



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PROPADM
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ANTÔNIO DOUGLAS OLIVEIRA CRUZ

**IMPACTO DAS SUBFUNÇÕES VALORATIVAS NA AÇÃO DO PROFISSIONAL
NO PROCESSO DE TRABALHO COM A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

São Cristóvão - SE
2020

ANTÔNIO DOUGLAS OLIVEIRA CRUZ

**IMPACTO DAS SUBFUNÇÕES VALORATIVAS NA AÇÃO DO PROFISSIONAL
NO PROCESSO DE TRABALHO COM A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Sergipe.

Orientadora: Prof.^a Dra. Maria Conceição Melo Silva Luft.

ANTÔNIO DOUGLAS OLIVEIRA CRUZ

**IMPACTO DAS SUBFUNÇÕES VALORATIVAS NA AÇÃO DO PROFISSIONAL
NO PROCESSO DE TRABALHO COM A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito para
obtenção do título de mestre do Programa de Pós-
graduação em Administração da Universidade
Federal de Sergipe.

Aprovado em ___ de _____ de 2020

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Dra. Maria Conceição Melo Silva Luft – Universidade Federal de Sergipe

Prof.^a. Dra. Marley Rosana Melo de Araújo – Universidade Federal de Sergipe

Prof. Dr. Jorge da Silva Correia Neto – Universidade Federal Rural de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Agradeço em especial a minha família, especificamente a minha mãe e irmã, ambas fundamentais por me fazerem chegar até aqui. Sem elas, eu não seria nada.

Agradeço também aos colegas do mestrado e ao espírito de equipe de todos.

Agradeço a Caio por ser mais que um colega, mas um amigo especial que viveu e ainda vivi muitas aventuras comigo.

Agradeço aos meus amigos fora da universidade que me apoiaram direta ou indiretamente para esta conquista.

Agradeço a minha orientadora pela paciência e esforço de me ajudar nessa fase da vida profissional.

Agradeço, por último, a todo corpo docente do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Sergipe.

RESUMO

A tecnologia da informação modificou e continua a alterar os espaços organizacionais, contribuiu para a ampliação da competitividade e da inovação, tornando-se um recurso indispensável que influencia a própria sobrevivência das organizações. Além disso, os próprios lares também são impactados pela magnitude da tecnologia da informação. Nesse sentido, assimilar os efeitos da TI é fundamental, pois o domínio de todos os potenciais recursos que oferece pode providenciar transformações profundas. Por isso, selecionamos, dentre várias linhas de pesquisa possíveis, um estudo que propõe analisar a influência dos valores humanos na ação do profissional no processo de trabalho com a TI. Para tanto, utilizou-se do modelo de Torkzadeh e Doll (1999) composto por quatro critérios: produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente. Considerando esses quatro constructos, os autores levantaram definições dos impactos da tecnologia da informação no trabalho dentro de um contexto empresarial e operacionalizaram-nos em um instrumento de 12 itens. Adicionalmente, observando que a TI por si só é irrisória, uma vez que necessita de indivíduos habilitados que possam extrair o máximo de sua potencialidade, o presente trabalho também procurou analisar o elemento humano, componente central nessa relação, ao traçar determinadas características subjetivas dos sujeitos tendo como base a teoria funcionalista dos valores humanos, instrumentalizada em um questionário de 18 itens, desenvolvida com embasamento teórico que estabelece princípios parcimoniosos e testáveis *a priori* (GOUVEIA *et al.*, 2009). Nessa perspectiva, o objetivo central foi analisar a influência das subfunções valorativas (variáveis independentes) na ação do profissional no processo de trabalho com a TI a partir da produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente (variáveis dependentes). Tratou-se, portanto, de um estudo empírico, quantitativo, transversal e explicativo, possibilitou o conhecimento do perfil dos respondentes, suas correlações por meio da Correlação de Pearson entre a subjetividade das subfunções valorativas com as variáveis do processo de trabalho e ainda mediante análise de regressão múltipla a inferência de quais subfunções mais ou menos predizem uma determinada ação do colaborador na medida que desempenha a sua função diária a partir do uso da TI. Os dados reunidos na pesquisa nortearam-se em correlações fracas e com pouca força explicativa, no entanto, algumas subfunções obtiveram um destaque por estarem presentes em quase todas as correlações e terem presença significativa nas relações explicativas, neste caso, por exemplo, a interativa.

Palavras-chave: Processo de Trabalho; Tecnologia da Informação; Teoria Funcionalista dos Valores Humanos.

ABSTRACT

Information technology has modified and continues to change organizational spaces, contributes to the expansion of competitiveness and innovation, becoming an indispensable resource that influences the very survival of organizations. In addition, homes themselves are also impacted by the magnitude of information technology. In this sense, assimilating the effects of IT is fundamental, as the mastery of all the potential resources it offers can provide profound transformations. For this reason, we selected, among several possible lines of research, a study that proposes to analyze the influence of human values in the professional's action in the work process with IT. For that, we used the model of Torkzadeh and Doll (1999) composed of four criteria: productivity, management control, innovation and customer satisfaction. Considering these four constructs, the authors raised definitions of the impacts of information technology at work within a business context and operationalized them in a 12-item instrument. Additionally, observing that IT alone is insignificant, since it needs skilled individuals who can extract the maximum of its potential, the present work also sought to analyze the human element, a central component in this relationship, by tracing certain subjective characteristics of the subjects based on the functionalist theory of human values, instrumentalized in an 18-item questionnaire, developed with a theoretical basis that establishes parsimonious and testable principles a priori (GOUVEIA et al., 2009). In this perspective, the central objective was to analyze the influence of valuation subfunctions (independent variables) on the professional's action in the work process with IT based on productivity, managerial control, innovation and customer satisfaction (dependent variables). It was, therefore, an empirical, quantitative, cross-sectional and explanatory study, which enabled the knowledge of the respondents' profile, their correlations through Pearson's Correlation between the subjectivity of the evaluative subfunctions with the variables of the work process and also through analysis from multiple regression to the inference of which subfunctions more or less predict a given employee action as it performs its daily function from the use of IT. The data gathered in the research were guided by weak correlations and with little explanatory force, however, some subfunctions were highlighted because they are present in almost all correlations and have a significant presence in explanatory relationships, in this case, for example, interactive.

Keywords: Work Process; Information Technology; Functionalist Theory of Human Values.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo Conceitual da Pesquisa	19
Figura 2 – Dimensões, Funções e Subfunções dos Valores Básicos.....	26
Figura 3 – Subfunções valorativas e produtividade	39
Figura 4 – Subfunções valorativas e controle gerencial	39
Figura 5 – Subfunções valorativas e inovação	40
Figura 6 – Subfunções valorativas e satisfação do cliente	41
Figura 7 – Síntese dos achados.....	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Descrição da Subfunção dos Valores.....	26
Quadro 2 – As Subfunções dos valores, seus valores indicadores e descrições.....	27
Quadro 3 – Definições dos impactos da tecnologia da informação no trabalho.....	36

LISTA DE SIGLAS

ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software

CETIC.BR – Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação

CGI.BR – Comitê Gestor da Internet do Brasil

CCSA – Centro de Ciências Sociais Aplicadas

FGV – Fundação Getúlio Vargas

QVB – Questionário dos Valores Básicos

SI – Sistema de Informação

SPSS – *Statistic Package for Social Sciences*

TI – Tecnologia da Informação

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição da Frequência – Sexo.....	49
Tabela 2 – Distribuição da Frequência – Idade.....	50
Tabela 3 – Distribuição da Frequência – Escolaridade.....	50
Tabela 4 – Distribuição da Frequência – Região.....	51
Tabela 5 – Distribuição da Frequência – Tipo de Vínculo.....	51
Tabela 6 – Distribuição da Frequência – Setor.....	51
Tabela 7 – Distribuição da Frequência – Natureza da Atividade.....	52
Tabela 8 – Distribuição da Frequência – Cargo	52
Tabela 9 – Média e Desvio Padrão dos Construtos Investigados.....	54
Tabela 10 – Correlação entre as Subfunções Valorativas e o Processo de Trabalho.....	56
Tabela 11 – Regressão – Produtividade.....	60
Tabela 12 – Regressão – Inovação.....	61
Tabela 13 – Regressão – Satisfação do Cliente.....	62
Tabela 14 – Regressão – Controle Gerencial	63

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 OBJETIVOS	15
1.1.1 Objetivo Geral	15
1.1.2 Objetivos específicos	15
1.2 JUSTIFICATIVA	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 VALORES HUMANOS	19
2.1.1 Teoria dos Valores de Rokeach	20
2.1.2 Teoria dos Valores de Schwartz	21
2.1.3 Teoria dos Valores de Inglehart	23
2.1.4 Teoria Funcionalista dos Valores Humanos	24
2.1.5 A Relevância dos Valores Humanos para os Indivíduos	29
2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	30
2.2.1 Tecnologia da Informação e as Organizações	31
2.2.2 Tecnologia da Informação e os Indivíduos	33
2.2.3 Tecnologia da Informação e o Processo de Trabalho	35
2.3 HIPÓTESES DA PESQUISA	38
3 METODOLOGIA DE PESQUISA	42
3.1 TIPO E ESTRATÉGIA DE PESQUISA	42
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	43
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	44
3.4 COLETA DOS DADOS	45
3.5 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	46
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	49
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	49
4.2 ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS DOS CONSTRUTOS INVESTIGADOS	53
4.2 CORRELAÇÃO DE PEARSON	55

4.3 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA	59
5 CONCLUSÃO	65
REFERÊNCIAS	68
ANEXO	77

1 INTRODUÇÃO

O cenário atual é resultado de uma mudança significativa no decorrer dos anos em diversos ambientes e, principalmente, nos meios empresariais. Novas formas de negociar e de manter relações entre instituições, fornecedores, concorrentes e consumidores emergiram como características que ampliaram, entre outros aspectos, o fenômeno da globalização. Segundo Santana *et al.* (2016), no ambiente globalizado, as empresas buscam ser competitivas, seja reduzindo custos, melhorando processos, agregando valor aos seus produtos, especializando-se em segmentos de mercado ou diferenciando-se dos concorrentes. Essas novas práticas de competição, produção e comercialização apoiam-se na tecnologia da informação (TI) ou tecnologias da informação e comunicação (TICs).

Transformações econômicas, políticas, sociais e culturais são vivenciadas por meio de iniciativas que visam a ampliação da adoção de tecnologia por parte das pessoas, dos governos, das organizações, das empresas e dos mercados (CGI, 2016). Nessa perspectiva, a TI tem um papel importante no comportamento dos indivíduos e das organizações (LEE, TRIMI e KIM, 2013). As rígidas escalas e verticalidades são substituídas por mobilidade, flexibilidade e versatilidade, com mudanças na organização do trabalho, de tarefas rotineiras e fragmentadas para o trabalhador polivalente e interdependente (DUPAS, 2000). Desse modo, o autor ainda ressalta que “esses fatores geram mudanças não somente no modo como se realizam a produção e as atividades econômicas, mas também na cultura e na maneira como se organiza e se concebe a vida em geral” (DUPAS, 2000, p. 41).

Nesse contexto, a tecnologia da informação é um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual e as organizações brasileiras têm utilizado ampla e intensamente essa tecnologia, tanto em nível estratégico como operacional (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008). Tendo em vista a importância e aplicação por organizações e demais instituições, são necessários amplos estudos que aprofundem cada vez mais o conjunto de impactos positivos ou negativos que os recursos oferecidos pela TI podem proporcionar. Em concordância, Torkzadeh e Doll (1999) já apontavam que o estudo do impacto da TI nas organizações é vasto, multifacetado e proporciona oportunidades de pesquisas e desafios significativos.

Desse modo, esta pesquisa adota como mecanismo investigativo o *framework* formulado pelos autores Torkzadeh e Doll (1999) que desenvolveram um instrumento com as seguintes características: (1) de natureza multidimensional do impacto da tecnologia da informação ao nível do usuário final individual; (2) fácil de usar e apropriado para pesquisa e prática acadêmica e (3) pode ser usado com confiança em uma variedade de aplicações e

contextos; subdivido em quatro *constructos*: produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente que visam avaliar o impacto da TI.

No *framework* dos autores, um elemento singular é o fator humano e a sua relação com a TI, pois, inegavelmente, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) transformaram o trabalho dos trabalhadores profissionais (TRUSSON *et al.*, 2018), seus efeitos provocaram impactos sobre o nível de emprego, stress e satisfação no trabalho, além de exigir novas habilidades do trabalhador (RODRIGUES, 1988). Nota-se várias mudanças no trabalho pela inserção da TI, em primeiro lugar, mudanças na gerência com um controle maior de seu desempenho (RODRIGUES, 1988). Que possibilita “interferir na autonomia dos profissionais prescrevendo processos de trabalho que restringem a prática profissional e por meio de mecanismos de vigilância / monitoramento de desempenho” (TRUSSON *et al.*, 2018, p. 18). E em segundo lugar, “facilitar a mercantilização de aspectos da experiência empregada durante a prática profissional, reduzindo assim implicitamente a dependência da experiência incorporada do profissional técnico” (TRUSSON *et al.*, 2018, p 18).

Entretanto, Santana (2004) cita que o elemento humano assume papel de destaque para tecnologia da informação, a sua ausência nesse ambiente resulta em disponibilizar um recurso sem funcionalidade e utilidade. Diante dessa acepção, pode-se afirmar que uma organização é formada por um conjunto de atividades, informatizadas ou não, conduzidas por pessoas, que desempenham papel com visibilidade e conseqüências que transcendem o mundo corporativo (ANTONELLI, 2011).

Do exposto, incluindo o agente humano neste ambiente organizacional, o nível de complexidade torna-se considerável e também as oportunidades de estudos e desafios, visto que cada indivíduo traz consigo um conjunto de experiências e subjetividades que alteram o ambiente e as afinidades com as pessoas dia após dia. Faz ampliar a dificuldade de se articular determinado raciocínio que vise interpretar seu comportamento no espaço do trabalho e o seu relacionamento mais direto ou indireto com a crescente e presente TI nos meios profissionais.

Nesta direção, um aspecto fundamental é buscar assimilar as peculiaridades humanas, isto é, os valores que orientam para estabelecer uma atitude mais ou menos prevalente em detrimento de outra. No contexto trabalhista, pesquisas indicam que valores influenciam a satisfação e o comprometimento dos empregados resultando em níveis mais baixos de absenteísmo e rotatividade e mais eficácia para a organização (SILVA, 2007).

Wilson *et al.* (2004) argumenta que a percepção do empregado em relação a organização em que trabalha afeta a sua percepção do clima organizacional, o que impacta na maneira como se relaciona com seu trabalho e também no seu ajustamento ao trabalho, saúde e bem-estar.

Assim, destaca-se a importância de conhecer os valores humanos relativos aos colaboradores em um âmbito empresarial, uma vez que estes podem influenciar na possibilidade de uma ação. Além disso, tais condutas influenciadas pelos valores humanos, definidas como um padrão, capaz de guiar o comportamento de várias formas e sob diversas condições, possibilita também a resolução de conflitos e tomadas de decisões (GOUVEIA *et al.*, 2003), sendo importantes para a compreensão das ações, opiniões e preferências das pessoas. Logo, os valores constituem-se como uma variável relevante na explicação de diversos fenômenos sociopsicológicos (BARDI; SCHWARTZ, 2003), tal como a ação do profissional de TI ao utilizá-la.

Considerando a relevância conceitual e aplicada do tema, além da importância dos valores humanos (GOUVEIA *et al.*, 2003), a presente pesquisa realiza a análise dos valores individuais (divididos em subfunções) de profissionais que utilizam a tecnologia da informação com os construtos do *framework* de Torzadeh e Doll (1999), emergindo o seguinte questionamento da pesquisa: “Como se dá a relação entre as subfunções valorativas e a ação do profissional ao usar a TI?”

1.1 OBJETIVOS

Visando responder ao questionamento levantado anteriormente, o objetivo geral e os objetivos específicos do trabalho proposto estão esboçados a seguir.

1.1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar quais subfunções dos valores básicos da Teoria Funcionalista dos Valores Humanos influenciam na ação humana no processo de trabalho com a tecnologia da informação. A partir das variáveis produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o perfil dos indivíduos que trabalham diariamente com a tecnologia da informação quanto aos aspectos sociodemográficos e ocupacionais;
- Levantar as percepções dos indivíduos quanto às subfunções valorativas e quanto aos processos de trabalho;

- Avaliar as possíveis correlações e explicações existentes entre as subfunções valorativas (realização, experimentação, existência, suprapessoal, interacional e normativo) e o processo de trabalho (produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente).

1.2 JUSTIFICATIVA

Alguns fatores são trazidos para justificar a pesquisa. A priori, aponta-se a própria relevância da tecnologia da informação perceptível pelo seu crescimento vertiginoso em todo o mundo, de acordo com a Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES, 2019). Os investimentos em TI em 2018, incluindo *software*, *hardware* e serviços, foram de uma média de US\$ 2,23 trilhões de dólares em todo o mundo. Somente o Brasil investiu US\$ 47 bilhões de dólares em 2018 e ocupa o nono lugar entre os países que mais investem em tecnologia da informação (ABES, 2019).

A Gartner, líder mundial em pesquisa e aconselhamento para empresas, revela que os gastos mundiais com TI deverão movimentar US\$ 3,76 trilhões em 2019, um aumento de 3,2% em relação a 2018 (GARTNER RESEARCH, 2019). Esses dados remetem à força e à importância deste setor e a sua presença nacional e internacionalmente, em lares e organizações, realiza a certo alcance transformações sociais, culturais, econômicas e várias outras. Portanto, assimilar os múltiplos impactos oferecidos pelas tecnologias da informação é fundamental para o desenvolvimento de uma empresa e, em certos casos, uma questão de sobrevivência.

Por outro lado, à medida que a expansão da TI é indicada, diversos estudos demonstram resultados negativos. De acordo com Lopes e Mañas (2013), falhas em projetos de Tecnologia da Informação, principalmente os atrasos recorrentes aos prazos acordados, são vistas como algo tão comum que acabam por ser aceitas sem muito questionamento. A Standish Group, uma organização de consultoria de pesquisa concentrada no desempenho do projeto de *software*, mostra que 31,1% dos projetos serão cancelados antes de serem concluídos. Outros resultados indicam que 52,7% dos projetos custarão 189% de suas estimativas originais. Em contrapartida, a média é de apenas 16,2% para projetos de *software* concluídos no prazo e dentro do orçamento (STANDISH GROUP, 2014).

