	25%	19	27.94%	25	36.76%	64.70%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

*Percentual de concordância.

4.2.4 Variáveis externas

No que se refere às variáveis externas (Tabela 8) foi investigado sobre o processo de treinamento e as características do sistema SIGRH. A finalidade dessas questões foi compreender se existiu algum estímulo externo que gerasse um resultado positivo nas percepções dos usuários em relação ao sistema. A primeira assertiva buscou saber se foi disponibilizado algum tipo de treinamento sobre esse sistema para os servidores. Como resposta, foi obtido que 36.77% concordaram que houve treinamento para esse sistema.

Para os respondentes que concordaram com a questão anterior, foi exposta outra assertiva positiva a respeito do nível de conhecimento do instrutor do treinamento. Como resposta 100% dos participantes concordou com essa afirmação, ou seja, o instrutor estava bem preparado e conhecia bem o sistema.

E para concluir, a terceira assertiva objetivou saber se o design do sistema favorece o seu uso. Para isso foi exposto uma assertiva na qual alegava que o design do sistema dificulta o uso. Foi obtido como resposta que 45,59% dos participantes discordaram com a afirmação. Em contrapartida 38,23% concordou com essa assertiva.

Davis (1989) define as variáveis externas como as características do sistema, processo de desenvolvimento e treinamento, na qual essas variáveis apresentam uma relevância significativa na formação das percepções do usuário no primeiro contato com uma nova ferramenta.

Dos participantes da pesquisa apenas 36.77% tiveram algum tipo de treinamento antes da implantação do SIGRH. Com isso podemos concluir que a organização não deu muita atenção a essa variável, podendo ter sido uma das causas para a rejeição do sistema por parte de alguns dos servidores.

Em relação o nível de competência dos instrutores, os participantes demonstraram total satisfação. Ou seja, o treinamento facilitou na aprendizagem podendo ter gerando uma percepção positiva em relação ao sistema aos usuários que participaram desse treinamento.

No que diz respeito ao design do sistema, as opiniões foram bem divididas. A pesquisa mostrou que o sistema não agrada nesse aspecto á todos os usuários. Já que 38,23% afirmaram ter alguma dificuldade de operar as atividades com esse sistema.

Tabela 8: variáveis externas

VARIÁVEIS EXTERNAS	CATEGORIAS										Total* (%)
	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Indiferente		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Questão 10	24	35.29%	10	14.71%	9	13.24%	13	19.12%	12	17.65%	36.77%
Questão11*	0	-	0	-	0	-	15	60%	10	40%	100%
Questão 12	15	22.06%	16	23.53%	11	16.18%	22	32.35%	4	5.88%	38,23%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

*O número de participantes que tiveram algum tipo de treinamento foi equivalente a 36.77% dos pesquisados.

*Percentual de concordância.

4.2.5 Auto eficácia

No que se refere à auto eficácia (Tabela 9) objetivou entender a percepção dos servidores em relação à capacidade de autonomia que eles acreditam ter no processo de aprendizagem.

Em relação a esta variável primeiramente foi afirmado que com apenas manuais seria possível aprender a utilizar esse sistema. Como resposta 47,06% concordou, em contrapartida 35% discordaram com essa afirmativa.

A segunda afirmativa era a respeito da importância de alguma instrução antes do uso. Nessa assertiva, afirmava que se houvesse auxílio antes do uso, poderia proporcionar um sentimento melhor ao utilizar pela primeira vez o sistema. Como resposta 61,76% concorda com essa assertiva.

Por fim foi exposta uma assertiva afirmando a possibilidade da aprendizagem apenas com a observação. Como resposta, 57,35% concordaram com essa afirmação.

Como conclusão temos que apesar de boa parte dos servidores acreditarem que os manuais e a observação serem capaz de ajudar na aprendizagem, o auxílio de um instrutor é mais preferível, já que poderia gerar melhores resultados.

Tabela 9: Tabela de auto eficácia.

AUTOEFICÁCIA DO SISTEMA	CATEGORIAS										Total* (%)
	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Indiferente		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Questão 13	13	19.12%	11	16.18%	12	17.65%	19	27.94%	13	19.12%	47,06%
Questão 14	5	7.35%	7	10.29%	14	20.59%	18	26.47%	24	35.29%	61.76%
Questão 15	3	4.41%	10	14.71%	16	23.53%	22	32.35%	17	25%	57,35%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

*Percentual de concordância

4.2.6 Tempo

Nessa variável o objetivo foi descobrir o que os servidores pensam a respeito do tempo dedicado para exercer suas atividades no sistema (Tabela 10). Na primeira assertiva foi afirmado que houve o aumento do tempo dedicado para realização das atividades rotineiras com a utilização do sistema SIGRH. Entre os que discordaram totalmente e parcialmente deu o percentual 42.65%. Por outro lado, 38.23% responderam que houve um aumento do tempo aplicado para realizar as atividades do setor.

