



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

FRANCIELE SANTOS PEREIRA DE OLIVEIRA

**AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E AS MUDANÇAS
EM CURTO PRAZO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NUM ESCRITÓRIO
CONTÁBIL A LUZ DO MODELO TAM**

SÃO CRISTOVÃO/2017

FRANCIELE SANTOS PEREIRA DE OLIVEIRA

**AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E AS MUDANÇAS
EM CURTO PRAZO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NUM ESCRITÓRIO
CONTÁBIL A LUZ DO MODELO TAM**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe, em cumprimento às normas de Trabalho de Conclusão de Curso regulamentadas pela Resolução nº 69/2012/CONEPE, para obtenção da graduação em Administração.

Área: Sistemas de Informação

Orientador: Prof. Dr. Carlos Cesar
Coorientador: Prof. Dr. Jefferson Sales

**SÃO CRISTOVÃO-SE
2017/1**

FRANCIELE SANTOS PEREIRA DE OLIVEIRA

**AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E AS MUDANÇAS
EM CURTO PRAZO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NUM ESCRITÓRIO
CONTÁBIL A LUZ DO MODELO TAM**

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. Jefferson David Araújo Sales
Universidade Federal de Sergipe
Orientador

Prof^a. Dr^a. Rosângela Sarmiento Silva
Universidade Federal de Sergipe
Membro interno

Prof^a. Dr^a. Rúbia Oliveira Corrêa
Universidade Federal de Sergipe
Membro interno

AGRADECIMENTOS

Inicio em primeiro lugar agradecendo a Deus por sempre estar comigo, e poder realizar este sonho, por ter me dado forças para seguir em frente e não desistir nos vários obstáculos que apareceram ao longo desta jornada de desafios, superações e de aprendizados.

A meu esposo Carlos Augusto Correia de Oliveira que desde o começo me incentivou, acreditou, apoiou, me deu forças quando pensei que não conseguiria, e pedir desculpas pela ausência, stress. Sou muito grata e feliz por tê-lo sempre ao meu lado em todos os momentos da minha vida.

Aos meus pais, especialmente a minha mãe Iraci Sales dos Santos e a João Pereira Neto, que me educaram com toda dedicação para que eu me tornasse a pessoa que sou hoje.

Aos familiares e amigos que estiveram presente, dando coragem para alcançar mais esta conquista e principalmente aos meus irmãos Francienne Pereira, Fábio Luiz Pereira e Flávio Pereira, minha avó Nanci Sales e minha tia Maria José Sales obrigada por todo o companheirismo e estímulo.

A todas minhas colegas e amigos da UFS, em especial minha amiga Fernanda Nascimento, Francielle Ferreira que fomos companheiras nesses anos e que juntas passamos por vários momentos de sorrisos e de lágrimas, e até o fim pude contar muito grata, aos meus orientadores Carlos Cesar e Jefferson Sales por não negarem esforços durante as orientações.

Enfim, a todos os que de alguma forma contribuíram e me apoiaram na realização de mais uma etapa em minha vida.

Sou muito grata a todos!!!

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi avaliar as mudanças de sistemas, de um escritório contábil, em curto espaço de tempo, na percepção dos funcionários que participaram dos processos de mudança, utilizando como ferramenta o modelo teórico de aceitação de tecnologia (TAM). O modelo projetado para compreender a relação causal de aceitação dos usuários e o uso real do sistema de informação, buscando entender o comportamento destes usuários, através do conhecimento da utilidade e da facilidade de utilização percebida por eles. É um estudo de caso que adota uma abordagem metodológica quanti e tem fins descritivos. Os resultados demonstraram que os funcionários conseguiram em seu trabalho uma maior agilidade, qualidade e produtividade depois das mudanças dos sistemas. Foi de fácil à adaptação, teve acompanhamento por ser um fator importante para que os usuários consigam ter menos dificuldade em lidar. A segurança é um fator que também deve ser considerado, pois permite aos usuários do sistema evitar o retrabalho e com isso atrasos em suas tarefas, para focar no que deve ser elaborado, bem às respostas foram positivas a maioria dos colaboradores conseguiram sentir segurança com o novo sistema Alterdata. O trabalho também sugeriu realização de estudos reaplicando a pesquisa em outros escritórios de contabilidade, a fim de detectar outras percepções acerca da aceitação da tecnologia.

Palavras-chaves: Sistemas de Informação, Aceitação dos usuários, Modelo de Aceitação de Tecnologia - TAM.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Perfil dos funcionários.....	27
Gráfico 2. Faixa etária dos funcionários	28
Gráfico 3. Escolaridade dos funcionários	29
Gráfico 4. Tempo na Empresa	29
Gráfico 5. Setor dos funcionários	30
Gráfico 6. Agilidades nas tarefas.....	31
Gráfico 7. Qualidade nos serviços.....	32
Gráfico 8. Treinamento e produtividade	33
Gráfico 9. Qualidade informações dos processos internos	34
Gráfico 10. Fácil adaptação ao sistema	35
Gráfico 11. Acompanhamento dos Funcionários.....	36
Gráfico 12. Segurança e Agilidade	37
Gráfico 13. Sistemas Necessidades.....	38
Gráfico 14. Preferências de Sistemas	38
Gráfico 15. Interação com Sistemas	41
Gráfico 16. Esforços dos Funcionários.....	42
Gráfico 17. Desempenho com o sistema	43
Gráfico 18. Facilidade com o sistema	44
Gráfico 19. Melhoria do trabalho através dos sistemas.....	45

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 . Dimensões de um sistema de informação.....	18
Figura 2 . Modelo de aceitação da tecnologia (TAM)	20

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 . Vantagens dos sistemas de informação	13
Quadro 2 . Antecedentes da aceitação a sistemas de informação.....	17
Quadro 3 . Variáveis da Pesquisa.....	23
Quadro 4 . Quadro de Consistência do Instrumento de Coleta de Dados...	24

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Objetivos.....	11
1.2 Justificativa.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 Sistemas de Informação	13
2.2 Aceitação de Sistemas de Informação	18
2.3 Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM).....	21
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	25
3.1 Caracterização da Pesquisa	25
3.2 Estratégia de Pesquisa	26
3.3 Ambiente da Pesquisa	26
3.4 Instrumento de coleta de Dados.....	27
3.5 Técnica de Análise dos Dados	30
3.6 Limitações do Estudo	29
4 ANÁLISES DE DADOS	32
4.1 Perfil dos Funcionários.....	32
4.2 Mudanças de Sistemas.....	35
4.3 Sistemas Anteriores.....	37
4.4 TAM (Modelo de Aceitação de Tecnologia).....	44
5 CONCLUSÕES	48
5.1 Respondendo o problema de pesquisa.....	49
5.2 Sugestões para trabalhos futuros.....	52
5.3 Considerações finais	53
REFERÊNCIAS.....	54
APÊNDICE A - Questionário	59

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as organizações visam obter informações de qualidade para poder acompanhar os processos evolutivos do mercado através de dados gerados pelos sistemas de informação, para atender a necessidade de estar atualizada e acompanhar as mudanças impostas pelo mercado (OLIVEIRA, 2008).

O advento da automação gerou nas empresas a necessidade de adaptar-se cada vez mais rápido ao uso de ferramentas tecnológicas e informatizadas desde o estratégico ao operacional para criar vantagem diante aos seus concorrentes (STAIR, 2006).

Pesquisas realizadas com intuito de apresentar diversas visões sobre a aceitação do uso desses sistemas e encontrar fatores que propiciem melhoria na satisfação desses usuários, tornou o modelo TAM (Modelo de Aceitação de Tecnologia) um relevante instrumento para apresentar a aceitação de tecnologia pelos usuários (SILVA, 2005).

Algumas pesquisas do modelo TAM e seus resultados. Pesquisa de Oliveira et al. (2009), Análise dos Fatores de Resistência na Implantação de Sistemas de Informação na Manufatura de Eletrônicos. As conclusões da pesquisa revelam que um conjunto de fatores, tais como o gerenciamento das expectativas dos funcionários e das percepções de redistribuição de poder, estão positivamente relacionados à resistência para sua aceitação. Que a variável principal preditora da aceitação aos sistemas é facilidade percebida pelos usuários em manipulá-los, devendo ser esta uma das prioridades em projetos de TI. Constata-se que, na empresa, existe resistência dos usuários de produção na implantação de SIs, porém parte considerável dos usuários está de certa forma, satisfeita com os sistemas atuais.

Outra pesquisa de PIRES, Péricles; FILHO, Bento (2008), Fatores do Índice de Prontidão à Tecnologia (TRI) como Elementos Diferenciadores entre Usuários e Não Usuários de Internet Banking e como Antecedentes do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). O resultado as análises mostraram que, para o propósito (1), três das quatro dimensões, - otimismo, insegurança e desconforto, - apresentaram diferenças significativas entre os grupos; e para o propósito (2), o fator otimismo,

uma visão positiva da tecnologia, se revelou antecedente significativo da intenção de uso do serviço bancário online.

Mas uma pesquisa de SILVA, André (2005), A influência do treinamento de usuários na aceitação de tecnologia, mais especificamente os sistemas integrados de gestão empresarial (ERP). O estudo utilizou como fundamentação teórica o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), idealizado por Fred Davis, e avaliou o impacto do fator treinamento nos fatores centrais deste modelo – utilidade percebida, facilidade de uso percebida e atitude em relação à tecnologia. Os resultados a utilidade percebida tem sido identificada como uma das principais variáveis que influenciam a intenção de uso de sistemas de informação, Os itens de maior insatisfação foram os referentes ao tipo, nível de detalhamento e duração do treinamento oferecido. De maneira geral, os resultados deste construto sugerem que as empresas participantes não investiram de forma adequada na preparação dos seus funcionários para usar o sistema ERP adotado.

O modelo TAM tem como principal foco prover uma base genérica para investigar os determinantes da aceitação de novas tecnologias, capaz de explicar o comportamento dos usuários por meio de uma ampla gama de tecnologias computacionais e populações de usuários, ao mesmo tempo sendo poupada de acordo com a teoria justificada. Este modelo é útil para prever, e também identificar o porquê da não aceitação de um sistema ou tecnologia, em particular para implementar as correções pertinentes (DAVIS, BAGOZZI; WARSHAW, 1989, *apud* SILVA, 2005).

Os motivos são diversos para a aceitação ou até a recusa de um sistema de informação, pois envolve pessoas, mudanças, a reação frente a esse novo desafio se foi realmente esclarecido tal motivo de troca, se atende aos usuários no que necessitam para desenrolar um bom trabalho. Ocorrem diversas barreiras para que uma organização possa utilizar plenamente os benefícios que os seus investimentos em tecnologia da informação podem trazer é a resistência dos usuários para aceitar e usar os sistemas disponíveis (DAVIS, 1989; IGBARIA, PARASURAMAN, BAROUDI, 1996; DIAS, 1998; VENKATESH, 2000, *apud* SILVA, 2005).

Em muitos casos a implantação de um sistema de informação dentro de uma organização não é considerada algo fácil, pois os indivíduos muitas vezes não conseguem aceitar de forma tranquila esses novos desafios e mudanças, e quando essa troca de sistemas de informação ocorre em um curto espaço de tempo, pela

dificuldade de adaptação. Para BORGES e MARQUES (2011), quando acontece uma mudança proposta no ambiente de trabalho, quase sempre gera uma percepção de ameaça ao indivíduo, que se encontra organizado e seguro devido a sua adaptação.

Entender quais motivações levou a mudança de sistema em curto espaço de tempo, se houve êxito com essas mudanças e se conseguiram atender as necessidades da empresa com essas trocas é um grande desafio. Sendo os sistemas de informação frente ao mercado um gerador de valor estratégico, no processo decisório e na competitividade das organizações. Observando essas especificidades apresenta-se o problema deste estudo, **como ocorreu a aceitação dos usuários internos e as mudanças em curto prazo dos sistemas de informação num escritório contábil, utilizando o modelo TAM?**

1.1 Objetivos

Para responder ao problema de pesquisa pretende-se com esta pesquisa em âmbito geral **verificar como ocorreu a aceitação dos usuários internos e as mudanças em curto prazo dos sistemas de informação num escritório contábil, a luz do Modelo TAM de aceitação de tecnologia.**

Para melhor estruturar as etapas da pesquisa de modo a ser possível alcançar o objetivo geral nela estabelecido, define-se em âmbito específicos **os seguintes objetivos:**

- Traçar o perfil dos usuários da empresa estudada;
- Identificar aspectos motivadores das mudanças de sistemas de informação na empresa;
- Identificar em que os sistemas anteriores não conseguiram atender as necessidades da empresa estudada;
- Verificar a aceitação dos usuários ao sistema de informação com base no modelo TAM.

1.2 Justificativa

O sistema de informação gera vantagem competitiva para uma organização diante de um mercado de crescentes mudanças. Na área contábil, a busca de um

sistema que atenda suas necessidades e acompanhe estas mudanças torna-se imprescindível, no entanto, a troca de sistemas em um curto espaço de tempo pode prejudicar sua competitividade (JUNIOR, 2005).

Diante disso esta pesquisa se justifica no âmbito empresarial pela possibilidade de evitar custos desnecessários, otimizando o processo de implantação e ou de mudança de software, envolvendo e preparando as pessoas para o processo de mudança, verificando quais seriam as variáveis que despertam aceitação nos usuários, equilibrando tais fatores com as necessidades da empresa analisada. Segundo Maia e Cedón (2005) são distintos fatores que comprometem o comportamento do usuário, como exemplo, a habilidade técnica específica desse usuário, influenciando diretamente na utilização dos sistemas, assim como, a situação e o espaço onde o usuário desenvolve esse uso.

O modelo TAM tem como intuito colaborar para que as organizações fiquem atentas à aceitação dessas tecnologias imposta aos usuários internos, as suas dificuldades e a melhor forma de poder implantá-las ao ponto de evitar desgastes frente aos usuários (STEBILE, 2001). Neste sentido, do ponto de vista da consolidação do modelo TAM para aceitação da tecnologia essa pesquisa se justifica pela utilização do modelo em uma empresa de características singulares na área de prestação de serviços contábeis que realizou a mudança e implantação de três sistemas de informação diferentes no período de três anos.

Diante do exposto, este estudo justifica-se por se tratar de uma pesquisa que irá colaborar para agregar do ponto de vista acadêmico a busca por mais informações sobre o Modelo TAM, por meio da implementação numa empresa prestadora de serviço contábil, ainda não utilizado, para conseguir agregar e enriquecer o modelo mostrando a importância de que as mudanças dos sistemas devem ser bem elaboradas o quanto irá facilitar o trabalho desses usuários colaboradores para que possam entender e executar da melhor forma.