Nessa perspectiva, é razoável para as instituições obterem algum grau de certeza se os investimentos significativos estão sendo justificados com retornos positivos, por isso buscou-se identificar algum instrumento já desenvolvido pela academia que proporcionasse discernir, com algum nível de plausibilidade, se uma determinada tecnologia é sinônimo de sucesso. No

entanto, conforme Torkzadeh e Doll (1999), o estudo do impacto da TI nas organizações é vasto e multifacetado, por essa razão, o trabalho optou por focar em uma dentre várias linhas de análise, o elemento humano, responsável pela integração das ferramentas da TI.

Segundo Pereira (2003), sem a interferência humana, a TI não teria funcionalidade e utilidade. Dessa forma, apresenta-se o instrumento elaborado por Torkzadeh e Doll (1999) que avalia o impacto da TI no processo de trabalho fragmentado em quatro *constructos* (produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente), como um dos possíveis mecanismos que possa contribuir em diferentes ângulos. Por exemplo, pode permitir aos gestores empresariais conhecerem mais profundamente a realidade dos sistemas utilizados na organização, as variabilidades de cada tecnologia, ou seja, se um determinado *software* proporciona para um corpo laboral mais produtividade ou inovação, enquanto para outro conjunto de empregados os resultados são distintos. Com isso, é possível otimizar o trabalho, realocar colaboradores, renegociar com fornecedores de sistemas, aperfeiçoar as ferramentas internas, reduzir possivelmente o estresse, complicações e resistências na interface usuário e máquina.

Adicionalmente, trabalhos formulam que os valores humanos orientam e definem comportamentos e atitudes de pessoas que, conseqüentemente, refletem nas organizações e no seu processo de trabalho. É por meio de seus sistemas de valores que as pessoas conseguem estabelecer prioridades que passam a nortear seu comportamento e suas atitudes diante de situações da vida (ADLER; SILVA, 2013). Logo, inteirar-se a respeito dos valores humanos é admitir o papel importante dos valores para as organizações (TAMAYO *et al.*, 2001).

Nesse contexto, a subjetividade contribui para identificar qual ou quais sistemas de valores impactam mais ou menos em funcionários no processo de trabalho, quando se analisa a sua relação com a tecnologia da informação a partir da produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente. Para isso, adota-se a teoria funcionalista dos valores humanos, proposta por Gouveia (2009), que visa operacionalizar os valores humanos mediante um instrumento denominado de Questionário dos Valores Básicos (QVB), desenvolvido e testado pelo mesmo e outros colaboradores.

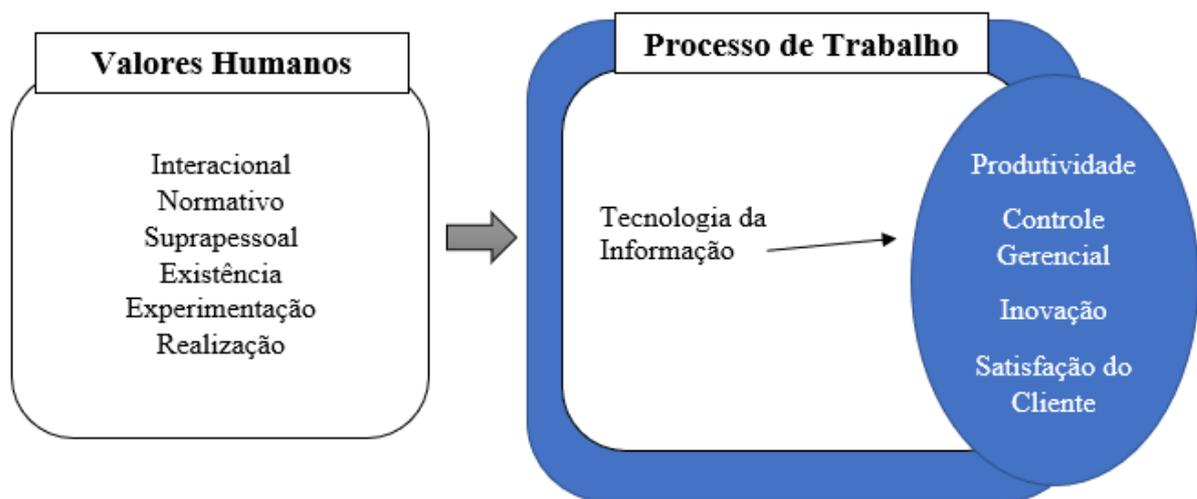
Diversos trabalhos empíricos com resultados contundentes dão embasamento para a solidez da teoria (GOUVEIA *et al.*, 2009; GOUVEIA *et al.*, 2012; FISCHER; MILFONT; GOUVEIA, 2011; GOUVEIA *et al.*, 2011; GOUVEIA; MILFONT; GUERRA, 2014; SOUZA *et al.*, 2015; GOUVEIA *et al.*, 2015; MEDEIROS, 2011; MARQUES, C. *et al.*, 2016; TAVEIRA; SILVA; MARQUES, 2018). Por fim, reconhecendo a relevância e ubiquidade da

tecnologia da informação, somado às peculiaridades subjetivas humanas, o trabalho se justifica a fim de responder essa intersecção entre o homem, a máquina e o ambiente organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial é dividido em duas grandes partes que estruturam o trabalho como um todo. A primeira parte visa abordar os valores humanos e, de maneira geral, os seus principais modelos teóricos que serviram como base para a teoria funcionalista dos valores humanos, na qual é discutida com maior profundidade e adotada como mecanismo investigativo desta pesquisa. A segunda parte desenvolve um diálogo sobre a temática da tecnologia da informação e a sua relação com as organizações, os indivíduos e o processo de trabalho, elemento mais substancial desta segunda etapa. A Figura 1 apresenta o modelo conceitual geral da pesquisa que une essas duas partes.

Figura 1. Modelo Conceitual da Pesquisa



Fonte: Elaboração própria (2019).

2.1 VALORES HUMANOS

São várias as disciplinas que estudam sobre o tema dos valores humanos e sobre suas relações, como: Antropologia Cultural, Economia, Política, Administração, Sociologia e Psicologia (BILSKY, 2009), dessa forma, o assunto apresenta um caráter multidisciplinar. Além disso, os valores orientam determinadas ações e seleções no cotidiano humano, em sua vida pessoal e no seu trabalho, expondo sua presença em diversos espaços, portanto, é de “fundamental importância para a explicação dos comportamentos das pessoas, pois estes são capazes de orientar tanto as escolhas, quanto as atitudes humanas” (ROKEACH, 1981 *apud* ESTEVAM, 2011, p. 89).

Os autores Schwartz e Bilsky (1987), a partir de uma pesquisa breve na literatura, encontraram um conjunto de definições acerca dos valores, no entanto, apesar da variedade de conceitos, há características que são comuns. Os autores demonstram cinco pontos recorrentes: “valores (1) são conceitos ou crenças, (2) pertencem a estados finais ou comportamentos desejáveis, (3) transcendem situações específicas, (4) guiam a seleção ou avaliação de comportamento e eventos, e (5) são ordenados por importância relativa.” (SCHWARTZ e BILSKY, p. 3).

Também é possível encontrar na literatura outras considerações importantes, por exemplo, a de Rokeach, sendo ressaltado pela Psicologia Social como o pai do tema valores nos últimos 50 anos (MEDEIROS, 2011). Segundo o autor, os valores podem ser divididos em dois conjuntos, os terminais que representam a condição de existência como a paz e a segurança familiar, por exemplo; e o outro conjunto são os instrumentais que refletem os comportamentos para se atingir os valores terminais (ROKEACH e BALL-ROKEACH, 1989).

Outro aporte significativo foi formulado por Inglehart, teórico de valores humanos de grande relevância. Seus trabalhos deram ênfase aos valores no sentido materialista, ao frisar a segurança econômica e física, e pós-materialista ao ressaltar a autonomia e a autoexpressão (INGLEHART, 2008).

Como pode ser visto, há estudos ao longo da história que se debruçam sobre o tema a fim de estabelecer mecanismos para a compreensão dos valores humanos. Entre alguns, destacam-se os trabalhos de Rokeach e Ball-Rokeach (1989), Schwartz (1992) e Inglehart (2008) como teóricos mais importantes que servem como base para estudos mais atuais, como a elaboração da teoria funcionalista dos valores humanos de Gouveia (2003), principal suporte conceitual desta pesquisa.

A seguir, uma breve explanação sobre cada modelo dos principais pesquisadores finalizando com um maior detalhamento sobre a teoria funcionalista dos valores humanos proposta por Gouveia.

2.1.1 TEORIA DOS VALORES DE ROKEACH

Milton Rokeach é considerado um dos autores que mais contribuíram para o estudo dos valores humanos, tornando-se uma referência sobre o assunto (GOUVEIA *et al.*, 2003; MEDEIROS, 2011; ESTEVAM, 2011). Suas colaborações podem ser observadas a partir de diversos aspectos, mais precisamente de quatro: a primeira é a aplicação dos valores, operacionalizando o primeiro instrumento para medir valores denominado Rokeach Value

Survey (GOUVEIA, 2013 *apud* SANTOS, 2017); a segunda é propor uma abordagem de caráter multidisciplinar, agregando a Antropologia, a Filosofia, a Sociologia e, por suposto, a Psicologia; a terceira é diferenciar os valores das atitudes, os interesses e os traços de personalidade; e a quarta é demonstrar a centralidade no sistema cognitivo das pessoas (GOUVEIA *et al.*, 2001).

O arcabouço teórico desse autor parte de cinco pressupostos básicos Estevam (2011): (1) o número de valores que uma pessoa possui é relativamente pequeno; (2) todos os homens possuem os mesmos valores em graus diferentes, independentemente da cultura na qual estejam inseridos; (3) os valores são organizados em sistemas de valores; (4) os antecedentes dos valores humanos podem ser encontrados em cultura, sociedade, instituições e personalidade de cada indivíduo; e (5) os valores são manifestados, virtualmente, em todos os fenômenos que os cientistas sociais possam considerar como importantes de serem pesquisados.

Com base nesses pressupostos, para Rokeach, “os valores possuem papel central no sistema cognitivo dos indivíduos possibilitando a explicação de atitudes, crenças e comportamentos, ao mesmo tempo, favorecem a compreensão da organização dos grupos e das sociedades” (SANTOS, 2017, p. 75). Diante disso, Milton Rokeach classificou os valores em instrumentais e terminais. Os terminais – aquilo que é desejável – visam a busca da existência humana, são os fins, já os instrumentais – comportamento – objetivam a busca para se alcançar essa condição de vida são os meios para os fins.

Não obstante, mesmo Gouveia e colaboradores reconhecendo a sua relevante contribuição, o autor não ficou isento de críticas. Conforme Gouveia *et al.* (2001), Medeiros (2011) e Santos (2017), sua medida era de natureza ipsativa – sugere dependência entre as pontuações de um mesmo sujeito; a estrutura dos valores não foi formalmente testada com dados empíricos; e a restrição das amostras de seus estudos realizados principalmente com estudantes universitários estadunidenses. Considerando essas limitações, no decorrer dos anos outros estudiosos propuseram distintos modelos teóricos, entre os quais se destaca o de Shalom H. Schwartz e seus colaboradores que será abordado a seguir.

2.1.2 TEORIA DOS VALORES DE SCHWARTZ

Os trabalhos de Shalom H. Schwartz receberam grande influência de Milton Rokeach (SILVA, 2007; SANTOS, 2017) e possuem grande credibilidade e reconhecimento internacional no ambiente de estudos dos valores humanos (MEDEIROS, 2011). Essa

característica se deve, primordialmente, ao caráter transcultural da pesquisa, destacando-se positivamente em relação às críticas recebidas por Rokeach.

Seus estudos foram testados na Austrália, Brasil, China, Estônia, Finlândia, Alemanha, Grécia, Holanda, Israel e em mais onze países (SCHWARTZ, 1992). Além da testagem transcultural, Schwartz e seus colaboradores trouxeram outras contribuições, como as cinco características formais. De acordo com o próprio Schwartz (1992) e Schwartz e Bilsky (1987), (1) são conceitos ou crenças, (2) pertencem a estados finais ou comportamentos desejáveis, (3) transcendem situações específicas, (4) guiam a seleção ou avaliação de comportamento e eventos, e (5) são ordenados por importância relativa.

Além das características formais dos valores, Schwartz e Bilsky (1987) propuseram que o valor é o tipo de meta ou preocupação motivacional que expressa. A partir disso, derivaram uma tipologia universal dos diferentes conteúdos de valores pelo raciocínio do que os valores representam, na forma de objetivos conscientes. Neste sentido, um modelo de dez tipos motivacionais foi proposto:

1. Universalismo – o objetivo motivacional do universalismo é a compreensão, apreciação, tolerância e proteção para o bem-estar de todas as pessoas e para a natureza;
2. Benevolência – se concentra na preocupação com o bem-estar de outros próximos na interação cotidiana;
3. Conformidade – é a restrição de ações, inclinações e impulsos que possam perturbar ou prejudicar outras pessoas e violar expectativas ou normas sociais;
4. Tradição – grupos em todos os lugares desenvolvem símbolos e práticas que representam sua experiência e destino compartilhados. Estes acabam sendo sancionados como tradições e costumes que são valorizados pelos membros do grupo;
5. Segurança – o objetivo motivacional desse tipo de valor é segurança, harmonia e estabilidade da sociedade, dos relacionamentos e do eu;
6. Poder – preservação de uma posição social dentro de um sistema social, representa valores como autoridade, riqueza;
7. Realização – o objetivo definidor deste tipo de valor é o sucesso pessoal através da demonstração de competência de acordo com os padrões sociais;
8. Hedonismo – derivado de necessidades do organismo e do prazer associado a satisfazê-los;
9. Estimulação - os valores de estimulação derivam da necessidade orgânica presumida de variedade e estimulação, a fim de manter um nível ideal de ativação;

10. Autodireção – o objetivo definidor deste tipo de valor é pensamento e ação independentes – escolhendo, criando, explorando.

Esses dez tipos motivacionais formam o núcleo da teoria dos valores humanos de Schwartz. No entanto, apesar de Gouveia e os seus colaboradores reconhecerem a sua importância e impacto no ambiente acadêmico, principalmente acerca da temática de valores humanos, ainda assim, recebeu algumas críticas. Uma das principais diz respeito ao procedimento estatístico empregado para corroborá-lo (GOUVEIA *et al.*, 2001) e à ausência de uma base teórica que pudesse integrar sua lista de valores (GOUVEIA *et al.*, 2003).

Nesta ótica de modelos, na próxima seção será apresentado um outro autor de grande repercussão, o teórico Ronald Inglehart, que direciona o debate para uma perspectiva mais cultural e fortemente influenciado pela hierarquia de necessidades de Maslow.

2.1.3 TEORIA DOS VALORES DE INGLEHART

Ronald Inglehart trouxe contribuições importantes para o estudo dos valores em uma perspectiva cultural (SANTOS, 2017). Seus estudos circundam basicamente duas hipóteses: uma hipótese de escassez e uma de socialização. De acordo com o próprio autor Inglehart (2008, p. 2),

1. Uma hipótese de escassez. Praticamente todos aspiram a liberdade e autonomia, mas as pessoas tendem a dar maior valor às necessidades mais prementes. O sustento material e a segurança física estão imediatamente ligados à sobrevivência e, quando são pessoas em condições escassas, dão prioridade máxima a esses objetivos "materialistas"; mas sob condições de prosperidade, as pessoas se tornam mais propensas a enfatizar objetivos "pós-materialistas" como pertencer, estimar e satisfação estética e intelectual.
2. Uma hipótese de socialização. A relação entre as condições materiais e as prioridades de valor não é de ajuste imediato: em grande medida, os valores básicos refletem as condições que prevaleceram durante os anos anteriores à idade adulta e esses valores mudam principalmente por meio da substituição intergeracional da população.

Como os demais modelos apresentados, o de Inglehart também obteve algumas críticas, tais como, limitou-se apenas a uma dimensão cultural bipolar, materialismo e pós-materialismo (GOUVEIA, 2003); concebeu as orientações materialista e pós-materialista em polos opostos, sendo que essas dimensões, em certa medida, podem se confundir ou ao menos se combinar (GOUVEIA, 1998 *apud* MEDEIROS, 2011), além disso, de acordo com o autor Inglehart, em situações de ausência, de escassez predominaria uma dimensão mais pós-materialista, entretanto, esta premissa não, necessariamente, pode corresponder à realidade, pois, em países

ricos ou pessoas que na atualidade gozem de estabilidade, siga-se dando importância à orientação materialista (FORMIGA, 2002 *apud* ESTEVAM, 2011).

Em suma, Inglehart e os demais teóricos tiveram as devidas e relevantes contribuições para o estudo de valores humanos, nessa direção serviram como base para a formulação de mais um novo modelo denominado de teoria funcionalista dos valores humanos que, na próxima seção, será abordado de maneira mais pormenorizada, por se tratar do arcabouço conceitual mais significativo e completo para a presente pesquisa.

2.1.4 TEORIA FUNCIONALISTA DOS VALORES HUMANOS

O trabalho proposto adota uma abordagem teórica mais completa e parcimoniosa dos valores humanos, caracterizada por uma revisão acerca dos teóricos dos valores, além de verificar que em geral os modelos anteriores apresentavam algumas limitações no que se refere ao indicar da fonte e da natureza dos valores (MEDEIROS, 2011).

Em outras palavras, há um reconhecimento das contribuições importantes de autores como Rokeach, Inglehart e Schwartz, no entanto Gouveia e seus colaboradores entenderam que poderiam oferecer uma alternativa teórica neste contexto (MEDEIROS, 2011) denominada teoria funcionalista dos valores humanos, desenvolvida também no Brasil.

A teoria funcionalista é reconhecida por ter sido amplamente testada em diferentes contextos (GOUVEIA *et al.*, 2009; GOUVEIA *et al.*, 2012; FISCHER; MILFONT; GOUVEIA, 2011; GOUVEIA *et al.*, 2011; GOUVEIA; MILFONT; GUERRA, 2014; SOUZA *et al.*, 2015; GOUVEIA *et al.*, 2015; MEDEIROS, 2011; MARQUES, C. *et al.*, 2016; TAVEIRA; SILVA; MARQUES, 2018) apresentando resultados satisfatórios. Além disso, expõe aspectos inovadores que a diferencia das demais, podendo ser vislumbrados a partir dos seus quatro pressupostos teóricos centrais (Estevam (2011); Gouveia *et al.*, 2012):

- 1 – Natureza humana: esse modelo assume a natureza benevolente do ser humano, ou seja, não existe homem “ruim”, mas sim desequilíbrios entre valores que subjazem a comportamentos julgados antissociais e/ou delitivos.
- 2 – Base motivacional: valores são representações cognitivas de necessidades individuais, necessidades estas não só individuais, mas também de ordens institucional e societal.
- 3 – Caráter terminal: considera mais parcimonioso e teoricamente apropriado considerar unicamente valores terminais que vão além de metas imediatas e biologicamente urgentes.