A segunda assertiva afirmava que se houvesse disponibilidade de tempo, seria dedicado para aprender sobre o sistema. Foi obtido que 58,82% concordam entre parcialmente e totalmente com essa assertiva.

Com isso podemos chegar à conclusão, que o sistema é visto por boa parte dos servidores como algo que demanda um maior esforço de tempo para realização de suas atividades, no entanto a maioria com 42.65% discordam com essa afirmação. Por outro lado mais da metade dos participantes responderam que se tivessem uma maior disponibilidade de tempo utilizariam mais esse sistema.

Tabela 10: Tabela de tempo

TEMPO	CATEGORIAS										Total* (%)
	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Indiferente		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Questão 16	13	19.12%	16	23.53%	13	19.12%	18	26.47%	8	11.76%	38,23%
Questão 17	4	5.88%	5	7.35%	19	27.94%	24	35.29%	16	23.53%	58,82%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

*Percentual de concordância.

4.2.7 Crenças

Nas questões referentes a esta variável (Tabela 11) o objetivo foi descobrir se há na PROGEP crenças positivas a respeito do uso de sistemas de informação para melhoria da organização. A primeira assertiva trata de saber se existe a crença que novos sistemas podem gerar benefícios para a universidade. Foi obtido como resultado que 86.77% acreditam que esses sistemas são capazes de gerar benefícios para a organização. A segunda questão foi a respeito da melhoria gerada na interação dos servidores com os seus requerentes após a implantação do SIGRH. O resultado se deu da seguinte forma, 75% dos servidores concordaram com a essa afirmação.

Como conclusão, temos que os participantes acreditam nos avanços gerados pela utilização de novos sistemas. E em relação ao SIGRH existe uma crença forte no setor PROGEP que esse sistema gerou uma melhor interação com seus requerentes, ou seja, gerou benefícios na comunicação e na transparência das informações.

Tabela 11: Tabela de crenças

CRENÇAS	CATEGORIAS										Total* (%)
	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Indiferente		Concordo parcialmente		Concordo totalmente		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Questão 18	0	0%	1	1.47%	8	11.76%	10	14.71%	49	72.06%	86.77%
Questão 19	1	1.47%	4	5.88%	12	17.65%	17	25%	34	50%	75%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

*Percentual de concordância.

4.2.8 Frequência de utilização do SIGRH

Com relação à frequência de utilização do SIGRH, os dados mostraram que uma boa parte dos servidores utiliza esse sistema constantemente em sua rotina de trabalho. Em dados

exatos, 41.67% responderam que utilizam mais de 15 vezes por mês. Já 9.72% afirmaram nunca ter utilizado o sistema.

Porém, 57.14% dos participantes que afirmaram nunca utilizaram o sistema são recém-chegados na organização e não tiveram acesso a esse sistema. Visto isso, apenas 4.41% dos participantes mesmo com o acesso do sistema SIGHR, não o aderiram em suas atividades.

Tabela 12: Distribuição da frequência de utilização do SIGRH por mês.

Tempo	N	%
Nunca	7	9.72%
1 a 5 vezes	15	20.83%
6 a 10 vezes	10	13.89%
11 a 15 vezes	10	13.89%
Mais de 15 vezes	30	41.67%
Total	72	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

4.2.9 Participação dos usuários finais no processo de aquisição, desenvolvimento e implantação do SIGRH

A última parte da pesquisa solicitou aos gestores responsáveis pela implantação do SIGRH que comentassem a respeito da participação dos usuários no processo de aquisição, desenvolvimento e implantação desse sistema.

Primeiramente foi constatado que pelo fato do sistema ter sido adquirido de outra instituição, não foi visto como uma necessidade a realização de um levantamento dos requisitos desejáveis ao sistema junto aos seus usuários. Porém os gestores afirmaram que esse sistema já contém as funcionalidades necessárias para a gestão de seus recursos humanos. Além disso, foi relatado que esse sistema está sendo adaptado cada vez mais a realidade da organização, como foi declarado pelo técnico de TI: “Mas ele tem sido adaptado com o passar do tempo para atender demandas específicas de nossa universidade” (G.02).

