

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

A AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES
PELA ÓTICA DO USUÁRIO: UM ESTUDO DE CASO

TRABALHO DE CONCLUSÃO

Debora Bobsin

Santa Maria, RS, Brasil

2008

A AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES
PELA ÓTICA DO USUÁRIO:
UM ESTUDO DE CASO

por

Debora Bobsin

**Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM-RS), como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.**

Orientador: Prof. Ms. Wanderlei José Ghilardi

Santa Maria, RS, Brasil

2008

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o Trabalho de Conclusão**

**A AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES PELA ÓTICA DO
USUÁRIO: UM ESTUDO DE CASO**

elaborado por
Debora Bobsin

como requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Ciência Contábeis

COMISSÃO EXAMINADORA:

Wanderlei José Ghilardi, Ms.
(Presidente/Orientador)

Joaquim Luiz Rodrigues Dorneles, Ms. **(UFSM)**

Jeferson de Souza Flores, Bel. **(UFSM)**

Santa Maria, 24 de janeiro de 2008.

AGRADECIMENTOS

Ao encerrar este trabalho é essencial lembrar e agradecer as pessoas que fizeram parte desta etapa:

- Meus pais Lecio e Salete, minhas irmãs Daniela e Francine, não existem palavras que expressem meu amor por vocês e minha gratidão pelo apoio constante;

- Ao Mauricio, que entendeu as minhas ausências e as tantas tarefas que acumulei nesses últimos tempos;

- A todos os professores do Curso de Ciências Contábeis, pelos ensinamentos transmitidos e, também, pela amizade que se desenvolve além de sala de aula. Um agradecimento especial ao Prof. Ms. Wanderlei José Ghilardi, que de forma sábia conduziu as orientações desse trabalho;

- Aos colegas de cursos que eu encontrei no decorrer dessa trajetória, foi muito bom trabalhar com vocês;

- Aos meus colegas de trabalho na ULBRA e na UFSM, que sempre me incentivaram a terminar o curso, em especial ao Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler, que foi meu orientador no mestrado, e esclareceu muitas dúvidas no decorrer desse estudo também;

- E a todos que fazem parte da minha vida e que sempre contribuem para que eu alcance meus objetivos, agradeço a Deus por colocá-los no meu caminho.

Muito Obrigado!

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Frequência dos níveis hierárquicos.....	27
Tabela 2 - Usar o SI permite-me realizar mais rapidamente as minhas tarefas.....	27
Tabela 3 – Usar o SI aumenta a minha produtividade	28
Tabela 4 – O SI é importante e adiciona valor ao meu trabalho	28
Tabela 5 – Usar o SI prejudica o meu desempenho no trabalho	28
Tabela 6 – Usar o SI facilita a realização do meu trabalho	29
Tabela 7 – O SI é útil para as minhas tarefas	29
Tabela 8 – Aprender a utilizar/operar o SI foi difícil para mim.....	29
Tabela 9 – Foi necessário muito tempo para eu aprender a utilizar/operar o SI	30
Tabela 10 – Eu freqüentemente me confundo ao utilizar o SI.....	30
Tabela 11 – Utilizar/operar o SI permite me tornar mais habilidoso.....	30
Tabela 12 – A interação com o SI não me exige muito esforço mental	31
Tabela 13 – Eu considero o SI fácil de usar.....	31
Tabela 14 – Eu acredito que é muito bom usar o SI nas minhas tarefas, ao invés de métodos manuais.....	31
Tabela 15 – Eu desejo usar o SI para as minhas tarefas em complementação aos métodos manuais.....	32
Tabela 16 – É muito melhor para mim, usar o SI na realização das minhas tarefas ao invés dos métodos manuais.....	32
Tabela 17 – Eu gosto de usar o SI para as minhas tarefas.....	33
Tabela 18 – Minha intenção é utilizar o SI ao invés de métodos manuais para executar as minhas tarefas	33
Tabela 19 – Os dados são apresentados em nível de detalhamentos suficiente para as minhas tarefas.....	33
Tabela 20 – No SI, a informação é óbvia é fácil de encontrar.....	34
Tabela 21 – Quando eu necessito do SI, eu fácil e rapidamente localizo a informação	34
Tabela 22 – As informações que eu utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades	34
Tabela 23 – As informações são atuais o suficiente para as minhas finalidades.....	35
Tabela 24 – As informações que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão	35

Tabela 25 – A informação é apresentada em diferentes formatos e é difícil saber qual usar eficazmente	35
Tabela 26 – Eu facilmente encontro a definição exata dos dados necessários para a realizar as minhas tarefas	36
Tabela 27 – Os dados que eu necessito e utilizo são confiáveis	36
Tabela 28 – Eu facilmente consigo agregar dados ao SI ou comparar dados	36
Tabela 29 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Utilidade Percebida.....	38
Tabela 30 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Facilidade de Uso Percebida.....	38
Tabela 31 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Intenção de Uso.....	40
Tabela 32 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Ajuste Tarefa-tecnologia	41
Tabela 33 – Média e desvio padrão dos construtos.....	41
Tabela 34 – Freqüência de uso do sistema de informação.....	42
Tabela 35 – Média de horas por semana que o respondente realmente utiliza o sistema de informação para desempenhar suas tarefas.....	43
Tabela 36 – Comparação entre os níveis hierárquicos	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Tema	7
1.2 Delimitação do tema.....	7
1.3 Problemática	7
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo geral	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Hipótese	9
1.6 Justificativa.....	9
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	11
2.1 Varejo.....	11
2.2 Sistema de Informações (SI).....	12
2.3 Avaliação de Sistema de Informações (SI)	17
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	19
3.1 Tipo de pesquisa	19
3.2 Operacionalização das variáveis.....	19
3.3 População	20
3.4 Coleta e análise de dados.....	21
4 RESULTADOS DA PESQUISA.....	23
4.1 Descrição da empresa em estudo.....	23
4.2 Sistema de informações da empresa em estudo	23
4.3 Perfil dos respondentes.....	26
4.4 Análise descritiva dos resultados	27
4.4 Discussão dos resultados	37
4.5 Análise do uso do sistema de informação.....	42
5 CONCLUSÃO	45
5.1 Sugestões e recomendações.....	46
REFERÊNCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema

A crescente necessidade de informações precisas e adequadas às atividades empresariais, contribuem significativamente para o desenvolvimento de ferramentas que auxiliem no armazenamento e no processamento, preparando-as para sua utilização no devido momento. Os sistemas de informações (SI), dentre tantas funções, desempenham este papel de guardar, preparar e disponibilizar as informações para as empresas. Devido a esse fato a sua importância e presença nas organizações têm crescido significativamente.

Sendo assim, o tema central deste estudo é o uso dos sistemas de informações.

1.2 Delimitação do tema

O estudo foi realizado em uma empresa varejista de Santa Maria, e envolveu a análise do uso do sistema de informações pelos colaboradores da empresa como ferramenta de apoio à execução das atividades organizacionais e contábeis.

1.3 Problemática

O dia-a-dia empresarial é dinâmico, composto de inúmeras mudanças que exigem decisões, as quais devem ser tomadas com precisão, pois, na maioria das vezes, envolvem algum tipo de investimentos por parte da empresa, ou seja, de capital, recursos ou tempo. Para minimizar os riscos e erros nas decisões as empresas têm a sua disposição uma gama de informações que auxiliam no processo decisório com o intuito de avaliar as alternativas de soluções, analisar os possíveis resultados e escolher o melhor caminho.

Essas informações estão disponíveis de diferentes formas, e o acesso a elas está cada vez mais facilitado devido ao apoio da tecnologia, a qual permite que se tenha sistemas de informações que colem, processem, armazenem e disponibilizem as informações no momento em que serão necessárias.

Os sistemas de informações (SI) passaram a ter um importante papel no cotidiano das empresas, auxiliam na execução das atividades. Deste modo, as organizações têm investido pesadamente em tecnologia da informação com o objetivo de aumentar sua produtividade e rentabilidade (PINSONNEAULT e RIVARD, 1998). Sabherwal e Chan (2001) afirmam que o aumento de investimentos em tecnologia tem causado impactos significativos no desempenho dos negócios, sendo um componente essencial para as mudanças.

Os dados apresentado pela Consultoria IDC, especializada na área de tecnologia da informação, confirmam esta ampliação nos gastos em SI, indicando um crescimento significativo nos investimentos na área em 2007, cujo orçamento estimado pelas empresas brasileiras é de R\$ 45 bilhões frente aos R\$ 39 bilhões de 2006 (IDC BRASIL, 2007).

O crescimento visível dos investimentos em sistemas e tecnologias de informação faz com que exista uma preocupação constante com a eficiência destes gastos, e com os ganhos efetivos que as organizações têm ao adotar essas tecnologias (MORAES, BOBSIN e DALA LANA, 2006). Desta forma, os autores entendem que avaliar de forma correta os resultados dos SI tem sido uma preocupação constante das organizações.

Os sistemas de informações servem de subsídios à contabilidade, pois essa para realizar suas tarefas e elaborar as demonstrações contábeis baseia-se em dados provenientes do SI das empresas. Sendo assim, a correta utilização da tecnologia tem influencia direta nos resultados apresentados pela contabilidade em seus balanços.

Uma das formas de avaliar o uso dos sistemas de informações é a partir da percepção dos indivíduos quanto à ferramenta (DAVIS, 1989). Neste caso, os usuários do SI devem ser avaliados de forma a identificar se esses percebem a utilidade da tecnologia para a execução de suas tarefas, se a consideram fácil de manusear e se essa está ajustada às atividades que realizam em seu trabalho. Esses aspectos interferem diretamente no uso correto do sistema de informações, e conseqüentemente na atitude das pessoas frente à tecnologia. Com base nestes aspectos, a problemática deste estudo envolve a percepção dos indivíduos de uma empresa varejista quanto ao sistema de informação que utilizam na realização de suas atividades.

1.4 Objetivos

Neste item estão apresentados os objetivos a serem alcançados com os resultados do estudo, os quais respondem a problemática da pesquisa.

1.4.1 Objetivo geral

Avaliar o uso dos sistemas de informações com base na percepção dos colaboradores de uma empresa varejista.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar uma pesquisa bibliográfica referente a sistemas de informações;
- Aplicar questionários juntos aos colaboradores de uma empresa varejista;
- Analisar o uso do sistema de informação de uma empresa varejista;
- Concluir sobre a percepção dos usuários de um sistema de informação.

1.5 Hipótese

No decorrer da análise do uso do sistema de informações na empresa foco do estudo, procurou-se se chegar à resposta para a seguinte pergunta: os usuários percebem os SI como uma ferramenta que facilita a execução de suas tarefas? Desta forma, a hipótese da pesquisa é que os colaboradores da empresa em estudo percebem positivamente o SI da empresa, acreditando que essa é uma ferramenta útil para as suas tarefas e que facilita a execução do trabalho.

1.6 Justificativa

Verifica-se a importância deste estudo, visto que existe um crescimento das ferramentas que coletam e armazenam informações, ou seja, os sistemas de informações. Isto faz com que cada vez mais as empresas invistam nesta tecnologia, sendo necessário analisar o quanto estão auxiliando as atividades da empresa.

Isso é fundamental pois, segundo Silva (2002), a essencialidade das informações no processo decisório faz com que seja necessário que os sistemas de

informações, sejam eles contábeis ou não, estejam configurados de forma a atender as necessidades de seus usuários, auxiliando as pessoas a tomarem as melhores decisões.

Guerra (2006, p. 4) apresenta que “a contabilidade nada mais é do que um sistema de informações que serve de auxílio à tomada de decisão”. Mas para que isso se efetive no dia-a-dia empresarial é essencial que os dados que chegam até o contador estejam corretos e apresentem a realidade da empresa, de modo que esse profissional trabalhe em prol de munir a empresa de informações que melhorem a sua competitividade.

Verifica-se o quanto é essencial para a contabilidade que os colaboradores de uma empresa saibam usar o SI e, além disso, utilizem-no corretamente, pois dele depende os resultados indicados pela tecnologia.