4 – Princípios-guias individuais: os valores são concebidos como categorias gerais de orientação para as condutas dos indivíduos. Tais valores são incorporados pela cultura, que os molda como princípios desejáveis que as pessoas apresentem, o que garante a continuidade da sociedade e o convívio harmonioso de seus membros.

Em consonância com os pressupostos explanados anteriormente é possível assumir as seguintes definições dos valores, segundo Gouveia *et al.* (2010, p. 2):

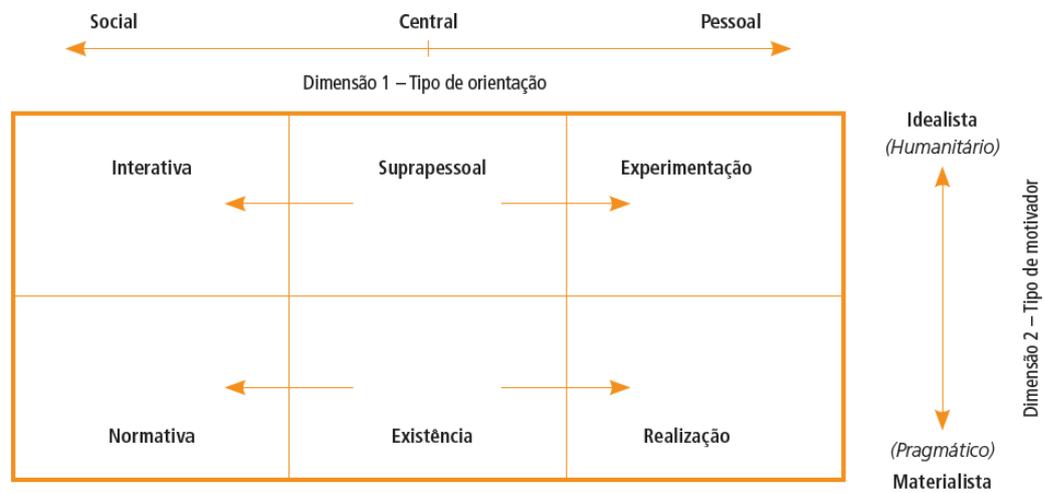
1. São conceitos ou categorias; 2. trata-se de estados desejáveis de existência; 3. transcendem situações específicas; 4. assumem diferentes graus de importância; 5. guiam a seleção e avaliação de condutas e eventos; e 6. representam cognitivamente as necessidades humanas.

Porém, destaca-se nessa teoria a ênfase funcionalista para abordar os valores, dessa forma o foco principal são as funções dos valores humanos, apontados por Gouveia *et al.* (2010) como duas funções: (1) guiar o comportamento (tipo de orientação) e (2) representar necessidades humanas (tipo de motivador). Essas duas funções dos valores são definidas como aspectos psicológicos que os valores cumprem ao orientar os comportamentos e representar as necessidades cognitivamente (GOUVEIA *et al.*, 2010).

Em relação à primeira função, é denotada como guia que orienta o indivíduo por meio de aspectos mais individuais, egocêntricos, intrapessoais, definida como valores pessoais. Há também sujeitos com características mais sociais, ou seja, mais centrados no conjunto da sociedade em trocas interpessoais, denominada de valores sociais. E um terceiro ângulo são os valores centrais que não são tão sociais, como também não tão individuais, no entanto, congruentes com ambos. Essas visões são identificadas pela dimensão funcional como tipo de orientação e possui três possibilidades como já mencionado anteriormente: social, central e pessoal.

Já em correspondência com a segunda função (tipo de motivador), a divisão é dicotômica ou o sujeito se apresenta a partir de fatores mais humanistas ou idealistas, aparentando um perfil mais abstrato e universal, ou de maneira mais materialista ou pragmática, isto é, com pensamento centrado no aqui e no agora, nos seus objetivos e nas metas pessoais. Portanto, o conjunto dessas duas funções é identificado pela dimensão funcional do tipo de motivador: materialista/pragmático ou humanitário/idealista.

Realizando um cruzamento dessas duas funções, a dimensão formada por três tipos de orientação (social, central e pessoal) e a segunda, representada por dois tipos de motivador (materialista e idealista), resulta em um modelo 3 x 2 dos valores do qual emerge um conjunto de subfunções valorativas. A integração entre as duas dimensões é representada na Figura 2.

Figura 2. Dimensões, Funções e Subfunções dos Valores Básicos

Fonte: (GOUVEIA *et al.*, 2012)

É perceptível que o cruzamento das funções dos valores humanos fez com que emergisse um conjunto de seis subfunções valorativas, cada uma exposta em um quadrante, observado na Figura 2. Por exemplo, a **experimentação** é um atributo resultante da intersecção da função valorativa humanitária com a função valorativa pessoal. A subfunção **suprapessoal** é o resultado do encontro entre a função valorativa humanitária e a função valorativa central. Já a subfunção **interativa** é o resultado do cruzamento entre a função valorativa humanitária e a função valorativa social e, assim, segue o mesmo processo para a outra função (materialista) em relação às demais funções (social, central, pessoal). Dessa forma, todos os quadrantes são conhecidos e definidos. Essas subfunções são descritas por Gouveia *et al.* (2009) no Quadro 1.

Quadro 1 – Descrição da Subfunção dos Valores

(Continua)

Subfunções	Descrições
Experimentação	Representa um motivador idealista (humanitário), porém com orientação pessoal. Seus valores representam as necessidades de sexo, gratificação e prazer. Não são orientadas a alcançar, em longo prazo, metas fixas e materiais.
Realização	Pessoas orientadas por tais valores focam realizações materiais e pessoais. São imediatistas, focadas no aqui e no agora.
Suprapessoal	Apresenta uma orientação central e um motivador idealista. Seus valores representam as necessidades de estética, cognição e autorrealização. Acentua a importância de ideias abstratas.
Existência	Essa subfunção representa a necessidade mais básica de sobrevivência do homem (biológica e psicológica). Reúne valores que são compatíveis

(Conclusão)

	com as orientações pessoal e social, sendo portanto, considerados centrais.
Interativa	Ênfase no estabelecimento e na manutenção de relações interpessoais. Contatos sociais são metas em si mesmo, enfatizando características mais afetivas e abstratas.
Normativa	Com orientação social, focada na observância de normas sociais. Representa a necessidade de controle.

Fonte: (GOUVEIA *et al.*, 2009)

As seis subfunções em níveis diferentes constituem algum sujeito, ora com perfis mais pessoais conjugados com uma representação mais idealista ou materialista, ora mais sociais relacionados com uma das duas dimensões tipos de motivador, ou também mais centrais. No entanto, é necessário um conjunto de variáveis observáveis que permitam operacionalizar esses valores, como indicadores. Nesse sentido, para uma melhor compreensão, o Quadro 2 reflete essa instrumentalização de itens que compõem a teoria funcionalista dos valores humanos em consoante com Gouveia (2003) e Gouveia *et al.* (2003):

Quadro 2 – As Subfunções dos valores, seus valores indicadores e descrições (Continua)

Subfunções	Valores Básicos	Descrições
Experimentação	Emoção	Representa a necessidade fisiológica de excitação e busca de experiências arriscadas.
	Prazer	Corresponde à necessidade orgânica de satisfação, em um sentido amplo (comer ou beber por prazer, ter diversão, etc.).
	Sexualidade	Representa a necessidade fisiológica de sexo.
Realização	Poder	As pessoas que atribuem importância a ele. Podem não ter a noção de um poder socialmente constituído.
	Prestígio	Enfatiza a importância do contexto social. Não é uma questão de ser aceito pelos demais, ma (Continua) imagem púb.
	Êxito	Enfatiza ser eficiente e alcançar metas. As pessoas que adotam este valor têm uma ideia clara de sucesso e tendem a se orientar nessa direção.
Suprapessoal	Beleza	Representa as necessidades de estética. Evidencia uma orientação global, sem uma definição

		precisa de quem se beneficia com o quê. Não significa uma apreciação de um objeto ou pessoa específica, mas a beleza como um critério transcendental.
	Conhecimento	As necessidades cognitivas são representadas por tal valor com caráter extrassocial. As pessoas orientadas por este valor procuram ter conhecimento atualizado e saber mais sobre temas pouco compreensíveis.
	Maturidade	A necessidade de autorrealização é representada por este valor. Enfatiza o sentido de autossatisfação de uma pessoa que se considera útil como um ser humano.
Existência	Estabilidade Pessoal	Enfatiza uma vida planejada e organizada. As pessoas que assumem esta orientação tentam garantir sua própria existência.
	Saúde	O indivíduo é orientado a procurar manter um estado ótimo de saúde, evitando coisas que possam ameaçar sua vida.
	Sobrevivência	Representa as necessidades mais básicas, como comer e beber.
Interativa	Afetividade	Este valor representa a necessidade de amor e afiliação. As relações próximas e familiares são enfatizadas, assim como o compartilhamento de cuidados, afetos e pesares.
	Convivência	É centrado na dimensão pessoa-grupo e tem sentido de socialização.
	Apoio Social	Expressa a segurança no sentido de não se sentir sozinho no mundo e receber ajuda quando a necessite.
Normativa	Obediência	Este valor evidencia a importância de cumprir os deveres e as obrigações diárias.
	Religiosidade	É reconhecida a existência de uma entidade superior, através da qual as pessoas podem lograr a certeza e a harmonia social requeridas para uma vida pacífica.
	Tradição	Representa a disciplina no grupo ou na sociedade como

(Conclusão)

		um todo para satisfazer as necessidades.
--	--	--

Fonte: (GOUVEIA, 2003; GOUVEIA *et al.*, 2003)

Em resumo, a teoria corresponde a dois aspectos formais: (a) indica a existência de seis subfunções valorativas e (b) sugere um conjunto específico de valores que representam cada uma destas subfunções (MEDEIROS, 2011), além de ter sido desenvolvida com embasamento teórico que estabelece princípios parcimoniosos e testáveis, *a priori* (GOUVEIA *et al.*, 2009).

Após a conclusão desta parte dos teóricos dos valores, culminando com a teoria funcionalista dos valores humanos, posteriormente é explicitada a importância dos valores humanos para os indivíduos.

2.1.5 A RELEVÂNCIA DOS VALORES HUMANOS PARA OS INDIVÍDUOS

Todo e qualquer indivíduo traz consigo um conjunto de experiências acumuladas, desde as mais rudimentares até as mais sofisticadas que vão se estendendo no decorrer da sua vida, passando por várias situações profissionais e também pessoais. Dessa forma, em certa medida, vai formando uma espécie de conjunto de valores que o guia em seu cotidiano e, conseqüentemente, afetando suas decisões, seu comportamento, sua execução no trabalho, entre outras características. Estudos prévios, por volta dos anos 1990, já realizavam apontamentos significativos a respeito desta temática. Por exemplo, Tamayo (1998) discute a influência dos valores humanos nas organizações por meio de um modelo teórico, que apresenta uma influência causal.

Com o decorrer dos anos outras iniciativas foram apresentadas, conforme Gouveia *et al.* (2009). No Brasil, os estudos de Tamayo e seus colaboradores têm demonstrado o papel importante dos valores para as organizações (TAMAYO, 1998; TAMAYO *et al.*, 2001; TAMAYO; PORTO, 2005) e mais recentemente pelo próprio Gouveia *et al.* (2009) que demonstra a influência dos valores no comprometimento organizacional, no bem-estar afetivo de funcionários e na fadiga e *burnout* de enfermeiros, médicos e psicólogos.

Dessa maneira, as pessoas por meio de seus sistemas de valores periodicamente construídos e reconstruídos estabelecem guias que passam a orientar o seu comportamento, pois “além de orientarem as atividades e decisões das pessoas, são também uma expressão das necessidades humanas, pois fornecem uma base racional para justificar o comportamento manifesto diante de determinada situação da vida” (ADLER; SILVA, 2013, p. 3). Os valores não se restringem ao ambiente somente familiar ou na relação consigo mesmo, mas também fora

desse círculo, estendendo-se ao trabalho, aos vínculos com seus chefes, aos colegas de trabalho e aos próprios equipamentos que são utilizados para operacionalizar o dia a dia das atividades, portanto, esse processo também apresenta atributos sociais.

Ao mesmo tempo em que ações vão sendo realizadas e moldando os outros, por outro lado, o próprio ser e todas as suas interações o moldam (TAMAYO, 1998; GOUVEIA *et al.*, 2009) resultando em mais uma série de comportamentos talvez distintos dos iniciais. Nesse sentido, considerar características subjetivas em um âmbito mais complexo, como na execução do trabalho, composto possivelmente por uma diversidade de culturas, saberes, equipamentos e subjetividades, é um passo para tornar cada vez mais claro determinados posicionamentos em detrimento de outros e contribuir para que gestores formulem estratégias mais precisas a respeito de adequações de funcionários no contexto do seu trabalho, diminuição de resistências e oferecimento de um espaço cada vez mais salutar e produtivo, principalmente quando se compreende tais valores e aplicam-nos para o desenvolvimento organizacional como um todo.

Em síntese, pesquisas apontam valores como antecedentes de vários tipos de atitudes e comportamentos que, no ambiente de trabalho, influenciam a satisfação e o comprometimento dos empregados (PORTO; PASCHOAL; SILVA, 2010). Dentro desse contexto, a teoria funcionalista dos valores humanos é adotada como um dos referências centrais nessa dissertação que busca compreender quais valores humanos intrínsecos do sujeito explicam determinados comportamentos no trabalho diante das tecnologias da informação.

2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Há tempos, as tecnologias da informação adentraram no dia a dia dos cidadãos e das organizações como ferramentas que oferecem diversas utilidades para ampliar a comunicação, o conhecimento, facilitar a rotina e acumulação de outras aplicabilidades o que, conseqüentemente, modifica a dinâmica de vários ambientes. De acordo com Laurindo *et al.* (2001, p. 1), “o conceito de Tecnologia da Informação é mais abrangente do que os de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de *software*, informática ou o conjunto de *hardware* e *software*”.

Envolve inúmeros componentes, aspectos humanos, administrativos e organizacionais e emprega como instrumento para os mais diversos fins, utilizada por indivíduos e empresas. Objetiva aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos, como suporte à análise de mercados para tornar ágil e eficaz à interação com mercados, com clientes e até com

competidores, como ferramenta de comunicação e gestão empresarial (LAURINDO *et al.*, 2001; ROSSETTI; MORALES, 2007).

Neste texto, adere-se ao conceito mais abrangente de Tecnologia da Informação, incluindo os sistemas de informação, o uso de *hardware* e *software*, telecomunicações, automação, recursos multimídia. Utilizados como ferramentas intermediárias pelas organizações para informatizar as suas atividades e distribuir informações com qualidade (LUFTMAN *et al.*, 1993; LAURINDO *et al.*, 2001).

Outro elemento substancial é o acréscimo do fator humano, essencial para o funcionamento da TI, já que sem o mesmo a tecnologia se torna sem funcionalidade e utilidade. Conforme Santana (2004) aponta, o *peopleware* ou *humanware* (o humano), embora conceitualmente não faça parte da TI, é crucial para a interação de componentes, sendo que sua falta acarretaria uma tecnologia sem serventia.

Após essa breve elucidação, na próxima seção será abordada a TI nas organizações com o objetivo de ampliar o entendimento a respeito dos impactos que as ferramentas tecnológicas proporcionam e a sua relevância que, em certos casos, passou a ser considerada uma questão de sobrevivência ao discorrer sobre o mercado atual cada vez mais globalizado e competitivo.

2.2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AS ORGANIZAÇÕES

A partir de determinadas pesquisas é notório perceber o crescente desenvolvimento da influência das tecnologias nas organizações, por exemplo, pela FGV-EAESP que realiza pesquisa de uso da TI anualmente com empresas brasileiras. Conforme a instituição, os gastos e investimentos em TI, em média, no ano de 2017, foram de 7,7%, empresas de serviços foram de 11% e os bancos apresentaram um valor de 14,8%, todos com tendência de crescimento (FGV-EAESP, 2019). Geralmente as organizações implementam sistemas de informação (SI), como *Enterprise Resource Planning* (ERP), gerenciamento de cadeia de suprimentos, gerenciamento de relacionamento com clientes, sistemas de colaboração e gerenciamento de conhecimento e outros sistemas funcionais, para apoiar e habilitar funções e processos de negócios (TIAN; XU, 2015).

Outros estudos relevantes, a partir de uma perspectiva das microempresas, são apresentados pela CETIC.BR (2018): as microempresas em comparação com outras edições deste mesmo estudo, aumentaram o nível de adoção e uso da Internet. Em 2007, 79% das microempresas tinham computadores, em comparação com 89% em 2017. O uso de conexões de cabo por empresas aumentou entre 2015 e 2017, saltando de 37% para 51% (CETIC.BR,

2018). No Brasil, 27% das empresas pagaram por serviços de *e-mail* em nuvem, 20% por *software* de escritório, 25% por armazenamento de arquivos ou bancos de dados e 16% usaram capacidade de processamento. Em todos esses casos, grandes empresas usaram serviços de nuvem em maior proporção (CETIC.BR, 2018).

A nível internacional a *Gartner Research*, uma empresa de pesquisa de mercado, informou que os gastos mundiais com SI crescerão 2,7% em 2017. Estima-se que os gastos mundiais com TI totalizem US \$ 3,5 trilhões em 2017 (GARTNER RESEARCH, 2017). Assim, conforme os números apresentados, o estudo da tecnologia da informação, do seu uso e do seu impacto é fundamental para compreender e aperfeiçoar todos os seus recursos e de que maneira pode contribuir, em geral, para o desenvolvimento em distintos setores da sociedade.

No entanto, em certos momentos, esses mesmos equipamentos exibem características que, em certa medida, intimidam alguns ramos sociais, principalmente pela sua capacidade e perspicácia. Destarte, levando em consideração o seu uso em larga escala, no Brasil e no mundo, o seu desuso ou retrocesso é uma variável não visível no horizonte. A vista disso, estudos detalham a profusão e o caráter holístico da tecnologia, principalmente nos meios empresariais, como na gestão do conhecimento, segundo Roldán *et al.* (2018) tanto a infraestrutura de TI, quanto as práticas de gestão do conhecimento são os principais impulsionadores do desempenho da gestão do conhecimento. Em *startups* globais *Lean*, resultados revelam que a digitalização permite que as *startups* globais *Lean* aumentem a eficiência da tomada de decisões e otimizem estratégias e processos para avaliar os mercados internacionais (Neubert, 2018).