Essas mudanças do sistema são feitas de acordo com o surgimento de novas necessidades, ou seja, conforme o sistema é usado são feitas modificações, “e somente após o seu efetivo uso é que alguma funcionalidade pode ser modificada ou incluída” (G.03).

Apesar desse sistema não ter sido desenvolvido pela própria instituição, a tomada de decisão foi baseada em critérios bem racionalizados, considerando que foi feita uma análise para constatar se esse sistema seria capaz de atender as necessidades da organização antes da devida aquisição.

Além disso, apesar de não ter existido mudanças no sistema para sua implantação, com o processo de migração houve a necessidade de recuperar trabalhos já realizados em sistemas legados, para que assim fosse possível a efetiva substituição. O que demandou tempo até ser definitivamente implantado na organização.

No que se refere à participação dos usuários no processo de aquisição do sistema, foi verificado que apenas a alta gerência esteve à frente dessa decisão. Como foi exposto por uma das gestoras: “no que tange a implantação e desenvolvimento, envolvia aqueles que estavam na função de planejamento, projetos e chefias das unidades” (G. 03). Visto isso, podemos concluir que essa decisão não foi feita de forma democrática, pelo fato dessas decisões terem sido totalmente centralizadas.

Quanto à realização de avaliação da aceitação do SIGRH, foi visto que a organização até o presente momento não deu atenção a esse processo. Apesar de não ter existido uma avaliação concreta, era realizadas reuniões entre os envolvidos. Como ressalta uma das gestoras: “Havia muitas reuniões de acompanhamento das chefias e servidores quanto a treinamentos e dúvidas no uso do sigrh” (G.03).

E em relação ao processo de treinamento um dos gestores relatou que a PROGEP tem oferecido continuamente diversas turmas de treinamento para utilização dos sistemas integrados que foram implantados na universidade, dessa forma minimizando o risco de subutilização do sistema.

5. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a aceitação do sistema SIGRH pelos servidores da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da UFPB. A pesquisa foi desdobrada em três objetivos específicos: questionar sobre o uso desse sistema na rotina de trabalho dos servidores, identificar se existem vantagens proporcionadas pela adoção do sistema na visão dos usuários e entender como se deu o desenvolvimento e implantação do SIGRH na organização.

Para isto, tomou-se como base o modelo de Davis (1989), que correspondia às necessidades da investigação, tendo sido incluído na pesquisa três variáveis que não são contemplados no modelo de Davis, mas ajudou a entender melhor as percepções dos servidores a respeito desse sistema, que foram as variáveis de tempo, crença e auto eficácia.

5.1 Contribuições do estudo

A pesquisa teve boa receptividade por seus participantes, pois através da pesquisa, os servidores tiveram a possibilidade de expressar suas percepções a respeito do uso desse sistema sem precisar ser identificados, o que causou maior confiança ao responderem o questionário e garantindo uma maior veracidade a pesquisa.

O questionário permitiu traçar um perfil dos pesquisados, que se encontram a maioria na faixa etária entre 26 e 35 anos de idade, e que apesar de serem jovens, pode-se dizer que são pessoas com bastante conhecimento acadêmico, já que 79.17% dos entrevistados possuem no mínimo um curso superior completo. Ainda foi possível observar que os entrevistados possuem tempo de empresa suficiente para entender as necessidades da organização, onde 84.72% dos funcionários possuem no mínimo um ano na organização.

Com base nos resultados da pesquisa, constatou-se que na PROGEP/ UFPB a maioria das variáveis pesquisadas foi avaliada de maneira satisfatória por seus usuários, porém alguns necessitam de mudanças, pois além de contribuírem para a subutilização do sistema, podem gerar insatisfação de seus servidores, que foi o caso da falta de programas de treinamento para esse sistema, e pela ausência de democracia nas decisões que implicam nas atividades dos servidores. Visto que a organização mostrou ter características autocráticas em não considerar a participação dos usuários antes de efetivar essas mudanças na organização.

5.2 Limitações do estudo

Esta pesquisa alcançou seus objetivos, pois foi possível apresentar uma interpretação da percepção dos servidores da PROGEP sobre o novo sistema integrado de gerencial de recursos humanos, bem como, por meio do questionário, os colaboradores puderam expressar como o uso dessa nova ferramenta de trabalho impactou no desempenho de suas atividades. Além disso, também foi possível identificar quais foram os elementos que impactaram para se chegar a esse resultado de aceitação. Ainda sobre os objetivos, foi possível abordar como aconteceu a implantação desse sistema, e qual foi a participação dos usuários nesse processo.