Sendo assim, este estudo pretende analisar a percepção dos usuários dos sistemas de informações, visto que o papel desses é essencial para que a área contábil trabalhe com informações corretas. Para atender aos propósitos da pesquisa este trabalho está dividido em cinco capítulos. O primeiro, apresenta o aspecto introdutório indicando os objetivos da pesquisa, problemática e justificativa. A seguir, são discutidos os pressupostos teóricos que norteiam o estudo, e no terceiro capítulo estão as técnicas metodológicas utilizadas. Os resultados alcançados estão no quarto capítulo, seguido das considerações finais e conclusões no quinto capítulo, o qual encerra o trabalho.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo será discutido, inicialmente, sobre a atividade de varejo, onde se inclui a empresa em estudo, e sobre os sistemas de informações, bem como as variáveis que interferem em seu uso.

2.1 Varejo

O varejo é uma importante faceta da sociedade moderna, pois foi a partir dele que se desenvolveu todo o comércio mundial (SENHORAS, 2003). Ele não se limita apenas às empresas que, por meio de suas lojas, vendem para o consumidor final produtos fabricados pela indústria (ANGELO e SILVEIRA, 2003). Para os autores, o conceito de varejo é mais abrangente; compreende toda a cadeia que vai dos fabricantes até os consumidores finais de produtos e serviços, abrangendo ainda fornecedores de serviços para os varejistas em sentido estrito, como os serviços de logística, financeiros, de pesquisa de mercado, entre outros.

Segundo Mason (1987), o varejo inclui todas as atividades envolvidas na venda de bens ou serviços diretamente aos consumidores finais para o seu próprio uso. Seguindo este raciocínio, Marques e Albertin (2002) complementam, através de uma pesquisa bibliográfica, que o entendimento do varejo passa inicialmente pela definição da sua essência, e diversas são as definições, desde definições simples até as definições mais acadêmicas. Embora sejam várias as definições de varejo discutidas pelos autores, todas convergem, basicamente, para o mesmo objeto, ou seja, venda para o consumidor final de produtos ou serviços em pequenas quantidades.

Neste sentido, Levy e Weitz (2000) apresentam que o varejo tem algumas funções específicas as quais são: fornecer variedade de produtos; dividir lotes grandes em pequenas quantidades; manter estoques, para que os produtos estejam disponíveis quando o consumidor precisar; fornecer serviços que facilitem a compra e o uso dos produtos pelos clientes. Isso tudo auxiliará a empresa a ter uma vantagem competitiva frente aos concorrentes e que agregue valor a empresa.

Christensen e Tedlow (2000 apud MARQUES e ALBERTIN, 2002, p.42) dizem que, a missão do varejo sempre foi "[...] ter o produto certo, no local certo, no

preço certo, na hora certa". Para eles, as tecnologias de distribuição têm permitido às empresas realizarem inovações, criando novos modelos de negócio. Nesse sentido também se insere o uso do varejo na Internet, a qual apresenta, hoje, grandes oportunidades para concepção de novos modelos de venda, permitindo mudanças significativas na forma de atingir o objetivo do varejo, que é a venda de produtos e serviços para o consumidor final.

Ainda em relação à automatização do varejo, deve-se observar que o varejo nos últimos anos tem passado por processo acelerado de mudanças e segundo Parente (2000 apud MARQUES e ALBERTIN, 2002) estas mudanças têm como objetivo uma maior eficiência no atendimento das necessidades do consumidor que possui expectativas cada vez maiores no que se refere a níveis de serviço, com uso intensivo de sistemas automatizados.

O varejo é tão comum no dia-a-dia das pessoas que muitas vezes é até ignorado (LEVY e WEITZ, 2000). Desta forma, se desconhece as elaboradas decisões de negócio que permeiam suas atividades. Os gestores de varejo precisam tomar decisões complexas quanto a seleção de mercados-alvo, localização de lojas, mercadorias e serviços oferecidos, negociação com fornecedores, decisões de preço, estratégias de promoção entre outras. Muitas dessas decisões são baseadas nas informações existentes nos sistemas da empresa, assunto a ser discutido neste estudo.

2.2 Sistema de Informações (SI)

Os gestores necessitam de informações e estas devem estar de acordo com as decisões a serem tomadas (BEUREN, 2000). Para isso, existem os sistemas de informações gerenciais que fornecem-nas aos indivíduos para a realização de suas tarefas.

Os sistemas de informações têm o papel de processarem e armazenarem as informações, disponibilizando-as no momento necessário. Torres (1995) apresenta que os sistemas de informações são mecanismos cuja função é coletar, guardar e distribuir informações para suportar as funções gerenciais e operacionais das organizações.

Neste sentido, os sistemas de informações são considerados como um conjunto de componentes interligados, que fazem a coleta, o processamento, o

armazenamento, e a distribuição de informações que auxiliam na execução das atividades da empresa (LAUDON e LAUDON, 2004; STAIR e REYNOLDS, 2002; AUDY et al. 2005).

Segundo estes autores, a coleta corresponde à entrada dos dados que caracterizam algum evento ocorrido. O processamento dos dados transforma-os em algo que tenha significado para a organização. O armazenamento permite que se possa ter acesso a estas informações no momento oportuno. A distribuição é responsável pela saída das informações, tornando possível a sua disseminação para aqueles que irão utilizá-las na execução de suas tarefas, como por exemplo, os gestores que tomarão decisões dentro das organizações conforme apresentado no capítulo anterior.

Os SI devem possuir um mecanismo de *feedback*, que, segundo Audy et al. (2005) é uma espécie de mecanismo que controla as saídas, identificando se estão de acordo com os objetivos do sistema, permitindo que sejam ajustadas ou modificadas as atividades como coleta e processamento, de forma a manter o sistema, atendendo aos requisitos para os quais foi desenvolvido.

Além de disponibilizarem informações, os SI possuem outras funções importantes, que auxiliam as empresas a alcançarem seus objetivos a partir do uso da tecnologia, tais como: auxiliar na execução das tarefas, facilitando o controle e integrando processos; auxiliando nas decisões em todos os níveis, a partir da disponibilização da informação; ajudar a organização a se diferenciar no mercado, auxiliando na implantação de suas estratégias, e na obtenção de vantagem competitiva (AUDY et al. 2005).

O'Brien (2004) apresenta três papéis dos sistemas de informações, o que para Audy et al. (2005) são conhecidos como objetivos dos SI. Segundo estes autores, os SI dão suporte às operações, proporcionando controle e integração dos processos de negócio e funções organizacionais; auxiliam na tomada de decisão dos diversos níveis organizacionais; e, por fim, os SI têm o papel de dar suporte às estratégias com vistas à obtenção de vantagens competitivas.

Com o intuito de atender a esses objetivos, os SI evoluíram e foram se adaptando para apoiar diferentes níveis de atividades organizacionais (BARRON et al. 1999). Isso fez com que alguns autores (LAUDON e LAUDON, 2004; STAIR e REYNOLDS, 2002; AUDY et al. 2005) tentassem classificar os SI, de modo a apresentar as diferentes tipologias desta ferramenta. Desta forma, os sistemas de

informações são divididos, basicamente, em Sistemas de Processamento de Transações, Sistemas de Informação Gerencial, Sistemas de Apoio à Decisão e Sistemas de Informação Executiva. Alguns autores ampliam esta divisão, apresentando algumas variações desta tipologia, entretanto, em essência, permanece inalterado o conceito central dos SI.

Além da discussão conceitual e da caracterização destes diferentes sistemas, os autores buscaram compreender a sua aplicação nas organizações, e identificaram que existe uma relação entre o nível hierárquico em que o indivíduo se encontra e o tipo de SI a ser utilizado por este na realização de suas atividades. Neste sentido, Audy et al. (2005) apresentam que os sistemas de informações executivas estão preparados para atender as necessidades do nível estratégico; enquanto o nível tático é apoiado pelos sistemas de apoio à decisão e aos sistemas de informações gerenciais; o nível operacional utiliza os sistemas de processamento de transações. Nessa discussão, Laudon e Laudon (2004) incluem os sistemas de nível de conhecimento que servem para auxiliar atividades específicas, como trabalhos de engenharia e de editoração gráfica, além de apresentar os sistemas de automação de escritórios, que são os editores de textos, agendas e planilhas eletrônicas.

O'Brien (2004) apresenta que existem sistemas de apoio às operações, que processam dados e são utilizados nas operações da empresa. O autor apresenta como exemplo os sistemas de ponto de venda das lojas de varejo, ou os terminais de caixa. Além desses, existem os sistemas de informações gerenciais que fornecem informações e apóiam os gestores em suas decisões. Nesse caso, é exemplificado com sistema que permitem a visualização instantânea dos resultados de vendas, ou até mesmo, que possibilitam simulações, testando o impacto de suas decisões.

Barron et al. (1999) realizaram um estudo com o objetivo de melhorar o entendimento, a classificação e a comparação entre os vários tipos de SI, pois os autores afirmam que apesar de ser universalmente usada esta classificação, ela é obsoleta, vaga e confusa. Uma das confusões que ela pode trazer é que um mesmo sistema, em virtude das características da organização em que está sendo utilizado, pode ser considerado um Sistema de Informações Gerenciais para uma empresa, enquanto que para outra é um Sistema de Processamento de Transações (BARRON et al., 1999). Isto pode fazer com que existam organizações em que o Sistema de

Processamento de Transações possui uma importância e uma utilidade estratégica maior do que o Sistema de Informações Gerenciais ou o Sistema de Apoio à Decisão em outra organização. Outro fator que prejudica a classificação dos sistemas, para os autores, é a dificuldade de definir precisamente os termos dados, informação e conhecimento.

Independentes dos tipos de SI são identificados aumentos significativos nos investimentos realizados pelas empresas em tecnologia. Isto se confirma, ao analisar o estudo, 'Brasil *IT Spending by State*', realizado pela consultoria IDC (2007), especializada na área de informação, que quantifica o orçamento em tecnologia da informação para cada região e estado brasileiro. Os resultados mostram um crescimento significativo de investimentos na área com um orçamento para 2007 de R\$ 45 bilhões frente aos R\$ 39 bilhões de 2006. A representatividade da área no PIB nacional, também, deve apresentar alteração, passando de 2%, em 2006, para 2,2% em 2007. Outro aspecto importante, ressaltado pela pesquisa, é a importância que o Governo tem dado aos sistemas de informações, aumentando os gastos com esse tipo de tecnologia na busca de melhorar sua infra-estrutura e a transparência de suas ações, além da inclusão digital da população (IDC BRASIL, 2007).

O Instituto Sem Fronteiras (ISF) também realizou uma pesquisa sobre este assunto, entrevistando 940 executivos de empresas de diversos segmentos, que mostrou resultados positivos quanto aos investimentos na área de sistemas de informações. A primeira constatação é a de que o orçamento de TI (Tecnologia da Informação) deverá apresentar crescimento pelo terceiro ano consecutivo. Em termos de valor, o ISF estimou que o mercado corporativo apresentará um investimento em torno de R\$ 44 bilhões na aquisição de *software*, *hardware* e serviços, confirmando a informação apresentada no estudo da consultoria IDC. Outro aspecto apresentado é que as empresas estão buscando produtos e soluções com facilidade de implementação e que apresentem retorno a curto prazo. Para os entrevistados o grande desafio para o ano de 2007 é treinar profissionais da área de tecnologia da informação e seus usuários. Os dados da pesquisa mostraram que 2007 é um ano promissor para os fornecedores de infra-estrutura de *hardware* e *software* e também para automação comercial e bancária, pois existe uma perspectiva de aumento do interesse em gerenciamento e uso inteligente das informações. A pesquisa aponta que o segmento de comércio demonstra interesse

em consolidar a área de tecnologia da informação nas empresas (REVISTA TI, 2007).

O Governo Brasileiro tem percebido a importância da tecnologia da informação para o desenvolvimento das empresas e do país. Neste sentido, a regulamentação da Lei de Informática deve trazer ao mercado brasileiro um aumento de investimentos das empresas do setor. A lei prevê algumas isenções e reduções tributárias, como no caso do IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados), para empresas de desenvolvimento ou produção de bens e serviços de informática e automação. As empresas que desejam obter os incentivos deverão investir 5% do seu faturamento obtido com os produtos beneficiados pela lei (COMPUTER WORLD, 2006). Outro fator, que também mostra a importância que o Governo tem dado à área de TI é o fato de que os investimentos em tecnologia e ciência estão entre os dez itens mais importantes do plano de tornar o Brasil desenvolvido até 2022, conforme informações da Agência Brasil (IDG NOW, 2006).