Para o desenvolvimento regional, de acordo com Ragulina *et al.* (2018), a implementação de novas tecnologias da Internet é uma maneira de resolver problemas na Rússia moderna. No setor de impressão tridimensional, Candi e Beltagui (2019), indicam que a adoção deste tipo de impressão para inovação traz maiores benefícios para as empresas que orquestram as funções envolvidas em sua implementação e uso. Em outras palavras, como tais recursos são usados é, pelo menos, tão importante quanto possuí-los.

Li *et al.* (2018) conclui que a indústria de TIC tem impacto industrial e vantagem competitiva. Os resultados deste estudo indicam que a promoção da indústria das TICs poderia ajudar a impulsionar a economia da China e o investimento oferecia possibilidades para obter mais benefícios em comparação com a indústria não relacionada com as TICs. Portanto, observadas tais evidências, o que resta é um processo constante de adaptação perante às inovações que modificam permanentemente as relações profissionais e pessoais.

Sendo assim, pesquisadores no decorrer dos anos realizaram inúmeras pesquisas com o propósito de aprofundar cada vez mais o conhecimento sobre as tecnologias e os seus

benefícios. Por outro lado, há estudos que dão suporte a fatores que não são tão positivos. Logo, nem sempre há uma convergência entre os achados. Neste ponto, mesmo com o uso da TI tão difundido, ainda assim mais investigações são necessárias, principalmente aquelas que envolvem o uso intensivo da TI, suas peculiaridades e o contexto na qual se apresenta analisado a partir de múltiplas variáveis que impactam diretamente ou indiretamente, além do aspecto humano que em última instância é o principal componente que se relaciona com os equipamentos tecnológicos.

Dessa forma, de maneira mais específica, a próxima seção abordará essa intrincada relação entre as tecnologias de informação e o indivíduo, apontando aspectos positivos e negativos, uma vez que o ser humano é um elemento substancial nessa associação é, portanto, parte essencial para estudo.

2.2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E OS INDIVÍDUOS

Entre várias possíveis observações notáveis existentes na relação da TI com as pessoas no mundo contemporâneo, pode ser citado o aumento do número de trabalhadores que se utilizam desta tecnologia na execução de suas tarefas diárias, nos mais variados níveis hierárquicos. Essa correspondência da TI com o sujeito possibilita o estudo de outros pontos de vista que, de certa forma, são mais lógicos quando focados no indivíduo, como as dificuldades individuais do uso da TI (ANTONELLI, 2011).

Dentro dessas possibilidades de análise, há inúmeros estudos, levantando diversos ângulos e com resultados significativos. A título de exemplo, o impacto da TI sobre o trabalho individual pode prever 36,8% do processo decisório do usuário (PEREIRA *et al.*, 2007). Antonelli (2011) confirmou que a percepção dos profissionais de contabilidade paranaenses, em relação ao uso da TI na sua atividade profissional individual são mais fortes no quesito produtividade. Pereira (2003) ratificou que o impacto da tecnologia da informação sobre o processo de trabalho individual, em um banco brasileiro, tem como fatores mais significativos a produtividade e, em segundo lugar, a satisfação dos clientes.

Do mesmo modo, considerando diversos pontos de vista, há achados na literatura que apresentam fatores negativos provenientes da utilização da tecnologia da informação no dia a dia da vida profissional que conseqüentemente refletem no comprometimento do trabalhador e no funcionamento eficiente da organização como um todo. Bala e Bhagwatwar (2017, p.1) argumentam que:

As organizações implementam sistemas de informação para melhorar a produtividade dos funcionários e gerar resultados organizacionais favoráveis. Embora haja evidências de resultados positivos do uso de sistemas, pesquisas sugerem que o uso de sistemas também pode levar a consequências negativas para funcionários e organizações.

Há casos em que implementações de sistema tiveram consequências negativas significativas para os funcionários (SARKER; CHATTERJEE; XIAO, 2013; SRIVASTAVA; CHANDRA; SHIRISH, 2015). Em alguns casos, o uso do sistema teve consequências positivas e negativas, simultaneamente – ou seja, alguns funcionários consideraram um novo sistema como uma oportunidade, enquanto outros funcionários consideraram uma ameaça (SRIVASTAVA; CHANDRA; SHIRISH, 2015). Outras situações demonstram que quando existe sobrecarga de tecnologia, ela se torna uma demanda de trabalho com o potencial de aumentar o estresse e diminuir o desempenho (DELPECHITRE *et al.*, 2019).

Até mesmo um neologismo surgiu oriundo de alguns possíveis fatores negativos causados pelo mundo digital.

O Technostress, definido pela primeira vez em 1984, é uma síndrome que ocorre quando a pessoa, submetida à sobrecarga de contato contínuo com a maioria dos dispositivos digitais, desenvolve um estado de estresse ou uma resposta anormal caracterizada por sintomas específicos nos níveis cardiocirculatório, mental e neurológico (CHIAPPETTA, 2018, p. 1).

Embora o uso intensivo da tecnologia da informação ao redor do mundo e a sua diversificação de aplicabilidades seja uma realidade inquestionável, os estudos não estão exauridos, pois ao mesmo tempo que apontamentos identificaram desempenho e vantagem para os que a dominam, há outros que questionam essa mesma vantagem, sobretudo em relação aos colaboradores. Nesse sentido, são necessários mais investigação e aperfeiçoamento, buscando outros enfoques justificados ante a própria importância e característica múltipla da tecnologia.

Dessa forma, o entendimento é investigar a relação da TI a nível individual. Por isso, a seguir será apresentada, especificamente, a ligação da tecnologia com o processo de trabalho, a partir do arcabouço teórico e empírico desenvolvido por Torkezadeh e Doll (1999), adotada como uma das principais bases desta pesquisa.

2.2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O PROCESSO DE TRABALHO

A importância da adoção do trabalho individual como orientação deste estudo reside em um conjunto de fatores. O primeiro, diz respeito às organizações que gastam milhões de dólares

em tecnologia da informação e estão preocupadas, principalmente, como seu investimento influenciará o desempenho organizacional e individual (TORKZADEH; DOLL, 1999; LUCHT; HOPPEN; MAÇADA, 2007; ANTONELLI, 2011). Segundo, na constatação de que o usuário final se constitui em um dos fatores determinantes do sucesso ou do fracasso de uma TI (TORKZADEH; DOLL, 1999; LUCHT; HOPPEN; MAÇADA, 2007). Terceiro, no próprio caráter multifacetado da tecnologia e, por último, na pouca concentração de trabalhos ao nível do indivíduo (TORKZADEH; DOLL, 1999). Desse modo, a avaliação do usuário final no tocante a TI que o mesmo utiliza diariamente, é crucial para embasar o impacto da TI.

Para tal objetivo, utiliza-se o modelo de Torkzadeh e Doll (1999) que basicamente constitui-se na proposição de um *framework* composto por quatro construtos: produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente; sendo os dois primeiros construtos oriundos do modelo industrial e os dois últimos do modelo pós-industrial. A respeito da produtividade, inclui eficiência e eficácia, aquela é a medida do desempenho do processo de conversão das entradas em saídas, enquanto eficácia é a medida do grau em que as saídas satisfazem os requisitos (CARVALHO; LAURINDO, 2003). Dentre as tecnologias adotadas para o aumento de produtividade nos últimos anos, a TI é vista como fator de viabilização da competitividade, bem como de criação de novas estratégias, estruturas e formas de relacionamento (LAURINDO, 2002). No tocante ao controle gerencial, “a ausência de um sistema orientando e motivando os funcionários na obtenção dos objetivos da organização possibilitará que eles tomem decisões que satisfaçam suas necessidades pessoais, e não necessariamente as da organização” (FONSECA; GOMES, 2012, p. 2)

Já na perspectiva pós-industrial, a inovação está relacionada com o potencial de iluminação das organizações, ou seja, sua capacidade em enxergar oportunidades para adquirir e utilizar conhecimento na intenção de criar ou utilizar a tecnologia para uma nova prática, uma nova ideia ou um novo produto (ROGERS; SHOEMAKER, 1971). Dessa maneira, “a tecnologia tem uma relação intensa com o surgimento de inovações, sendo responsável em grande parte pelo seu desenvolvimento” (ZANETTI, 2015, p. 2). Sobre a satisfação do cliente que pode ser “considerada como uma ferramenta de controle organizacional, mas utiliza a percepção do cliente” (ESPARTEL, 2007, p. 2). Segundo Oliver (1997), há uma relação indireta que liga a satisfação dos clientes e a lucratividade nas empresas. Além disso também “faz parte do próprio conceito de Marketing; existe uma série de comportamentos esperados do cliente, decorrentes direta ou indiretamente da satisfação ou insatisfação, que também são objetos de estudos acadêmicos” (ESPARTEL, 2007, p. 3).

Para Torkzadeh e Doll (1999), uma concepção de impacto da tecnologia deve ser mais abrangente, não apenas concentrada em um modo industrial, pois ignoraria aspectos importantes e necessários para o sucesso e a sobrevivência das organizações contemporâneas.

Considerando esses quatro construtos, os autores levantaram definições dos impactos da tecnologia da informação no trabalho dentro de um contexto empresarial e com suporte da literatura. No Quadro 3 encontram-se os conceitos e a bibliografia de base.

Quadro 3 – Definições dos impactos da tecnologia da informação no trabalho

Constructo	Definição	Literatura de suporte
Produtividade	Na medida em que uma aplicação melhora a produtividade do usuário por unidade de tempo.	Braverman (1974), Curley e Pyburn (1982), Hirschheim e Farduhar (1985), Kraemer and Danziger (1990), Liff (1990), Sulek e Maruchek (1993), Weick (1990) e Zuboff (1988).
Controle Gerencial	Na medida em que uma aplicação ajuda a regular os processos de trabalho e desempenho.	Braverman (1974), Hirschhorn (1984), Kraemer e Danziger (1990), Shaiken (1985) e Zuboff (1988).
Inovação	Na medida em que uma aplicação ajuda os usuários a criar e experimentar novas ideias em seu trabalho.	Curley e Pyburn (1982), Davis (1991), Harvey et al. (1993), Hirschhorn (1981), Larson e Fielden (1985), Long (1993) e Zuboff (1988).
Satisfação do Cliente	Na medida em que uma aplicação ajuda o usuário a criar valor para os clientes internos ou externos.	Curley and Pyburn (1982), Filiatrault et al. (1996), Harvey e Filiatrault (1991), Harvey et al. (1993), Hirschhorn (1981, 1984), Schlesinger e Haskett (1991)

Fonte: adaptado de Torkzadeh e Doll (1999)

Os autores proponentes do *framework* operacionalizaram em um instrumento os *constructos* que levantaram e, com o decorrer dos anos, os mesmos e outros pesquisadores o testaram empiricamente em diversos contextos com o objetivo de ratificar o questionário. O trabalho seminal e com alta confiabilidade de Torkzadeh e Doll (1999) explorou bastante o instrumento de 12 itens, com uma amostra de 409 usuários de computador de 18 organizações, incluindo 8 de manufatura, 1 de varejo, 2 agências governamentais, 2 de utilidades, 2 hospitais, 2 instituições educacionais e 1 outro.

Os resultados foram substanciais e deram aos pesquisadores a confiança de que as quatro dimensões fazem sentido em termos do contexto de trabalho do usuário final e representam fenômenos reais que podem ser observados/verificados (TORKZADEH; DOLL, 1999). Posteriormente, os mesmos revalidaram o instrumento com duas amostras, uma nos EUA e a

outra no México, em níveis gerenciais. De acordo com os autores Torkzadeh, Koufteros e Doll (2005, p. 2):

Uma variedade de situações de usuários, incluindo indivíduos envolvidos em trabalho intensivo com o computador, bem como usuários mais casuais. Uma amostra de 332 respostas foi coletada. As respostas dizem respeito a vários tipos de aplicações que podem ser agrupados como: engenharia; estatística; contabilidade; financeiro e seguro; editoração eletrônica; cuidados de saúde e hospitais; inventário e gerenciamento de produção; recursos humanos; e outros. Os dados contêm respostas de uma variedade de indústrias e níveis gerenciais com respondentes com experiência considerável. Gestão alta e média foi responsável por 112 das respostas enquanto níveis mais baixos de gestão e outros representaram 220 respostas.

Outras análises que utilizaram os constructos do processo de trabalho em diversos contextos brasileiros também foram desenvolvidas. Por exemplo, para avaliar a percepção de bancários em relação ao impacto da TI sobre seu trabalho (PEREIRA, 2003), para identificar as percepções dos profissionais de contabilidade paranaenses em relação ao uso da TI nas suas atividades individuais (ANTONELLI, 2011), para analisar a influência da TI nos profissionais de Contabilidade em Senhor do Bonfim/Bahia, permitindo, segundo Gomes, Silva e Lima Filho (2015), a demonstração de benefícios significativos da TI na Produtividade e no Controle Gerencial dos profissionais, ainda que o *constructo* Satisfação do Usuário não apresente relação significativa com a Inovação dos respondentes.

Pereira, Becker e Lunardi (2007) verificaram no contexto nacional as relações existentes entre o processo de trabalho e o processo decisório individuais que os constructos inovação e controle gerencial proporcionam as contribuições mais substantivas e são, portanto, os preditores chave do processo decisório individual. Ademais, as pesquisas de TORKZADEH; CHANG; HARDIN (2010); RUGGIERO; GODOY (2006); e de LUCHT; HOPPEN; MAÇADA (2007) são ilustrações adicionais que reforçam a consistência e aplicabilidade do inquérito desenvolvido.

Por conseguinte, devido a magnitude da tecnologia da informação e seu caráter pervasivo no cotidiano humano e no processo de trabalho observado a partir da produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente é fundamental analisar essa relação sujeito e máquina. Dentro desta perspectiva, a próxima seção visa demonstrar a unificação dos dois aspectos centrais deste trabalho já apresentados (teoria funcionalista dos valores humanos e o processo de trabalho), a partir de representações visuais e da formulação de hipóteses.

2.3 HIPÓTESES DA PESQUISA

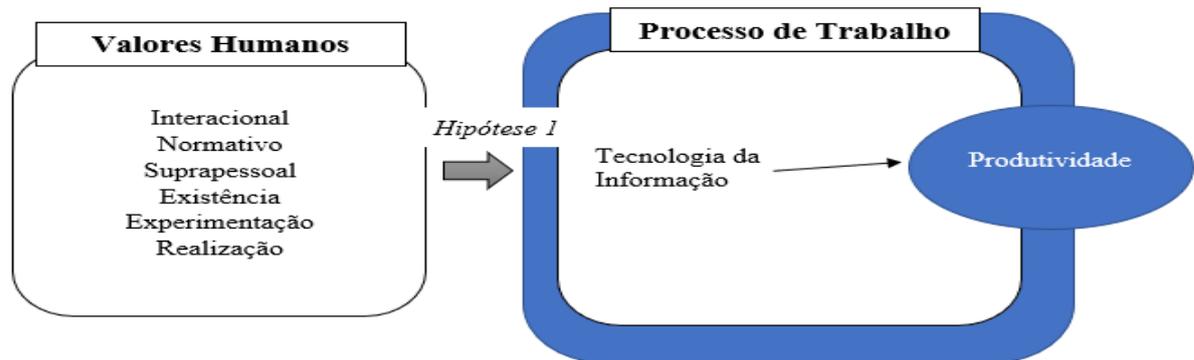
A tecnologia da informação impacta no trabalho do colaborador em um ambiente organizacional e os próprios valores do colaborador também desempenham um papel na orientação do seu comportamento e atitude em relação ao ambiente organizacional (TAMAYO, 1998; GOUVEIA *et al.*, 2009; PORTO; PASCHOAL; SILVA, 2010; ADLER; SILVA, 2013). Conseqüentemente, essa intrincada conexão possivelmente é refletida no processo de trabalho, especificamente a partir das seguintes variáveis: produtividade, inovação, satisfação do cliente e controle gerencial.

A formulação das hipóteses, de uma forma mais específica, pode ser observada a partir do desenho geral da Figura 1 (modelo conceitual) que proporciona uma visão da pesquisa. Isto posto, de maneira mais particularizada é importante salientar cada hipótese, primeiramente, acerca da **produtividade**, na qual alguns autores destacam que a tecnologia da informação proporciona impacto positivo na produtividade (SANTOS; LAURINDO, 2004; GARTNER *et al.*, 2009; MENDONÇA *et al.*, 2009). E dentre as tecnologias adotadas para o aumento de produtividade nos últimos anos, a TI é vista como fator de viabilização da competição em abrangência mundial (SANTOS; LAURINDO, 2004).

Brynjolfsson e Hitt (1998) já argumentavam que os retornos médios para o investimento em TI são solidamente positivos. Indo além, Aboal e Tacsir (2015) ressaltam que a ausência de investimento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pode proporcionar baixa produtividade, pois diversos estudos em países desenvolvidos já destacaram que a utilização inteligente da tecnologia da informação e comunicação é um recurso impulsionador para a produtividade das empresas nos países considerados ricos.

Nessa perspectiva, em busca de encontrar possíveis novas relações, a primeira hipótese é apresentada: (1) Há influência das subfunções valorativas na produtividade relacionada com a tecnologia da informação. Coadunando com Marconi e Lakatos (2002, p. 83) definem hipótese como “aquilo que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”. A Figura 3 constitui a hipótese 1 da pesquisa.

Figura 3. Subfunções valorativas e produtividade

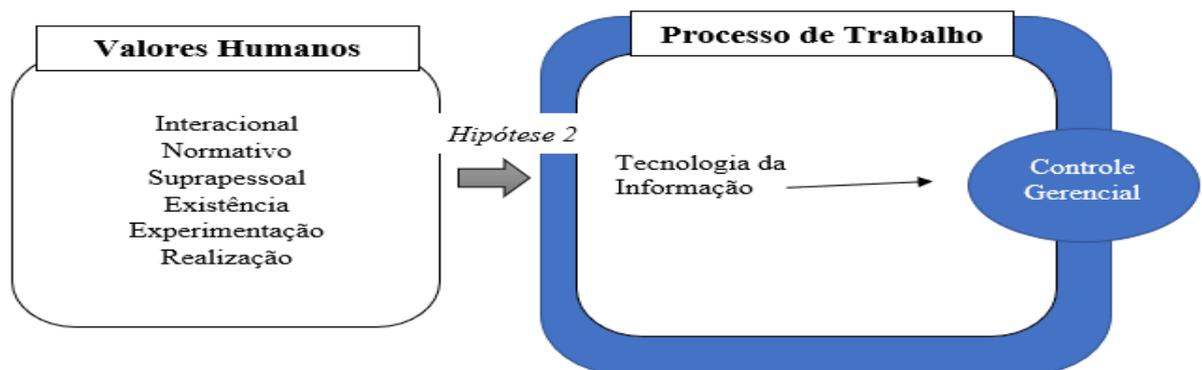


Fonte: Elaboração própria (2019).