A pesquisa também pretende entender o que levou os motivos de tais mudanças no curto espaço de tempo dos sistemas neste escritório talvez seja por motivos como evitar custos, ou a busca por competitividade, ou um sistema, mas eficiente que esteja próximo da realidade que a organização precisa no momento, devendo a empresa também se preocupar e levar em consideração os gastos que essas mudanças acarretam.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresentam-se as bases teóricas utilizadas para contextualizar o desenvolvimento da pesquisa. Buscou-se investigar os sistemas de informação e suas relações de causa e efeito, com a organização e com o indivíduo e suas contribuições.

2.1 Sistemas de Informação

A busca por informações precisas e rápidas criou a necessidade de sistemas de informação capaz de reduzir incertezas e melhorar os processos decisórios nas organizações que afetam diretamente a escolha da melhor alternativa e a superação dos desafios. Beal (2004) afirma que as partes básicas desses sistemas são as entradas onde os dados são capturados com os mecanismos de processamento, saídas, quando são geradas informações úteis, como relatórios, e o *feedback*, quando ocorrem ajustes da saída.

São várias as informações que uma organização obtém tanto do ambiente interno quanto do externo, contudo, essas precisam ser adequadas e ajustadas para que possam ser utilizadas no processo de tomada de decisão. Onde surge a necessidade de um sistema de informação eficiente e eficaz para, assim, trazer de forma ágil e segura os grandes volumes de informações para auxiliar no processo decisório. Segundo Turban et al, 2007 os sistemas de informação aceitam coletar, armazenar, recuperar e disseminar informações para fins particulares (TURBAN *et al*, 2007).

De acordo com Frezatti (2008, p. 55), sistema de informações gerenciais “Consiste na espinha dorsal do controle gerencial”. “Poder-se-ia dizer que a facilidade atual da disponibilidade das informações geradas pelos sistemas viabilizou uma abordagem mais enfática e agressiva em termos de controle gerencial”. Sob a necessidade de ter informações sempre atuais, de forma rápida, acompanhamento de atividades da empresa, as organizações aderiram aos sistemas, sabendo que este seria favorável às atividades, além de economizar tempo na decisão, para atender as exigências do mercado competitivo.

Cassaro (2010) sistema de informação em uma organização é envolvido com todos os registros e documentos originados nas operações, sendo manual ou informatizado.

Para Laudon e Laudon (2010 p.37) os processos organizacionais, são definidos como "um conjunto de atividades logicamente relacionadas que define como as tarefas organizacionais específicas serão executadas".

Para Beuren e Martins (2001) os sistemas de informação dão um suporte a todas as áreas de uma organização através da informação principalmente as etapas do processo de gestão, trazendo uma visão ampla para os gestores diante de um mercado tão competitivo.

De acordo com Davis (1982 *apud* OLIVEIRA, 2012) um sistema integrado homem versus máquina que provê informações para dar suporte às funções de operação, administração e tomada de decisão. Esses sistemas de informação têm como objetivo dar apoio e suporte a fim de conseguir informações precisas, oportunas sobre o ambiente ao qual a empresa está inserida e atua.

Bio (1996, *apud* OLIVEIRA, 2012) define o sistema de informação como um subsistema formado num todo como organização, e gera um conjunto de subsistemas de informação interdependentes, tais como o subsistema financeiro, contábil, de marketing dentre outros.

Um sistema de informação não é isolado, seus diversos elementos são interligados para coleta, manipulação, armazenagem de dados e informações (PADOVEZE, 2009). Os sistemas ajudam a obter um controle gerencial e gerar informações úteis também para direcionar os gerentes e funcionários. No entanto, não se pode analisar somente a tecnologia, a importância dos recursos humanos deve ser considerada.

Ocorrem várias mudanças no mundo empresarial, fazendo com que o mundo dos negócios se torne cada vez mais imprevisível gerando a necessidade de obter informação e uma grande infraestrutura tecnológica. As organizações acabam dependentes dessas tecnologias para conseguir melhorar seus processos, registrar e armazenar tudo que acontece na organização (BATISTA, 2012).

A principal forma de classificação dos sistemas divide-os em Abertos e Fechados. "Os sistemas fechados não interagem com o ambiente externo, enquanto os sistemas abertos caracterizam-se pela interação com o ambiente externo, suas

entidades e variáveis” (PADOVEZE, 2009, p. 9). As empresas são sistemas abertos, por terem contato direto com o ambiente externo, captarem os recursos externos, processa-los e devolve-los através de bens e serviços prestados e informações para atender as necessidades da sociedade.

Santaella e Vieira (2008) alegam que sistemas abertos são aqueles que trocam matéria, energia e informação com outros, diferente dos sistemas fechados. Os sistemas são abertos em algum nível, já que em algum momento ocorre uma interação com o ambiente e, por consequência, uma absorção de informação desse ambiente

Os sistemas de Informação “proporcionam uma vantagem competitiva que ajuda a organização a programar suas metas estratégicas e aumentar seu desempenho e produtividade” (TURBAN *et al.*, 2007, p.34).

Cassaro (2003) a organização que tem um sistema de informação e cultiva o seu pessoal motivado a utilizar destas informações será mais dinâmica, ativa e atuante, uma vez que as decisões tomadas serão mais acertadas. Como consequência, a empresa vale-se de recursos materiais, humanos e tecnológicos, de cujo processamento resulta bens ou serviços a ser fornecidos a população.

Para Batista (2004, p. 59), “Tecnologia de Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independe da aplicação”.

Pereira e Fonseca (1997) afirmam que os sistemas de informação devem conter e atingir as seguintes expectativas:

- Cumprir as necessidades reais dos clientes: mostrando um serviço de qualidade através de ferramentas e instrumentos produtores de informação de qualidade;
- Prestar um atendimento ágil: dar um retorno com agilidade no momento em que houver necessidade dos sistemas de informação;
- Ter foco no cliente e não no profissional que criou: pois os profissionais devem estar atentos a possíveis mudanças que ocorrem no mercado a fim de atender tais necessidades;

□ Acompanhar as mudanças das novas tecnologias de informação: para buscar o direcionamento estratégico das empresas, e poder oferecer custos ajustados com a realidade de mercado;

Se um sistema conseguir alcançar essas condições, a organização terá um melhor direcionamento de seus negócios e em seu processo decisório.

Segundo Beal (2012, p. 17), “tecnologia da informação é um conjunto de soluções sistêmicas que através do uso de métodos, recursos de informática, de comunicação e de multimídia resolvem problemas relativos a processamento e reprodução de dados”.

Para Rezende e Abreu (2000) afirmam que os componentes da tecnologia da informação são os *hardware*, *software* e recursos de telecomunicação (também chamados sistemas baseados em computador). Para O’Brian (2002), a tecnologia da informação gera estratégias através das melhorias dos processos nas organizações. Melhorias como reduzir custos, obter qualidade no atendimento, e serviços para o cliente, ter novas oportunidades comerciais, dentre outros.

Segundo Batista (2004), a tecnologia de informação tem como principal foco aumentar a produtividade dos recursos humanos que utilizam as informações na organização, tendo uma visão ampla para saber manipular e criar novas informações.

Para Oliveira (2012, p. 26), “sistema de informação gerencial é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados”. De acordo com Batista (2004, p. 22), o sistema de informação gerencial:

É o conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários à operação do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

Já Garcia e Garcia (2003, p. 29) conceituam que sistema de informação gerencial: “é qualquer sistema que produza posições atualizadas no âmbito

corporativo, resultado da integração de vários grupos de sistemas de informação que utilizam recursos de consolidação e interligação de entidades dentro de uma organização”.

Batista (2012) descreve os processos gerenciais e classifica os sistemas em estratégico, tático, e operacional, onde as informações do nível estratégico são utilizadas nas definições do planejamento estratégico, para direcionar a tomada de decisão. Os sistemas de nível tático são usados no controle dos planejamentos operacionais, define as táticas ou metas a serem cumpridas. Os sistemas de nível operacional são utilizados para o desenvolvimento das tarefas diárias da empresa, como exemplo: sistema de compra/venda.

O quadro 1 mostra algumas vantagens dos sistemas de informação segundo Rezende e Abreu (2000), alguns aspectos que podem ser destacados:

Quadro 1 - Vantagens dos sistemas de informação.

VANTAGENS
A inclusão da alta e média gestão, na busca por competência por parte das pessoas envolvidas com o SIG (Sistema de Informação Gerencial);
O uso de um plano mestre ou planejamento global, tendo atenção específica ao fator humano da empresa;
A habilidade dos executivos para tomar decisões com base em informações;
O apoio global dos vários planejamentos e apoio organizacional adequada estrutura organizacional com as normas e os processos essenciais ao sistema;
Ter confiança no SIG como buscar constantes informações relevantes e atualizadas, e se adequar para alcançar um melhor custo benefício.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Resende e Abreu (2000)

Quando se investe em tecnologia os processos de uma organização acabam tendo várias mudanças para buscar as melhorias nas empresas. No entanto os sistemas de tecnologia da informação têm características específicas para atender os diferentes tipos de organizações, como é o caso do SIC (Sistema de Informação Contábil) (BIANCOLINO, 2010).

Um sistema de informação contábil serve basicamente para prestar apoio à gestão financeira e econômica da empresa através das informações necessárias. Segundo Padoveze (2009), as pessoas que estão diretamente trabalhando com sistemas contábeis devem ter ciência que estão lidando com fatos reais,

significativos, práticos e objetivos, gerados, armazenados e processados de maneira simples e eficiente. Os relatórios deverão ser de fácil entendimento e de grande utilidade. A integração ocorre quando todas áreas da organização estão inclusas em um único sistema de informação contábil, de forma que possam atender as necessidades específicas utilizando a mesma base, ou seja, banco de dados onde estão todas as informações. Pois quando houver a coleta de um dado, este deverá ser classificado apenas uma única vez no sistema, e será utilizado em todos os segmentos do sistema de informação contábil, tanto pelo setor de custo, como pela contabilidade financeira, ou pelo setor de orçamento.

De acordo com Souza *et al.* (2008, p.3):

Esses sistemas de informação são utilizados, sobretudo para realizar a previsão de receitas e despesas, a seleção das melhores fontes e usos de recursos de curto e de longo prazo, a administração da análise de investimentos e análise da situação financeira da empresa.

A informação contábil deve ser elaborada para atender as necessidades dos usuários finais, pois a informação representa a junção de poder na empresa. É o produto da análise dos dados, devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados e interpretados para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão de forma otimizada. Também deve-se verificar a qualidade das informações para satisfazer as necessidades dos usuários finais (LAUDON E LAUDON, 2001).

Assim, entende-se que os sistemas de informação contábil possibilitam para a empresa um crescimento, prestando auxílio aos gestores na tomada de decisão mais adequadas e convenientes através das informações tanto de fatos ocorridos como também de previsões futuras (O'BRIEN, 2002).

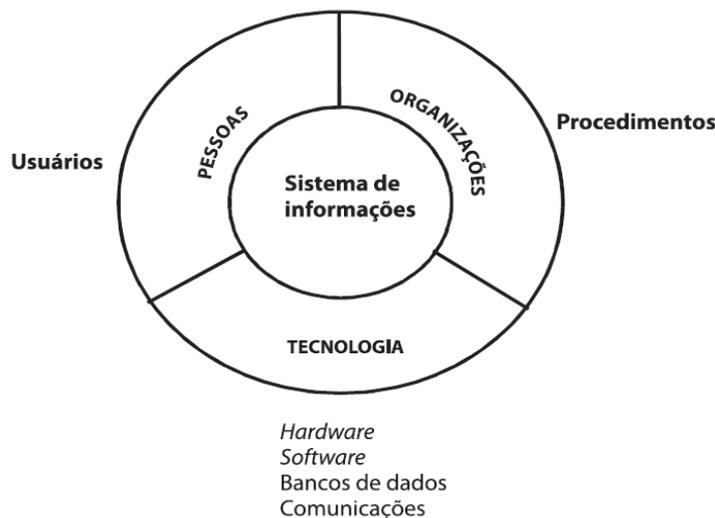
2.2 Aceitação de Sistemas de Informação

Ao implantar sistemas de informação envolve tanto a parte física, como a humana, podendo ter impactos na produtividade. Para Silva (2006) é importante não somente um olhar técnico, mas também atenção às exigências oferecidas pela tecnologia, para compreender a utilização e poder focar no comportamento e na aceitação de quem irá utilizar. Bio (1985) destaca a importância de se pensar a empresa como uma organização social, humana, e não como um conjunto de

máquinas e equipamentos, ou como uma estrutura formal que distribui funções, procedimentos, sistemas e computadores. Os especialistas normalmente estão focados em soluções técnicas e racionais, por outro lado, tem o fator humano e os gestores devem estar direcionados pela busca de soluções como minimizar os desgastes e a desmotivação que ocorre neste processo de implementação de sistemas de informação.

Com sistemas de informações as organizações conseguem suprir a necessidade de informações internas e externas que ocorrem em pequeno espaço de tempo, advinda das rápidas transformações que ocorrem no mercado. Sem informações, as empresas não conseguem tomar decisões de forma adequada, nem interagir corretamente no ambiente em que se encontram (figura 1), podendo assim prejudicar, desta forma, o seu desempenho.

Figura 1 - Dimensões de um Sistema de Informação



Fonte: Laudon e Laudon (1997).

Existem várias barreiras para que uma organização possa usufruir plenamente dos benefícios que os seus investimentos em tecnologia da informação podem trazer. Um deles é a resistência dos usuários para aceitar e usar os sistemas disponíveis (DAVIS, 1989; IGBARIA, PARASURAMAN, BAROUDI, 1996; DIAS, 1998; VENKATESH, 2000). Por isso, os profissionais da área de tecnologia da informação devem compreender os usuários e os fatores que podem influenciar de forma positiva ou negativa a aceitação desses sistemas. De acordo com Nielsen

(1993), a aceitabilidade plena de um sistema está dividida entre aceitabilidade social e aceitabilidade prática. A aceitabilidade social é definida pela aceitação dos usuários e a busca do que é necessário e relevante, sendo este um processo social. E a aceitação prática se subdivide em critérios como custo, confiança, segurança, compatibilidade, flexibilidade, dentre os quais se encontra a qualidade de uso.