A consultoria Forrester anunciou um aumento de 5% nos investimentos em tecnologia da informação em todo mundo, o que representa uma desaceleração do setor, visto que em 2005 e 2006, o aumento foi de 8% (IDG NOW, 2006).

Toda essa perspectiva de crescimento tem refletido, também, nas pequenas e médias empresas, pois o ramo de produtos e serviços em tecnologia da informação está buscando essas empresas como nova opção de mercado. O site 'TI Inside', noticiou em março de 2007, que a empresa *Oracle* está com seu foco voltado para encontrar soluções para as pequenas e médias empresas, pois de seus 5 mil clientes na América Latina, 65% são destas categorias (TI INSIDE, 2007). Entende-se o foco da *Oracle* neste mercado, quando se analisa as informações apresentadas pela Consultoria IDC para o ano de 2006, em que se previa um aumento de investimentos na área de TI pelas pequenas e médias empresas em torno de 8,5%, sendo que no Brasil, em 2005, 54% das pequenas e médias empresas pretendiam aumentar seus gastos em TI. No ano de 2006, esse valor passou para 56% (DECISION REPORT, 2006). Este estudo apresentou um amadurecimento das pequenas e médias empresas em relação à seleção de soluções mais convenientes a suas necessidades e realidades. A partir da adoção de tecnologia da informação, as empresas de pequeno e médio porte estão buscando, em primeiro lugar, melhorar seu gerenciamento de custos, seguido do aumento do controle sobre a

informação, em terceiro, está a automatização de processos, e por fim, uma operação mais eficiente.

Esse crescimento dos investimentos em tecnologia da informação tem refletido nos estudos da área, visto que muitas pesquisas, como, por exemplo, as de Santhanam e Hartono (2003), Dehning et al. (2005), Dehning e Stratopoulos (2000); Mahmood e Mann (2000), têm buscado avaliar os investimentos na área, bem como seu reflexo na performance das empresas.

O mesmo ocorre com o aumento dos gastos em TI pelas pequenas e médias empresas, o que tem levado os pesquisadores a tentarem entender como se procede a adoção da tecnologia por estas empresas, ou, até mesmo, os obstáculos para que se efetive o seu uso nessas categorias de empresas em particular. Esses aspectos são verificados em estudos como os de Martens (2001), Lima (2005), Ströher (2003), Beraldi e Escrivão Filho (2000). Chama-se a atenção para o estudo de Love e Irani (2005) que analisam os investimentos de pequenas e médias empresas do ramo de construção, na busca do entendimento da relação custo/benefício da implementação da tecnologia.

As pesquisas discutidas apresentaram um aumento de investimentos em tecnologia da informação nas empresas, ressaltando que isto tem ocorrido, também, em empresas de pequeno e médio porte. A presença dos sistemas de informações nas empresas, conforme apresentado, tem ocorrido com vista a melhorar a execução das atividades da empresa, auxiliando os indivíduos em suas tarefas, armazenando e disponibilizando informações. Desta forma, se entende que muitas empresas têm aumentado os investimentos na área de SI na busca de melhorarem sua performance e ampliarem seus resultados, por isso é preciso entender o comportamento das pessoas frente aos sistemas de informações, e avaliar o uso desta ferramenta, assunto este que será tratado na próxima seção.

2.3 Avaliação de Sistema de Informações (SI)

Existem diversos modelos de avaliação do uso dos sistemas de informações, as primeiras pesquisas trabalharam com base na satisfação do usuário (LEGRIS et al. 2003). Atualmente, o SI pode ser avaliado com base em diferentes aspectos. Nesse estudo, trabalhar-se-á com a avaliação em torno de comportamento do

indivíduo frente ao sistema de informações e com as medidas de ajuste dessa ferramenta com a tarefa executada pelo indivíduo.

O comportamento pode ser medido com base na utilidade do sistema percebida pelo usuário, na facilidade de uso da tecnologia e na intenção dos indivíduos de utilizar o SI. De acordo com Dishaw e Strong (1999) quando percebida pelo usuário a utilidade do sistema, e identificado que este é facilmente operado, ou seja, quando a tecnologia ou o SI é aceito pelos seus usuários, maior será o seu nível de utilização.

Para Davis et al. (1989) a utilização do computador depende, de certo modo, das intenções das pessoas. Sendo o determinante principal das intenções de uso a percepção da utilidade; e, a determinante secundária, a percepção da facilidade de uso (DAVIS et al. 1989).

Entretanto, os SI são utilizados para apoiar a execução das tarefas empresariais, desta forma, Goodhue e Thomson (1995) apresentam que a performance de uso do indivíduo, também, é influenciada pelo ajuste existente entre as tarefas que este realiza e a funcionalidade da tecnologia, ou seja, quanto mais de acordo com as tarefas realizadas o sistema estiver, melhor será o desempenho do indivíduo.

Sendo assim, o uso do sistema é influenciado pela relação existente entre as características do SI utilizado, que deve estar de acordo com as características das tarefas realizadas. De acordo com Dishaw e Stronh (1999) que quanto maior ajustadas a tarefa do usuário e a funcionalidade do SI disponível, maior o nível de utilização da tecnologia, e melhor a performance do usuário e da organização.

Percebe-se que o uso dos sistemas de informações está relacionado a um conjunto de variáveis que permite que se identifique o comportamento de utilização dos sistemas de informações, o qual é determinado pelas variáveis: utilidade percebida; facilidade de uso percebida; intenção de uso; e ajuste entre tarefa e tecnologia.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Este capítulo apresenta o método de pesquisa utilizado para o alcance dos objetivos do trabalho.

3.1 Tipo de pesquisa

Este estudo caracteriza-se por um estudo de caso descritivo. Yin (2005) apresenta que o estudo de caso é uma investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, principalmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

A pesquisa descritiva é uma abordagem que obtém características precisas de algum aspecto do ambiente (MALHOTRA, 2006). Para isso, tal tipo de pesquisa utiliza de planos estruturados para coleta de dados extraindo informações específicas (HAIR et al. 2005).

3.2 Operacionalização das variáveis

O uso dos sistemas de informações é determinado por diferentes fatores. Davis (1989) expõe que a utilização de um SI depende da percepção dos indivíduos frente a essa ferramenta. Desta forma, as pessoas irão utilizar a tecnologia se perceberem que esta é fácil de usar, útil para as suas atividades e que está ajustada às tarefas que executam. Sendo assim, este estudo mede a percepção dos indivíduos que utilizam um SI na execução de suas atividades.

As variáveis estudadas indicam que o uso do SI depende da aceitação do sistema, ou seja, a identificação pelo indivíduo da utilidade deste e da facilidade de manuseio, além do nível de ajuste entre a tarefa a ser realizada e o SI da empresa.

O instrumento de pesquisa analisa o uso dos SI com base na percepção dos indivíduos, compreendendo as questões que envolvem os seguintes aspectos:

Utilidade percebida: medida através de seis variáveis, em que se pretendeu identificar o quanto o SI afeta o usuário no desempenho de suas tarefas, melhorando sua produtividade, adicionando valor e facilitando o seu trabalho.

Facilidade de utilização percebida: compreende seis variáveis, em que o indivíduo apresenta sua percepção quanto ao SI em termos de facilidade de aprendizado e de operação.

Intenção de uso: formado de cinco variáveis, em que é analisada a pretensão de utilizar o SI, identificando se as pessoas preferem usar os sistemas de informações baseado em computador, na realização de suas tarefas, ao invés de métodos manuais.

Esses três grupos de variáveis baseiam-se nos estudos de Davis e Venkatesh (1996); Dishaw e Strong (1999); Klopping e McKinney (2004).

Ajuste entre a tarefa e a tecnologia: é medido através de dez variáveis em que se observa a relação entre as tarefas realizadas pelo usuário e características do SI e das informações por este disponibilizadas. Estas variáveis baseiam-se nos estudos de Goodhue (1995), Dishaw e Strong (1999), Klopping e McKinney (2004).

As 27 variáveis referentes aos determinantes do uso dos sistemas de informações foram medidas através de escala *Likert*, onde os entrevistados indicam um grau de concordância ou discordância com cada uma das afirmações apresentadas (MALHOTRA, 2006). A escala utilizada foi de 5 pontos que variam do discordo totalmente até o concordo totalmente. No Apêndice A estão apresentadas as variáveis que compõem cada determinante do uso, bem como o nome que será utilizado para referir-se às mesmas e os estudos que apresentaram cada medida.

Foi medida também a intensidade de uso através do tempo e frequência de utilização da ferramenta pelo indivíduo (DISHAW e STRONG, 1999; KLOPPING e MCKINNEY, 2004; GOODHUE, 1995; VLAHOS et al. 2004). Legris et al. (2003) apresentam que o uso é medido normalmente através de duas ou três questões sobre frequência de uso e quantidade de tempo gasto usando o sistema.

Com base nos aspectos expostos, o instrumento de pesquisa, em forma de questionário, apresentou 29 variáveis (Apêndice B).

3.3 População

A organização estudada trabalha no ramo varejista. Esta foi escolhida pois buscava-se uma empresa que já estivesse solidificada no mercado, onde os colaboradores utilizassem o mesmo sistema de informações como ferramenta de apoio à execução de suas tarefas.

O quadro de pessoal da empresa é composto de 272 pessoas. Devido aos cargos de faxineira, empacotador e vitrinista não necessitarem do sistema da empresa para operacionalizar suas atividades, tais indivíduos foram excluídos da pesquisa.

Desta forma, foram pesquisados todos os demais integrantes da empresa, passando a ser um total de 246 respondentes. Dos 246 possíveis entrevistados, dois diretores da empresa não responderam aos questionários pois não utilizam o SI da empresa, mesmo sua atividade podendo contemplar o seu uso. Desta forma, foram distribuídos 244 questionários.

3.4 Coleta e análise de dados

Este estudo compreende uma pesquisa *survey*, sendo assim, a coleta de dados deu-se através de questionários, os quais são planos estruturados de pesquisa (HAIR et al. 2005). A escolha por esta forma de coleta de dados ocorreu devido e esta permitir, a partir da sua estruturação, certa padronização, provocando informações específicas (MALHOTRA, 2006).

Antes da aplicação do questionário, apresentado no Apêndice A, foi realizada a validação do mesmo, com o intuito de identificar a confiabilidade e a validade do instrumento. Nesta etapa, realizou-se uma avaliação quanto à compreensão dos 30 itens do questionário, identificando se existiam questões confusas, ambíguas ou não muito claras. Este procedimento foi realizado a partir da análise do questionário por especialistas da área de sistemas de informações.

Isso se fez necessário, pois, segundo Oliveira Neto e Riccio (2003), é importante efetuar uma validação cultural, pois o questionário deve ter formato e vocabulário adequados ao que se pretende medir (HOPPEN et al. 1996). Estes procedimentos referem-se à identificação da validade aparente do instrumento de coleta de dados, sendo que, no caso desta pesquisa, ao ser efetivada a referida análise, não foram necessárias alterações significativas, mantendo-se todas as variáveis. Esses procedimentos serviram de base para o refinamento do instrumento de pesquisa. Após esta análise preliminar de todas as variáveis, passou-se para a aplicação do instrumento com a população da pesquisa.

A coleta ocorreu no segundo semestre 2006. Os questionários foram entregues aos gerentes das lojas, os quais se encarregaram de sua distribuição e

recolhimento. Para esta atividade, os responsáveis pelas lojas foram devidamente preparados, sendo realizada uma reunião com a participação de todos os gerentes e da direção da empresa, em que se discutiram os propósitos do trabalho e sua importância.

Em conjunto, com os questionários de cada loja, enviou-se uma correspondência com lembretes e instruções, além de uma lista dos funcionários da loja para que o gerente pudesse identificar quem deveria participar da pesquisa. Ressalta-se que todos os formulários apresentavam recomendações básicas quanto ao seu preenchimento.