A respeito do **controle gerencial** há estudos que também dão a devida importância a este aspecto da gestão (FONSECA; GOMES, 2012; BEUREN *et al.*, 2013), pois os sistemas de controle gerencial são fundamentais para estruturar tarefas e interferir nas decisões dos integrantes da organização (FONSECA; GOMES, 2012). Segundo Travaillé e Naro (2017), há um papel tradicional para o controle gerencial, como a sua designação para uma mensuração em relação ao desempenho econômico e financeiro.

Alguns pesquisadores também apontam que a tecnologia da informação tende a aumentar o controle de gerentes (KRAEMER; DANZIGER, 1990). Dessa forma, a segunda hipótese é elaborada: (2) Há influência das subfunções valorativas no controle gerencial relacionado com a tecnologia da informação. A Figura 4 representa a hipótese 2.

Figura 4. Subfunções valorativas e controle gerencial



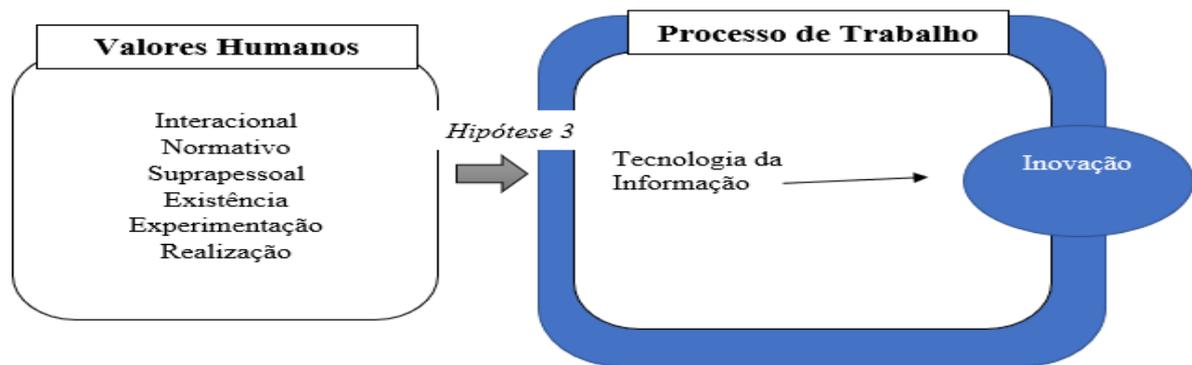
Fonte: Elaboração própria (2019).

Sobre a **inovação**, ao estudar o impacto da tecnologia da informação, não se pode apenas estudar o que os trabalhadores fazem, como se fosse um processo meramente mecânico, mas sim ir além e refletir como eles são inovadores naquilo que precisam fazer (TORKZADEH;

DOLL, 1999). Ou seja, procurar executar as atividades diárias, na medida do possível, de forma diferente do tradicional em busca de maior inovação e objetividade (TORKZADEH; DOLL, 1999). Inexoravelmente, é fácil de perceber que o advento da tecnologia de informação ampliou as diferenças entre as formas tradicionais de realizar o trabalho e as novas formas (JACOBSEM, 2000).

Os resultados dos estudos de Nieves e Osorio (2019) demonstram que a TI possui a capacidade de favorecer o desenvolvimento do conhecimento organizacional e a sua integração. Além disso, apresenta uma relação positiva e direta entre o uso da TI e a inovação gerencial. Nesse sentido, a terceira hipótese é formulada: (3) Há influência das subfunções valorativas na inovação relacionada com a tecnologia da informação. A Figura 5 configura a hipótese 3.

Figura 5. Subfunções valorativas e inovação

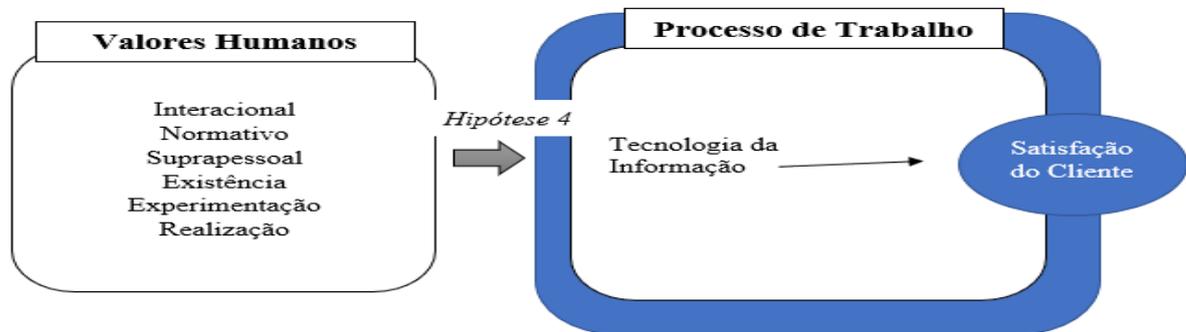


Fonte: Elaboração própria (2019).

Em relação à **satisfação do cliente**, há evidências de que a satisfação seja um dos fatores capazes de afetar o resultado das empresas (FORNELL, 1992; GREWAL; LEVY; LEHMANN, 2004) e é possível que apenas pequenos investimentos em TI possam provocar aumentos significativos na satisfação dos consumidores (ESPARTEL, 2007). As próprias tecnologias, em certo grau, também podem ser usadas para criar “capacitação” do cliente o que, em última análise, resultará na sua satisfação (SCHLESINGER; HASKETT, 1991).

Desse modo, o bom atendimento e conservação dos clientes intermediados por alguma tecnologia da informação pode exprimir a postura das organizações que buscam sua própria longevidade. Como exemplo, o trabalho de Sharma e Baoku (2013) demonstra que tanto a satisfação do cliente como o desenvolvimento de TI impactam positivamente o prazer e a experiência de serviço do consumidor. Nessa direção, a quarta hipótese é apresentada: (4) Há influência das subfunções valorativas na satisfação do cliente relacionada com a tecnologia da informação. A Figura 6 reproduz a hipótese 4.

Figura 6. Subfunções valorativas e satisfação do cliente



Fonte: Elaboração própria (2019).

Esses quatro *constructos* se caracterizam como as variáveis dependentes, aquelas que sofrem os impactos das variáveis independentes (as subfunções valorativas: experimentação, realização, suprapessoal, existência, interacional e normativa) que objetivam dar alguma elucidação sobre possíveis influências subjetivas no trabalho diário com a tecnologia da informação. Indo além, a pesquisa considera os **valores** como os fatores explicativos, já que são elementos que orientam as pessoas a fazerem suas escolhas, em termos de atitude e comportamento, perante situações da vida (ADLER; SILVA, 2013; ROHAN, 2000). Logo, os valores adotados por um sujeito, em um contexto profissional, podem impactar positivamente ou negativamente na sua relação com a tecnologia da informação e refletir na produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Este capítulo descreve a metodologia utilizada detalhando pontos como: tipo e estratégia de pesquisa, compostos pela natureza, pela dimensão e pela abordagem. Posteriormente, é apresentado o instrumento de coleta de dados adotado e são discorridas a população e a amostra, estabelecendo os parâmetros para a seleção do público-alvo. Em seguida, retrata os mecanismos para a coleta dos dados, o processamento e análise dos dados, etapa que consiste na parte central do percurso metodológico, pois esclarece os processos e as avaliações empregadas para apurar os resultados.

Destarte, o estudo manifesta todos os estágios que o alicerçam e permite possíveis replicações por demais pesquisadores que possuam interesse em aprofundar a temática referida.

3.1 TIPO E ESTRATÉGIA DE PESQUISA

Esta análise é caracterizada como um estudo de natureza quantitativa, “aquela em que o pesquisador usa principalmente um pensamento de causa e efeito, redução a variáveis específicas e hipóteses e questões, uso de mensuração e observação, emprega estratégias de investigação” (CRESWELL, 2003, p. 18). Possui dimensão temporal transversal, ou seja, a observação do fenômeno ocorre em um momento determinado no tempo e os dados são coletados deliberadamente em um período (CRESWELL, 2014). Utiliza abordagem explicativa que, segundo Creswell (2014), se o estudo é explicativo (causal) sustenta que uma variável(s) independente(s) pode influenciar ou explicar a(s) variável(s) dependente(s).

Neste caso, as variáveis independentes adotadas são as denominadas subfunções valorativas (experimentação, realização, suprapessoal, existência, interacional e normativa) embasadas pela teoria funcionalista dos valores humanos. Já as variáveis dependentes são as que representam o processo de trabalho fragmentado em quatro *constructos*: produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente. Desse modo, o propósito é buscar explicar se tais valores, como fatores explicativos, influenciam no dia a dia das atividades de um profissional em seu trabalho com a tecnologia da informação, o que reflete nos quatro aspectos mencionados anteriormente.

Para isso, o trabalho adota a estratégia de pesquisa *Survey*, método de pesquisa científico-social de grande popularidade entre pesquisadores e participa do conjunto de métodos que proporciona o exame científico dos fenômenos sociais (PEREIRA, 2003). De acordo com

Creswell (2014), o *survey* tem como objetivo fornecer uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população, estudando uma amostra dessa população.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como já mencionado, a estratégia de pesquisa adotada é o *survey*, que inclui estudos usando questionários ou entrevistas estruturadas para coleta de dados, com a intenção de generalizar de uma amostra para uma população (FOWLER, 2014). Dentre as duas opções de coleta de dado, a selecionada foi o questionário principalmente por suas vantagens, como baixo custo, possibilidade de ampliar a participação e capacidade de reenvio (COOPER; SCHINDLER, 2016). O instrumento foi elaborado somente na versão *online*.

O inquérito *online* foi desenvolvido pela ferramenta de formulário do Google. Vale ressaltar que o instrumento possui duas perguntas cruciais estabelecidas para filtrar o público-alvo, a primeira consiste em saber se o sujeito está empregado ou não e a segunda corresponde em averiguar se trabalha diretamente com alguma tecnologia da informação. Dessa forma, com as duas perguntas satisfeitas, o preenchimento seguiu com os demais questionamentos.

O instrumento é composto por três partes. A primeira está relacionada com a caracterização da amostra por meio de perguntas sociodemográficas, podendo ser examinado no Anexo A. A segunda parte tem como intuito aplicar as questões referentes aos valores básicos (QVB), formuladas e exploradas por Gouveia *et al.* (2003), pode ser visto no anexo A deste trabalho.

O QVB é composto por dezoito itens, fragmentando-se em três para cada subfunção valorativa, dispostos da seguinte forma: emoção, prazer e sexualidade para a subfunção valorativa experimentação. Poder, prestígio e êxito para a subfunção valorativa realização. Saúde, estabilidade pessoal e sobrevivência para a subfunção valorativa existência. Beleza, conhecimento e maturidade para a subfunção valorativa suprapessoal. Afetividade, convivência e apoio social para a subfunção valorativa interacional. Obediência, religiosidade e tradição para a subfunção valorativa normativa, a serem mensurados por escala Likert variando de 1 (não importante) a 5 (muito importante).

A terceira e última parte é o inquérito criado e experimentado por Torkzadeh e Doll (1999) amplamente utilizado pelos mesmos e outros pesquisadores. Ao todo são doze itens, sendo três itens para cada variável, dispostos da seguinte forma: este sistema me ajuda a economizar tempo, este sistema aumenta minha produtividade e este sistema permite que eu realize mais trabalho do que seria possível fazer de outra forma (produtividade). Ajuda a

gerência a controlar o processo de trabalho, este sistema melhora os controles gerenciais e este sistema ajuda a gerência no controle do desempenho (controle gerencial); este sistema me ajuda a criar novas ideias, este sistema me ajuda a ter novas ideias e este sistema me ajuda a explorar ideias inovadoras (inovação); este sistema melhora o serviço ao cliente; este sistema melhora a satisfação do cliente e este sistema me ajuda a satisfazer as necessidades do cliente (satisfação do cliente) a serem medidos por escala Likert variando de 1 (pouquíssimo) a 5 (muitíssimo) (Anexo A).

Com o instrumento pretende-se atender aos requisitos estabelecidos pelo objetivo geral e específicos, além de buscar responder às hipóteses levantadas. Em geral, identificar o público-alvo e o seu perfil, constatar os valores humanos inerentes e o impacto que possivelmente causem no tocante à relação com a TI, percebida por meio das variáveis produtividade, controle gerencial, inovação e satisfação do cliente.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

“Uma população é o conjunto completo de elementos sobre os quais desejamos fazer alguma inferência” (COOPER; SCHINDLER, 2016, p. 340). Para este estudo, a população selecionada foi constituída por profissionais de qualquer setor, desde que trabalhem diretamente com tecnologia da informação, mais especificamente um *software*, fundamental para a condução da rotina no espaço organizacional.

Dentro dessa população foi extraído um subconjunto, denominado de amostra, que possibilite tirar conclusões sobre toda população. De acordo com Cooper e Schindler (2016, p. 340), “a ideia básica de amostragem é que, ao selecionarmos alguns elementos em uma população, podemos tirar conclusões sobre toda a população.” Entre os tipos de amostras disponíveis, adotou a não probabilística (ou amostra de conveniência), na qual os respondentes são escolhidos com base em sua conveniência e disponibilidade (CRESWELL, 2014).

Esse tipo de amostragem conforme Saunders, Lewis e Thornill (2009, p. 241) “por conveniência (ou amostragem não-probabilística) envolve selecionar de maneira não-probabilística os casos que são mais fáceis de obter para sua amostra”. É uma técnica de amostragem amplamente utilizada e útil como piloto para estudos usando amostras mais estruturadas (SAUNDERS; LEWIS; THORNHILL, 2009).

O cálculo amostral compreendeu um intervalo entre 5 e 10 sujeitos para cada item do instrumento, uma vez que o instrumento de Gouveia *et al.* (2009) é formado por 18 itens e o de Torkzadeh e Doll (1999) por 12 itens, totalizaram 30 itens, o qual exige um quantitativo mínimo

de 169 participantes válidos até um quantitativo máximo de 300, considerando uma margem de erro de 5% e uma confiabilidade de 95%. Contudo, a meta de alcance da amostra é de pelo menos 200 respondentes válidos, a soma mais razoável quando se pretende utilizar técnicas estatísticas mais complexas (GORSUCH 1983; COMREY; LEE, 1992).

Após a aplicação do questionário dentro do período de, aproximadamente, um mês foi possível coletar 256 respostas, superando consideravelmente a amostra mínima necessária de 169 respondentes para a realização dos cálculos estatísticos pretendidos, inclusive ultrapassando a meta de alcance de pelo menos 200 respondentes válidos.

Das 256 respostas obtidas, algumas foram descartadas por apresentarem um comportamento considerado *outlier*, isto é, “valores que apresentam um padrão distinto dos demais dados coletados. De outra maneira, acabam sendo valores que não são representativos da população estudada” (MAIA LIMA *et al.*, 2018). Desse modo, após os procedimentos de limpeza das variáveis que incluiu conferência de erros de digitação, casos de *missing* e de situações de *outliers* univariados e multivariados, apenas 4 respostas foram excluídas das análises, restando um total de 252 respostas, permanecendo além da meta previamente estabelecida.

3.4 COLETA DOS DADOS

A coleta foi feita mediante os recursos oferecidos pela internet como a disponibilização do questionário por meio de um *link* personalizado tipificando o instrumento que foi enviado por *e-mail*, redes sociais e envios em massa para listas de contatos que representavam potenciais respondentes. Vale destacar o auxílio do Centro de Ciências Sociais aplicadas (CCSA) da Universidade Federal de Sergipe, Centro de estudo do pesquisador que possibilitou a realização dessa etapa ao auxiliar no envio dos e-mails.

A coleta de dados ocorreu por meio do formulário do Google disponibilizado no período de 20/09/2019 a 17/10/2019, totalizando em aproximadamente um mês, 256 respostas. Adicionalmente foi feita uma mensagem padronizada sobre os intuítos da pesquisa e breves indicações de sigilo e ética juntamente com o *link* customizado que direcionou o indivíduo para o questionário *online* (Anexo A).

3.5 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

A tabulação e análise dos dados foi realizada mediante o uso do *software Statistic Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 20, dividido em três etapas: primeiro, na caracterização da amostra por meio de técnicas de estatística descritiva. A posteriori, a Correlação de Pearson utilizada para verificar como se associam as variáveis estudadas. A origem desse coeficiente remonta o trabalho conjunto de Karl Pearson e Francis Galton (STANTON, 2001). Conforme Field (2009, p. 125), “uma correlação é uma medida do relacionamento linear entre variáveis”. Já Garson (2009) afirma que correlação “é uma medida de associação bivariada (força) do grau de relacionamento entre duas variáveis”.

Nessa perspectiva, a correlação de Pearson (r) é uma medida da variância compartilhada entre duas variáveis (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JÚNIOR, 2009). É importante ressaltar que a correlação de Pearson varia de -1 a 1, sendo que o sinal indica direção positiva ou negativa do relacionamento e o valor sugere a força da relação entre as variáveis (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JÚNIOR, 2009). Algumas situações singulares podem acontecer, por exemplo, uma correlação perfeita (-1 ou 1), indica que o escore de uma variável pode ser perfeitamente determinado ao se saber o escore da outra. Por outro lado, uma correlação nula indica que não há relação linear entre as variáveis.

No entanto, valores extremados (0 ou 1) são difíceis de serem conseguidos, dessa forma, pesquisadores procuraram outras maneiras de interpretar essas magnitudes. Dancey e Reidy (2006) apontam a seguinte classificação: $r = 0,10$ até $0,30$ (fraco); $r = 0,40$ até $0,60$ (moderado); $r = 0,70$ até 1 (forte). Sendo essa maneira de interpretar a adotada por esta pesquisa.

Assim sendo, o objetivo foi perceber se há correlações entre as subfunções valorativas e os *constructos* do processo de trabalho, a título de exemplo, se a subfunção experimentação segue uma determinada direção, a variável dependente produtividade covaria na mesma direção. Assim, os relacionamentos podem ser de diversas maneiras: (1) positivamente relacionadas, implicam que as duas variáveis covariam juntas na mesma direção, (2) podem não estar relacionadas de forma alguma, ou (3) podem estar negativamente relacionadas, indicam que uma variável varia numa direção, enquanto a outra vai em direção oposta (FIELD, 2009).