De acordo com Venkatesh (2003), as mudanças tecnológicas inovadoras precisam ser aceitas para serem, de fato, utilizadas. Segundo Dias (2002), o meio eletrônico representa um novo modelo na disseminação da informação e deveria ser explorado de forma integral. Por isso a grande importância de estudos sobre o comportamento de usuários. Essa é uma das mais difíceis áreas de pesquisa em relação aos sistemas de informação, uma das causas de fracasso, parcial ou total, das implementações de sistemas de informação e a sua não aceitação pelos usuários, bem como a sua subutilização ou uso inadequado.

Ao implantar novas tecnologias da informação os usuários podem admitir atitude de adoção ou de resistência ao uso, baseados em suas avaliações de ganhos e perdas associadas ao sistema (JOSHI, 2005). Segundo Motta (1998, p. 94), a mudança tecnológica envolve “alteração da tecnologia, especialização de funções e seus processos produtivos, ou seja, rever a forma pela qual se utilizam os recursos materiais e intelectuais”. Cecelja (2002) descreve que existem problemas práticos com a implantação, dentre eles a resistência do trabalhador a novos sistemas de informação quando esse inclui funcionalidades para monitorar a utilização da força de trabalho. Isso se deve a possibilidade da introdução de uma mentalidade tipo *Big Brother*, em que os funcionários possam se sentir vigiados, como também resultar na alienação dos trabalhadores.

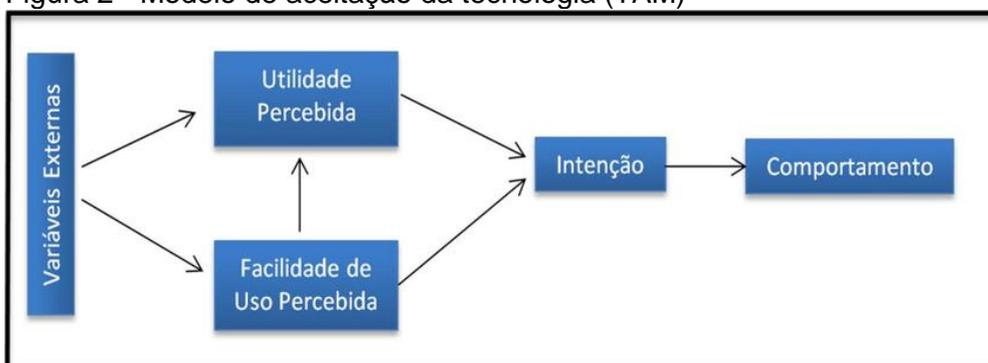
Joshi (2005) reconhece que tal resistência nem sempre ocorre, mesmo nas condições apresentadas. Em cada caso, ela pode não ocorrer por diferentes motivos: pessoas podem gostar das mudanças embutidas nos sistemas, podem ser apáticas à resistência ou podem encontrar caminhos de contornar as mudanças que os sistemas implicam.

2.3 Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM)

Foi proposto por Davis (1989) o modelo TAM (*Technology Acceptance Model*), com o intuito de prever e explicar como as pessoas se comportam diante de novas tecnologias, sua aceitação ou recusa, e avaliar os seus impactos de fatores externos nas crenças, atitudes e intenções dos indivíduos. O modelo TAM tem como objetivo entender a relação causal entre variáveis externas de aceitação dos usuários e o uso real do computador, buscando compreender o comportamento do usuário a partir do conhecimento da utilidade e da facilidade de utilização percebida por ele. Tal modelo tem como consequência a implementação e os passos corretivos adequados (DAVIS; BAGOZZI; WARSHAW, 1989).

Na Figura 2 indica que os indivíduos usarão a tecnologia se acreditarem que este uso fornecerá resultados positivos, focalizando-se na facilidade de uso percebida (*perceived ease of use*) e na utilidade percebida (*perceived usefulness*). Assim, o TAM normalmente é utilizado para entender o porquê que o usuário aceita ou rejeita a tecnologia de informação e como melhorar a aceitação, oferecendo, desse modo, um suporte para prever e explicar a aceitação.

Figura 2 - Modelo de aceitação da tecnologia (TAM)



Fonte: Davis (1989).

Conforme pode ser visto na figura 2, para teoria do TAM coloca que uma intenção comportamental do indivíduo, para usar um sistema, é determinada por duas crenças, facilidade percebida de uso e utilidade percebida, sendo que ambas mediam completamente os efeitos das variáveis externas, como características do sistema, processo de desenvolvimento, treinamento, na intenção de uso (DAVIS, 1989).

- Utilidade Percebida ocorre quando o usuário acredita que o uso de um sistema específico irá aumentar a sua produtividade na execução de suas atividades dentro do contexto organizacional, melhorando o seu trabalho e os processos.

- Facilidade de Uso Percebida é o alcance em que um indivíduo acredita que utilizar um sistema específico será livre de esforço físico ou mental, dando segurança de que tudo está salvo nesse sistema, então não irá precisar lembrar de tudo para conseguir executar sua tarefa.

Sendo assim, para alcançar um costume de um indivíduo com relação a usar um sistema seria determinado juntamente pela Utilidade Percebida e pela Facilidade de Uso Percebida (RAMOS *et al.* OLIVEIRA, 2009). Além disso, os autores pressupõem que o esforço economizado devido a melhoras na facilidade de uso pode ser aplicado em outras tarefas, conseqüentemente permitindo que uma pessoa realize mais trabalho com o mesmo esforço. Portanto, na proporção que o aumento da facilidade de uso contribui para um melhor desempenho, como seria esperado, a Facilidade de Uso Percebida teria também um efeito direto na Utilidade Percebida (DAVIS, 1986; DAVIS, 1989; BAGOZZI, WARSHAW, 1989).

Segundo Silva *et al.* Dias (2007), a facilidade de uso percebida exerce influência direta sobre utilidade percebida. Ambas desenvolvem nos indivíduos intenções para desempenhar ações ao uso real do sistema, tendo como base a problemática de uso em sistemas o modelo TAM tem como proposta determinar as causas de aceitação de computadores, na busca por compreender a interação entre usuário e tecnologia, como comportamento, relação dos usuários, e atitudes.

O modelo TAM contempla as variáveis externas, que servem de ponte entre as várias diferenças individuais, restrições situacionais e intervenções administrativas que afetam o comportamento, crenças, atitudes e intenções representadas no TAM. Alguns exemplos de variáveis externas são: auto-eficácia computacional, características do sistema, programas educacionais, relacionamento entre a área de sistemas e as áreas usuárias, e grau de envolvimento de usuários no processo de desenvolvimento de sistemas (DAVIS, 1989).

O indivíduo deve acreditar e ter habilidade para desempenhar uma tarefa específica utilizando um computador, de acordo com Lee, Kozar e Larsen (2003). São muitas formas de interação entre homem-máquina. Um exemplo, são os menus de opções, ícones, o mouse e a tela sensível ao toque, que foram criados principalmente para favorecer a usabilidade. Além disso, o treinamento, os manuais

e o suporte ao usuário são outros fatores externos que também podem influenciar diretamente a Facilidade de Uso Percebida (DAVIS, 1989).

Segundo Maia e Cedón (2005) explicam que existem outros fatores que também comprometem o comportamento do usuário, influenciando a habilidade técnica específica desse usuário, diretamente na utilização dos sistemas. Como, por exemplo, assim como, o contexto e o espaço onde a pessoa desenvolve o uso.

Venkatesh (2000) o modelo TAM tem recebido extenso apoio empírico através de validações, aplicações e replicações realizadas por pesquisadores e profissionais, o que sugere que ele é robusto através do tempo, ambientes, populações, e tecnologias. O controle do TAM, combinado com seu poder preditivo através das previsões testáveis, o torna fácil de aplicar a diferentes situações (VENKATESH, 2000). Lee, Kozar e Larsen (2003) conduziram uma meta-análise da literatura sobre o TAM e constataram que o modelo já foi aplicado em diferentes tecnologias (por exemplo, processadores de texto, correio eletrônico, Internet, sistemas bancários e hospitalares), diferentes situações (ao longo do tempo e culturas), com diferentes fatores de controle (sexo, tipo e porte organizacional), e diferentes sujeitos (estudantes de graduação, pós-graduação e profissionais), o que leva a crer em sua solidez.

As várias pesquisas que foram focadas com objetivos de fortalecer construtos com base em examinar seus antecedentes ao modelo TAM geram ainda mais facilidade de uso percebida e utilidade percebida, que permitirá um melhor planejamento como intervenções na organização corretivas, que induzem a uma maior aceitação e uso de novos sistemas de informação pelos usuários (Lee et al. 2003).

Apesar do importante corpo de investigação associado à adoção de tecnologias da informação, ela ainda não consegue explicar todos os fenômenos que lhe estão associados. Tal fato se deve pela complexidade dos processos de adoção, sobretudo porque envolvem pessoas e interferem com as suas percepções de natureza cognitiva, as quais nem sempre se regem por interesses organizacionais e, por outro, à natureza fortemente dinâmica e evolutiva das tecnologias da informação, mudando muito rapidamente os paradigmas tecnológicos e criando novos campos de investigação.

O objetivo dessa pesquisa é avaliar a aceitação dos colaboradores a novos softwares utilizando o modelo TAM. Após o apanhado feito através dos autores na

buscar por embasamento teórico, será apresentado no próximo capítulo a metodologia adotada para realização desta pesquisa quantitativa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo teve como objetivo investigar como usuários internos de um escritório contábil se comportam quanto à aceitação de *softwares* através do modelo TAM. Para buscar este objetivo, neste capítulo foram apresentadas as escolhas metodológicas na parte operacional da pesquisa, a natureza e os meios da pesquisa, como a escolha do instrumento de coleta de dados, a estratégia de pesquisa, e o ambiente da pesquisa.

3.1 Caracterização da Pesquisa

São diversas as formas de se caracterizar uma pesquisa. Normalmente, elas são classificadas de acordo com sua natureza, ponto de vista e abordagem do problema, objetivos e procedimentos técnicos (MORESI, 2003).

Segundo Creswell (2002), o processo de confecção de uma proposta de pesquisa, envolve a utilização de um modelo genérico para guiar todo o estudo, desde as ideias filosóficas, até os procedimentos completos de coleta e análise de dados.

Após um levantamento teórico a fim de contribuir com a teoria existente, foi implementada uma pesquisa de campo para enriquecer o estudo e compreender elementos pouco explorado. Pesquisas que adotam estas características em sua implementação são definidas como pesquisas teórico-empíricas (LEWIS; THORNHILL; SAUNDERS, 2007).

Vergara (2003) sugere dois critérios básicos para se classificar uma pesquisa: quanto aos fins e quanto aos meios. Em relação aos fins, uma pesquisa poderia ser: exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada ou intervencionista. Já quanto aos meios de investigação, poderia ser: de campo, de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, *ex post facto*, participante, pesquisa-ação ou estudo de caso.

Segundo Prodanov (2013, p. 52):

Pesquisa descritiva busca descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, características, causas e reações com outros fatos. Para coleta de dados às técnicas utilizadas que mais se destacam são as entrevistas, o formulário, teste e a observação.

Esta pesquisa é classificada como descritiva, pois Gressler (2007) destaca que uma pesquisa descritiva não é uma mera tabulação de dados; requer um elemento interpretativo que permite uma adequada interpretação e avaliação de determinado tema. Triviños (2009, p. 110) ressalta que “o estudo descritivo pretende descrever com transparência os fatos e os fenômenos de determinada realidade”.

Por meio da abordagem quantitativa que foi exposto o tipo de pesquisa, e usado na investigação. É quantitativa quando cujo objetivo é analisar resultados utilizando técnicas estatísticas na coleta e tratamento de dados. Creswell (2002), “provê uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população, a partir do estudo de uma amostra desta população”.

3.2 Estratégia de Pesquisa

A presente pesquisa adotou como estratégia o estudo de caso. Gil (2010) afirma que tal método consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.

De acordo com Yin (2010) este método tem como característica uma forma de se fazer pesquisa investigando fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto de vida real, quando essas fronteiras entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. Esta estratégia vai da percepção dos respondentes, sendo capaz de avaliar de maneira ampla as relações causais entre os aspectos que determinam as ações analisadas e os dados e informações que os respondentes disponibilizam.

3.3 Ambiente da Pesquisa

A pesquisa contou com a participação dos funcionários do Escritório que fica em Aracaju/SE, MPK Escritório Contábil Ltda, uma empresa familiar privada fundada 1991. O critério da escolha foi a facilidade de acesso aos usuários. Os sujeitos da pesquisa são vinte colaboradores da parte operacional da empresa, os setores divididos como contábil, pessoal e fiscal que disponibilizaram os dados ao pesquisador.

Para o desenvolvimento da pesquisa foi feita a coleta de dados com os colaboradores da empresa, pois os mesmos utilizam os softwares como ferramenta de trabalho e fizeram parte das mudanças.

3.4 Instrumento de coleta de Dados

Segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 87), “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. São basicamente considerados três tipos de questionário: aqueles com questões abertas, fechadas ou de múltipla escolha. Neste estudo o questionário com perguntas fechadas foi utilizado como instrumento de coleta de dados.

Rampazzo (2008, p. 92) ressalta que a escolha dos instrumentos de coleta de dados está associada aos objetivos da investigação, tendo como foco a validação e a fidedignidade das informações. Para que se consiga alcançar os objetivos e explorar aspectos importantes dentro de um escritório contábil, considerou o questionário um instrumento adequado para implementação da pesquisa, porque apresenta a melhor forma de relacionar os dados, e obter dados exatos.

Para Marconi e Lakatos (2008, p.87) a elaboração de um questionário requer observância de normas precisas, a fim de aumentar sua eficácia e validade. É importante a seleção das questões levando em consideração a sua importância para a obtenção de informações válidas, seguindo os objetivos da pesquisa, pertinentes a literatura.

O quadro 3 de variáveis da pesquisa explana o que foi colocado no questionário, entregue aos colaboradores a fim de medir aspectos, e fatores reais para alcançar o objeto desta pesquisa. Segundo Lakatos e Marconi (2008), variável é uma classificação e medida, que apresenta valores, suscetível de mensuração.