Destaca-se também que este estudo sofreu algumas limitações, como por exemplo, a participação de apenas uma parte dos servidores da PROGEP / UFPB, pois boa parte dos servidores estava ausente devido a diversos fatores como: férias, viagens, licenças, mudanças de lotação, entre outros. Na qual dos 111 servidores lotados na Pró-Reitoria, a pesquisa foi realizada com 72 participantes.

Além disso, é importante lembrar que modificações significativas no ambiente interno podem gerar impactos fortes na cultura da organização, e muitas vezes a decisão de inovar rapidamente pode refletir na resistência a mudanças por partes dos seus colaboradores, podendo ser esse o motivo da não aceitação do sistema SIGRH por parte de alguns dos seus usuários.

5.3 Conclusão

Um estudo deste gênero pode trazer contribuições para a organização, pois, por meio de uma pesquisa de aceitação, pode ser avaliado se foi favorável o investimento despendido e identificados quais são os aspectos negativos do sistema, e quais as necessidades reais dos usuários que o sistema não conseguiu atender, para que então seja feita correções.

Como foi estudado ao longo da pesquisa, a aceitação de um sistema ocorrerá a partir das percepções que seus usuários tem em relação às vantagens que o uso dessa ferramenta pode gerar em suas atividades, seja pela maior facilidade em realizar as tarefas, ou por gerar melhores resultados. De uma forma geral o sistema SIGRH obteve uma percepção de facilidade e de utilidade bastante positiva por seus usuários. Como consequência pode ter

gerado uma intenção de uso positivo, levando aos usuários a apresentarem esse comportamento de uso favorável.

Quanto às vantagens proporcionadas pelo sistema, a maioria dos participantes acredita que o uso do sistema gerou melhorias na execução de suas atividades, e facilitou a interação com seus requerentes. Nesse caso conclui-se que na visão dos servidores da PROGEP o sistema SIGRH proporcionou melhorias nos processos organizacionais. Além disso, esse sistema conseguiu a aprovação da maioria dos seus usuários.

Apesar das limitações existentes, tem-se a expectativa de que este estudo possa contribuir para uma maior consciência da importância da percepção do colaborador em relação à realização do seu trabalho, principalmente da organização estudada, bem como servir de estímulo para futuras pesquisas destinadas à importância da aceitação das ferramentas de trabalho pelos usuários dentro das organizações.

Referências

- ALBANO, C. S; ZAMBERLAN. G. Utilização da Tecnologia da Informação em Organizações Públicas: Um Estudo Comparativo Entre Organizações Municipais. **XII Semead**. São Paulo, 2009.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- BARRETO, A. V. P; HONORATO, C. F. **Manual de sobrevivência na selva acadêmica**. 2 ed. Rio de Janeiro: ObjetoDireto, 1998.
- BECK, Lisa; AJZEN, I. Predicting Dishonest Actions Using The Theory of Planned Behavior. **Journal of Research in Personality**, v.25, p.285-301, 1991.
- CARVALHO, Maria Luiza Azevedo. **Aceitação e Intenção de Uso do Mobile Learning: Modelagem e teste empírico com alunos de ensino superior**. 2013. 129 p. Dissertação. (Mestrado em Administração de Empresas)-Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- CINTRA, R. F; VIEIRA, S. F. A; JUNIOR, D. C. B; FERNANDES, C. R; BAGGIO, D. K. Impacto da implantação de um Sistema de Informação Gerencial na Gestão de Contratos Públicos: o caso do Hospital Universitário de Dourados/MS. **Revista de Administração da UNIMEP**. v.10, n.2, p. 28-52, 2012.
- Davis, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Accep. **MIS Quarterly**. v.13, n.3, p. 319-340, 1989.

Davis, F.D; Venkatesh, V. “Toward Preprototype User Acceptance Testing of New Information Systems: Implications for Software Project Management”. **IEEE TransactionsonEngineering Management**, v.51, n.1, 2004.

DIAS, G. A.: considerações relativas à aceitação deste recurso pelos usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.3, p.18-25, 2002.

FACHIN, O. **Fundamentos da metodologia**. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FRESNEDA, P. S. V. Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças. **Revista do Serviço Público**. v.49, n.1, p. 71-91, 1998.