Apesar da correlação ser uma ferramenta útil, não possui a capacidade de predizer dentro do conjunto das variáveis analisadas (FIELD, 2009). Em contrapartida, a última técnica adotada nesta pesquisa detém este recurso, a análise de regressão múltipla, na qual os valores da variável dependente (VD) são previstos a partir de uma ou mais variáveis independentes (VIs).

A regressão múltipla (RM) é definida por Tabachnick e Fidell (1996) como um conjunto de técnicas estatísticas que possibilita a avaliação do relacionamento de uma variável dependente com diversas variáveis independentes. Conforme Abbad e Torres (2002), são três os tipos principais de análise de regressão múltipla: (1) regressão múltipla padrão, (2) regressão múltipla hierárquica, ou sequencial e (3) regressão estatística (*stepwise* ou *setwise*).

Dentre os tipos, a técnica selecionada para esta pesquisa é a regressão *stepwise* que, por sua vez, possui três formas: (1) *forward*, (2) *backward* e (3) *blockwise* ou *setwise*. *Forward* foi a forma optada que funciona da seguinte maneira: procura-se pelo previsor (as subfunções valorativas) que melhor prevejam a variável de saída (produtividade, controle gerencial, satisfação do cliente e inovação) selecionando o previsor que apresenta o coeficiente de correlação simples mais alto com a variável de saída (FIELD, 2009).

Esta técnica estatística foi designada por ser caracterizada geralmente como uma estratégia escolhida para estudos exploratórios. “Este tipo de regressão, o pesquisador, desprovido de uma teoria consistente sobre os fenômenos estudados, está interessado apenas em descrever relacionamentos pouco conhecidos entre variáveis, e não em os explicar” (ABBAD; TORRES, 2002, p. 23).

Portanto, coaduna com os objetivos e hipóteses levantadas pela pesquisa, pois a investigação inclui pressupostos sobre relacionamentos entre variáveis, mas que ainda não possibilita afirmações consistentes sobre a magnitude ou direção desses relacionamentos. Entretanto, visa pôr em perspectiva a possibilidade de relações não tão bem conhecidas. Além disso, este tipo de estudo ainda não encontra apoio empírico às hipóteses a serem testadas (ABBAD; TORRES, 2002).

Vale ressaltar que para o presente estudo, técnicas de validação do questionário foram descartadas, como por exemplo, a análise fatorial confirmatória (AFC), essa decisão foi tomada ao considerar que diversos estudos prévios já conduzidos, obtiveram como resultados a solidez do instrumento, inclusive no Brasil, para o processo de trabalho como demonstra os seguintes trabalhos: Pereira (2003), Antonelli (2011), Gomes, Silva e Lima Filho (2015) e Lucht, Hoppen e Maçada (2007). Para a teoria funcionalista dos valores humanos, como elucida os seguintes exemplos: Gouveia *et al.* (2012), Gouveia (2003), Gouveia *et al.* (2003), Medeiros (2011) e Santos (2017), dentre outros. Nesse sentido, revalidar o questionário só acarretaria retrabalho desnecessário.

Por fim, espera-se contribuir com a teoria funcionalista dos valores humanos e os estudos de Torkzadeh e Doll (1999), exprimindo uma direção mais prática ao explicar, com fundamento empírico, que aspectos subjetivos podem influenciar no trabalho relacionado com

a TI, a partir da verificação das quatro hipóteses levantadas, respeitando os parâmetros do escopo, objetivo geral e específicos da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esse capítulo tem como objetivo apresentar os resultados obtidos a partir da investigação da pesquisa e realizar algumas observações diante dos achados. Para tanto, divide-se mediante estatística descritiva simples em caracterização da amostra e descrição dos construtos da pesquisa. Já por meio de apurações estatísticas mais complexas, divide-se em Correlação de Pearson e regressão múltipla.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A partir da amostra remanescente, 252 respostas, o próximo passo constituiu da caracterização desses inquiridos, o perfil configurou-se da seguinte maneira: uma relevante heterogeneidade em relação as variáveis cidade, o cargo que ocupa e idade e um equilíbrio de respostas nos quesitos sexo e local de trabalho que exerce a atividade, por outro lado houve um desequilíbrio quando a pergunta envolvia o ramo da atividade, trabalho formal e informal, e em certa medida no questionamento a respeito do nível de escolaridade. A seguir são apresentadas várias tabelas que representam essa descrição dos participantes.

Inicialmente, na Tabela 1 é possível verificar a equiparação no perfil dos respondentes no tocante ao sexo, com 120 respondentes pertencentes ao sexo masculino, correspondendo a 47,6% do total da amostra e 132 inquiridos do sexo feminino, representando 52,4% do total da amostra.

Tabela 1. Distribuição da Frequência – Sexo

	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
MASCULINO	120	47,6%
FEMININO	132	52,4%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No tocante a faixa etária, a pesquisa contém uma característica de não restrição nas respostas em relação a idade, desse modo, foi possível coletar as mais variadas informações independentemente deste quesito, contendo participantes com idade mínima de 17 e máximo com 60 anos. Com uma média de 32,5 e desvio padrão de 9,43.

Tabela 2. Distribuição da Frequência – Idade

INTERVALO DA IDADE	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
17 - 24	60	23,8%
25 - 32	77	30,5%
33 - 40	60	23,8%
41 - 48	40	15,8%
ACIMA DE 48	15	5,9%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Já o perfil em relação ao nível de escolaridade dos respondentes apresentou-se de maneira equiparada quando se considera a formação em três categorias: superior incompleto, completo e pós-graduação completo, no entanto, se configurou um distanciamento significativo quando considerado a escolaridade em nível médio completo e incompleto. Na Tabela 3 é possível verificar esse vislumbre, os respondentes com pós-graduação completo somaram 82 pessoas, o equivalente a 32,5% da amostra, com superior completo este número é de 54 respondentes, o correspondente a 21,4%, com superior incompleto o número é de 99, representando 39,3%. Com nível médio completo este número é de 16 pessoas, configurando 6,3%, por último, somente foi coletada 1 resposta caracterizada como nível médio incompleto, representando 0,4% do total da amostra.

Tabela 3. Distribuição da Frequência – Escolaridade

ESCOLARIDADE	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
MÉDIO INCOMPLETO	1	0,4%
MÉDIO COMPLETO	16	6,3%
SUPERIOR INCOMPLETO	99	39,3%
SUPERIOR COMPLETO	54	21,4%
PÓS-GRADUAÇÃO COMPLETO	82	32,5%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De maneira similar a idade, na variável de cidade também não houve restrição, permitindo assim, uma coleta bem variada, compreendendo todas as regiões brasileiras: Nordeste, Norte, Sudeste, Sul e Centro-Oeste. Com destaque para 106 respondentes da cidade de Aracaju - SE, 16 da cidade de Delmiro Gouveia - AL, 20 de Itabaiana - SE e 16 de São Cristóvão – SE, sendo todas essas cidades da região Nordeste.

Esses números podem ser explicados ao considerar o próprio viés do pesquisador, se tratando de um residente do interior de Sergipe. Nessa direção, justifica os índices tão expressivos ao considerar a região Nordestina, especificamente as cidades sergipanas, afinal são mais próximas e acessíveis.

Tabela 4. Distribuição da Frequência – Região

REGIÕES BRASILEIRAS	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
NORDESTE	219	86,9%
NORTE	1	0,3%
SUDESTE	23	9,1%
SUL	7	2,7%
CENTRO-OESTE	2	0,7%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A próxima variável diz respeito ao tipo de vínculo na atividade, formal ou informal. Na Tabela 5 é possível observar que o número de respondentes que atuam formalmente é de 206, correspondente a 81,7% do total da amostra, enquanto os que trabalham informalmente é de 46, equivalente a 18,3% do total da amostra.

Tal discrepância entre formais e informais pode ser justificado devido aos meios conseguidos pelo próprio pesquisador de divulgação do questionário e os contatos diretos, sendo ambos com pessoas que atuam formalmente no mercado de trabalho.

Tabela 5. Distribuição da Frequência – Tipo de Vínculo

	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
FORMALMENTE	206	81,7%
INFORMALMENTE	46	18,3%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Na distribuição da frequência sobre em qual setor atua, a Tabela 6 demonstra que na amostra houve uma predominância no setor de Serviços com 133 respostas, correspondendo a mais da metade do total da amostragem, uma porcentagem de 52,8%. O setor Industrial obteve o menor quantitativo com 12 respostas, o correspondente a 4,8% do total da amostra, e mais outros dois setores tiveram destaque, como o Comércio com 39 respostas, o equivalente a 15,5%, e o da Educação com um número de 68, representando 27% do total da amostra.

Tabela 6. Distribuição da Frequência – Setor

SETOR	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
COMÉRCIO	39	15,5%
EDUCAÇÃO	68	27%
INDÚSTRIA	12	4,8%
SERVIÇOS	133	52,8%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Outra caracterização importante é o respondente atuar no setor privado ou público, da mesma forma que a variável sexo, a amostra nesse sentido se apresentou equilibrada, como pode ser visto na Tabela 7. Dos empregados que atuam na iniciativa privada a frequência é de

143 respondentes, o equivalente a 56,7% do total da amostra, enquanto no serviço público este número é de 109, representando 43,3% do total da amostra.

Tabela 7. Distribuição da Frequência – Natureza da Atividade

	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
INICIATIVA PRIVADA	143	56,7%
SERVIÇO PÚBLICO	109	43,3%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Finalizando esta seção de caracterização da amostra, há a variável cargo que buscou obter qual ocupação o participante exerce, dentre elas, destaca-se em número quantitativo a profissão de técnico administrativo com 58 respondentes, psicólogo com 15, professor com 20 respostas, gerente com 15, e por último, estagiário com 18.

Na Tabela 8 é possível perceber em números a quantidade dos respondentes e seus respectivos cargos, apresentando somente aqueles que obtiveram maior frequência, os demais não foram colocados de maneira específica por exteriorizarem em sua grande maioria um quantitativo ínfimo.

Tabela 8. Distribuição da Frequência – Cargo

CARGO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	58	23,01%
PROFESSOR	20	7,9%
ESTAGIÁRIO	18	7,14%
GERENTE	15	5,9%
PSICÓLOGO	15	5,9%
VENDEDOR	10	3,9%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	8	3,17%
EMPRESÁRIO	8	3,17%
OUTROS	100	39,6%
TOTAL	252	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A partir desses resultados é possível inferir que a amostra se apresenta de maneira bem heterogênea no quesito cargo, escolaridade e idade. Equilibrada ao considerar as variáveis natureza da atividade e sexo e no que se refere a setor há uma predominância da área de serviços, no tipo de vínculo prevalece a atuação formal e na região o destaque hegemônico é do Nordeste.

4.2 ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS DOS CONSTRUTOS INVESTIGADOS

Nesta seção são expostas as análises a respeito das subfunções valorativas e o processo de trabalho. O diagnóstico tem por objetivo identificar as opiniões expostas pela amostra quanto aos construtos. Nota-se que todos os valores concebem dentro da escala Likert, variando nesta pesquisa de 1 - representando o não importante, 2 - pouco importante, 3 - mais ou menos importante, 4 - importante e 5 - muito importante.

No tocante a subfunção valorativa Realização (REAL), pessoas orientadas por valores que focam em realizações materiais e pessoais (GOUVEIA *et al.*, 2009), a amostra expressou uma média de 3,77 e um desvio padrão de 0,68 significando que em certa medida essa subfunção é considerada mais ou menos importante para os inquiridos.

Já a subfunção valorativa Experimentação (EXP), que representa um motivador idealista (humanitário), porém com uma orientação pessoal (GOUVEIA *et al.*, 2009). Obteve uma média de 3,73 e um desvio padrão de 0,62, representa que para os respondentes da pesquisa esta subfunção contém uma importância mediana.

Na subfunção Suprapessoal (SUPRA) que significa uma orientação central e um motivador idealista, acentua a importância de ideias abstratas (GOUVEIA *et al.*, 2009). Apresentou um valor robusto na média de 4,21 e um desvio padrão de 0,49, tal achado demonstra para a amostra uma alta relevância para este elemento.

No caso da Existência (EXIS), representa a necessidade mais básica de sobrevivência do homem (biológica e psicológica) (GOUVEIA *et al.*, 2009), logrou uma média de 4,51, sendo a maior média entre as subfunções valorativas, e um desvio padrão de 0,43, tornando-se o menor índice entre as subfunções, portanto, para a amostra há uma convergência de interesses ao considerar a subfunção existência como um princípio guia.

Para a subfunção valorativa Interacional (INTERA) que dá ênfase no estabelecimento e na manutenção de relações interpessoais (GOUVEIA *et al.*, 2009) a média foi de 4,24, sendo a segunda maior média entre as subfunções valorativas, e o desvio padrão foi de 0,52, demonstrando a partir dos resultados que a amostra considera essa subfunção importante.

Por último, a subfunção valorativa Normativa (NORMA), com orientação social, focada na observância de normas sociais (GOUVEIA *et al.*, 2009), alcançou uma média de 3,92 e um desvio padrão de 0,79, apresenta um valor que margeia ser importante os valores normativos para os sujeitos desta pesquisa.

Na mesma rota, no tocante ao processo de trabalho há o construto Produtividade (PROD), que significa o quanto que uma aplicação melhora a produtividade do usuário por

unidade de tempo (TORKZADEH; DOLL, 1999), com uma média de 4,16 e um desvio padrão de 0,70, tornando-se uma média relevante e o menor desvio padrão entre os construtos do processo de trabalho. Portanto, para os respondentes esta característica é considerada importante.

No construto Inovação (INOV) que representa o quanto que uma aplicação ajuda os usuários a criar e experimentar novas ideias em seu trabalho (TORKZADEH; DOLL, 1999) apresenta a média de 3,47 e o desvio padrão de 1,03, correspondendo a menor média e ao maior desvio padrão entre os construtos do processo de trabalho. Nesse sentido, para os sujeitos participantes desta pesquisa a Inovação é considerada mais ou menos importante.

Para a Satisfação do Cliente (SC), que configura em que medida uma aplicação ajuda o usuário a criar valor para os clientes internos ou externos (TORKZADEH; DOLL, 1999), exibe uma média de 4,16 e um desvio padrão de 0,78, índices bem similares a Produtividade. Números que denotam uma certa importância dada pela amostra para a Satisfação do Cliente.

O Controle Gerencial (CG) que retrata em que medida uma aplicação ajuda a regular os processos de trabalho e desempenho (TORKZADEH; DOLL, 1999) exibe uma média de 4,08 e um desvio padrão de 0,80. Valores que configuram um construto importante para a amostra.

Tabela 9. Média e Desvio Padrão dos Construtos Investigados

	REAL	EXP	SUPRA	EXIS	INTERA	NORMA	PROD	INOV	SC	CG
MÉDIA	3,77	3,73	4,21	4,51	4,24	3,92	4,16	3,47	4,16	4,08
DESVIO PADRÃO	0,68	0,62	0,49	0,43	0,52	0,79	0,70	1,03	0,78	0,80

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A partir desses resultados é possível inferir que as subfunções Suprapessoal, Existência e Interacional possuem um certo nível de importância para os inquiridos, em relação ao processo de trabalho com uma exceção no construto Inovação. As médias nos demais indicadores apontam um grau importante para os respondentes da amostra, configurando que em seus trabalhos diários os sistemas utilizados de alguma maneira contribuem para a Produtividade, a Satisfação do Cliente e o Controle Gerencial em um nível significativo. Já a inovação possui um impacto mais moderado.

4.3 CORRELAÇÃO DE PEARSON

Foram realizadas correlações de Pearson para verificar em que medida as subfunções valorativas e o processo de trabalho estavam associados (Tabela 10), com o intuito de orientar as futuras análises de regressão. Ao considerar as subfunções valorativas e o processo de trabalho, alguns pontos merecem destaque, tais como a não ocorrência de correlações moderadas (0,4 até 0,6) ou fortes (0,7 até 1) entre as subfunções valorativas e os constructos do processo de trabalho, mas é possível perceber uma predominância de correlações fracas (0,1 até 0,3) entre eles. Na esteira desses fatos, estes dois fenômenos (valores humanos e processos de trabalho com a TI) não compartilham ou compartilham pouca variância. É relevante destacar que as variáveis são de cunho subjetivo e essa característica tão intrínseca é difícil de ser quantificada.

Na Tabela 10 observa-se a variável sociodemográfica idade correlacionando-se positivamente, com intensidade fraca, com o construto Inovação (INOV) do processo de trabalho (INOV: $r = 0,214$, $p = 0,001$), denotando que para a amostra percebida quanto maior a idade, maior o grau de inovação. Já a subfunção valorativa Realização (REAL) correlaciona positivamente com o construto Controle Gerencial (CG) do processo de trabalho (CG: $r = 0,20$, $p = 0,002$), sugerindo que quanto mais o indivíduo considere a REAL importante, maior também é a importância dada ao CG.

A subfunção valorativa Experimentação (EXP) correlaciona positivamente com dois construtos, Produtividade (PROD) e CG, (PROD: $r = 0,15$, $p = 0,018$) e CG ($r = 0,13$, $p = 0,04$), apontando que quanto maior for o valor dado a EXP, maior é a PROD e o CG. A subfunção Suprapessoal (SUPRA) correlaciona positivamente com INOV ($r = 0,153$, $p = 0,015$), indicando que quanto maior for a relevância dada ao SUPRA, maior é a INOV. A subfunção Existência (EXIS) correlaciona positivamente com dois construtos, Satisfação do Cliente (SC) ($r = 0,193$, $p = 0,002$) e CG ($r = 0,193$, $p = 0,002$), retratando que quanto mais o sujeito valorize a EXIS, maior é a SC e o CG no processo de trabalho. A subfunção Interativa (INTERA) merece destaque, pois se correlaciona positivamente com o maior número de construtos de processo de trabalho, ao todo são três PROD ($r = 0,174$, $p = 0,006$), INOV ($r = 0,23$, $p < 0,001$) e SC ($r = 0,20$, $p = 0,001$). Significa que quanto maior for a magnitude dada a subfunção interativa, maior é a PROD, INOV e SC. Por último, a subfunção valorativa Normativa (NORMA) correlaciona positivamente com INOV ($r = 0,22$, $p < 0,001$) e SC ($r = 0,15$, $p = 0,016$) sinaliza que para a amostra percebida quanto maior for a relevância dada a subfunção normativa, maior é a INOV

e a SC. Vale ressaltar que entre as variáveis independentes e dependentes significantes não ocorreu nenhuma correlação negativa, perfeita ou nula.