Os funcionários da área administrativa da empresa, os quais estão centralizados na matriz em Santa Maria-RS, responderam seus questionários no mesmo período, entretanto, estes foram entregues e recolhidos pela própria pesquisadora, a qual já repassava as informações básicas quanto ao instrumento. No próximo capítulo, serão analisados os dados e discutidos os resultados da pesquisa.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo, inicialmente, é realizada uma descrição da empresa estudada e do sistema de informações por ela utilizado. Na seqüência, apresenta-se o perfil dos respondentes do questionário e são discutidos os resultados da pesquisa.

4.1 Descrição da empresa em estudo

A empresa, onde foi realizada a pesquisa, é uma organização comercial que tem sede no município de Santa Maria-RS, e está no mercado a mais de 80 anos. Possui, atualmente, 13 lojas no estado do Rio Grande do Sul, sendo oito na cidade sede, três em Porto Alegre e as demais em Santa Cruz do Sul e Cachoeirinha. Sua venda média é de 850 mil unidades de produtos por ano, através da emissão de 600 mil cupons fiscais/ano.

A organização tem expandido suas ações com o intuito de atender as necessidades dos clientes e de fidelizá-lo. Neste sentido, nos últimos anos, lançou seu cartão próprio, proporcionando aos clientes a realização de compras a prazo; além de um plano de fidelidade em que a cada compra são acumulados pontos os quais podem ser trocados por brindes.

A fim de trabalhar a qualificação de seus colaboradores, bem como para realização de projetos sociais, culturais e esportivos, a empresa mantém uma fundação de mesmo nome da loja que é responsável por manter essas ações. Com o intuito de preservar a empresa e os dados da pesquisa, não será divulgado o seu nome.

4.2 Sistema de informações da empresa em estudo

De acordo com os propósitos da pesquisa, era necessário que a empresa possuísse um sistema de informações baseado em computador, ou seja, a tecnologia que se pretendeu estudar foram os SI utilizados para operacionalização da empresa e controle, que disponibilizam informações para as decisões. Isso se deve ao fato de não se pretender trabalhar com a avaliação da utilização de aplicativos como editor de textos, planilhas de cálculo, correio eletrônico entre

outros, utilizados para automatização das atividades dos escritórios, a fim de aumentar a produtividade dos indivíduos (BATISTA, 2004). Desta forma, são descritas as principais características do SI utilizado, atualmente, na empresa estudada.

O SI analisado neste estudo foi desenvolvido exclusivamente para a empresa onde se realizou a pesquisa. Segundo relatos, a organização realizou este projeto em virtude de estar com dificuldades de encontrar no mercado um *software* que estivesse totalmente adequado à sua realidade e especificações de sua cultura. Outro fato importante: a empresa buscava uma tecnologia que pudesse ser utilizada para todas as atividades da empresa, ou seja, um programa que integrasse todas as áreas e unificasse as informações.

A descrição do sistema foi efetuada com base em informações disponibilizadas pela empresa e pelos profissionais que desenvolveram o mesmo. O SI possui um banco de dados projetado para a solução de varejo calçadista, sendo considerado pela empresa um sistema especialista.

Buscou-se uma solução que minimizasse, ou até mesmo eliminasse alguns problemas, como, por exemplo, situações em que o sistema saísse fora do ar por problemas no servidor ou de conexão, os quais pudessem prejudicar o atendimento a clientes. Sendo assim, atividades, como frente de caixa, operam independentemente, da mesma forma como ocorre no varejo supermercadista. Desta forma, os caixas operam com base de dados local que é atualizada, diariamente, com dados incrementais, tais como: código de produtos, descrição, preço, promoções, entre outros.

Todas as informações de retaguarda e de atividades administrativas são feitas através de *web-browser*, ou seja, o sistema visualmente se parece a uma página da *internet* (navegador). Isso fez com que a empresa reduzisse os custos de implantação e operação, além de facilitar o treinamento dos funcionários.

O *software* é escrito em extensão ASP e o acesso aos dados pelas filiais ocorre através de meio público, ou seja, conexão ADSL. Os *softwares* de caixa são escritos em *visual basic* e consultam a base de dados sempre que precisarem de alguma informação, como saldo de limite de crédito de cliente. O SI requer que o servidor utilize banco de dados SQL-Server e no mínimo *Windows* 2003 como sistema operacional.

O sistema de informações denominado SINet, nome fictício, foi implantado em 31/12/2002. Cada funcionário possui seu código de usuário e senha, sendo que os funcionários possuem acesso restrito aos módulos do sistema necessários às suas atividades. Entretanto, ressalta-se que os cargos gerenciais e a direção possuem acesso a todos os recursos da ferramenta.

O *software* é dividido em oito módulos: administrativo, compras, consultas, contábil, crediário, estoque, financeiro e vendas. O primeiro módulo trata dos aspectos de administração do sistema como gerenciamento de usuários e senhas. No módulo de compras, são contemplados todos os aspectos concernentes ao relacionamento com fornecedores, bem como com os cadastros destes e pedidos de compra. O modelo de consultas permite que se tenha acesso direto a todo e qualquer relatório ou informações consolidadas do sistema. Ressalta-se que, devido ao fato do *software* ser próprio da empresa e esta ter um programador responsável que presta serviços semanalmente, caso os gestores ou funcionários necessitem de alguma informação adicional, é possível que sejam solicitados novos relatórios.

O módulo destinado à área contábil permite que este setor da empresa tenha acesso às informações necessárias às suas atividades, visto que se baseia nas informações do sistema da empresa para realizar a escrituração contábil, atividade esta que é efetivada em *software* específico. A parte destinada ao crediário consta de todos os controles relativos a cadastros de clientes, bem como suas compras e contas a receber. No que se refere ao módulo de estoque, este permite o gerenciamento do mesmo a partir das análises dos inventários periódicos realizados nas lojas, além de apresentar cadastro de produtos, emissão de etiquetas, controles de quantidades de itens, entre outros.

O módulo financeiro apresenta informações sobre resultados financeiros como inadimplência, total de vendas à vista ou a prazo; em cheque, dinheiro ou cartão, além de saldos de caixa, relatórios e borderôs, entre outros. A parte de vendas apresenta informações quanto a condições de pagamento, consulta de produtos, preços e clientes, monitoramento de vendas. Neste módulo, é possível os gestores acompanharem as vendas das lojas no decorrer do dia, identificando o valor vendido até aquele exato momento em que está realizando a consulta, e até mesmo monitorar o número em funcionamento.

Neste item, buscou-se apresentar uma descrição resumida do SI da empresa, para melhor entendimento deste. Ressalta-se que cada módulo apresenta mais

recursos do que os apresentados aqui, os quais são direcionados às especificidades de cada cargo da empresa. Chama-se a atenção ao fato do sistema ter desenvolvimento próprio e permitir que sejam realizados ajustes a todo e qualquer momento, além de possibilitar a extração de uma infinidade de informações através de análises diferenciadas de acordo com a necessidade do usuário, facilitando desta forma que o SI sirva de suporte às ações dos indivíduos que compõem a organização, bem como, de suporte às decisões que permeiam suas atividades. Um exemplo disto é o desenvolvimento de programas de fidelidade, além do rastreamento dos hábitos de consumo dos clientes, o que permite que a empresa os incentive a realizar novas compras.

4.3 Perfil dos respondentes

Dos 244 questionários distribuídos, foram recebidos 236. Alguns não responderam o instrumento, pois estavam em compensação de horas-extras ou com atestado médico. Outros simplesmente não devolveram o formulário respondido.

Ao analisar o perfil destes respondentes, verificou-se um maior número de mulheres, pois representam 57,5% dos respondentes, frente a 42,5% que correspondem aos indivíduos do sexo masculino. Quanto à idade, verifica-se um público jovem com média de 26,7 anos, evidencia-se que 90% dos colaboradores da empresa têm de 17 a 38 anos.

Identificou-se que 7 respondentes, ou seja, 3% possuem pós-graduação, assim como, também, 3% possuem nível superior completo. A maior concentração de respondentes possuem ensino médio completo correspondendo a 63,8%, depois aparecem funcionários com ensino superior incompleto (15,5%), ensino médio incompleto (10,3%) e ensino fundamental completo e incompleto (4,3%).

Quanto ao tempo de empresa, verificou-se que os colaboradores estão em média há quatro anos na empresa, sendo que os funcionários que têm até quatro anos de empresa correspondem a 75% dos respondentes.

Ao identificar o nível hierárquico (Tabela 1), tem-se 200 entrevistados (84,7%) do nível operacional, ou seja, são colaboradores da empresa que estão na base de seu organograma e realizar atividades operacionais como no caso dos vendedores, empacotadores, estoquistas entre outros cargos; 29 (12,3%) são do nível tático, compreendendo a funcionários que apresentam certa amplitude de suas decisões, e

estão em nível intermediário do organograma como é o caso dos gerentes de lojas e seus auxiliares; e 7 (3%) do nível estratégico, que são representados pela direção da empresa e suas assessorias, sendo responsáveis por decisões que afetam a todas as áreas.

Tabela 1 - Freqüência dos níveis hierárquicos.

Nível	Freqüência	Percentual	
		Percentual	Acumulado
Estratégico	7	3	3
Tático	29	12,3	15,3
Operacional	200	84,7	100
Total	236	100	

Observando o cargo, o maior número de respondentes são vendedores (54,1%), seguidos dos caixas (16,5%). Os gerentes das lojas representam 6,1%, enquanto os empacotadores correspondem a 4,3%, os demais respondentes estão alocados em cargos administrativos.

4.4 Análise descritiva dos resultados

Neste subitem, estão apresentadas as tabelas de freqüência, que reportam o número de resposta que cada questão do instrumento de pesquisa recebeu (AAKER, KULMAR e DAY, 2004). Para Malhotra (2006), este tipo de distribuição tem por objetivo obter uma contagem do número de respostas associadas aos diferentes valores de uma variável, podendo expressar essa contagem em percentual, examinando os dados de uma variável por vez (HAIR et al. 2005).

Tabela 2 - Usar o SI permite-me realizar mais rapidamente as minhas tarefas

	Freqüência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	4	1,7	1,7
Discordo	2	0,8	2,5
Nem concordo/Nem discordo	12	5,1	7,6
Concordo	137	58,1	65,7
Concordo totalmente	81	34,3	100,0
Total	236	100,0	

Ao questionar se o uso do SI permitia com que as tarefas fosse realizadas com maior rapidez (Tabela 2), um número expressivo de respondentes concordaram

com a afirmação (58,1%), sendo que 34,3% afirmaram concordar totalmente com a questão.

Tabela 3 – Usar o SI aumenta a minha produtividade

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	2	0,8	0,8
Discordo	8	3,4	4,2
Nem concordo/Nem discordo	34	14,4	18,6
Concordo	119	50,4	69,1
Concordo totalmente	73	30,9	100,0
Total	236	100,0	

Quanto ao aumento da produtividade devido ao uso do sistema de informações (Tabela 3), 50,4% concordaram com a questão e 30,9% concordaram totalmente, entretanto, 14,4% demonstraram-se indiferente, não concordando, nem discordando.

Tabela 4 – O SI é importante e adiciona valor ao meu trabalho

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	1	0,4	0,4
Discordo	6	2,5	3,0
Nem concordo/Nem discordo	30	12,7	15,7
Concordo	129	54,7	70,3
Concordo totalmente	70	29,7	100,0
Total	236	100,0	

Dos 236 respondentes, 84,4% afirmaram que consideram o SI importante e que este adiciona valor ao seu trabalho (Tabela 4), sendo que 12,7% não apresentaram concordância, nem discordância com a variável.

Tabela 5 – Usar o SI prejudica o meu desempenho no trabalho

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	107	45,3	45,3
Discordo	102	43,2	88,6
Nem concordo/Nem discordo	17	7,2	95,8
Concordo	3	1,3	97,0
Concordo totalmente	7	3,0	100,0
Total	236	100,0	

A Tabela 5 apresenta que 45,3% indicaram total discordância com a idéia que de o SI prejudica o desempenho no trabalho, 43,2% discordaram, enquanto 4,3% concordaram com a afirmação.