Quadro 3: Variáveis da Pesquisa:

Variável	Definição	Indicadores	Questões
Usuário do sistema	Perfil dos funcionários do escritório contábil que passaram pelas mudanças dos sistemas.	Gênero	1
		Idade	2
		Escolaridade	3
		Tempo na empresa	4
		Setor	5
Mudanças de Sistemas	Percepção dos usuários das mudanças de sistemas	Agilidade nas tarefas	6
		Melhorou a qualidade dos serviços	7
			8

		Treinamento, e aumento de produtividade	
		Melhoria dos processos internos	9
Sistema anterior	Percepção dos usuários em relação ao sistema anterior	Adaptação foi mais fácil	10
		Acompanhamento no processo de mudança	11
		Sente mais segurança com novo sistema	12
		Qual atendeu a necessidade na execução do trabalho	13
		Qual conquistou preferência	14
Aceitação de novas tecnologias	Fatores de aceitação dos usuários a novas tecnologias	Interação clara	15
		Não requer muito esforço mental	16
		Melhoria do desempenho	17
		Facilidade em usar o sistema	18
		Quão útil considera para cumprir o trabalho	19

Fonte: Elaborado pela autora (2017)

A formulação das perguntas constantes no instrumento de coleta de dados deve ser construída com base na revisão da literatura pertinente ao fenômeno estudado e deve estar alinhado com os objetivos definidos no escopo da pesquisa. Esses cuidados validam a utilização do instrumento de coleta de dados adotado e permite ao pesquisador verificar a consistência do instrumento em relação aos objetivos da pesquisa (TRIVIÑOS, 1987).

Diante do exposto por meio dos autores, mostra-se o Quadro 4 de consistência das questões existentes no questionário, que pode ser verificado no apêndice A, a fim de relacionar os enunciados com os objetivos da pesquisa e verificar seu alinhamento com a questão norteadora da proposta deste estudo.

Quadro 4: Consistência do Instrumento de Coleta de Dados

PROBLEMA	OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

<p>Como ocorreu a aceitação dos usuários internos e as mudanças em curto prazo dos sistemas de informação num escritório contábil, utilizando o modelo TAM?</p>	<p>Avaliação da aceitação dos usuários internos e as mudanças em curto prazo dos sistemas de informação num escritório contábil, a luz do Modelo TAM de aceitação da tecnologia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Traçar o perfil dos usuários da empresa estuda; 	<ul style="list-style-type: none"> - Faixa Etária - Sexo - Escolaridade - Tempo na empresa - Setor
		<ul style="list-style-type: none"> - Identificar aspectos motivadores das mudanças de sistemas de informação na empresa; 	<ul style="list-style-type: none"> -Conseguiu ter agilidade no serviço com as mudanças no sistema? -Melhorou a qualidade de seu serviço? -Após o treinamento esse sistema conseguiu aumentar sua produtividade? -Teve mais qualidade nas informações e nos processos?
		<ul style="list-style-type: none"> - Identificar em que os sistemas anteriores não conseguiram atender as necessidades da empresa estuda; 	<ul style="list-style-type: none"> - A adaptação em relação aos outros sistemas foi mais fácil? -Teve um acompanhamento no processo de mudança na utilização desse novo sistema? -Sente mais segurança na forma de trabalhar desse novo sistema? - Tem preferência por um desses sistemas que passou na empresa, Prosoft, Fortes, ou

			Alterdata? -Qual melhor atendeu sua necessidade, Prosoft, Fortes, ou Alterdata?
		- Verificar a aceitação dos usuários ao sistema de informação com base no modelo TAM;	- Considera que sua interação com o sistema é clara? - Interagir com o sistema não requer muito do seu esforço mental? Usar o sistema melhora seu desempenho no trabalho? Teve facilidade em aprender a usar o sistema? Quão útil considera o sistema para melhorar seu trabalho?

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

O quadro 4 de consistência do instrumento de coleta de dados pode ser utilizado de igual maneira para auxiliar nos procedimentos práticos da pesquisa, visto que a consistência do instrumento escolhido norteia como serão implementadas as atividades da pesquisa.

3.5 Técnica de Análise dos Dados

Inicialmente na construção a pesquisa foi feitas leituras e fichamentos de textos que serviram de embasamento teórico para a construção da primeira parte do trabalho. Posteriormente foi feita a escolha dos setores do escritório contábil para o desenvolvimento da pesquisa.

Como os dados foram tratados de forma quantitativa, optou-se pela técnica de análise estatística descritiva com a tabulação, interpretação e análises dos dados, comparar os aspectos importantes de um ou mais conjuntos de dados, buscando identificar parâmetros que demonstrem a qualidade da informação recebida pelos funcionários. Com base nesses dados, foram gerados gráficos, com o objetivo de demonstrar os resultados, que serão apresentados e discutidos a partir da próxima seção.

3.6 Limitações do Estudo

A pesquisa foi realizada com alguns colaboradores da empresa, que lidaram com os três sistemas, mas limitou-se, pois nem todos que fizeram parte dessas mudanças estavam no quadro de funcionários da empresa, para se ter uma visão mais próxima da realidade do escritório.

Também houve limitação da pesquisa pelo método que foi utilizado. Por ser um estudo de caso, as conclusões obtidas no estudo não podem ser generalizadas.

4 ANÁLISES DE DADOS

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos com base nas respostas dos questionários entregues aos colaboradores dos três setores do escritório de contabilidade: setor contábil, setor fiscal, e setor pessoal.

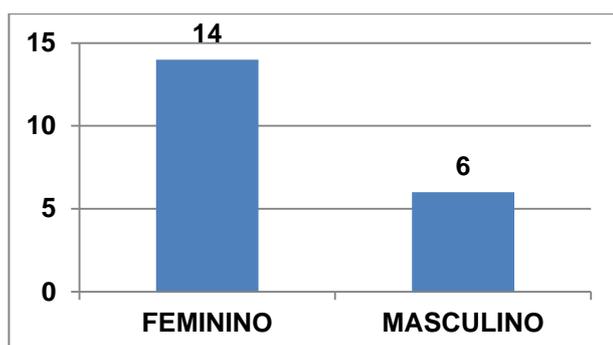
Este trabalho buscou, por meio do estudo de caso, analisar as mudanças dos sistemas em um curto espaço de tempo e a aceitação dos colaboradores interno de um escritório contábil.

4.1 Perfil dos Funcionários

Essa análise buscou identificar o perfil dos funcionários do escritório contábil que acompanhou os processos das mudanças dos sistemas. Com o intuito de identificar os indicadores como: faixa etária, sexo, escolaridade, tempo na empresa, e o seu setor.

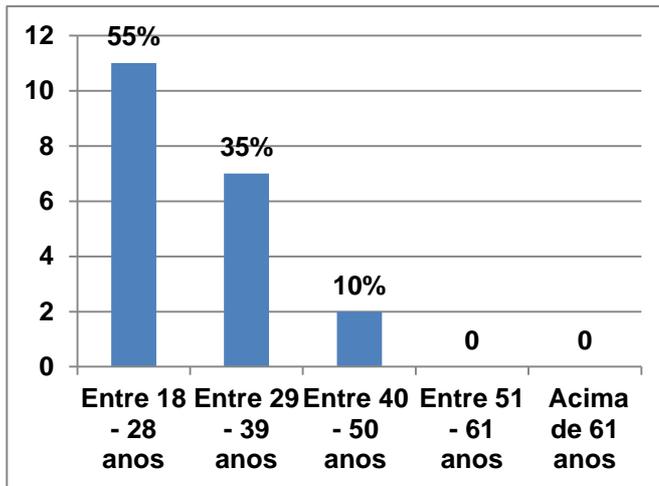
Foi entregue e respondidos 20 questionários pelos funcionários, pois foram os que fizeram parte da mudança dos sistemas, como consta no gráfico 1. Com relação ao gênero, 14 são do sexo feminino e 6 são do sexo masculino. Assim, nota-se uma presença maior do sexo feminino com 70% dos respondentes, e apenas 30% dos homens.

Gráfico 1- Perfil dos Funcionários



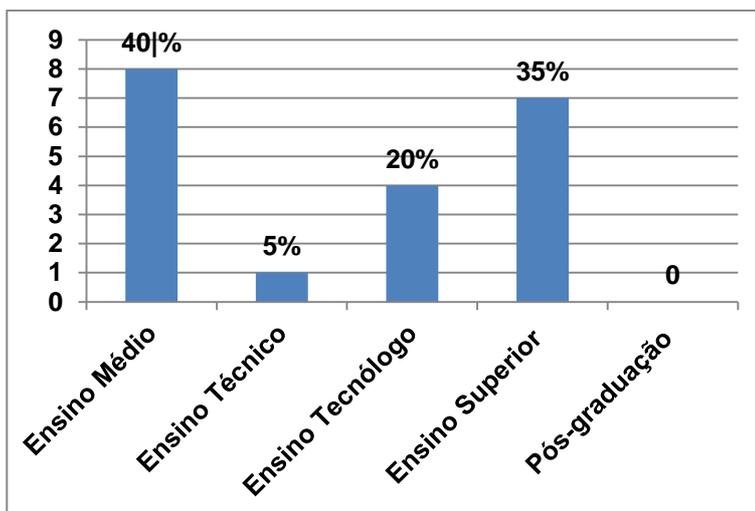
Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Com relação à faixa etária, como consta no gráfico 2 os funcionários 55% estão com idade entre 18 a 28 anos, 35% estão entre 29 a 39 anos, e 10% estão entre 40 a 50 anos de idade. Esses dados mostram que a maioria dos respondentes são pessoas jovens com uma predisposição maior a aceitar as mudanças (PARNAIBA, 2010).

Gráfico 2- Faixa Etária dos Funcionários

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Como pode ser visto no gráfico 3, com relação à escolaridade, 40% dos funcionários tem o ensino médio completo. Desses, alguns tem superior incompleto e 35% dos funcionários possuem ensino superior completo, pois a área contábil necessita de habilidades e conhecimentos que muitas vezes são direcionados por seus coordenadores e gerentes. Mas 5% dos funcionários possuem curso técnico e 20% funcionários tecnólogo em contabilidade.

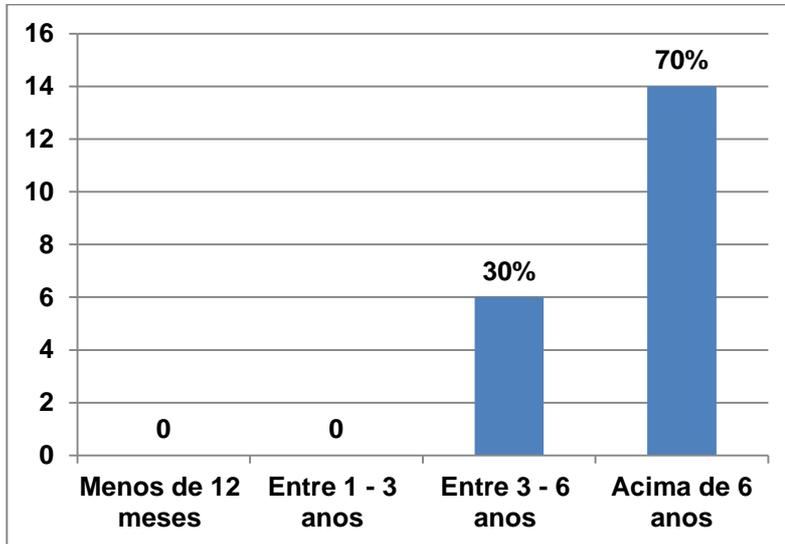
Gráfico 3- Escolaridade dos Funcionários

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Quanto ao tempo de trabalho, como consta no gráfico 4, na empresa 70% funcionários estão acima de seis anos e 30% funcionários estão entre 3 a 6 anos na empresa, demonstrando nessa informação que os funcionários adquiriram

experiência na prática, apesar de nem todos possuírem uma escolaridade técnica ou superior, outros com superior incompleto no momento da troca dos sistemas.

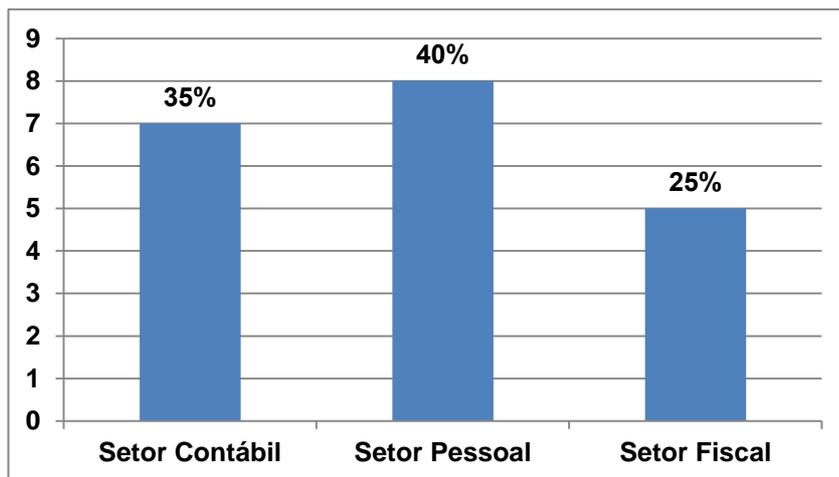
Gráfico 4- Tempo na Empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Como foi citado o escritório é dividido em três setores. Como consta no gráfico 5, 35% dos Funcionários trabalham na parte contábil, 40% no setor pessoal e 25% no setor fiscal esses foram os que lidaram com as mudanças de sistemas em três anos e responderam o questionário.

Gráfico 5- Setor dos Funcionários



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

4.2 Mudanças de Sistemas

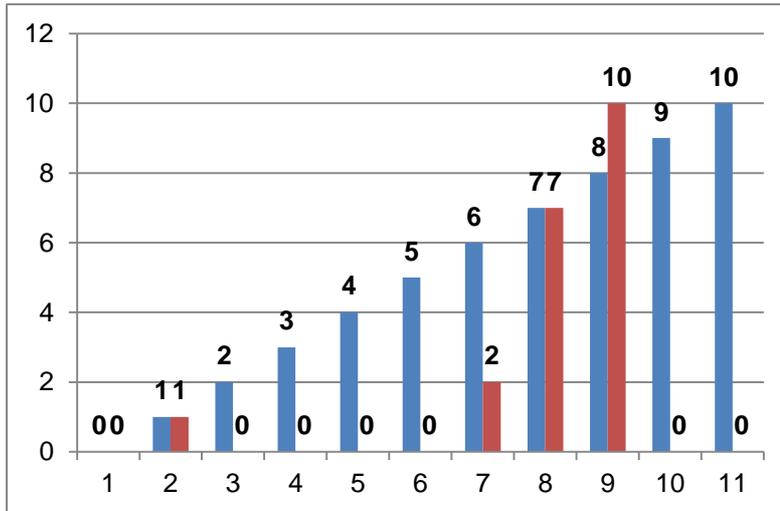
Nesta análise objetivou-se entender como os sistemas contribuíram para o desempenho dos funcionários do escritório contábil nas suas rotinas, em que melhoraram seus processos.