Tabela 10. Correlação entre as Subfunções Valorativas e o Processo de Trabalho

	IDADE	REAL	EXP	SUPRA	EXIS	INTERA	NORMA	PRODU	INOV	SC	CG
IDADE	1	r = -0,16 p = 0,013	r = -0,026 p = 0,68	r = -0,014 p = 0,82	r = 0,003 p = 0,95	r = 0,184 p = 0,003	r = 0,29 p < 0,001	r = 0,075 p = 0,23	r = 0,214 p = 0,001	r = 0,015 p = 0,82	r = 0,027 p = 0,67
REAL		1	r = 0,324 p < 0,001	r = 0,272 p < 0,001	r = 0,193 p = 0,002	r = 0,184 p = 0,003	r = 0,205 p = 0,001	r = 0,118 p = 0,061	r = 0,090 p = 0,152	r = 0,105 p = 0,097	r = 0,20 p = 0,002
EXP			1	r = 0,24 p < 0,001	r = 0,142 p = 0,024	r = 0,125 p = 0,05	r = -0,044 p = 0,482	r = 0,15 p = 0,018	r = 0,093 p = 0,14	r = 0,001 p = 0,99	r = 0,13 p = 0,04
SUPRA				1	r = 0,34 p < 0,001	r = 0,28 p < 0,001	r = 0,114 p = 0,07	r = -0,008 p = 0,894	r = 0,153 p = 0,015	r = 0,103 p = 0,10	r = 0,016 p = 0,795
EXIS					1	r = 0,28 p < 0,001	r = 0,245 p < 0,001	r = 0,104 p = 0,10	r = 0,091 p = 0,15	r = 0,193 p = 0,002	r = 0,126 p = 0,046
INTERA						1	r = 0,363 p < 0,001	r = 0,174 p = 0,006	r = 0,23 p < 0,001	r = 0,20 p = 0,001	r = 0,12 p = 0,060
NORMA							1	r = 0,046 p = 0,463	r = 0,22 p < 0,001	r = 0,15 p = 0,016	r = 0,113 p = 0,074
PRODU								1	r = 0,417 p < 0,001	r = 0,55 p < 0,001	r = 0,537 p < 0,001
INOV									1	r = 0,396 p < 0,001	r = 0,343 p < 0,001
SC										1	r = 0,59 p < 0,001
CG											1

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Pelos dados apresentados, ressalta-se que a subfunção valorativa Interativa obteve correlação com quase todos os constructos do processo de trabalho, exceto no que se refere ao Controle Gerencial. Destarte, demonstra em certa medida que essa subfunção possui algum significado quando se refere ao trabalho com tecnologia da informação, isto é, a ênfase no

estabelecimento e na manutenção de relações interpessoais (GOUVEIA *et al.*, 2009), pode indicar em algum nível uma representação na Produtividade, Inovação e Satisfação do Cliente. Em suma, um ambiente de trabalho ou até mesmo de domicílio com aspectos de não estresse para o indivíduo como pessoa e profissional, pode direcionar a ação mais salutar do empregado em suas atividades laboriosas. Visto que “a saúde no trabalho, em face das mudanças psicossociais determinadas pela contínua evolução dos processos administrativos, expõe os trabalhadores a procedimentos com elevada carga mental” (PACHECO *et al.*, 2005, p 2).

Por exemplo, sabendo-se que a subfunção valorativa Interativa é composta pelos valores básicos de convivência, afetividade e apoio social, é possível que em um espaço de trabalho naturalmente realizado ao lado de vários colegas com diferentes saberes e níveis hierárquicos, a busca no sentido de socialização com os demais colaboradores nas atividades podem reverberar em um ganho de produtividade e inovação à medida que é viável um contar com o outro e como consequência, em última instância, garantir a satisfação do cliente por gerar um trabalho mais eficiente.

A subfunção valorativa Normativa com orientação social focada na observância de normas sociais (GOUVEIA *et al.*, 2009), evidencia uma correlação fraca, mas substancial com o constructo Inovação e Satisfação do Cliente. Na prática, os respondentes da amostra possuem valores normativos e de disciplina como importantes para si, essa característica subjetiva pode ser explorada como um mecanismo para impulsionar a Inovação e a Satisfação do Cliente, principalmente no dia a dia com a tecnologia da informação.

Dado que a subfunção Normativa é caracterizada na importância de cumprir os deveres e as obrigações diárias, a dedicação disciplinada a partir de determinados parâmetros e a experiência no trabalho podem contribuir em novas formas de realização da labuta, mais criativas e inovadoras, ao passo que seguem as diretrizes da organização como objetivos norteadores. Ou seja, a disciplina não se traduz necessariamente em rigidez, pelo contrário, pode ser entendida como guia e principalmente se o conteúdo tem como premissa a construção de um ambiente cada vez mais inovador, uma produção cada vez mais moderna, essa característica por sua vez tem um certo impacto na satisfação do cliente que consome um produto e/ou serviço cada vez mais personalizado.

Também pode ser visto a notoriedade das subfunções Normativa e Interativa nos trabalhos de Gouveia *et al.* (2009) que realizou três estudos empíricos examinando a influência das subfunções no comprometimento organizacional, no bem-estar afetivo de funcionários e na fadiga e *burnout* de enfermeiros, médicos e psicólogos. Segundo Gouveia *et al.* (2009, p. 14), “os valores interacionais são essenciais para estabelecer, regular e manter as relações

interpessoais, pois representam as necessidades de amor e afiliação; valores normativos refletem a importância de preservar as normas convencionais”. Seus achados, no primeiro estudo, consideram as motivações que embasam o comprometimento organizacional são a conservação das relações interpessoais e do *status quo* na organização.

No segundo estudo empírico do trabalho de Gouveia *et al.* (2009), envolvendo o bem-estar afetivo de funcionários de uma prefeitura, mais resultados similares foram alcançados. Valores Interacionais e Normativos predisseram os afetos com alta satisfação e alta intensidade (GOUVEIA *et al.*, 2009). Por fim, em seu terceiro estudo empírico, abrangendo a fadiga e *burnout* de enfermeiros, médicos e psicólogos, a subfunção Normativa desponta mais uma vez. Conforme Gouveia *et al.* (2009, p. 20) em seus estudos, “aqueles que procuram ser reconhecidos como um ser humano útil e que buscam preservar as normas convencionais (valores suprapessoais e normativos, respectivamente) tendem a ter menos fadiga e *burnout*”. Esses trabalhos correlatos reforçam a importância das subfunções Normativa e Interativa que se destacam em diferentes ambientes organizacionais e com diversas variáveis de avaliação, convergindo com os resultados do presente estudo, que também colocou em evidência as mesmas subfunções.

A subfunção Existência representa a necessidade mais básica de sobrevivência do homem (biológica e psicológica) (GOUVEIA *et al.*, 2009) e apresentou correlação com Satisfação do Cliente e Controle Gerencial, o que pode interpretar, em certa medida, algumas garantias mínimas de estabilidade pessoal e, de algum modo, impactar em um trabalho que vise atender melhor às necessidades do cliente que em uma última instância garante a autopreservação. Subfunção também importante com relação ao comprometimento organizacional, de acordo com Gouveia *et al.* (2009, p. 21) “os valores interacionais, normativos e de existência são respectivamente importantes para a promoção de comprometimento organizacional afetivo, normativo e instrumental”.

Em relação a subfunção Experimentação que significa um motivador idealista (humanitário), porém com uma orientação pessoal (GOUVEIA *et al.*, 2009), correlacionou-se positivamente com Produtividade e Controle Gerencial. Dessa forma, é plausível inferir que um sujeito que valorize a Experimentação, ou seja, busque formas mais desafiadoras de executar o seu trabalho e ao mesmo tempo com parcimônia para garantir os resultados esperados, pode contribuir a um certo ganho de Produtividade juntamente com mais Controle Gerencial em sua rotina. Já que “no âmbito dos meios de produção, os gestores buscam tirar proveito dessas características dos novos sistemas de informação induzindo tecnologia aos seus processos produtivos e almejando mais produtividade” (PACHECO *et al.*, 2005, p 5). Contudo, “a

crescente dependência dessa tecnologia pelas organizações exige melhor gerenciamento em relação aos investimentos realizados” (FERREIRA; CHEROBIM, 2012, p 2)

A Realização, pessoas orientadas por valores que focam em realizações materiais e pessoais (GOUVEIA *et al.*, 2009), correlaciona positivamente com o Controle gerencial. Dessa forma, pode-se apontar que indivíduos que valorizam a Realização, compreendendo assim o poder, prestígio e êxito são mais controladoras e buscam executar suas funções no trabalho da maneira mais influenciadora possível. Afinal, a “TI impacta sobre a estrutura e processos organizacionais e, conseqüentemente, afeta as relações de poder entre pessoas e grupos” (RIBEIRO NETO, 1999, p 5). “Indivíduos orientados pelos valores de realização dão importância à hierarquia e a enxergam como demonstração de competência pessoal” (FARIAS, 2018, p. 54). Valorizam também uma sociedade estruturada e seus próprios benefícios pessoais, são geralmente considerados decisores práticos (GOUVEIA *et al.*, 2015).

A última subfunção é a Suprapessoal que significa uma orientação central e um motivador idealista, acentua a importância de ideias abstratas (GOUVEIA *et al.*, 2009), correlacionando-se positivamente com a Inovação e podendo indicar que sujeitos que dão mais importância a valores como o conhecimento, e que destaquem “necessidades como estética, de cognição e de autorrealização ” (FARIAS, 2018, p. 55), podem em certa medida executar suas atividades laborais de formas mais inovadoras.

4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

Foram realizadas quatro análises de regressão múltipla, uma para cada indicador de processo de trabalho a ser explicado (Produtividade, Inovação, Satisfação do Cliente e Controle Gerencial - PROD, INOV, SC e CG). Em todas as análises utilizou-se método *stepwise*, função *forward* e, como preditores, variáveis sociodemográficas e ocupacionais (idade, sexo, tipo de vínculo e natureza da atividade) e variáveis psicológicas (Experimentação, Suprapessoal, Existência, Interativo, Normativo e Realização - EXP, SUPRA, EXIS, INTERA, NORMA, REAL – subfunções valorativas).

A primeira análise de regressão considerou a Produtividade (PROD) como variável critério. Foram gerados dois modelos explicativos, dos quais o modelo que agregou as variáveis predictoras Interativa e Experimentação (INTERA e EXP) foi o que apresentou os melhores índices [$F_{(2,249)} = 6,10; p = 0,003$], conforme Tabela 11.

Todos os pesos *beta* foram positivos, indicando a inexistência de relações inversas entre as variáveis. Os preditores reúnem um percentual incipiente de variância explicada (4%) para

PROD. O preditor que mais contribui para a determinação da importância da PROD nos processos de trabalho é a subfunção valorativa interativa. As variáveis idade, sexo, tipo de vínculo, natureza da atividade e as subfunções REAL, SUPRA, EXIS e NORMA não colaboraram para explicar a produtividade nos processos de trabalho nesta análise de regressão.

Tabela 11. Regressão – Produtividade

Variável critério	R	R ²	R ² AJUSTADO	ERRO PADRÃO DA ESTIMATIVA	PREDITORES	B	t	p
Produtividade	0,22	0,05	0,04	0,69	Interativa	0,16	2,53	= 0,012
					Experimentação	0,13	2,06	= 0,04

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

É notório destacar a presença da subfunção Interativa em relação a Produtividade, coaduna com os achados do trabalho de Gouveia *et al.* (2009) sobre a importância dos valores interacionais, resultados similares também foram encontrados por Andrade *et al.* (2015), os quais identificaram a subfunção interativa apontando índices satisfatórios de predição, no caso, a valorização das relações de grupo como responsável pelo incremento da satisfação com os chefes. Os resultados da análise de regressão para Produtividade corroboram aqueles encontrados pela correlação de Pearson no tocante a subfunção Interativa.

O outro preditor relevante é a Experimentação que segundo Farias (2018) contribui para mudanças e inovações no *status quo*. Isto é, seus valores contribuem para a promoção de mudanças e inovações na estrutura de organizações sociais (GOUVEIA *et al.*, 2009). Nesse sentido, em busca de mudanças o processo de trabalho ganha mais engajamento e empenho que consequentemente pode levar a ganhos de produtividade.

A segunda análise de regressão considerou a Inovação (INOV) como variável critério. Foram gerados três modelos explicativos dos quais o modelo que reuniu a variável preditora interativa (INTERA), variáveis sociodemográficas e ocupacionais idade e natureza da atividade foi o que apresentou os melhores números [$F_{(3,248)} = 9,06; p < 0,001$], conforme Tabela 12.

Todos os pesos *beta* foram positivos, indicando a ausência de relações inversas entre as variáveis. Os preditores reúnem um percentual de variância explicada (9%) para INOV. O preditor que mais contribui para a determinação da importância da INOV nos processos de trabalho é a subfunção valorativa interativa. As variáveis sexo, tipo de vínculo e as subfunções

REAL, EXP, SUPRA, EXIS e NORMA não colaboraram para explicar a INOV nos processos de trabalho nesta análise de regressão.

Tabela 12. Regressão – Inovação

Variável critério	R	R ²	R ² AJUSTADO	ERRO PADRÃO DA ESTIMATIVA	PREDITORES	B	t	p
Inovação	0,314	0,10	0,09	0,99	Interativa	0,20	3,26	= 0,001
					Idade	0,194	3,13	= 0,002
					Natureza da atividade	0,124	2,03	= 0,043

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A subfunção Interativa em relação ao construto Inovação é para a amostra significativa, podendo ser entendido que em certa medida um ambiente com mais confiança e cumplicidade nas atividades, tende a deixar o colaborador mais motivado. Nesse sentido, observa-se que os fatores ambientais afetam a motivação intrínseca dos indivíduos, visto que os comportamentos são orientados por contextos que oferecem subsídios às necessidades psicológicas, demandando autonomia, competência e conectividade de relacionamento (SOBRAL, 2003).

Portanto, pode levar a execução mais inovativa do seu trabalho rotineiro, visualizando “os sistemas baseados em computadores não apenas como meios de realizar as operações de forma mais eficiente, mas também como ferramentas que podem possibilitar às organizações desenvolverem inovações e novas estratégias” (RUGGIERO; GODOY, 2006, p. 6). Os resultados da análise de regressão para Inovação também corroboram aqueles encontrados pela correlação de Pearson a respeito da subfunção Interativa.

A Idade e a Natureza da Atividade como variáveis preditoras sociodemográficas e ocupacionais também obtiveram destaque nesta análise. De acordo com os resultados obtidos da amostra quanto maior for a idade, isto é, mais experiente o profissional for, em certo grau, mais inovativo ele é, possivelmente por ter mais tempo na profissão e conhecimento no manuseio das ferramentas tecnológicas, por isso desenvolve maneiras diferentes de atuar, somado a isso a natureza da atividade dentro dos resultados alcançados sugere que em um ambiente de iniciativa privada essa desenvoltura é mais notória.

A terceira análise de regressão considerou a Satisfação do Cliente (SC) como variável critério. Foram gerados dois modelos explicativos, dos quais o modelo que integrou as variáveis

preditoras Interativa e Existência (INTERA e EXIS) foram apresentados os melhores índices [$F_{(2,249)} = 8,07; p < 0,001$], conforme Tabela 13.

Todos os pesos *beta* foram positivos, indicando a falta de relações inversas entre as variáveis. Os preditores reúnem um percentual de variância explicada (5,3%) para SC. O preditor que mais contribui para a determinação da importância da SC nos processos de trabalho é a subfunção valorativa interativa. As variáveis idade, sexo, tipo de vínculo, natureza da atividade e as subfunções REAL, SUPRA, EXP e NORMA não colaboraram para explicar a SC nos processos de trabalho nesta análise de regressão.

Tabela 13. Regressão – Satisfação do Cliente

Variável critério	R	R ²	R ² AJUSTADO	ERRO PADRÃO DA ESTIMATIVA	PREDITORES	B	t	p
Satisfação do Cliente	0,247	0,06	0,053	0,76	Interativa	0,16	2,50	= 0,013
					Existência	0,15	2,31	= 0,021

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A subfunção Interativa também está presente como preditora da variável critério Satisfação do Cliente juntamente com a Existência compondo o modelo explicativo, nesse sentido aspectos como objetivos pessoais e sociais dentro da expressão de necessidades de sobrevivência podem predizer um processo de trabalho que vise garantir cada vez mais a Satisfação do Cliente.

No trabalho de Gouveia *et al.* (2009) já apresentado, "os valores interacionais, normativos e de existência são respectivamente importantes para a promoção de comprometimento organizacional afetivo, normativo e instrumental" (GOUVEIA *et al.* 2009, p 21). Os resultados da análise de regressão para Satisfação do Cliente ratificam aqueles encontrados pela correlação de Pearson acerca das duas subfunções.

A quarta análise de regressão considerou o Controle Gerencial (CG) como variável critério. Foram gerados dois modelos explicativos, dos quais o modelo que formou a variável preditora Realização (REAL) e a variável ocupacional tipo de vínculo, apresentou os melhores indicativos [$F_{(2,249)} = 8,64; p < 0,001$], conforme Tabela 14.

Todos os pesos *beta* foram positivos, indicando a privação de relações inversas entre as variáveis. Os preditores reúnem um percentual de variância explicada (6%) para CG. O preditor que mais contribui para a determinação da importância do CG nos processos de trabalho é a subfunção valorativa Realização. As variáveis idade, sexo, natureza da atividade e as subfunções EXP, SUPRA, EXIS, INTERA e NORMA não colaboraram para explicar o CG nos processos de trabalho nesta análise de regressão.

Tabela 14. Regressão – Controle Gerencial

Variável critério	R	R ²	R ² AJUSTADO	ERRO PADRÃO DA ESTIMATIVA	PREDITORES	B	t	p
Controle Gerencial	0,255	0,065	0,06	0,78	Realização	0,20	3,23	= 0,001
					Tipo de vínculo	0,16	2,62	= 0,009

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Pelos achados a Realização, por se tratar de “orientações pessoais dentro do domínio motivador materialista” (ESTEVAM, 2011 p. 104), pode representar um certo grau de explicação na variável critério Controle Gerencial por configurar eventualmente indivíduos que busquem ser mais influentes em seu meio. Visto que, “com a chegada da TI, o controle sobre o trabalho pôde ser unificado, possibilitando um maior controle sobre o desempenho das pessoas e resultados da organização” (RIBEIRO NETO, 1999, p 5).

O tipo de vínculo também se destaca como preditor, pois dentro dos resultados alcançados possivelmente sugere que em um ambiente com maior formalidade o Controle Gerencial é mais elucidado.