Tabela 6 – Usar o SI facilita a realização do meu trabalho

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	2	0,8	0,8
Discordo	3	1,3	2,1
Nem concordo/Nem discordo	11	4,7	6,8
Concordo	136	57,6	64,4
Concordo totalmente	84	35,6	100,0
Total	236	100,0	

Para os entrevistados, o SI facilita a realização do trabalho (Tabela 6). Isso se confirma devido a 57,6% concordarem com a afirmação e 35,6% concordarem totalmente, enquanto somente 6,8% indicaram certa discordância com a assertiva.

Tabela 7 – O SI é útil para as minhas tarefas

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente		0,0	0,0
Discordo	4	1,7	1,7
Nem concordo/Nem discordo	9	3,8	5,5
Concordo	142	60,2	65,7
Concordo totalmente	81	34,3	100,0
Total	236	100,0	

Na tabela 7, percebe-se um alto grau de concordância com a afirmação, pois dos entrevistados, 60,2% indicaram que o SI é útil para as suas tarefas e 34,3% apresentaram que concordam totalmente com a afirmação, enquanto somente 5,5% demonstraram alguma discordância com o apresentado.

Tabela 8 – Aprender a utilizar/operar o SI foi difícil para mim

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	82	34,7	34,7
Discordo	111	47,0	81,8
Nem concordo/Nem discordo	27	11,4	93,2
Concordo	7	3,0	96,2
Concordo totalmente	9	3,8	100,0
Total	236	100,0	

Do total de entrevistados, 81,7% apresentaram algum grau de discordância da afirmação de que aprender a utilizar e operar o sistema de informação foi difícil para ele (Tabela 8). Em torno de 7% indicaram que tiveram dificuldade no aprendizado e 11,4% não tinham opinião quanto ao aspecto medido.

Tabela 9 – Foi necessário muito tempo para eu aprender a utilizar/operar o SI

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	89	37,7	37,7
Discordo	119	50,4	88,1
Nem concordo/Nem discordo	18	7,6	95,8
Concordo	7	3,0	98,7
Concordo totalmente	3	1,3	100,0
Total	236	100,0	

Quanto a necessidade de muito tempo para aprender a utilizar o SI, Tabela 9, 37,7% discordam totalmente com a afirmativa e 50,4% apenas discordam.

Tabela 10 – Eu freqüentemente me confundo ao utilizar o SI

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	101	42,8	42,8
Discordo	106	44,9	87,7
Nem concordo/Nem discordo	18	7,6	95,3
Concordo	6	2,5	97,9
Concordo totalmente	5	2,1	100,0
Total	236	100,0	

Aproximadamente de 45% dos entrevistados discordam da afirmativa de que com freqüência se confundiam aos utilizar o sistema de informações, enquanto 42,8% concordaram totalmente com o apresentado, 7,6% não indicaram nem concordância, nem discordância.

Tabela 11 – Utilizar/operar o SI permite me tornar mais habilidoso

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	2	0,8	0,8
Discordo	8	3,4	4,2
Nem concordo/Nem discordo	47	19,9	24,2
Concordo	116	49,2	73,3
Concordo totalmente	63	26,7	100,0
Total	236	100,0	

Quanto ao SI tornar o usuário mais habilidoso (Tabela 11), 75,9% dos respondentes indicaram algum grau de concordância com a afirmação, 19,9% não concordaram, nem discordaram e 4,2% apresentaram alguma discordância.

Tabela 12 – A interação com o SI não me exige muito esforço mental

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	9	3,8	3,8
Discordo	33	14,0	17,8
Nem concordo/Nem discordo	56	23,7	41,5
Concordo	104	44,1	85,6
Concordo totalmente	34	14,4	100,0
Total	236	100,0	

Na Tabela 12, percebe-se que 14,4% indicaram total concordância com a afirmativa que o uso do SI não exige muito esforço mental dos usuários, 44,1% apenas concordam com o apresentado, 23,7% não indicaram tendência de opinião e 17,8% discordam da assertiva.

Tabela 13 – Eu considero o SI fácil de usar

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	1	0,4	0,4
Discordo		0,0	0,4
Nem concordo/Nem discordo	9	3,8	4,2
Concordo	153	64,8	69,1
Concordo totalmente	73	30,9	100,0
Total	236	100,0	

Quase todos os respondentes (95,7%) afirmaram que consideram o SI fácil de usar (Tabela 13), somente 3,8% não tinham opinião de concordância ou discordância com a questão e um indivíduo que discordou da afirmativa.

Tabela 14 – Eu acredito que é muito bom usar o SI nas minhas tarefas, ao invés de métodos manuais

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente		0,0	0,0
Discordo	3	1,3	1,3
Nem concordo/Nem discordo	23	9,7	11,0
Concordo	121	51,3	62,3
Concordo totalmente	89	37,7	100,0
Total	236	100,0	

Dos entrevistados, 51,3% acreditam que é melhor usar o SI em suas tarefas, ao invés de métodos manuais (Tabela 14), e 37,7% concordam totalmente com esta afirmação. Ressalta-se que ninguém discordou totalmente da questão, apesar de 23 respondentes não concordarem nem discordarem.

Tabela 15 – Eu desejo usar o SI para as minhas tarefas em complementação aos métodos manuais

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	4	1,7	1,7
Discordo	11	4,7	6,4
Nem concordo/Nem discordo	33	14,0	20,3
Concordo	127	53,8	74,2
Concordo totalmente	61	25,8	100,0
Total	236	100,0	

Na Tabela 15, 79,6% apresentaram que desejam usar o SI na realização de suas tarefas em complementação aos métodos manuais, enquanto 6,4% discordam da afirmação, e 14% não concordam, nem discordam.

Tabela 16 – É muito melhor para mim, usar o SI na realização das minhas tarefas ao invés dos métodos manuais

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	2	0,8	0,8
Discordo	5	2,1	3,0
Nem concordo/Nem discordo	28	11,9	14,8
Concordo	120	50,8	65,7
Concordo totalmente	81	34,3	100,0
Total	236	100,0	

Para 85,1% dos respondentes, é muito melhor usar o sistema de informações na realização das tarefas ao invés de métodos manuais (Tabela 16), sendo de 34,3% destes concordam totalmente com esta afirmação.

Dos respondentes, 63,1% concordaram com a afirmação que gostam de usar o SI para as suas tarefas (Tabela 17), enquanto 26,3% concordaram totalmente e 9,7% apresentaram-se indiferentes. Somente dois indivíduos discordaram da sentença.

Tabela 17 – Eu gosto de usar o SI para as minhas tarefas

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente		0,0	0,0
Discordo	2	0,8	0,8
Nem concordo/Nem discordo	23	9,7	10,6
Concordo	149	63,1	73,7
Concordo totalmente	62	26,3	100,0
Total	236	100,0	

Quanto a intenção dos respondentes de usar o SI ao invés de métodos manuais para realizar as suas tarefas (Tabela 18), 49,2% concordaram com a afirmação 25,8% concordaram totalmente.

Tabela 18 – Minha intenção é utilizar o SI ao invés de métodos manuais para executar as minhas tarefas

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	2	0,8	0,8
Discordo	13	5,5	6,4
Nem concordo/Nem discordo	44	18,6	25,0
Concordo	116	49,2	74,2
Concordo totalmente	61	25,8	100,0
Total	236	100,0	

Apesar dos altos índices de concordância (53,4% e 22%), 20,3% dos respondentes mostraram-se indiferentes e 4,3% discordaram da afirmação de que os dados são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as suas tarefas (Tabela 19).

Tabela 19 – Os dados são apresentados em nível de detalhamentos suficiente para as minhas tarefas

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	3	1,3	1,3
Discordo	7	3,0	4,2
Nem concordo/Nem discordo	48	20,3	24,6
Concordo	126	53,4	78,0
Concordo totalmente	52	22,0	100,0
Total	236	100,0	

Ao serem questionados se a informação, no SI, é óbvia e fácil de encontrar (Tabela 20), 5,1% discordaram da afirmação, 17,8% demonstraram-se indiferentes, enquanto 77,1% concordaram com o exposto.

Tabela 20 – No SI, a informação é óbvia é fácil de encontrar

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	1	0,4	0,4
Discordo	11	4,7	5,1
Nem concordo/Nem discordo	42	17,8	22,9
Concordo	124	52,5	75,4
Concordo totalmente	58	24,6	100,0
Total	236	100,0	

Nem todos os respondentes (25,4%) concordaram com a afirmação de que quando necessitam de uma informação do sistema (Tabela 21), eles fácil e rapidamente a localizam, enquanto 74,5% indicaram concordância com a sentença.

Tabela 21 – Quando eu necessito do SI, eu fácil e rapidamente localizo a informação

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	1	0,4	0,4
Discordo	11	4,7	5,1
Nem concordo/Nem discordo	48	20,3	25,4
Concordo	128	54,2	79,7
Concordo totalmente	48	20,3	100,0
Total	236	100,0	

Do mesmo modo que na Tabela 21, uma parcela significativa dos entrevistados discordou da afirmação. Nesta questão, 73,3% confirmam que as informações que utiliza ou que gostaria de utilizar são exatas o suficiente para a suas finalidades (Tabela 22).

Tabela 22 – As informações que eu utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	2	0,8	0,8
Discordo	15	6,4	7,2
Nem concordo/Nem discordo	46	19,5	26,7
Concordo	127	53,8	80,5
Concordo totalmente	46	19,5	100,0
Total	236	100,0	

Ao serem questionados se as informações são atuais o suficiente para as suas finalidades (Tabela 23), 53,4% dos entrevistados concordaram com a

afirmação, 22% concordaram totalmente, 20,3% não concordaram nem discordaram, 3% discordaram e 1,3% discordaram totalmente.

Tabela 23 – As informações são atuais o suficiente para as minhas finalidades

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	3	1,3	1,3
Discordo	7	3,0	4,2
Nem concordo/Nem discordo	48	20,3	24,6
Concordo	126	53,4	78,0
Concordo totalmente	52	22,0	100,0
Total	236	100,0	

Quanto as informações serem apresentadas de forma que facilita a compreensão (Tabela 24), 82,2% dos entrevistados concordaram com a afirmação frente a 17,7% que apresentaram-se indiferente ou discordaram.

Tabela 24 – As informações que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	5	2,1	2,1
Discordo	10	4,2	6,4
Nem concordo/Nem discordo	27	11,4	17,8
Concordo	141	59,7	77,5
Concordo totalmente	53	22,5	100,0
Total	236	100,0	

Na Tabela 25, percebe-se que 60,1% dos respondentes apresentaram algum grau de discordância com a afirmação que indica que a informação é apresentada em diferentes formatos e é difícil saber qual usar eficazmente, enquanto 19,5% demonstraram alguma discordância.

Tabela 25 – A informação é apresentada em diferentes formatos e é difícil saber qual usar eficazmente

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	39	16,5	16,5
Discordo	103	43,6	60,2
Nem concordo/Nem discordo	48	20,3	80,5
Concordo	34	14,4	94,9
Concordo totalmente	12	5,1	100,0
Total	236	100,0	

Em relação a facilidade de encontrar a definição exata dos dados necessário para realizar as tarefas (Tabela 26), 75,8% dos entrevistados apresentaram concordância com a assertiva e 6,7 discordaram da indicação.

Tabela 26 – Eu facilmente encontro a definição exata dos dados necessários para a realizar as minhas tarefas

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	2	0,8	0,8
Discordo	14	5,9	6,8
Nem concordo/Nem discordo	41	17,4	24,2
Concordo	139	58,9	83,1
Concordo totalmente	40	16,9	100,0
Total	236	100,0	

Quanto a confiabilidade dos dados (Tabela 27), 64,4% concordaram com esse aspectos, enquanto 25,4% não apresentavam concordância, nem discordância, e 10,2% discordaram com a afirmação.

Tabela 27 – Os dados que eu necessito e utilizo são confiáveis

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	4	1,7	1,7
Discordo	20	8,5	10,2
Nem concordo/Nem discordo	60	25,4	35,6
Concordo	120	50,8	86,4
Concordo totalmente	32	13,6	100,0
Total	236	100,0	

Na Tabela 28, observa-se que 68,3% concordam que facilmente consegue agregar dados ao SI ou compara-los, enquanto, 23,3% não apresentam opinião quanto a afirmação e 8,5% discordam do apresentado.