Um sistema contábil contribui para gestão do escritório, trazendo integração, agilidade e praticidade aos processos. Foram implantados na seguinte ordem, os sistemas o Prosoft foi o primeiro sistema utilizado na empresa, o Fortes foi o segundo e o Alterdata o terceiro.

Para um escritório contábil não é algo fácil à busca por um sistema que atenda tudo que o é necessário para uma prestação de serviço de qualidade, e devido as grandes mudanças que ocorrem na legislação, ter um sistema que acolha todas as exigências tornou-se algo indispensável. Esses sistemas contábeis estão se aprimorando visando o cumprimento da legislação de forma gradual para então poder facilitar o trabalho dos escritórios de contabilidade, que não tem tempo para esperar, pelos prazos que devem ser cumpridos.

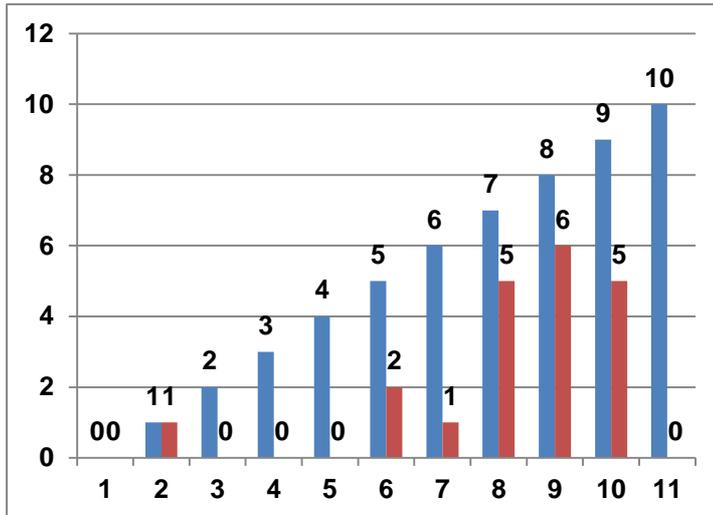
Diante o exposto esses sistemas são bons em alguns aspectos, e deixa a desejar em outros, como por exemplo, com relação a integração um é mais complexo para configuração, outro é melhor para conciliação, ou importação de notas, cálculo de impostos, dentre outras coisas que é de extrema importância para atender a necessidade de um escritório contábil. Sabendo desses detalhes a pesquisa faz uma análise e apresentação os dados que focou na percepção dos funcionários que vivenciaram essas mudanças.

Com relação às mudanças em curto espaço de tempo dos sistemas, em uma escala que ia de 0 a 10, como se pode ver no gráfico 6, 50% dos funcionários marcaram oito, 35% funcionários marcaram sete, 10% funcionários marcaram seis e 5% funcionário marcou um, os funcionários consideraram que alcançaram maior agilidade em suas tarefas. Segundo Dias (2000), a administração dos recursos materiais, humanos e financeiros pode ser realizada com mais rapidez e precisão com a utilização da Tecnologia da Informação. Um sistema que traz para os colaboradores mais agilidade, gera também vantagem frente a seus concorrentes, e uma prestação de serviço ágil.

Gráfico 6- Agilidade nas Tarefas

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

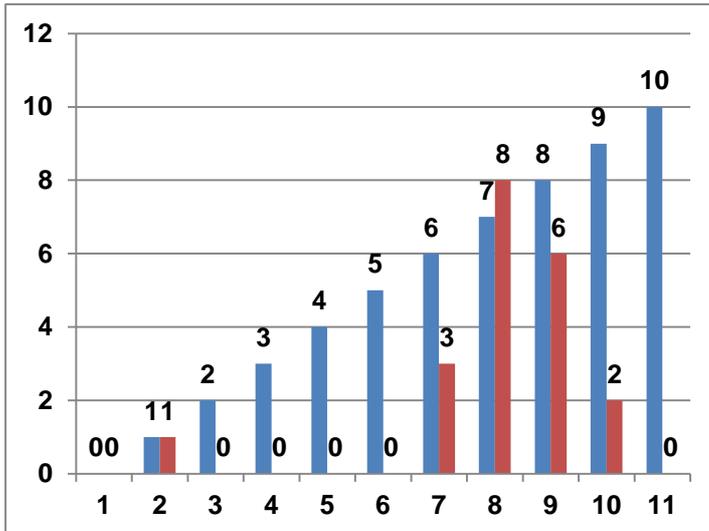
Com relação à melhoria e qualidade nos serviços prestados a partir dessas mudanças de sistemas, 30% funcionários marcaram oito como resposta demonstrando que sentiram que o sistema trouxe qualidade nos seus serviços, 25% funcionários marcaram nove como resposta e mais 25% funcionários marcaram sete, 10% funcionários marcaram cinco, 5% marcou seis e 5% marcou um como demonstra o gráfico 7. Para Motta (1998, p. 94), a mudança tecnológica envolve “alteração da tecnologia, especialização de funções e seus processos produtivos, ou seja, rever a forma pela qual se utilizam os recursos materiais e intelectuais”. Por isso a importância de deixar as pessoas que irão utilizar o sistema, bem informadas dos benefícios, e qual o objetivo a empresa deseja alcançar por meio das mudanças. Segundo Rezende (2005), a engenharia de Software e os Sistemas de Informação, auxilia as organizações a tomarem decisões sob o foco de seu negócio empresarial e de sua atividade. A busca por melhoria tecnológica permite a organização se manter no mercado competitivo, e como foi visto através das respostas, trazer para organização algo que auxilie os colaboradores numa prestação de serviço de qualidade.

Gráfico 7- Qualidade nos Serviços

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A terceira pergunta do questionário foi direcionada ao treinamento e se o mesmo contribuiu para sua produtividade. No gráfico 8 demonstra que 40% funcionários marcaram sete como resposta, enquanto 30% funcionários marcaram oito como resposta, 15% funcionários marcaram seis como resposta, 10% funcionários marcaram nove e 5% funcionário marcou um como resposta que a maioria dos entrevistados sentiu a contribuição do aumento da produtividade também com a ajuda do treinamento.

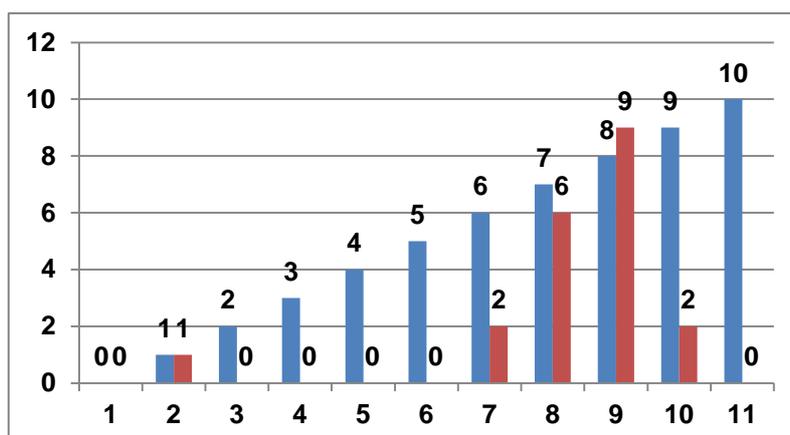
Segundo Chiavenato (2009) o treinamento teve ser aplicado de maneira sistemática e organizada, para assim alcançar o desenvolvimento organizacional. Também se faz necessário um planejamento bem elaborado, para garantir o alcance dos objetivos e eficácia. Dessa forma, para conseguir obter sucesso com os sistemas é de extrema importância o treinamento, para que tenha êxito nos objetivos que a organização deseja alcançar, e que a mudança realmente seja válida. Foi importante para os setores receberem treinamento para utilizar o sistema da melhor forma e conseguir maior produtividade para cumprir suas tarefas

Gráfico 8- Treinamento e Produtividade

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A quarta e última questão do questionário sobre mudanças do sistema tiveram como interesse descobrir se houve melhoria na qualidade das informações e dos processos internos da empresa. De acordo com as respostas 45% dos funcionários responderam oito, 30% funcionários marcaram sete na escala, 10% funcionários marcaram nove, 10% funcionários marcaram seis como resposta, e apenas 5% funcionário marcou um as respostas apontaram que a qualidade das informações e os processos foram melhorados. Após a implementação do novo sistema Alterdata, como pode ser visto no gráfico 9.

Venkatesh et al. (2003) afirma que a tecnologia só melhora a produtividade do usuário se esta for aceita e utilizada pelos indivíduos. Para conseguir aceitação por parte das pessoas deve-se dedicar bastante atenção, acompanhamento, treinamento, para que não ocorra a rejeição dos usuários, e isso gere um custo alto para empresa. O impacto que é gerado com a mudança pode provocar algumas consequências ruins como resistência, mas também positivas como foi para este escritório, que conseguiu melhorar seus processos internos através de tarefas que direcionaram melhor os trabalhos.

Gráfico 9- Qualidade informações dos Processos Internos

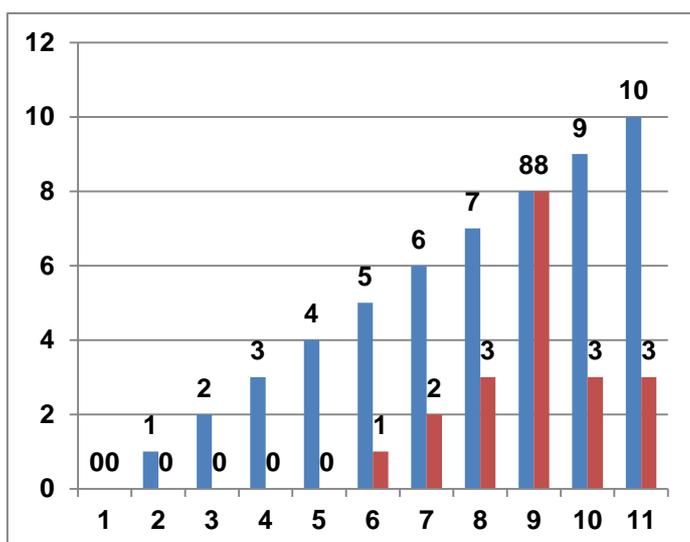
Fonte: Elaborado pela autora (2017).

4.3 Sistemas Anteriores

Esta seção tem como interesse verificar em que os sistemas anteriores não conseguiram atender, justificando a necessidade das trocas dos sistemas, por meio da percepção dos colaboradores do escritório contábil.

A primeira pergunta foi em relação à adaptação do novo sistema em relação aos sistemas anteriores se foi mais fácil. Como demonstra o gráfico 10, com relação às repostas na escala de 0 a 10, 40% dos funcionários marcaram oito como resposta, 15% funcionários marcaram nove, 15% funcionários que marcaram dez, 15% funcionários marcaram sete como resposta, 10% funcionários marcaram seis e 5% funcionário marcou cinco como resposta. Demonstrando, assim, que o novo sistema não gerou tanta dificuldade na adaptação em relação aos anteriores.

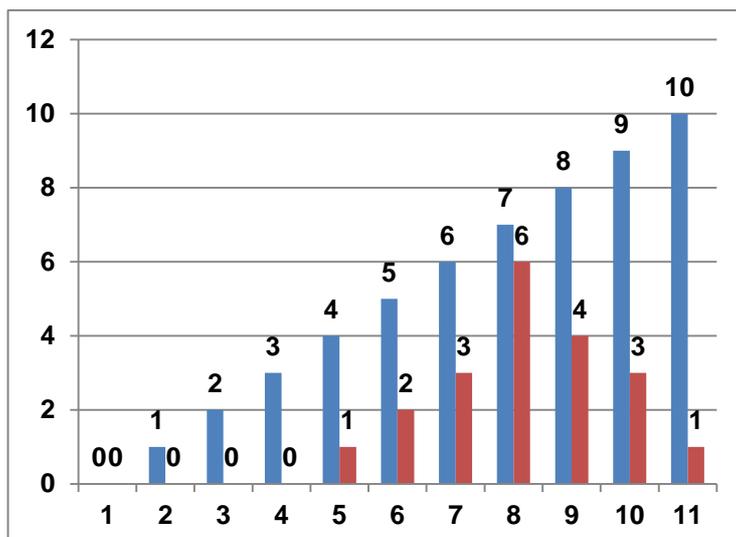
Segundo O'Brien (2004), um sistema de informação depende dos recursos humanos, de hardware, software, dados e redes para executar atividades de entrada, processamento, produção, armazenamento e controle que convertem recursos de dados em produtos de informação. Um sistema de fácil interação com o ser humano, que não seja um software robusto de difícil manuseio, que trave muito e não sejam necessários retrabalhos, traz para os usuários confiança e fácil adaptação que foi percebido com as repostas dos funcionários.

Gráfico 10- Fácil adaptação ao sistema

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A segunda pergunta dos sistemas anteriores investiga se houve um acompanhamento dos funcionários no processo de mudança do novo sistema. As respostas também foram numa escala de 0 a 10 de acordo com percepção dos mesmos. De acordo com as respostas 30% funcionários marcaram sete, mostrando que teve um acompanhamento, nas mudanças dos sistemas, 20% funcionários marcaram oito como resposta, enquanto 15% funcionários marcaram nove como resposta, 15% funcionários marcaram seis, concordando com o acompanhamento, 10% funcionários marcaram cinco, 5% funcionário marcou dez, e 5% funcionário marcou quatro. As respostas demonstraram que os funcionários se sentiram acompanhados com treinamentos. Gráfico 11 faz um demonstrativo das respostas.

De acordo com O'Brien (2004), sistema pode ser conceituado como um grupo de elementos inter-relacionados ou em interação que formam um todo unificado. Mudança não é um processo fácil, por isso, a necessidade de um acompanhamento, para que consiga fazer esse processo ficar menos difícil para os usuários e obter aceitação por parte dos mesmos, verificando se realmente estão trazendo benefícios essas mudanças.