FURNIVAL, A. C. A participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, 1995.

GIL, A. L. **Sistemas de Informação Contábil/Financeiras. Integrados a Sistemas de Gestão Empresarial e ERP**. 3 ed. São Paulo: editora Atlas, 1995.

GÓIS, João Almeida. **Utilização de sistemas de informação em programas e projetos de assistência social: uma análise da percepção de técnicos, operadores e gestores no município de Curitiba**. 2013. 158 p. Dissertação. (Mestrado em Tecnologia) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba.

KENSING, F; BLOMBERG, J. Participatory design: issues and concerns. **Computer Supported Cooperative Work**, v. 7, p. 167–185, 1998.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P.**Sistemas de Informação: com Internet**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAUDON, K. C; LAUDON, J. P. **Sistemas de informações gerenciais**. 7 ed., São Paulo: personprentice hall , 2007.

LUSTOSA, Rodrigo Bastos. **Processo de desenvolvimento participativo de sistema de data warehouse: uma aplicação no Proger**. 2009. 189 p. Dissertação. (Mestrado em Administração de Empresas) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

MACÊDO, D. G; GAETE, L; JOIA, L. A. Antecedentes à Resistência a Sistemas Empresariais: A Perspectiva de Gestores Brasileiros. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 18, n.2, p. 139-160, 2014.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MATTOS, C. A.; LAURINDO, F. J. B. Análise de fatores associados com a aceitação e rejeição dos usuários de um sistema erp. **11th International Conference on Information Systems and Technology Management – CONTECSI**. São Paulo, p. 28- 30, 2014.

NETO, Mário Rodrigues dos Anjos. **Sistemas de Informações Gerenciais Secretaria de educação e esportes**. Pernambuco, p. 60, 2014.

OLIVEIRA, D. P. R. **Organização, Sistemas e Métodos: Uma Abordagem Gerencial**. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

OUADAHI, J. A. Qualitative Analysis of Factors Associated with User Acceptance and Rejection of a New Workplace Information System in the Public Sector: A Conceptual Model. **Canadian Journal of Administrative Sciences**, v. 25, n. 3p. 201-213, 2008.

PORTO, M. A. G; BANDEIRA, A. A. A importância dos sistemas de informações gerenciais para as Organizações. **XIII SIMPEP – Bauru**. São Paulo, 2006.

RAMOS, A.S.M.; CARVALHO, M. L. A.; Nascimento, T. C. Diferenças de Gênero na Intenção de Uso de um Ambiente Virtual de Aprendizagem: um Estudo com Professores de uma Universidade Federal. **XXVI simpósio de gestão da inovação tecnológica**. Vitória, Espírito Santos. 2010.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de Administração: Guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SAVIANI, J. R. **O analista de negócios e da informação.** 4 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1998.

SILVA, F. F.; LOMANTO, M. E. G; WAGNER, V. C. C. Sistema integrado de gestão de recursos humanos (sigrh): a experiência do estado de santa Catarina. **II Congresso CONSAD de gestão pública.** Brasília, 2009.

SILVA, P. M.; DIAS, G.A. Teorias sobre aceitação de tecnologia: por que os usuários aceitam ou rejeitam as tecnologias de informação? **Brazilian Journal of information science.** v.1, n.2, p.69-91, 2007.

SILVA, C. R.; GOBBI, B. C.; SIMÃO, A. A. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organ.rurais agroind.**, Lavras, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível <<http://revista.dae.ufla.br/index.php/ora/article/view/210>>. Acesso em: 04 de Junho de 2017.

STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação - uma abordagem gerencial.** 2 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

STAIR, R. M; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação.** ed. 6, São Paulo: editora pioneira Thomson learning, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Apresentação. Disponível em: <http://www.ufpb.br/>. Acesso em: 07/10/2016.

VENKATESH, V.; BALA, H. Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. **Decision sciences**, v. 39, n. 2, p. 273-315, 2008.

VENKATESH, V.; MORRIS, M. G.; DAVIS, G. B.; DAVIS, F. D. User acceptance of Information Technology: toward a unified view. **MIS Quarterly**, v. 27, n.3, pp. 425-478, 2003.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE NÍVEL DE ACEITAÇÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Prezado participante,

Na condição de formando do curso de Administração de Empresas da Universidade Federal da Paraíba, venho solicitar a sua participação nesta pesquisa, para composição do meu trabalho de conclusão de curso – TCC.