Tabela 28 – Eu facilmente consigo agregar dados ao SI ou comparar dados

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Discordo totalmente	7	3,0	3,0
Discordo	13	5,5	8,5
Nem concordo/Nem discordo	55	23,3	31,8
Concordo	129	54,7	86,4
Concordo totalmente	32	13,6	100,0
Total	236	100,0	

No próximo item, serão discutidos os resultados aqui descritos.

4.4 Discussão dos resultados

Neste subitem, são analisadas as médias e desvios-padrão das variáveis que compõe cada fator constante no questionário. A média é apresentada por Hair et al. (2005) como uma das medidas de tendência central mais utilizada, a qual pode ser considerada uma medida robusta. Malhotra (2006, p. 434) apresenta a média como o “valor obtido somando todos os elementos de um conjunto e dividindo a soma pelo número de elementos”.

O desvio-padrão é apresentado pelos autores como uma medida de dispersão (HAIR et al. 2005; MALHOTRA, 2006). Hair et al. (2005, p. 273) indicam que “o desvio padrão descreve a dispersão da variabilidade dos valores de distribuição da amostra a partir da média e é, talvez, o índice mais valioso da dispersão”, isto quer dizer que se o desvio padrão estimado for grande, as respostas, na distribuição não estão muito próximas da média. Se o resultado for pequeno, os valores de distribuição estão próximos da média. O desvio padrão é considerado pequeno quando seu resultado for menor que 1, significando que os respondentes foram muito coerentes em suas opiniões. Caso este valor seja grande, denota que existe muita variância de opiniões.

As variáveis são apresentadas na ordem do questionário, ou seja, primeiro as variáveis que se referem à utilidade percebida, seguida de facilidade de uso percebida, intenção de uso e ajuste entre tarefa e tecnologia.

Os resultados da Tabela 29 mostram que os respondentes percebem a utilidade dos sistemas de informações, visto que, para quase todas as variáveis a média teve resultado maior que 4, apresentando concordância em relação às afirmações. A única variável que apresentou média diferente está relacionada a um item cujo valor é negativo, por isso, os respondentes discordaram da afirmativa, se esta fosse uma afirmativa positiva teria média igual a 4,27, também indicando concordância com a questão.

Desta forma, as pessoas vêem os SI como uma ferramenta que aumenta sua produtividade e adiciona valor ao trabalho. Neste sentido, Goodhue (1995) apresenta que as organizações gastam milhões de dólares em sistemas de informações com o intuito de melhorar, tanto a performance organizacional, quanto a performance individual de seus colaboradores. Entretanto, Venkatesh et al. (2003)

apresentam que a tecnologia só melhora a produtividade do usuário, se esta for aceita e utilizada pelos indivíduos.

Tabela 29 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Utilidade Percebida

Utilidade Percebida		
Variável	Média	Desvio Padrão
Usar o SI permite-me realizar mais rapidamente as minhas tarefas.	4,23	0,73
Usar o sistema de informações aumenta a minha produtividade.	4,07	0,81
O SI é importante e adiciona valor ao meu trabalho.	4,11	0,74
Usar o SI prejudica o meu desempenho no trabalho.	1,73	0,88
Usar o SI facilita a realização do meu trabalho.	4,26	0,68
O sistema de informações é útil para as minhas tarefas.	4,28	0,61

As variáveis que discutem que os SI são úteis às tarefas do indivíduo, facilitando o seu trabalho e permitindo que realizem suas atividades com maior rapidez, foram as que apresentaram as maiores médias e também os menores desvios padrão. Estes resultados corroboram os dados da pesquisa de Silva (2005), na qual os respondentes também concordaram que os SI aumentam sua produtividade, permitindo terminar as tarefas mais rapidamente, considerando úteis ao trabalho, além de apresentarem que gostam de usar os SI em suas tarefas.

Verifica-se que o desvio-padrão de todas as questões teve resultado menor que 1, apresentando pouca dispersão dos respondentes quanto à concordância em relação às afirmações.

Tabela 30 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Facilidade de Uso Percebida

Facilidade de Uso Percebida		
Variável	Média	Desvio Padrão
Aprender a utilizar/operar o SI foi difícil para mim.	1,94	0,96
Foi necessário muito tempo para eu aprender a utilizar/operar o SI.	1,79	0,80
Eu freqüentemente me confundo ao utilizar o sistema.	1,76	0,86
Utilizar/operar o SI permite me tornar mais habilidoso.	3,97	0,82
A interação com o SI não me exige muito esforço mental.	3,50	1,02
Eu considero o sistema de informações fácil de usar.	4,26	0,57

Analisando as três primeiras questões da Tabela 30, percebe-se que os respondentes tendenciaram a discordar com as sentenças, visto que estas apresentavam que foi difícil aprender a utilizar/operar o sistema, necessitando de muito tempo para tal atividade, além do usuário freqüentemente se confundir ao utilizar o SI. Ressalta-se que caso estas frases fossem afirmações positivas, suas médias seriam 4,06, 4,21 e 4,24 respectivamente. Na análise descritiva, foram

considerados os valores originais, nas demais análises, trabalhou-se com os valores invertidos para estas questões, fazendo com que todas as respostas tivessem o mesmo sentido.

As variáveis do fator, facilidade de uso percebida, afirmam o quanto o usuário considera que o SI é de fácil operação. Ferreira e Leite (2003) apresentam que os SI devem possuir a característica de usabilidade, a qual determina que a tecnologia é de fácil manuseio e rápido aprendizado, o que faz com que se resolvam facilmente as tarefas para as quais a ferramenta foi projetada. Desta forma, essas características fazem com que o SI seja bem aceito, e, conseqüentemente, utilizado pelos indivíduos na realização de suas tarefas.

Percebe-se, pelos resultados, que os indivíduos consideram o SI fácil de usar, visto que a média para esta questão foi de 4,26. Isso denota que os requisitos não-funcionais, dentre eles os de interface, indicam a qualidade do sistema, ou seja, suas facilidades (FERREIRA e LEITE, 2003). Para os autores, estes requisitos se relacionam com a exibição da informação e a entrada de dados.

Mathieson e Keil (1998) apresentam que a não percepção da facilidade de uso pode ocorrer em situações em que as tarefas que o SI está preparado para dar suporte não correspondem as tarefas que os indivíduos esperam que a ferramenta os auxilie a executar. Os autores, ainda, afirmam que existe relação entre a facilidade de uso percebida e o ajuste entre a tarefa e a tecnologia.

O que chama a atenção na Tabela 30 é o alto desvio padrão da primeira variável, apresentando-se próximo a 1, mostrando uma dispersão das respostas maior que as demais variáveis.

A Tabela 31 apresenta os resultados quanto à intenção dos usuários em utilizar o sistema de informações. Verifica-se que estes concordam que o uso dos SI para as suas tarefas se sobressai em relação ao uso de métodos manuais. Entretanto, examina-se que os respondentes estão mais propensos a concordar que seja bom usar o SI, e não que este seja muito melhor que as ferramentas manuais. Isso confere-se no fato da variável 'eu acredito que é muito bom usar o SI nas minhas tarefas, ao invés de métodos manuais' apresentou a maior média, ou seja, maior indicação de concordância e menor desvio padrão, o que indica pouca dispersão nas respostas, em relação as demais variáveis do construto.

Tabela 31 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Intenção de Uso

Intenção de Uso		
Variável	Média	Desvio Padrão
Eu acredito que é muito bom usar o SI nas minhas tarefas, ao invés de método manuais.	4,26	0,68
Eu desejo usar o SI para as minhas tarefas em complementação aos métodos manuais.	3,97	0,86
É muito melhor para mim, usar o SI na realização das minhas tarefas ao invés dos métodos manuais.	4,16	0,78
Eu gosto de usar o SI para as minhas tarefas.	4,15	0,86
Minha intenção é utilizar o SI ao invés de métodos manuais para executar as minhas tarefas.	3,94	0,86

A medida com avaliação mais baixa foi ‘minha intenção é utilizar o SI ao invés de métodos manuais para executar as minhas tarefas’. Para Davis et al. (1989), a intenção de uso é o principal determinante do comportamento de uso dos sistemas de informações. Wu et al. (2004) apresentam que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida explicam as diferenças de intenção de uso. Segundo os autores, se a utilidade e facilidade de uso do SI for percebida, o indivíduo desenvolverá intenção de uso, e, conseqüentemente, utilizará a tecnologia.

As variáveis que compõem o construto ajuste entre a tarefa e a tecnologia apresentaram médias menores que as demais variáveis (Tabela 32). Entretanto os resultados denotam que os respondentes tenderam a concordar com as afirmações.

As medidas mais altas foram das variáveis ‘no SI, a informação é óbvia e fácil de encontrar’ e ‘as informações que eu necessito são apresentadas de forma que facilita compreensão’, as quais apresentaram média de 3,96, tendenciando a concordar com a sentença. Goodhue (1995) afirma que os usuários precisam que as informações sejam facilmente encontradas nos SI. O autor também corrobora que a apresentação dos dados deve facilitar a interpretação destes.

A afirmação que indica que os dados que os usuários utilizam ou necessitam são confiáveis foi a que apresentou o pior resultado dentre as afirmações positivas, média de 3,66. Todas as variáveis positivas apresentaram desvio-padrão menor que 1,0, entretanto a indicação de que ‘as informações são úteis o suficiente para as minhas finalidades’, teve como resultado, para esta medida, 0,94, denotando uma certa dispersão do dados. A variável negativa se fosse invertida apresentaria média de 3,52, sendo o menor resultado de todas as questões e desvio padrão maior que 1,0 (1,08), o que indica que ocorreu grandes discordâncias nas respostas dos entrevistados.

Tabela 32 – Média e desvio padrão das variáveis que compõem o fator Ajuste Tarefa-tecnologia
Ajuste entre Tarefa e Tecnologia

Variável	Média	Desvio Padrão
Os dados são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.	3,92	0,81
No SI, a informação é óbvia e fácil de encontrar.	3,96	0,81
Quando eu necessito do SI, eu fácil e rapidamente localizo a informação.	3,89	0,79
As informações que utilizo ou que eu gostaria de utilizar são extatas o suficiente para as minhas finalidades.	3,85	0,84
As informações são atuais o suficiente para as minhas finalidades.	3,76	0,94
As informações que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.	3,96	0,84
A informação é armazenada em diferentes formatos e é difícil saber qual usar eficazmente.	2,48	1,08
Eu facilmente encontro a definição exata dos dados necessários para realizar as minhas tarefas.	3,85	0,80
Os dados que eu necessito ou utilizo são confiáveis.	3,66	0,88
Eu facilmente consigo agregar dados ao SI ou comparar dados.	3,70	0,88

Analisando este construto, observa-se que o uso das informações ocorre à medida que os dados que se necessita são identificados, adquiridos e interpretados (GOODHUE, 1995). Conforme discutido na revisão de literatura, os SI são responsáveis por disponibilizar as informações a seus usuários. Desta forma, entende-se por que Goodhue (1995) apresenta que os usuários necessitam de dados confiáveis, em um nível de detalhamento suficiente, não podendo ter dificuldade de localizar os dados.

O construto utilidade percebida apresentou a maior média (4,19), seguido do fator intenção de uso (4,09) e da facilidade de uso percebida (4,04), o qual apresentou menor desvio padrão (Tabela 33). Ressalta-se que estes fatores em conjunto apresentaram resultados de concordância dos indivíduos em relação as variáveis apresentadas, entretanto, o fator ajuste entre tarefa e tecnologia teve a menor média, 3,86, tendendo aos indivíduos não concordarem e nem discordarem com a idéia de que o SI está ajustado as suas tarefas.