Gráfico 11- Acompanhamento dos Funcionários

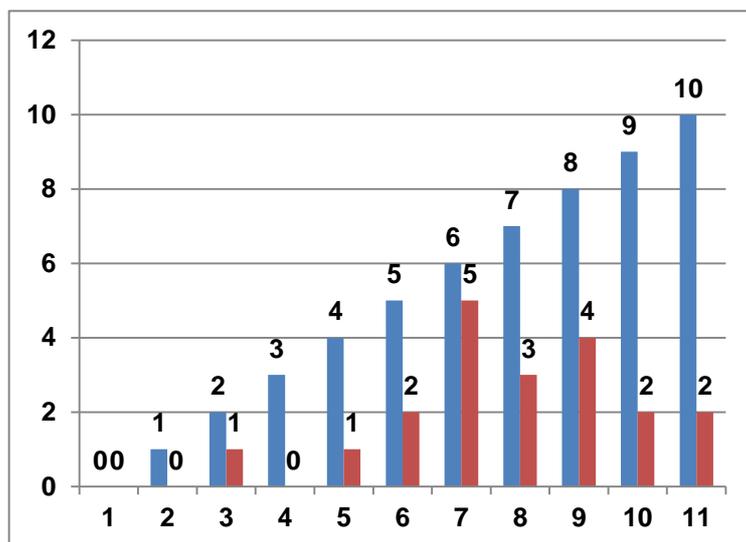
Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Na questão três do questionário sobre os sistemas anteriores, como foi citado o Prosoft foi o primeiro a ser implantado na empresa, e o Fortes o segundo, demonstrando com as respostas que em algum aspecto que é necessário para execução da prestação de serviço faltou alguma ferramenta que o Sistema Alterdata tenha conseguido atender que os dois primeiros sistemas não atenderam, seja uma importação de XML um arquivo de notas fiscais que é bastante utilizado pelo setor fiscal, por exemplo, ou integração entre os setores, ou até o layout com uma facilidade melhor de aprendizado ou um SAC (serviço de atendimento ao cliente) mais agil, na resolução de melhoria do software, e com isso, houve uma melhor aceitação por parte dos funcionários do novo sistema, Alterdata, conforme consta no gráfico 12, buscou-se verificar a segurança do sistema e a agilidade da informação. As respostas, na escala de 0 a 10, foram: 25% funcionários marcaram seis, 20% funcionários marcaram oito, 15% funcionários marcaram sete, 10% funcionários marcaram dez e 10% funcionários marcaram nove, mais 10% funcionários marcaram cinco e 5% funcionário marcou quatro, e 5% funcionário marcou dois. De acordo com as respostas os funcionários mostraram que sentem segurança com o novo sistema e com a agilidade das informações.

Laudon e Laudon (1999, p. 26), afirmam que “a razão mais forte pelas quais as empresas constroem os sistemas, então, é para resolver problemas organizacionais e para reagir a uma mudança no ambiente”. As empresas devem

estar atentas ao feedback dos usuários que estão utilizando os sistemas, para buscar soluções e, conseguir alcançar segurança ao lidar com o sistema e agilidade para a prestação de serviço de qualidade.

Gráfico 12- Segurança e Agilidade



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

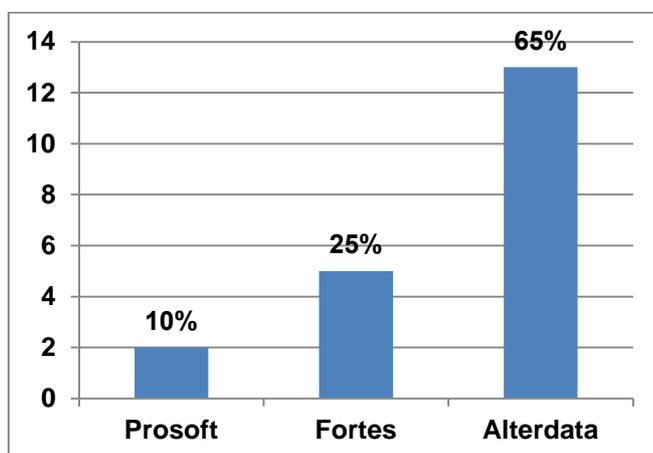
A quarta e penúltima pergunta sobre sistemas anteriores procurar saber, dentre os três sistemas que foram utilizados no escritório contábil e de acordo com a opinião dos funcionários, qual o que melhor atendeu as necessidades, para uma melhor execução do trabalho. 65% dos funcionários preferem o *Alterdata o terceiro e último sistema, 25% funcionários optaram pelo Fortes que foi o segundo sistema a ser implantado, e 10% funcionários pelo Prosoft foi o primeiro sistema a ser implantado na empresa, demonstrando que a maioria consegue atender sua necessidade com o sistema Alterdata para execução do seu trabalho, como consta no gráfico 13.

O'Brien (2002) descreve que um dos valores estratégicos da tecnologia da informação é proporcionar melhorias importantes nos processos empresariais. Um software que atenda ao profissional contábil é muito importante para garantia de um

* Prosoft, Fortes e Alterdata são sistemas de automação contábil, tem como principal função contribuir com o trabalho de um escritório de contabilidade, oferecendo ferramentas que contribuam para prestação de serviço, como atender as crescentes mudanças que ocorrem na legislação, através de módulo contábil que geram demonstrativos (como balanços, balancetes, declarações), módulo fiscal (tributação, Sped), e módulo departamento pessoal (folha de pagamento, admissão, rescisão, impostos) da forma mais simples possível, com agilidade e segurança.

serviço de qualidade que alcance as demandas e fique a frente das mudanças externas, como a legislação.

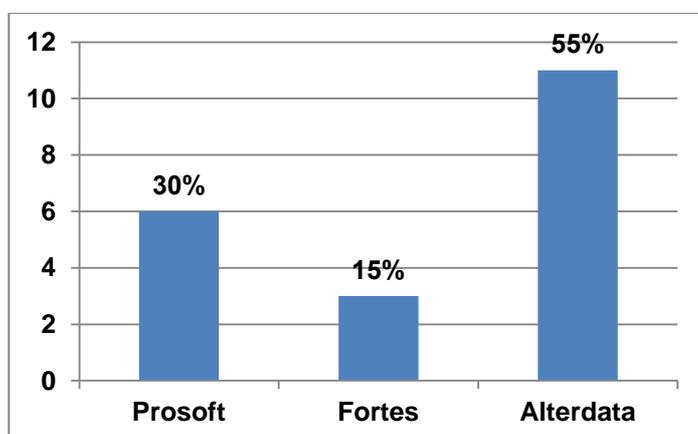
Gráfico 13- Sistemas Necessidades



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A quinta e última questão sobre os sistemas anteriores do questionário objetivou descobrir qual conquistou a preferência dos funcionários. Como consta no gráfico 14, a maioria dos entrevistados gosta do novo sistema que foi implantado no escritório contábil, o sistema Alterdata. Não é fácil para uma organização conseguir encontrar um software que atenda de modo geral a preferência por parte dos colaboradores. É necessário um profissional que alimente o sistema que confira as informações e termine com saídas e produtos finais corretos. Por isso, a importância de um software que traga confiança aos profissionais e atenda as necessidades da organização.

Gráfico 14- Preferência de Sistemas



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Diante as respostas demonstrou que dos três sistemas os setores optaram, o contábil aceitou e preferiu o sistema Prosoft, que atendeu as suas necessidades, já o segundo foi o Fortes que não teve tanta aceitação de acordo com as respostas, o terceiro foi o alterdata que é o atual e mais votado com uma maior preferência por parte dos colaboradores.

4.4 TAM (Modelo de Aceitação de Tecnologia)

Nessa seção foi utilizado o modelo TAM, pois em pesquisas anteriores a utilidade percebida tem sido identificada como uma das principais, que influenciam a intenção de uso de sistemas de informação. Para dar ainda mais consistência e demonstrar a importância que trouxe o Modelo TAM. E logo em seguida, estão os resultados desta pesquisa.

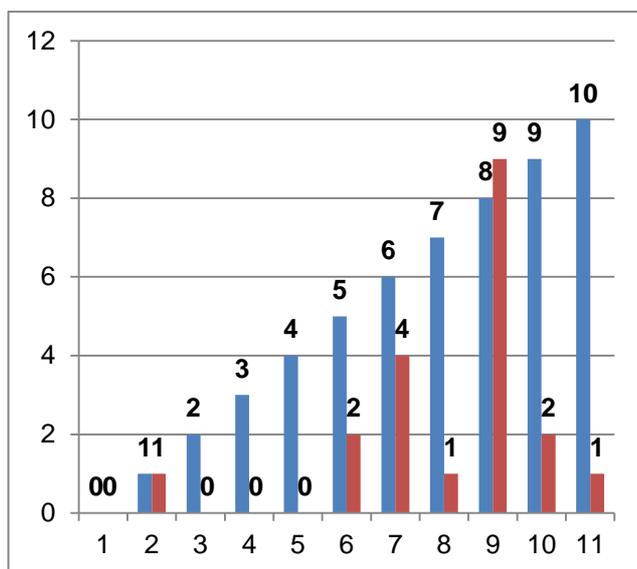
Segundo Silva (2005), o modelo de aceitação de tecnologia, *Technology Acceptance Model* (TAM) é considerado um dos mais influentes e mais amplamente utilizado pelos pesquisadores para descrever a aceitação, de determinada tecnologia, pelos indivíduos, estudando a influência de fatores humanos na adoção de novas tecnologias.

No questionário a primeira pergunta sobre aceitação de novas tecnologias na percepção dos funcionários do escritório contábil, utilizando a escala que ia de 0 a 10, com relação à interação do sistema se era clara, as respostas que 45% funcionários marcaram oito, deixando a entender que dos 20 que responderam o questionário teve essa maioria, considerou que o novo sistema Alterdata consegue transmitir uma interação clara aos funcionários, 20% funcionários marcaram seis, 10% funcionários marcaram nove, mais 10% funcionários marcaram cinco, 5% funcionários marcou dez, 5% funcionários marcou um, e 5% funcionário marcou sete como resposta. Como pode ser visualizado no gráfico 15.

Legrís, Ingham e Collette (2003) reforçam a necessidade de implementar estudos sobre o TAM com foco em aplicações mais relevantes, de uso obrigatório, envolvendo processos de negócios e a realidade dos profissionais em seus ambientes empresariais. O uso obrigatório no ambiente de trabalho e a maior complexidade inerente ao sistema, pela Facilidade de Uso Percebida alcançou valores menores do que a utilidade, o que pode ser considerado natural frente às características do sistema investigado. A percepção através das respostas dos colaboradores traz um caso real de uma empresa que lidou, com três sistemas em

um curto espaço de tempo, diretamente que não é fácil, os funcionários utilizou os sistemas e demonstrou que o terceiro sistema é o mais interativo com um layout mais colorido e de fácil interação com o usuários como uma ferramenta que o ajuda a realizar suas tarefas, para assim conseguir desenvolver um bom trabalho.

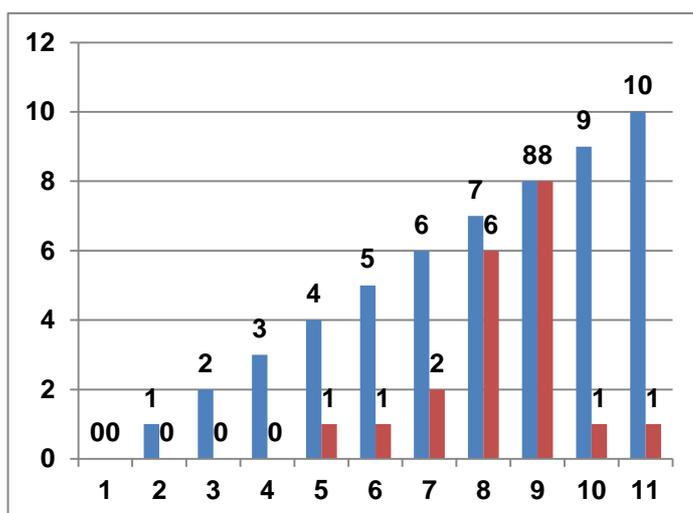
Gráfico 15- Interação com Sistema



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A segunda pergunta foi entender se o sistema requer muito do esforço dos funcionários, 40% funcionários marcaram oito como resposta, 30% funcionários marcaram sete, 10% funcionários marcaram seis, 5% funcionário marcou dez, 5% funcionário marcou nove, 5% funcionário marcou 5 e 5% funcionário marcou 4. De acordo com as respostas mostra que teve uma maioria que não precisa ter muito esforço para manusear e lidar com o sistema como consta no gráfico 16.

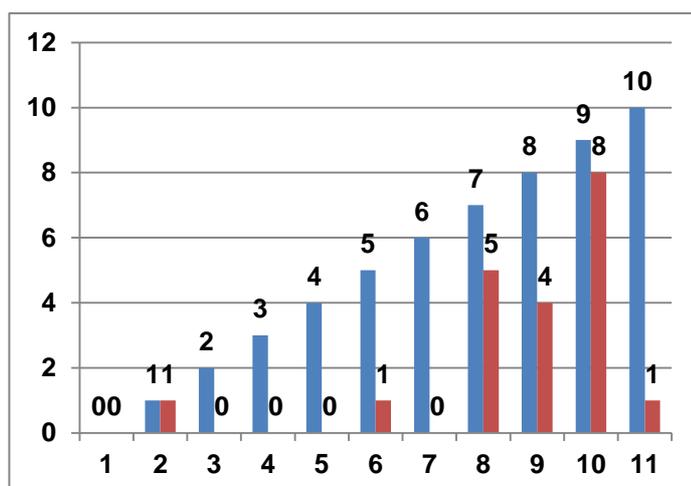
Fred Davis (1986) incentivou o desenvolvimento de extensões, refinamentos e elaborações do modelo, com o propósito de se alcançar um maior e melhor entendimento dos processos envolvidos na aceitação de tecnologias pelos usuários, e conseqüentemente gerar subsídios para um melhor planejamento de intervenções que aumentem esta aceitação. Um sistema deve ser de fácil comunicação entre as pessoas, para que haja aceitação por parte dos usuários, tendo um bom designer, uma manipulação de ferramentas fáceis de aprender e memorizar com meios produtivos e eficientes para realizar tarefas, e não exigir tanto esforço por parte dos usuários, trazendo satisfação ao ser utilizado como foi no escritório de acordo com as respostas dos funcionários.