O estudo objetiva analisar o nível de aceitação do Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIGRH) pelos servidores dessa instituição. Informo ainda que os dados e as informações serão tratados de forma agrupada, sem a preocupação com a identificação individual do participante da pesquisa. Portanto, conto com sua colaboração para realização dessa pesquisa.

Luanna Correia.

DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS:

1. Faixa etária:

- () Menos de 25 anos () 26 a 35 anos () 36 a 45 anos
 () 46 a 55 anos () Mais de 55 anos

2. Sexo:

- () Feminino () Masculino

3. Escolaridade:

- () 1º Grau Completo () 2º Grau Incompleto () 2º Grau Completo

() Superior Incompleto () Superior Completo () Pós - Graduação

4. Tempo trabalho na instituição: _____

5. Frequência de utilização do sistema SIGRH. Considere o último mês:

() nunca () 1 a 5 vezes () 6 a 10 vezes () 11 a 15 vezes () mais de 15 vezes

QUESTIONÁRIO SOBRE NÍVEL DE ACEITAÇÃO:

Prezado participante, peço que marque apenas uma alternativa para cada afirmação exposta, na qual se adeque melhor a sua opinião sobre a utilização do SIGRH na sua rotina de trabalho.

QUESTÕES E ALTERNATIVAS	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
UTILIDADE DE USO					
1. Trabalhar com o SIGRH me permitiu realizar tarefas mais rapidamente.	()	()	()	()	()
2. Trabalhar com SIGRH aumentou a eficácia do meu trabalho como servidor.	()	()	()	()	()
3. Trabalhar com o SIGRH melhorou meu desempenho como servidor.	()	()	()	()	()
4. Trabalhar com o SIGRH aumentou minha produtividade como servidor.	()	()	()	()	()
FACILIDADE DE USO					
5. Não tive qualquer dificuldade em aprender a utilizar o SIGRH.	()	()	()	()	()
6. Para mim, fazer minhas atividades utilizando SIGRH é uma tarefa fácil.	()	()	()	()	()
7. No geral, acho muito fácil trabalhar com a SIGRH.	()	()	()	()	()
INTENÇÃO DE USO					
8. Se for uma decisão que dependesse só de mim, eu trabalharia sempre no SIGRH.	()	()	()	()	()
9. Eu pretendo continuar inserindo recursos do SIGRH em minhas atividades tanto quanto possível.	()	()	()	()	()
VARIÁVEIS EXTERNAS					
10. Houve treinamento na utilização do SIGRH.	()	()	()	()	()
11. O(s) instrutor(es) tinha um bom nível de conhecimento sobre o SIGRH e ajudaram-me a entendê-lo.	()	()	()	()	()

12. Eu frequentemente me atrapalho ao selecionar uma aba desejada para exercer uma atividade no SIGRH.	()	()	()	()	()
AUTOEFICÁCIA					
13. Eu poderia ter aprendido a trabalhar com o SIGRH sozinho(a), utilizando apenas manuais.	()	()	()	()	()
14. Eu teria me sentido mais a vontade em trabalhar com o SIGRH se alguém tivesse me ensinado antes como proceder.	()	()	()	()	()
15. Se eu observasse alguém usando diferentes módulos do SIGRH, eu poderia tentar incluir esses recursos nas minhas atividades rotineiras.	()	()	()	()	()
TEMPO					
16. Trabalhar com o SIGRH necessita que eu aumente o tempo que dedico à realização de atividades de rotina.	()	()	()	()	()
17. Se eu tivesse mais tempo, poderia me dedicar em aprender a utilizar mais recursos que o SIGRH oferece.	()	()	()	()	()
CRENÇAS					
18. Acredito que a implantação de novos sistemas beneficia a universidade.	()	()	()	()	()
19. Eu acredito que o uso do SIGRH permite interagir melhor com os requerentes.	()	()	()	()	()

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS FINAIS DA PROGEP NA IMPLANTAÇÃO DO SIGRH.

1. Os próprios usuários, ou seja, os servidores da PROGEP definiram quais os elementos que o sistema SIGRH precisava conter para poder atender suas reais necessidades?
2. Houve necessidade de alguma mudança no sistema SIGRH para ser implantado na UFPB? Ou esse sistema foi implantado do mesmo modo que foi adquirido?
3. Os servidores da PROGEP participaram de todo o processo de implantação, desde a decisão de aquisição, desenvolvimento e até na efetiva implantação?
4. Houve alguma avaliação da aceitação desse sistema pelos servidores da PROGEP?