Tabela 33 – Média e desvio padrão dos construtos

Construto	Média	Desvio Padrão
Utilidade percebida	4,19	0,53
Facilidade de uso percebida	4,04	0,46
Intenção de uso	4,09	0,55
Ajuste entre tarefa e tecnologia	3,70	0,54

Silva (2005) encontrou resultados um pouco diferentes dos aqui observados. Em seu estudo, a maior média e o menor desvio padrão foram indicados pelo fator atitude em relação ao SI. O autor analisou este aspecto ao invés de intenção. A utilidade percebida obteve a segunda maior média e, após esta, o construto facilidade de uso percebida. O fator que analisa o ajuste não foi estudado na referida pesquisa. Ressalta-se que para que fosse possível comparar as médias foi necessário inverter as questões negativas.

4.5 Análise do uso do sistema de informação

O uso foi medido através da média de horas por semana em que os indivíduos utilizam os SI para desempenhar suas tarefas, e pela frequência de uso dos sistemas de informações.

Analisando a frequência de uso, apresentada na tabela 34, dos indivíduos, 87,3% usam os SI todos os dias. Ressalta-se que os respondentes que marcaram a alternativa “outros”, informaram que seu uso ocorria raramente.

Tabela 34 – Frequência de uso do sistema de informação

Frequência de Uso	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Todos os dias	206	87,3	87,3
Mais de dois dias na semana	14	5,9	93,2
Menos de dois dias na semana	4	1,7	94,9
Semanalmente	5	2,1	97,0
Mensalmente	3	1,3	98,3
Outros	4	1,7	100,0
Total	236	100,0	

Ao se questionar as horas por semana que realmente utilizam o sistema de informações para desempenhar as suas tarefas (Tabela 35), os respondentes apresentaram uma média de quase 30 horas, sendo que o maior número de observações (39%) encontra-se no intervalo entre 20 e 39 horas. Dos pesquisados, 37,3% usam os SI entre 40 e 50 horas por semana, e 23,7% usam a ferramenta em média até 15 horas por semana. A mediana e a moda desta questão foram de 31 horas.

Vlahos et al. (2004) apresentam que os gestores alemães, gregos e americanos utilizam os SI, em média a cada semana, por 10, 12 e 13 horas respectivamente. Percebe-se que o resultado aqui encontrado é superior ao dos autores, entretanto, compreende o uso não só de gestores, mas também dos indivíduos das áreas operacionais, podendo, por isso, ter-se encontrado tanta diferença nos resultados.

Tabela 35 – Média de horas por semana que o respondente realmente utiliza o sistema de informação para desempenhar suas tarefas

Tempo de Uso	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
de zero até 5 horas	27	11,4	11,4
de 6 a 10 horas	21	8,9	20,3
de 11 a 19 horas	8	3,4	23,7
de 20 a 28 horas	13	5,5	29,2
de 29 a 35 horas	72	30,5	59,7
de 36 a 40 horas	28	11,9	71,6
de 41 a 50 horas	67	28,4	100,0
Total	236	100	
Média	29,59		
Desvio padrão	14,81		

Analisando o uso do sistema de informação estudado em relação ao nível hierárquico em que se encontram os cargos da empresa (tabela 36), verifica-se uma grande diferença na média de horas, pois o nível estratégico, conforme já citado que compreende aos cargos de direção e seus assessores, utilizam o SI em média, na semana, por 13 horas, com um desvio padrão de 7,77 horas. Já o nível tático, que envolve os gerentes de loja e seus auxiliares, bem como gerentes das áreas administrativas, esses utilizam o sistema por 23,63 horas semana em média, o desvio padrão para esse grupo foi 15,97 horas, enquanto o nível operacional, responsável para tarefas específicas e de menor amplitude como é o caso dos vendedores, utilizam o sistema de informação em suas tarefas por uma média de 31 horas semanas, com desvio padrão de 14,3.

Desta forma, percebe-se que os gestores da empresa do nível mais alto, ou seja, seus diretos, os quais tem por responsabilidade gerenciar as atividades de toda a empresa, tomando decisões que envolvem a determinação de objetivos e estratégias organizacionais, trabalhando com o todo da organização, coordenando a integração das áreas, e com assuntos de longo prazo, utilizam o SI em média por menos tempos que os usuários dos demais níveis hierárquicos. Os executores de

tarefas operacionais, os quais estão no nível operacional são os integrantes da empresa que tem o maior índice de horas de uso do sistema, indicando que apesar da simplicidade das ações que executam, suas tarefas são apoiadas quase que em sua totalidade pela tecnologia, enquanto as tarefas mais complexas da organização executadas pelos demais níveis não apresentam o mesmo índice de utilização da ferramenta analisada.

Tabela 36 – Comparação entre os níveis hierárquicos

Fator	Nível hierárquico	Média	Desvio padrão
Uso (hrs/semana)	Estratégico	13,00	7,77
	Tático	23,62	15,97
	Operacional	31,00	14,30
Utilidade percebida	Estratégico	4,64	0,40
	Tático	4,35	0,59
	Operacional	4,16	0,51
Facilidade de uso percebida	Estratégico	4,21	0,38
	Tático	4,25	0,34
	Operacional	4,00	0,47
Intenção de uso	Estratégico	4,17	0,39
	Tático	4,26	0,55
	Operacional	4,06	0,55
Ajuste entre tarefa e tecnologia	Estratégico	4,00	0,44
	Tático	3,75	0,56
	Operacional	3,69	0,54

Se analisados os fatores estudados, também, pode-se identificar percepções diferentes entre os níveis hierárquicos (Tabela 36), sendo que em todos os fatores o nível que mais utiliza o sistema de informação em horas/semana é o que apresentam os menores índices quanto a percepção da facilidade de uso da ferramenta, a utilidade da tecnologia, a intenção de usar essa e quanto ao ajuste entre a tarefa que executam e o SI. Sendo assim, não é possível afirmar que os usuários que mais utilizam o sistema de informação são os que têm melhor percepção da ferramenta quanto a sua importância e papel nas organizações.

5 CONCLUSÃO

A utilização de um sistema de informação no dia a dia empresarial tem se tornado cada vez mais essencial para a consecução de objetivos e estratégias organizacionais. Neste sentido, a presença dos sistemas de informações nas organizações tem se intensificado nos últimos tempos.

Entretanto, nem sempre são alcançados pelas organizações os resultados esperados com a utilização da tecnologia. Visto que essa área exige das empresas, na grande maioria das vezes, substanciais valores de investimentos, é evidente que uma aplicação fracassada dessa ferramenta pode acarretar em sérios problemas à organização.

Com o intuito de discutir a presença dos SI no meio empresarial, este estudo buscou avaliar o uso dos sistemas de informações baseando-se nos colaboradores de uma organização e seu ponto de vista quanto a ferramenta que utilizam na execução de suas tarefas. O estudo foi realizado em uma empresa varejista de Santa Maria, a qual possui um único sistema de informações que auxilia na execução das tarefas em todos os níveis hierárquicos.

O instrumento de pesquisa analisava a opinião dos respondentes quanto a atributos como utilidade da ferramenta, facilidade de uso do SI, intenção de operação desse e o ajuste existente entre a tecnologia e a tarefa executada com o apoio dessa. Os resultados indicam que a utilidade é o aspecto melhor percebido na ferramenta que utilizam, seguido da intenção de uso e da facilidade de uso. O fator que analisa o ajuste entre a tarefa e a tecnologia foi o que apresentou os menores resultados, sendo assim, é possível afirmar que não existe uma completa adequação do sistema às atividades dos usuários.

Analisando o uso da ferramenta, foi possível perceber uma diferença entre os níveis hierárquicos quanto a média de horas por semana, identificando que a maior intensidade de uso é representada pelo nível operacional, o qual apresenta os menores índices de percepção dos fatores observados.

O nível estratégico responsável pelas decisões macro da empresa, e por conduzir as ações destas aos objetivos determinados, é o grupo de usuários que demonstrou o menor nível de utilização do SI. Desta forma, é possível perceber que não existe relação direta entre o uso do sistema e a percepção do indivíduo, pelos

menos para esse caso estudado. Essa afirmação pode ser feita devido ao fato dos usuários que apresentaram menores índices de percepção dos fatores indicarem a maior intensidade de uso da ferramenta. Assim, os níveis hierárquicos além de apresentarem níveis de uso do SI diferentes, percebem de maneira diferente os fatores analisados.

Isso faz com que se perceba uma certa divergência nos resultados, visto que o nível estratégico apresentou menor intensidade de uso dos SI em relação aos demais níveis, embora perceba melhor a utilidade da tecnologia e o ajuste dessa para com as tarefas realizadas. Esse fato deixa claro que existem outros aspectos que influenciam no uso dos SI.

Desta forma, percebe-se que o uso dos sistemas de informações não se efetiva de forma padronizada dentro das organizações, sendo que o cargo ou nível gerencial em que a pessoas se encontram pode fazer com que este uso seja de maior ou menor intensidade. Além disto, os determinantes deste uso vão além dos aspectos aqui estudados.

5.1 Sugestões e recomendações

Visto que este trabalho é caracterizado por ser um estudo de caso, a primeira sugestão de pesquisa futura remete à necessidade de serem analisadas e observadas outras realidades, ou seja, que este estudo seja desenvolvido em outros setores empresariais e com outras ferramentas de SI, de modo a se confirmar os resultados encontrados.

Verificou-se ainda a necessidade de se ampliar os fatores analisados, visto que os resultados apresentam certa diferença entre os níveis hierárquicos. Sendo assim, é importante a realização de pesquisas que ampliem os fatores determinantes do uso do SI, a fim de identificar as variáveis que realmente podem incrementar o uso dessa ferramenta, fazendo com que as empresas aumentem seu potencial ganho com a sua aplicação.

REFERÊNCIAS

AKKER, David A.; KUMAR, V.; DAY, George S. Pesquisa de marketing. São Paulo: Atlas, 2004.

ANGELO, Cláudio Felisoni de; SILVEIRA, José Augusto Giesbrecht (Coord.). Varejo competitivo, V.8. São Paulo: Saint Paul Institute of Finance, 2003.

AUDY, Jorge Luis Nicolas; ANDRADE, Gilberto Keller de; CIDRAL, Alexandre. Fundamentos de sistemas de informação. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BARRON, Terrence M.; CHIANG, Roger H. L.; STOREY, Veda C. A semiotic framework for information systems classification and development. Decision support systems, v. 25, 1999.

BATISTA, Emerson de Oliveira. Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

BERALDI, Lairce Castanhera; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. Impacto da tecnologia da informação na gestão de pequenas empresas. Ciência da informação, v.29, n.1, p.46-50, Brasília, jan./abr., 2000.

BEUREN, Ilse Maria. Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 2000.

BRINJOLFSSON, Erik; HITT, Lory. Beyond the productivity paradox. Communications of the ACM, vol.4. n. 8, 1998.

COMPUTER WORLD – Publicação do International Data Group Brasil. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.computerworld.uol.com.br>. Acesso em: 11 abr. 2007.

DAVIS, Fred D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, v. 13, n. 3, p. 319-339, 1989.

DAVIS, Fred D.; BAGOZZI, Richard P.; WARSHAW, Paul R. User acceptance of computer technology a comparison of two theoretical models. Management science, v. 35, n.8, p. 982-1003, 1989.

DAVIS, Fred D.; VENKATESH, Viswanath. A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments. International journal human-computer studies, 45, p. 19-45, 1996.

DESICION REPORT – Revista Decision Report. Sao Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.decisionreport.com.br>. Acesso em: 12 abr. 2007.

DEHNING, B.; RICHARDSON, V. J.; STRATOPOULOS, T. Information technology investments and firm value. Information and management, 2005.

DEHNING, Bruce; STRATOPOULOS, Theophanis. Does successful investment in information technology solve the productivity paradox? Information and management, 2000.

DISHAW, Mark T.; STRONG, Diane M. Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs. Information and management, 36, p. 9-21, 1999.

FERREIRA, Simone B. L.; LEITE, Julio Cesar S. P. Avaliação da usabilidade em sistemas de informação: o caso do sistema Submarino. RAC – Revista de administração contemporânea, v. 7, n. 2, p. 115-136, abr.-jun. 2003.

GOODHUE, Dale L.. Understanding user evaluations of information systems. Management science. v. 41, n. 12, p. 1827-1844, 1995.