Gráfico 16- Esforço dos Funcionários

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Na terceira pergunta do questionário sobre a aceitação da tecnologia, buscou-se entender se o sistema consegue melhorar o desempenho dos funcionários, Como consta no Gráfico 17, 40% funcionários marcaram nove, 25% funcionários marcaram sete, 20% funcionários marcaram oito, 5% funcionário marcou dez, 5% funcionário marcou cinco, e 5% funcionário marcou um como resposta. De acordo com as respostas mostram que sentem um melhor desempenho com o uso do sistema.

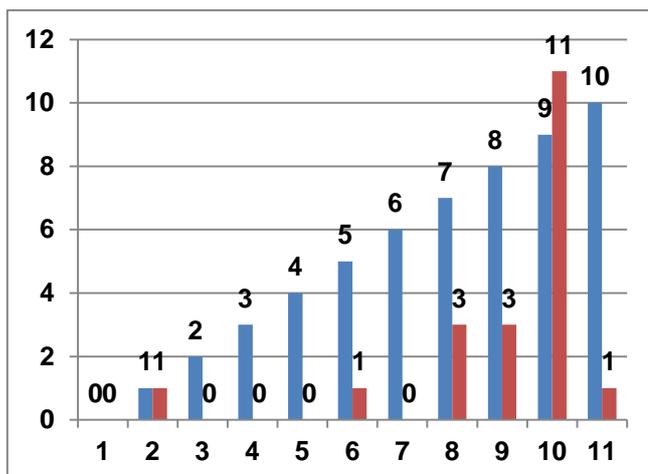
Com a relação entre Utilidade Percebida e Intenção de Uso, é baseada na idéia de que, dentro de um contexto organizacional, as pessoas formam intenções com relação a comportamentos que elas acreditam que aumentarão a seu desempenho no trabalho (DAVIS, 1986; DAVIS, BAGOZZI, WARSHAW, 1989). Um sistema que consegue direcionar melhor as tarefas, que devem ser cumpridas pelos usuários, deixa numa situação de pressão entre os colaboradores, ao mesmo tempo em que consegue melhorar seu desempenho e medir a qualidade do seu serviço, mas deve ser colocado de forma menos agressiva mostrando a importância e como irá melhorar seu desempenho no trabalho, e para organização consegue verificar o tempo gasto por cada funcionário, para buscar novas soluções no ambiente de trabalho.

Gráfico 17- Desempenho com o Sistema

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

A quarta questão do questionário teve interesse em saber se os funcionários tiveram facilidade em aprender a usar o sistema, numa escala que ia de 0 a 10, 55% dos funcionários marcaram nove como resposta podendo verificar que mais da metade dos entrevistados conseguiram ter facilidade para utilizar o sistema, 15% funcionários marcaram oito, 15% funcionários marcaram sete, 5% funcionário marcou dez, 5% funcionário marcou um, e 5% funcionário marcou cinco como resposta. Como consta no gráfico 18.

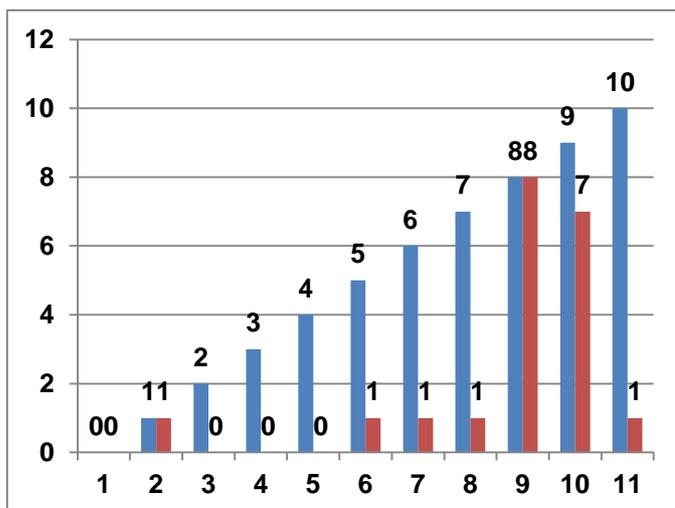
Um dos fatores mais citados nestes estudos como potencial facilitador no processo de aceitação e uso de Sistema de Informação, é o treinamento de usuários (BROWN et al., 2002; IGBARIA, PARASURAMAN, BAROUDI, 1996; LEE, KIM, LEE, 1995; VENKATESH, 1999). É importante destacar que a pesquisa mostrou que os usuários tendem, em primeiro lugar, a usar o sistema, pois podem alcançar resultados positivos, e, depois, porque percebem que é fácil de usar e terceiro, porque gostam de usar o sistema, por ser algo que facilita seu trabalho, ajudando a cumprir suas tarefas.

Gráfico 18- Facilidade com o Sistema

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Na quinta e última questão sobre a aceitação da tecnologia, buscou-se entender dos funcionários o quão útil considera o sistema para melhora do seu trabalho, como consta no gráfico 19, respostas 40% dos funcionários marcaram oito como resposta, 35% funcionários marcaram nove, 5% funcionários marcou dez, 5% funcionário marcou sete, 5% funcionário marcou seis, 5% funcionário marcou cinco e 5% funcionário marcou um como resposta. Demonstrando com as respostas que os funcionários consideram o sistema útil para melhoria do seu trabalho.

Deste modo, na proporção que o aumento da facilidade de uso contribui para um melhor desempenho, como seria esperado, a Facilidade de Uso Percebida teria também um efeito direto na Utilidade Percebida (DAVIS, 1986, 1989; DAVIS, BAGOZZI, WARSHAW, 1989). A consequência de melhoria do trabalho com sistemas é um treinamento adequado, e a pesquisa conseguiu demonstrar a satisfação dos usuários, não com as mudanças em um curto tempo dos sistemas, mas com o novo software Alterdata, que trouxe para os colaboradores um melhor desempenho de acordo com as respostas, agilidade nas tarefas e melhorou seu serviço.

Gráfico 19- Melhora do Trabalho através do Sistema

Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Após descrição e achados encontrados com as respostas obtidas através dos questionários, para resposta dos objetivos da pesquisa, será exposto no próximo capítulo, um levantamento geral através da conclusão.

5 CONCLUSÕES

Neste capítulo, são apresentadas as conclusões acerca das percepções dos funcionários do escritório contábil, sobre as mudanças no curto espaço de tempo dos sistemas e aceitação dos mesmos, através do modelo TAM, além de serem respondidos os objetivos e o problema de pesquisa.

A presença dos sistemas de informação na área contábil tornou-se algo indispensável, independente do porte do escritório, a aplicação dessa ferramenta tem se tornado cada vez mais essencial para a consecução de seus relatórios, demonstrações e estratégias, por isso a importância da aceitação por parte dos colaboradores, além dos investimentos serem grandes, tornando-se um problema, como um alto custo a sua não aceitação e utilização.

Apesar da complexidade de implantação de novas tecnologias, pois envolve os usuários que estão lidando diretamente com essas mudanças, é interessante mostrar os benefícios que irá agregar ao seu trabalho e a intenção foi ver na prática através da percepção dos colaboradores como foi vivenciar e aceitar essas mudanças de software que ocorreu num curto prazo, cada ano um novo sistema e suas adaptações, o que agregou em seu trabalho, o que teve de melhoria. Por meio das respostas ficou claro que os funcionários conseguiram em seu trabalho uma maior agilidade, qualidade e produtividade depois das mudanças dos sistemas. Segundo Bueno (2004) a aceitação e o uso de tecnologias da informação é um assunto que tem recebido a atenção visto que trabalham na perspectiva de que um sistema bem desenvolvido será utilizado, pois partem do pressuposto que boas soluções em software podem trazer vantagens competitivas às empresas e aos indivíduos.

Perfil dos respondentes com base nas informações coletadas por meio dos questionários, constatou-se que 70% dos informantes desta pesquisa pertencem ao sexo feminino, e 30% dos informantes pertencem ao sexo masculino. Referente à faixa etária dos respondentes constatou-se que 55% estão entre 18 - 28 anos, enquanto 35% estão entre 29 - 39 anos, e 10% entre 40 - 50 anos. Com relação à escolaridade, as informações apontam que 35% da população da pesquisa possui nível superior de escolaridade, 40% possui ensino médio desses alguns possuem superior incompleto, 20% têm Tecnólogo e 5% Ensino Técnico. Referente ao tempo

de trabalho na empresa, foi possível verificar que 70% da população da pesquisa tem acima de 3 ano de trabalho no Escritório Contábil, 30% tem entre 3 e 6 anos.

A adaptação dos colaboradores aos sistemas anteriores é um fator que pode gerar barreiras e resistência por parte dos envolvidos com as mudanças dos sistemas e principalmente pela troca ter ocorrido em um curto espaço de tempo, o questionário focou entender como foi o acompanhamento dos colaboradores, se sentiu segurança, se o alterdata atende sua necessidade em relação ao Prosoft e Fortes que foram os primeiros implantados na empresa, dos três sistemas qual conquistou a preferência, dos 20 questionários respondidos o sistema alterdata foi o mais votado. De acordo os respondentes o sistema foi de fácil à adaptação, teve acompanhamento por ser um fator importante para que os usuários consigam ter menos dificuldade em lidar. A segurança é um fator que também deve ser considerado, pois permite aos usuários do sistema evitar o retrabalho e com isso atrasos em suas tarefas, para focar no que deve ser elaborado, bem às respostas foram positivas a maioria dos colaboradores conseguiram sentir segurança com o novo sistema Alterdata. De acordo com Dias (2006), os sistemas de informação devem conter no seu âmbito as informações necessárias para atender às demandas de seus usuários.

O modelo TAM visa entender a aceitação de novas tecnologias aos usuários, o questionário buscou analisar como foi para os colaboradores aceitar as mudanças desses sistemas, que foram implantados no escritório contábil, se a interação com o sistema era clara, se houve a necessidade de muito esforço mental ao lidar com o sistema, se o desempenho foi melhorado com o uso do sistema, sobre a facilidade, e o quão útil considera o sistema para o seu trabalho. Por meio das respostas constatou-se que os colaboradores conseguiram lidar bem com o novo sistema Alterdata, apesar de ter acontecido trocas, em um prazo curto, que melhorou seu desempenho e que teve facilidade e considera muito útil o sistema, para o seu trabalho e cumprimento das tarefas. Para Ramos (2009) obter um costume de um indivíduo com relação a usar um sistema seria determinada juntamente pela Utilidade Percebida e pela Facilidade de Uso Percebida. Segundo Oliveira (2009) acredita que utilizar um sistema específico será livre de esforço físico ou mental, dando segurança de que tudo está salvo nesse sistema, sem ter tanto retrabalho.

5.1 Respondendo o problema de pesquisa

O ponto primordial da pesquisa é a análise feita no escritório de contábil em relação à aceitação dos sistemas de informação decorrente da mudança no curto espaço de tempo, utilizando o modelo TAM.

Tudo o que é novo pode vim causar uma certa resistência, em que o processo de transição não é nada fácil, assim, se deve ao máximo mostrar aos envolvidos a importância da mudança, através da utilização das variáveis propostas pelo modelo TAM, informando aos usuários, o que se pretende alcançar com a ferramenta, evitando assim uma perda de funcionários pela não aceitação da mesma ou até mesmo um custo para a organização por não tê-la utilizada corretamente.

De acordo com as respostas com relação a adaptação dos colaboradores foi ótima, por apresentar um desenvolvimento na empresa como agilidade no cumprimento das tarefas, aumento na produtividade, e melhoria no processo interno da organização, conseguiram fazer um comparativo com o sistema atual e os anteriores e concluiu que foi fácil adaptação aos usuários o novo sistema, por ter ocorrido acompanhamento através de treinamento, atendeu as suas necessidades e conquistou a preferência com relação aos sistemas anteriores o novo sistema Alterdata.

Com relação ao modelo TAM, após implantar novas tecnologias permitiu aos colaboradores uma interação clara com o sistema com uma importância que o sistema não exigia muito do esforço mental por ser algo simples de se lidar como um bom layout, e como consequência melhoria no trabalho, também é importante mostrar o motivo e objetivo da mudança um sistema que atenda melhor a necessidade da organização, para uma melhor aceitação dos envolvidos.

O modelo TAM embora exponha avanços no entendimento de aceitação e uso da tecnologia, possui algumas barreiras, que estão voltadas às dificuldades em se pesquisar todas variáveis envolvidas em um ambiente real de trabalho. Geralmente as aplicações não levam em consideração o uso dos sistemas, o modelo não avalia situações onde o usuário pode estar disposto a utilizar o sistema devido a obtenção de recompensas, não contempla o usuário trabalhando em equipe e decidindo a escolha do sistema em equipe (DIAS, ZWICKER ; VICENTIN, 2003).

5.2 Sugestões para trabalhos futuros

Diante do desafio aqui proposto, sugere-se a realização de estudos reaplicando a pesquisa em outros escritórios de contabilidade, a fim de detectar

outras percepções acerca da aceitação da tecnologia. Em decorrência dos procedimentos amostrais utilizados, os resultados aqui encontrados não podem ser generalizados, mas podem levantar questionamentos que podem servir como orientação para a realização de pesquisas futuras.

Com o intuito de ampliar as discussões sobre o tema abordado nesta pesquisa e prosseguir com futuras abordagens seria interessante realizar outras pesquisas com amostras maiores fazendo com que o escopo das conclusões seja ampliado. Estudos que associem outros fatores/variáveis podem ser desenvolvidos, dessa forma novos resultados serão observados, assim como estudos que investiguem se o gerente que propôs as trocas de sistemas consegue perceber se houve melhora no desempenho dos colaboradores com as mudanças de software, além de investigar critérios de outros escritórios de contabilidade a fim de comparar os resultados na busca por um software de qualidade, verificar os softwares que mais são utilizados em escritório de contabilidade que conseguem atender as necessidades.

5.3 Considerações finais

O objetivo da pesquisa foi trazer um estudo de caso, que ocorreu em um escritório de contabilidade. Os sistemas de informação e tecnologia está sempre se renovando é um ambiente de grandes transformações constantes e contínuas, e o fato que ocorreu foi a troca do sistema em um curto espaço tempo, entender como foi para os envolvidos como os colaboradores aceitar e conviver, com essa situação, através do modelo TAM que tem várias pesquisas que falam justamente, da aceitação de novas tecnologias, em cada ano um novo sistema, não foi fácil para organização nem para os envolvidos, apesar de que o objetivo foi trazer para a organização um sistema que melhor atendesse as necessidades do escritório, não é um processo fácil “mudar”, mas para organização se torna algo obrigatório, até por que existe a concorrência, e a mudança é imprescindível, num mercado competitivo, onde a tecnologia tem sido um diferencial estratégico das empresas e na área contábil é muito importante, tanto as empresas quantos os funcionários tendem a ter que se adaptar a essa era de mudanças rápidas, mais precisas.

REFERÊNCIAS

ANDRÉ, M. E. D. A. Texto, contexto e significado: algumas questões na análise de dados qualitativos. **Cadernos de Pesquisa**, 1983.

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

_____. **Sistema de informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. – 2. ed. –São Paulo: Saraiva, 2012.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2008.

BEUREN, Ilse Maria; MARTINS, Luciano Waltrick. **Sistema de Informações Executivas**: Suas Características e Reflexões sobre sua Aplicação no Processo de Gestão - Revista Contabilidade & Finanças FIECAFI - FEA - USP, São Paulo, FIECAFI, v.15, n. 26, p. 6 - 24, maio/agosto 2001.

BIANCOLINO, C.A., GIL, A. L., BORGES, T.N. **Sistemas de Informações Contábeis** - Uma abordagem gerencial. São Paulo: Saraiva, 2010.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação**: um enfoque empresarial. São Paulo: Atlas, 1985.

_____. **Sistemas de Informação**: um enfoque gerencial. – 1. ed. – São Paulo: Atlas, 1996.

BORGES, R. S. G.; MARQUES, A. L. **Gestão da Mudança: uma alternativa para a avaliação do impacto da mudança organizacional**. Faces : Revista de Administração (Belo Horizonte. Impresso), v. 10, p. 95-113, 2011.

BROWN, S.A. et al. Do I really have to? **User acceptance of mandated technology**. *European Journal of Information Systems*, v.11, n.4, p.283-295, Dec. 2002.

BUENO, U.; ZWICKER, R.; OLIVEIRA, M. A. **Um estudo comparativo do modelo de aceitação de tecnologia aplicado em sistemas de informações e comércio eletrônico**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 1., 2004. São Paulo, SP. Título...São Paulo: [s.n], 2004.

CASSARO, Antonio Carlos. **Sistema de Informação para tomada de decisões**. Antonio Carlos Cassaro. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. **Sistemas de informações para tomada de decisões**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2010.

CECELJA, F. **Manufacturing information and data systems: analysis, design and practice**. Brunel University, UK: Penton Press, (2002).

CRESWELL, J.W. **Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. 2 ed. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2002. 246 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 9ª ed, São Paulo Atlas, 2009

CERVO, Luiz; BERVIAN, Pedro , **Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários**.3.ed. São Paulo, McGraw-Hill do Brasil, 1993.

DAVIS, F.D. **A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results**. 1986. 291 f. Doctoral Dissertation (Ph.D. in Management) - Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA, 1986.

DAVIS, Fred D. Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *Mis Quarterly*, v. 13, n. 3, p. 319-340, 1989.

DIAS, Marcelo Capri; ZWICKER, Ronaldo; VICENTIN, Ivan Carlos. **Análise do Modelo de Aceitação de Tecnologia de Davis**. *Spei*, Curitiba, v.4, n.2, p. 15-23, jul/dez.2003.

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

DIAS, D. **Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação**: um estudo entre gerentes. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz do Iguaçu. Anais. Foz do Iguaçu: ANPAD, 2000.

DIAS, F. S. **Avaliação de sistemas de informação**: revisão de publicações científicas no período de 1985-2005. Belo Horizonte: UFMG, 2006. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

FREITAS, H, OLIVEIRA, M, SACCOL, A. Z, MOSCAROLA, J. **O método de pesquisa**. Revista de Administração. São Paulo, v.35- n 3, p. 105-112/setembro 2000.

FREZATTI, Fábio. **Orçamento Empresarial**: Planejamento e controle gerencial. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GARCIA, Elias; GARCIA, Osmarina Pedro Garcia. **A importância do sistema de informação gerencial para a gestão empresarial**. Revista Ciências Sociais em Perspectiva, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, Cascavel, v.2 , n.1, p. 21-32, 1 sem.2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 Ed.-12. Reimpr.-São Paulo: Atlas, 2010.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à Pesquisa**: Projetos e Relatórios. -3°.Ed.Rev. Atual.- São Paulo: Loyola, 2007.328 p.

JOSHI, K. **Understanding User Resistance and Acceptance during the Implementation of an Order Management System**: A Case Study Using the Equity Implementation Model. Journal of Information Technology Case and Application Research, 7(1), p. 6-20, (2005).

JARDILINO, José Rubens; ROSSI, Gisele; SANTOS, Gérson Tenório. **Orientações Metodológicas para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos**. São Paulo: Gion, 2000 (p.35-39 e 48-49).

JUNIOR, S. S.; FABIANO, E. M.; FREITAS, H. **Dificuldades para o uso da Tecnologia da Informação**. RAE-eletrônica, v. 4, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2005.

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n2/v4n2a05.pdf>. Acesso em 14/07/2017.

LEGRIS, P.; INGHAM, J.; COLLERETTE, P. Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. **Information & Management**, v.40, n.3, p.191-204, Jan. 2003.

LEE, Y.; KOZAR, K.A.; LARSEN, K.R.T. **The technology acceptance model**: past, present and future. *Communication of the Association for Information Systems*, v. 12, n.50, p. 752-780, 2003.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 451 p. 7 ed. 1997.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de Informação Gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

_____. **Gerenciamento de sistemas de informações**. 3 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001. MOSCOVE, Stephen A.; SIMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAIA, Luiz Cláudio Gomes; CENDÓN, Beatriz Valadares. **Um estudo sobre o uso de sistemas de recuperação de informação**: o portal de periódicos CAPES na UFMG. In: SIMPOSIO MINEIRO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2005. Belo Horizonte, MG. **Anais...Belo Horizonte**:[s.n], 2005.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MORESI, Eduardo. **Metodologia de Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília – UCB, 2003. Disponível: <file:///C:/Users/carlos/Downloads/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>. Acesso em: 19 fevereiro 2017.

MOTTA, P. R. M. **Transformação organizacional**: a teoria e a prática de inovar. Rio de Janeiro: Qualitymark, (1998).

NIELSEN, J. Usability Engineering. San Diego : ACADEMIC Press, 1993.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2002.

_____. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Marcelo et al. **Análise dos fatores de resistência na implantação de sistemas de informação na manufatura de eletrônicos**. JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag. (Online) vol.6 no.3 São Paulo 2009. Disponível: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752009000300007. Acesso em 22 novembro 2016.

OLIVEIRA, Djalma. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas Táticas Operacionais**. 12ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

_____. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. -15.ed.-São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, Marcelo Marques de et al. **Análise dos fatores de resistência na implementação de sistemas de informação na manufatura de eletrônicos**. São Paulo: TECSI FEA/USP, 2009.

OLIVEIRA, Marcelo Marques de; PONCHIO, Mateus Canniatti; SACOMANO NETO, Mario e PIZZINATTO, Nadia Kassouf. **Análise dos fatores de resistência na implantação de sistemas de informação na manufatura de eletrônicos**. vol.6, n.3, pp.507-524, 2009. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4301/S1807-17752009000300007>. Acesso em 25 julho 2016.

PARNAIBA, C.S., GOBBI, M.C. **Os Jovens e as Tecnologias da Informação e da Comunicação: aprendizado na prática**. Revista Anagrama: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação. ed. 4. São Paulo, 2010. Disponível em http://usp.br/anagrama/Parnaiba_jovensetics.pdf. Acesso em 19/11/2017.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de Informações Contábeis: fundamentos e análises**. São Paulo: Atlas, 2009.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: um enfoque e sistemas de informação contábil**. – São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Contabilidade Gerencial: Um Enfoque em Sistema de Informação Contábil**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. **Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão**. São Paulo: Makron Books, 1997.

PIRES, Péricles; FILHO, Bento. **Fatores do Índice de Prontidão à Tecnologia (TRI) como Elementos Diferenciadores entre Usuários e Não Usuários de Internet Banking e como Antecedentes do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM)**. RAC, Curitiba, v. 12, n. 2, p. 429-456, Abr./Jun. 2008.

PRODAV, C. C.; FREITAS, E. C.; **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

RAMOS, A. S. M. et Oliveira, B. M. K. (2009), “**Diferenças de gênero na aceitação e uso de um ambiente virtual de aprendizado: um estudo com graduandos em administração na modalidade a distância**”, artigo apresentado no II Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade, Curitiba, PR.

RAMPAZZO, Sônia Elisete. **Desmitificando a metodologia científica: guia prático de produção de trabalhos acadêmicos**, RS: Habilis, 2008.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Engenharia de Software e Sistemas de Informação**. 3^o ed. Rio de Janeiro: 2005.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SANTAELLA, Lúcia, e VIEIRA, Jorge Albuquerque. **Metaciência**. São Paulo: Mérito, 2008.

SILVA, André. **A influência do treinamento de usuários na aceitação de tecnologia, mais especificamente os sistemas integrados de gestão empresarial (ERP)**. Rio de Janeiro: 2005.

SILVA, M. F. da. **Fatores humanos e sua influência na intenção de uso de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006. 144f. Tese (Doutorado em Administração) – Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

SILVA, D. e Stein, L. (2007). **Segurança da informação**: uma reflexão sobre o componente humano. Ciências e Cognição, Porto Alegre, jan. 2007. Disponível em <http://www.cienciasecognicao.org>. Acesso 05/11/2016.

SILVA, André Luiz Matos Rodrigues da. **A influência do treinamento de usuários na aceitação de sistemas ERP em empresas no Brasil**. 2005. 118 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, P. M. et Dias, G. A. (2007), “**Teorias sobre aceitação de tecnologia**: por que os usuários aceitam ou rejeitam as tecnologias de informação”, BrazilianJournalofInformation Science, Vol. 1, No. 2, pp. 69-91.

STÉBILE, Samuel. **Um estudo sobre a desconexão entre usuários e desenvolvedores de sistemas de informação e sua influência na obtenção de informação pelo decisor**. 2001. 163 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução a Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1987. [online]. <http://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em-Ciencias-Sociais.pdf>. Acesso em 14/07/2017.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 1. ed-18.Reimpressão, São Paulo: Atlas, 2009.

SAUNDERS, M.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. **Research methods for business students**. Harlow, England: Pearson Education, 2000.

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

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

TURBAN, E.; RAINER JR., R.K.; POTTER, R.E. **Administração de Tecnologia**

da Informação. Teoria & Prática. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

VASCONCELLOS, Maria José Esteves de. **Pensamento Sistemico.** 8 ed. São Paulo: Papyrus, 2009.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2003, p. 96.

VENKATESH, V., DAVIS, F. D. **A theoretical extension of the technology acceptance model:** four longitudinal field studies. Management Science, Ann Arbor (MI), v.46, n.2, p.186-204, 2000.

VENKATESH, V., et al. **User acceptance of information technology:** Toward a unified view. Mis Quarterly, v.27, n.3, Sep, p.425-478. 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso:** Planejamento e Métodos; Tradução Ana Thorrel; Revisão Técnica Claudio Damascena. - 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A - Questionário

AS QUESTÕES A SEGUIR TÊM COMO OBJETIVO CRIAR UM PERFIL DO USUÁRIO DO SISTEMA EM ANÁLISE E DEVEM SER ASSINALADAS EM APENAS UMA ALTERNATIVA

1 - Em relação ao gênero

- Masculino
- Feminino

2 - Em relação à faixa etária

- Entre 18 - 28 anos
- Entre 29 - 39 anos
- Entre 40 - 50 anos
- Entre 51 - 61 anos
- Acima de 61 anos

3 - Em relação ao grau de escolaridade

- Ensino Médio
- Ensino Técnico
- Ensino Tecnólogo
- Ensino Superior
- Pós-graduação

4 - Em relação ao tempo que trabalha na empresa

- Menos de 12 meses
- Entre 1 - 3 anos
- Entre 3 - 6 anos
- Acima de 6 anos

5 - Qual setor você está alocado

- Setor Contábil
- Setor Pessoal
- Setor Fiscal

AS QUESTÕES A SEGUIR DIZEM RESPEITO A COMO VOCÊ PERCEBE AS MUDANÇAS DE SISTEMAS NA EMPRESA DEVEM SER ASSINALADAS LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO UMA ESCALA DE 0 A 10

6 - Você considera ter alcançado maior agilidade em suas tarefas com as mudanças no sistema?

- (0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

7 - Como você avalia a melhoria na qualidade dos serviços que presta a partir das mudanças de sistemas?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

8 - Após o treinamento, como você avalia a contribuição do sistema Alterdata para o aumento da sua produtividade?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

9 - Qual o nível de melhoria na qualidade das informações e dos processos internos da empresa você atribui a após a implementação do novo sistema?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

AS QUESTÕES A SEGUIR DIZEM RESPEITO A SUA PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO AO SISTEMA ANTERIOR UTILIZADO PELA EMPRESA, DEVEM SER ASSINALADAS LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO UMA ESCALA DE 0 A 10

10 – Como você avalia a adaptação em relação aos outros sistemas foi mais fácil?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

11 - Teve um acompanhamento no processo de mudança na utilização desse novo sistema?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

12 - Senti mais segurança na forma de trabalhar com mais agilidade das informações em relação aos sistemas antigos?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

14 - Qual dos sistemas utilizados pela empresa melhor atendeu sua necessidade para executar seu trabalho, Prosoft foi o primeiro a ser implantado, Fortes foi o segundo, e o Alterdata o terceiro?

() Prosoft () Fortes () Alterdata ?

13 - Qual dos sistemas já utilizados pela empresa conquistou a sua preferência?

() Prosoft () Fortes () Alterdata

AS QUESTÕES A SEGUIR DIZEM RESPEITO A ACEITAÇÃO EM RELAÇÃO A NOVA TECNOLOGIA QUE FORAM IMPLEMENTADAS NA EMPRESA, DEVEM SER ASSINALADAS LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO UMA ESCALA DE 0 A 10

15 – Você considera que sua interação com o sistema é clara?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

16 - Interagir com o sistema não requer muito do seu esforço mental?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

17 - Usar o sistema melhora seu desempenho no trabalho?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

18 - Você teve facilidade em aprender a usar o sistema?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)

19 - Quão útil você considera o sistema para melhorar seu trabalho?

(0) - (1) - (2) - (3) - (4) - (5) - (6) - (7) - (8) - (9) - (10)