GUERRA, Luciano. Contabilidade descomplicada. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

HAIR JR., Joseph F.; BARRY, Babin; MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOPPEN, Norberto; LAPOINTE, Liette; MOREAU, Eliane. Um guia para a avaliação de artigos de pesquisa em sistemas de informações. REAd – Revista eletrônica de administração, ed. 3, v. 2, n. 2, nov. 1996.

IDC BRASIL – Consultoria IDC Brasil. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.idclatin.com>. Acesso em: 11 abr. 2007.

IDG NOW – Publicação do International Data Group Brasil. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.idgnow.uol.com.br>. Acesso em: 11 abr. 2007.

KLOPPING, Inge M.; MCKINNEY, Earl. Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce. Information technology, learning and performance journal, v. 22, n.1, 2004.

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

LEVY, Michael; WEITZ, Barton A. Administração de varejo. São Paulo: Atlas, 2000.

LIMA, Ricardo Roberto de. Os obstáculos da aplicação de TI nas pequenas empresas (artigo). UNIBRATEC, João Pessoa, PB, 2005.

LOVE, Peter E.D.; IRANI, Zahir. An exploratory study of information technology evaluation and benefits management practices of SMEs in the construction industry. Information and management, 2004.

MAHMOOD, Mo Adam; MANN, Gary J. Special issue: impacts of information technology investment on organizational performance. *Journal of management information systems*, 2000.

MALHOTRA, Naresh. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARQUES, Érico Veras, ALBERTIN, Alberto Luiz. Um estudo dos processos de atendimento ao consumidor no varejo brasileiro. *Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*, 2002.

MARTENS, Cristina Daí Pra. A tecnologia da Informação (TI) em pequenas empresas industriais do Vale do Taquari (RS). 131fls. *Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Univates- Centro Universitário*, Porto Alegre, 2001.

MASON, J. Barry; EZELL, Hazel F. *Marketing plan*. Business Publicity, 1987.

MATHIESON, Kieran; KEIL, Mark. Beyond the interface: ease of use and task/technology. *Information and management*, v. 34, p.221-230, 1998.

MORAES, G. M.; BOBSIN, D.; DALA LANA, F. V. Investimentos em tecnologia da informação e desempenho organizacional: uma busca do estado da arte. *Anais do Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*, Salvador, CD, 2006.

O'BRIEN, James A. *Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet*. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA NETO, José Dutra de; RICCIO, Edson Luiz. Desenvolvimento de um instrumento para mensurar a satisfação do usuário de sistemas de informações. *Revista de administração*, v. 38, n. 3, p. 230-241, jul/ago/set.2003.

PINSONNEAULT, A.; RIVARD, S. Information technology and the nature of managerial work: from the productivity paradox to the Icarus paradox? *MIS Quarterly*, 22, 3, p. 287 a 311, 1998.

SABHERWAL, R. e CHAN, Y.E. Alignment Between Business and IS Strategies: A Study of Prospectors, Analyzers and Defenders. *Information systems research*, v. 12, n. 1, p. 1-33, 2001.

SANTHANAN, Radhika; HARTONO, Edward. Issues in liking information technology capability to firm performance. *MIS Quarterly*, 2003.

SENHORAS, Elói Martins. *O varejo supermercadista sob perspectiva*. READ – Revista eletrônica de administração, ed. 33, v. 9, n. 3, mai-jun. 2003.

SILVA, André Luiz Matos Rodrigues da. A influência do treinamento de usuários na aceitação de sistemas ERP em empresas no Brasil. 118f. *Dissertação*

(Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, Veridiano Lucas da. Diagnóstico no nível de tecnologia da informação e dos sistemas de informações contábeis – gerenciais no processo decisório das micro e pequenas empresas do ramo de confecções do município de Colatina, ES. 2002. **Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.**

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. Princípios de sistemas de informações. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

STÖHER, Osvaldo Plínio. Diagnóstico do perfil da tecnologia da informação nas pequenas empresas do ramo industrial do Vale do Ivaí, norte do Paraná. 118f. **Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.**

TI INSIDE – Revista TI Inside. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.tiinside.com.br>. Acesso em: 12 abr. 2007.

TORRES, Norberto A. Competitividade empresarial com a TI. São Paulo: Makron Books, 1995.

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

VLAHOS, George; FERRAT, Thomas W.; KNOEPFLE, George. The use of computer-based information systems by German managers to support decision making. Information and management, 41. p. 763-779, 2004.

WU, Jen-Her; CHEN, Yung-Cheng; LIN, Li-Min. Empirical evaluation of the revised end user computing acceptance model. Computers in human behavior, 2004.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Apêndice A – Composição das Variáveis

Nome	Variável	Referência
Utilidade percebida		
Rapidez	Usar o SI permite-me realizar mais rapidamente as minhas tarefas.	Klopping e McKinney, 2004; Dishaw e Strong, 1999; Davis, 1989; Davis e Venkatesh, 1996
Produtividade	Usar o SI aumenta a minha produtividade.	Dishaw e Strong, 1999; Davis, 1989; Davis e Venkatesh, 1996
Valor	O sistema é importante e adiciona valor ao meu trabalho.	Davis, 1989; Davis e Venkatesh, 1996
Desempenho	Usar o SI prejudica o meu desempenho no trabalho.	Davis, 1989; Dishaw e Strong, 1999
Facilita	Usar o SI facilita a realização do meu trabalho.	Klopping e McKinney, 2004; Dishaw e Strong, 1999; Davis, 1989; Davis e Venkatesh, 1996
Útil	O SI é útil para as minhas tarefas.	Klopping e McKinney, 2004; Dishaw e Strong, 1999; Davis, 1989; Davis e Venkatesh, 1996
Facilidade de uso percebida		
Difícil	Aprender a utilizar/operar o sistema foi difícil para mim.	Klopping e McKinney, 2004; Davis, 1989
Aprender	Foi necessário muito tempo para eu aprender a utilizar/operar o SI.	Klopping e McKinney, 2004
Confundo	Eu freqüentemente me confundo ao utilizar o sistema.	Klopping e McKinney, 2004
Habilidoso	Utilizar/operar o SI permite me tornar mais habilidoso.	Davis, 1989
Esforço	A interação com o SI não exige muito esforço mental.	Davis e Venkatesh, 1996
Fácil	Eu considero o SI fácil de usar.	Davis, 1989; Dishaw e Strong, 1999; Davis e Venkatesh, 1996
Intenção de uso		
Bom	Eu acredito que é muito bom usar o SI, nas minhas tarefas, ao invés de métodos manuais.	Klopping e McKinney, 2004
Desejo	Eu desejo usar o SI para as minhas tarefas em complementação aos métodos manuais.	Dishaw e Strong, 1999
Melhor	É muito melhor para mim, usar o sistema na realização das minhas tarefas ao invés dos métodos manuais.	Klopping e McKinney, 2004
Gosto	Eu gosto de usar o sistema para as minhas tarefas.	Klopping e McKinney, 2004
Intenção	Minha intenção é utilizar o SI ao invés de métodos manuais para executar as minhas tarefas.	Klopping e McKinney, 2004; Dishaw e Strong, 1999; Davis, 1989; Davis e Venkatesh, 1996
Ajuste tarefa-tecnologia		
Detalhada	Os dados são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.	Dishaw e Strong, 1999; Klopping e McKinney, 2004; Goodhue, 1995
Informação	No SI, a informação é óbvia e fácil de encontrar.	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Localizo	Quando eu necessito do sistema, eu fácil e rapidamente localizo a informação.	Klopping e McKinney, 2004
Exatas	As informações que utilizo ou que eu	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney,

	gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.	2004
Atuais	As informações são atuais o suficiente para as minhas finalidades.	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Compreensão	As informações que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Formato	A informação é armazenada em diferentes formatos e é difícil saber qual usar eficazmente.	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Definição	Eu facilmente encontro a definição exata dos dados necessários para realizar as minhas tarefas.	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Confiáveis	Os dados que eu necessito ou utilizo são confiáveis.	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Comparar	Eu facilmente consigo agregar dados ao SI ou comparar dados.	Goodhue, 1995; Klopping e McKinney, 2004

Apêndice B - Questionário aplicado na pesquisa junto aos funcionários de uma empresa varejista



Ministério da Educação
 Universidade Federal de Santa Maria
 Centro de Ciências Sociais e Humanas
 Curso de Ciências Contábeis



PESQUISA SOBRE A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Instruções:

- Responda com base na sua percepção frente ao SINet
- Deixe de lado os demais aplicativos utilizados nas suas tarefas, tais como, editor de textos e planilhas, correio eletrônico, entre outros.
- Todas as perguntas devem ser respondidas de forma sincera e de acordo com a sua realidade, não existindo respostas certas ou erradas.
- Informamos que não será possível a identificação dos respondentes. Sendo necessário a participação de todos.
- O formulário deverá ser entregue ao gerente (ou colocado no envelope disponibilizado) até o dia 09/12/06.

Agradecemos desde já a sua colaboração e atenção.

Para responder as questões abaixo, marque no quadro a alternativa que melhor representa a sua opinião quanto a sua concordância ou não com a frase ao lado:

Discorda Totalmente	Discorda	Não concorda Nem discorda	Concorda	Concorda Totalmente
1	2	3	4	5

QUESTÕES		1	2	3	4	5
1	Usar o SIE permite-me realizar mais rapidamente as minhas tarefas.					
2	Usar o SIE aumenta a minha produtividade.					
3	O SIE é importante e adiciona valor ao meu trabalho.					
4	Usar o SIE prejudica o meu desempenho no trabalho.					
5	Usar o SIE facilita a realização do meu trabalho.					
6	O SIE é útil para as minhas tarefas.					
7	Aprender a utilizar/operar o SIE foi difícil para mim.					
8	Foi necessário muito tempo para eu aprender a utilizar/operar o SIE.					
9	Eu freqüentemente me confundo ao utilizar o SIE.					

10	Utilizar/operar o SIE permite me tornar mais habilidoso.					
11	A interação com o SIE não me exige muito esforço mental.					
12	Eu considero o SIE fácil de usar.					
13	Eu acredito que é muito bom usar o SIE, nas minhas tarefas, ao invés de métodos manuais.					
14	Eu desejo usar o SIE para as minhas tarefas em complementação aos métodos manuais.					
15	É muito melhor para mim, usar o SIE na realização das minhas tarefas ao invés dos métodos manuais.					
16	Eu gosto de usar o SIE para as minhas tarefas.					
17	Minha intenção é utilizar o SIE ao invés de métodos manuais para executar as minhas tarefas.					
18	Os dados são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.					
19	No SIE, a informação é óbvia e fácil de encontrar.					
20	Quando eu necessito do SIE, eu fácil e rapidamente localizo a informação.					
21	As informações que utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.					
22	As informações são atuais o suficiente para as minhas finalidades.					
23	As informações que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.					
24	A informação é armazenada em diferentes formatos e é difícil saber qual usar eficazmente.					
25	Eu facilmente encontro a definição exata dos dados necessários para realizar as minhas tarefas.					
26	Os dados que eu necessito ou utilizo são confiáveis.					
27	Eu facilmente consigo agregar dados ao SI ou comparar dados.					

Nas perguntas seguintes, marque a alternativa ou resposta de acordo com a sua realidade:

28. Indique em média quantas horas por semana você realmente utiliza o SI para desempenhar as suas tarefas: _____

29. Qual a frequência com que você utiliza o SI?

- a) todos os dias
- b) mais de dois dias na semana
- c) menos de dois dias na semana
- d) semanalmente
- e) mensalmente
- f) outros: _____

Dados Gerais

30. Idade: _____

31. Gênero: 1() Masculino 2 () Feminino

32. Formação:

- 1() Pós-Graduação
- 2() Superior Completo
- 3() Superior Incompleto
- 4() Ensino Médio Completo
- 5() Ensino Médio Incompleto
- 6() Ensino Fundamental Completo
- 7() Ensino Fundamental Incompleto

33. Cargo ou função:

- 1() Caixa 2() Estoquista
- 3() Empacotador 4() Gerente de Loja
- 5() Auxiliar de Escritório 6() Vendedor
- 7() Diretor
- 8() Outro: _____

34. Seu tempo na empresa: _____ anos.