No conjunto, esse estudo indica que as subfunções valorativas influenciam o processo de trabalho. As relações observadas entre os valores e os construtos Produtividade, Inovação, Controle Gerencial e Satisfação do Cliente foram coerentes com o tipo de regressão, buscando caracterizar relacionamentos pouco conhecidos. Não obstante, esse estudo apresenta um eventual ponto de partida com evidência empírica da aplicação da teoria para compreender atitudes e comportamentos nas organizações.

Por fim, a Figura 7 permite uma visualização mais compreensível da síntese dos achados mais relevantes da pesquisa, demonstrando as subfunções, a variância explicada e suas respectivas influências nos constructos.

Figura 7. Síntese dos achados



Fonte: Elaboração própria (2019).

5 CONCLUSÃO

O trabalho se circunscreveu entre dois fenômenos. O primeiro estudo a teoria funcionalista dos valores humanos com foco principal nas funções dos valores humanos, apontados por Gouveia et al. (2010) como duas funções: (1) guiar o comportamento (tipo de orientação) e (2) representar necessidades humanas (tipo de motivador). Portanto, fornece uma base racional para justificar o comportamento manifesto diante de determinada situação da vida (ADLER; SILVA, 2013).

O segundo estudo corresponde ao processo de trabalho dos autores Torkzadeh e Doll (1999) que constituíram um *framework* composto por dois critérios baseados em um modelo industrial: produtividade e controle gerencial. Além de mais dois fundamentos com uma visão pós-industrial: inovação e satisfação do cliente. Assim, na convergência desses dois estudos quatro hipóteses foram firmadas diante do seguinte questionamento emergido: “Como se dá a relação entre os valores humanos e a ação do profissional ao usar a TI?”

Nesse contexto, *feedbacks* foram coletados, dentre os quais destaca-se a subfunção valorativa Interativa, relevante para o constructo produtividade, inovação e satisfação do cliente, denotando que para a amostra os indivíduos julgam esta subfunção como um dos mais importantes para si e nesse sentido, suas ações e comportamentos podem ter como motivação ou guia suprir este elemento, portanto, ao considerar este resultado também é possível ponderar que estes indivíduos atuando em organizações de diversos segmentos e tamanhos podem expressar em suas atividades diárias tendo como base as características da subfunção Interativa.

Dessa forma, gestores com o conhecimento do perfil motivacional do trabalhador podem possibilitar o desenvolvimento de programas diferenciados de motivação dentro da organização que visa a atender a metas de trabalhadores diversos. Afinal, conforme Tamayo e Paschoal (2003, p. 9), “a função dos valores no processo motivacional é fundamental, pois eles fornecem significado cognitivo e cultural às necessidades, transformando-as em metas e intenções”.

No tocante a subfunção Experimentação, caracterizada em “descobrir e apreciar novos estímulos e enfrentar situações limite” (GOUVEIA *et al.*, 2003, p. 4), foi significativa para a Produtividade. Decerto, a competição em abrangência mundial, bem como a criação de novas estratégias de negócios, de novas estruturas organizacionais e de novas formas de relacionamento entre empresas e seus consumidores (LAURINDO, 2002) são atributos desafiadores que podem engajar atividades para uma maior Produtividade.

A respeito da Existência, expressada em dar a “ênfase não sobre a individualidade pessoal, mas sobre a existência individual” (GOUVEIA *et al.*, 2003, p. 4), foi relevante para a Satisfação do Cliente, ao considerar que a pesquisa circunscreve colaboradores em um contexto de trabalho, significa possivelmente que satisfazer as necessidades do cliente prestando um bom serviço corrobora para a própria estabilidade pessoal e sobrevivência, pois garante a manutenção do emprego e o desenvolvimento da organização, pois há evidências de que a satisfação seja um dos fatores (entre outros, financeiros e contábeis) capazes de afetar o resultado das empresas (FORNELL, 1992).

A última subfunção com relevância no estudo é a Realização designada como um “sentimento de ser importante e poderoso, ser uma pessoa com identidade e espaço próprio. Quem assume este padrão de valores costuma manter relações pessoais contratuais, com o fim de obter benefícios” (GOUVEIA *et al.*, 2003, p. 4), essa subfunção foi expressiva para o Controle Gerencial, apontando que dentro de um contexto organizacional indivíduos que valorizam a Realização buscam sistemas de controle gerencial, pois são fundamentais para coordenar atividades e influenciar decisões dos integrantes da organização. De acordo com Fonseca e Gomes (2012, p. 2) “sistemas integrados de gestão (ERP), aplicações de suporte a tomada de decisão (BI) e até mesmo técnicas de inteligência artificial (Data Mining) podem ser utilizadas como auxiliares no controle gerencial da empresa”.

Portanto, em linhas gerais, é possível concluir que as quatro hipóteses: (1) Há influência das subfunções valorativas na produtividade relacionada com a tecnologia da informação, (2) há influência das subfunções valorativas no controle gerencial relacionado com a tecnologia da informação, (3) há influência das subfunções valorativas na inovação relacionada com a tecnologia da informação e (4) há influência das subfunções valorativas na satisfação do cliente relacionada com a tecnologia da informação, foram confirmadas ao considerar que indícios apareceram, ou seja, houve em algum nível relação entre dois fenômenos, entretanto, é importante salientar que os resultados das correlações foram fracas e a regressão múltipla apresentou resultados incipientes.

Por fim, no processo de realização da pesquisa algumas considerações que podem ser vistas como limitadoras foram inerentes ao próprio trabalho, como a abrangência, visto que não determinou-se limite geográfico, segmento empresarial, faixa etária ou alguma característica similar, sendo assim a amostra conquistada foi bem diversificada e proporcionou somente uma noção para possíveis inferências, caracterizando-se como um estudo de cunho exploratório. Outro ponto foi a complexidade em se quantificar valores subjetivos e poucos trabalhos correlatos.

No entanto, esta investigação pode servir como um estudo exploratório e direcionador para pesquisas mais profundas, específicas e controladas, podendo ressaltar mais ainda os resultados que aqui foram obtidos, porém em um âmbito menor, por exemplo, somente em um segmento empresarial, região ou um tipo de profissão. Da mesma forma, é possível utilizar técnicas estatísticas mais robustas como a equação estrutural e buscar as razões de como se dá de fato essa capacidade que algumas subfunções aqui apresentadas (Interativa, Experimentação, Realização e Existência) possuem a capacidade explicativa para o processo de trabalho, não se restringindo somente a aspectos norteadores.

REFERÊNCIAS

- ABBAD, G.; TORRES, C. V. Regressão múltipla stepwise e hierárquica em Psicologia Organizacional: aplicações, problemas e soluções. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 7, p. 19-29, 2002.
- ABOAL, D.; TACSIR, E. Innovation and Productivity in Services and Manufacturing. **Inter-American Development Bank**, 2015.
- ADLER, C. S.; SILVA, A. L. a interface entre valores humanos e mudança organizacional: evidências de uma operação de aquisição. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 14, n. 2, p. 16-41, 2013.
- ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. D. M. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **Revista de Administração Pública**, v. 48, n. 2, p. 275-302, 2008.
- ANDRADE, T. F. D. et al. Valores humanos e satisfação no trabalho de professores e servidores técnico-administrativos de uma universidade pública. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 15, n. 4, p. 397-406, 2015. ISSN 19846657.
- ANTONELLI, Ricardo Adriano. **Percepções dos profissionais de contabilidade paranaenses quanto ao uso da tecnologia da informação nas atividades individuais**. 2011. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011.
- ABES - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. **Brazilian Software Market 2019 Scenario and Trends**. 2019. Disponível em: <<http://www.abessoftware.com.br/dados-do-setor/estudo-2019--dados-2018>>. Acesso em: 23 abr. 2019.
- BALA, H.; BHAGWATWAR, A. Employee dispositions to job and organization as antecedents and consequences of information systems use. **Information Systems Journal**, v. 28, n. 4, p. 650-683, 2017. ISSN 13501917.
- BARDI, A.; SCHWARTZ, S. H. Values and Behavior: Strength and Structure of Relations. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 29, n. 10, p. 1207-1220, 2003.
- BEUREN, I. M.; UTZIG, M. J. S.; KLOEPPEL, N. R. Impacto da integração do sistema de controle gerencial na eficácia da controladoria: um estudo nas empresas do setor elétrico da BM&FBovespa. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 12, n. 3, p. 273-287, 2013. ISSN 16777387.
- BRYNJOLFSSON, E.; HITT, L. M. Beyond the Productivity Paradox: Computers are the Catalyst for Bigger Changes. **Communications of the ACM**, v. 8, n. 41, p. 49-55, 1998.
- BILSKY, W. A estrutura de valores: sua estabilidade para além de instrumentos, teorias, idade e culturas. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 10, n. 3, p. 12-33, 2009.

CANDI, M.; BELTAGUI, A. Effective use of 3D printing in the innovation process. **Technovation**, v. 80-81, p. 63-73, 2019. ISSN 01664972.

CARVALHO, M.M., LAURINDO, F.J.B., **Estratégias para Competitividade**. São Paulo: Ed. Futura, 2003.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas empresas brasileiras**. 2018. Disponível em: <<https://www.cetic.br/pesquisa/empresas/publicacoes>>. Acesso em: 23 abr. 2019.

CHIAPPETTA, M. The Technostress: definition, symptoms and risk prevention. **Senses and Sciences**, v. 4, p. 358-361, 2018.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET DO BRASIL. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros - TIC Domicílios 2016**. Disponível em: <http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Dom_2015_LIVRO_ELETRONICO.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2019.

COOPER, R.; SCHINDLER, S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2016.

COMREY, A., & LEE, H. **A first course in factor analysis**. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1992.

CRESWELL, J. W. **Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. London: SAGE, 2014.

CRESWELL, J. W. **Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. London: SAGE, 2003.

DANCEY, C.; REIDY, J. **Estatística Sem Matemática para Psicologia: Usando SPSS para Windows**. Porto Alegre: Artmed. 2006.

DELPECHITRE, D.; BLACK, H. G.; FARRISH, J. The dark side of technology: examining the impact of technology overload on salespeople. **Journal of Business & Industrial Marketing**, v. 34, n. 2, p. 317-337, 2019. ISSN 0885-8624.

DUPAS, G. **Ética e poder na sociedade da informação: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso**. São Paulo: Unesp, 2000.

ESTEVAM, Ionara Dantas. **Adolescente em conflito com a lei, resiliência, valores humanos e suporte familiar: um estudo das representações sociais**. 2011. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, João Pessoa, 2011.

ESPARTEL, L. B. Satisfação do Cliente com Relação à Gestão da Informação por parte da Empresa: uma Avaliação Histórica em uma Empresa Prestadora de Serviços. In: I Encontro de Administração da Informação, 1, Florianópolis, 24 a 25 de out. **Anais...** Florianópolis: ENADI, 2007.

FARIAS, Miriam Leite. **Valores Humanos no Consumo Colaborativo: Uma Aplicação Relacionando Valores, Atitudes, Norma Subjetiva e Intenção Comportamental dos Consumidores que Utilizam o Airbnb**. 2018. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018.

FERREIRA, R. V.; CHEROBIM, A. P. M. S. Impacto dos investimentos em TI no desempenho organizacional de empresas de panificação de minas gerais: estudo multicaso. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 9, n. 2, 2012. ISSN 1984-8196.

FISCHER, R.; MILFONT, T. L.; GOUVEIA, V. V. Does Social Context Affect Value Structures? Testing the Within-Country Stability of Value Structures With a Functional Theory of Values. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, v. 42, n. 2, p. 253-270, 2011. ISSN 0022-0221.

FIELD, Andy. **Descobrimo a Estatística usando o SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FIGUEIREDO FILHO, D. B.; SILVA JÚNIOR, J. A. D. Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson (r). **Revista Política Hoje**, v. 18, n. 1, 2009.

FOWLER, F. J. **Survey research methods**. Thousand Oaks, CA: Sage. 2014.

FONSECA, J. C. F. D.; GOMES, J. S. A influência da tecnologia da informação no controle gerencial de empresas internacionalizadas de cosméticos no brasil. **RIGC**, v. 10, n. 19, 2012.

FORNELL, Claes. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 1, p. 6-21, 1992.

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS. **Pesquisa Anual do Uso de TI. 2019**. Disponível em: <<https://eaesp.fgv.br/ensinoeconhecimento/centros/cia/pesquisa>>. Acesso em: 23 abr. 2019.

GARTNER RESEARCH. **Gartner Says Global IT Spending to Reach \$3.8 Trillion in 2019. 2019**. Disponível em: <<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-01-28-gartner-says-global-it-spending-to-reach--3-8-trillio>>. Acesso em: 23 abr. 2019.

GARTNER RESEARCH. **Gartner Says Worldwide IT Spending Forecast to Grow 2.7 Percent in 2017. 2017**. Disponível em: <<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2017-01-12-gartner-says-worldwide-it-spending-forecas-to-grow-2-percent-in-2017>>. Acesso em: 23 abr. 2019.

GARTNER, I. R.; ZWICKER, R.; RÖDDER, W. Investimentos em Tecnologia da Informação e Impactos na Produtividade Empresarial: uma Análise Empírica à Luz do Paradoxo da Produtividade. **RAC**, v. 13, p. 391-409, 2009.

GARSON, G. D. **Statnotes: Topics in Multivariate Analysis**. 2009. Disponível em: <<http://faculty.chass.ncsu.edu/garson/PA765/statnote.htm>>. Acesso em: 24 nov. 2019.

GOUVEIA, V. V. et al. A estrutura e o conteúdo universais dos valores humanos: análise fatorial confirmatória da tipologia de Schwartz. **Estudos de Psicologia**, v. 6, p. 133-142, 2001.

GOUVEIA, V. V. A natureza motivacional dos valores humanos: evidências acerca de uma nova tipologia. **Estudos de Psicologia**, v. 8, p. 431-443, 2003.

GOUVEIA, V. V. et al. Dimensões Normativas do Individualismo e Coletivismo: É Suficiente a Dicotomia Pessoal vs. Social? **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 16, p. 223-234, 2003.

GOUVEIA, V. V. et al. Teoria funcionalista dos valores humanos: aplicações para organizações. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 10, p. 34-59, 2009.

GOUVEIA, V. V. et al. Teoría Funcionalista de los Valores Humanos en España: Comprobación de las Hipótesis de Contenido y Estructura. **Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology**, v. 44, p. 213-224, 2010.

GOUVEIA, V. V. et al. Conhecendo os valores na infância: evidências psicométricas de uma medida. **Psico**, v. 42, p. 105-115, 2011.

GOUVEIA, V. V. et al. teoria funcionalista dos valores humanos: evidências de sua adequação no contexto paraibano. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 13, p. 18-44, 2012.

GOUVEIA, V. V.; MILFONT, T. L.; GUERRA, V. M. Functional theory of human values: Testing its content and structure hypotheses. **Personality and Individual Differences**, v. 60, p. 41-47, 2014. ISSN 01918869.

GOUVEIA, V. et al. Guiding Actions and Expressing Needs: On the Psychological Functions of Values. **Psykhé (Santiago)**, v. 24, n. 2, p. 1-14, 2015. ISSN 07170297.

GOMES, A. C.; SILVA, T. B. D. J.; LIMA FILHO, R. N. A tecnologia da informação contábil e a sua influência no trabalho individual dos profissionais de contabilidade em Senhor do Bonfim (BA). **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 16, p. 60-70, 2015.

GORSUCH, R. L. **Factor Analysis**. 2. ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1983.

GREWAL, D.; LEVY, M.; LEHMANN, D. L. Retail Branding and Customer Loyalty: An Overview. **Journal of Retailing**, v. 80, p. 9-11, 2004.

INGLEHART, R. F. Changing Values among Western Publics from 1970 to 2006. **West European Politics**, v. 31, n. 1-2, p. 130-146, 2008. ISSN 0140-2382.

JACOBSEM, A. D. L. Implicações do uso da tecnologia de informação como recurso de inovação no ambiente organizacional. **Revista de Ciências da Administração**, v. 2, n. 4, 2000.

KRAEMER, K. L.; DANZIGER, J. N. The impacts of computer technology on the worklife of information workers. **Social Sci Comput Rev**, v. 8, n. 4, p. 592-613, 1990.

LAURINDO, F. J. B. et al. O papel da tecnologia da informação (ti) na estratégia das organizações. **Gestão & produção**, v. 8, p. 160-179, 2001.

LAURINDO, F. J. B. **Tecnologia da Informação: eficácia nas organizações**. São Paulo: Editora Futura. 2002.

- LEE, Sang-Gun; TRIMI, Silvana; KIM, Changsoo. **Innovation and imitation effects' dynamics in technology adoption**. *Industrial Management & Data Systems*, v. 113, n. 6, p. 772-799, 2013.
- LI, Y.; LEE, S.-G.; KONG, M. The industrial impact and competitive advantage of China's ICT industry. **Service Business**, v. 13, n. 1, p. 101-127, 2018. ISSN 1862-8516.
- LOPES, L.; MAÑAS, A. V. ATRASOS EM PROJETOS DE TI CAUSADOS POR FALHAS NA GESTÃO DOS STAKEHOLDERS. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategies**, v. 5, p. 155-186, 2013.
- LUCHT, R. R.; HOPPEN, N.; MAÇADA, A. C. G. Ampliação do Modelo de Impacto de TI de Torkzadeh e Doll à luz do Processo Decisório e da Segurança da Informação. In: XXXI Encontro da ANPAD, 31, Rio de Janeiro, 22 a 26 de set. **Anais...** São Paulo: FAPESP, 2007.
- LUFTMAN, J. N.; LEWIS, P. R.; OLDACH, S. H. Transforming the enterprise: The alignment of business and information technology strategies. **IBM systems journal**, v. 32, 1993.
- MAIA LIMA, L. F. et al. A influência de outliers nos estudos métricos da informação: uma análise de dados univariados. **Em Questão**, v. 24, p. 216-235, 2018.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. Vol. 2. São Paulo: Atlas, 2002.
- MARQUES, C. et al. Functional theory of values: results of a confirmatory factor analysis with portuguese youths. **Revista Interamericana de Psicologia/Interamerican Journal of Psychology**, v. 50, p. 392-401, 2016.
- MEDEIROS, Emerson Diógenes de. **Teoria funcionalista dos valores humanos: testando sua adequação intra e interculturalmente**. 2011. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.
- MENDONÇA, M. A. A. D.; FREITAS, F. D. A.; SOUZA, J. M. D. Tecnologia da informação e produtividade na indústria brasileira. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 49, n. 1, 2009.
- NEUBERT, M. The Impact of Digitalization on the Speed of Internationalization of Lean Global Startups. **Technology Innovation Management Review**, v. 8, n. 2, 2018.
- NIEVES, J.; OSORIO, J. Using information technology to achieve management innovation. **Academia Revista Latinoamericana de Administración**, v. 32, n. 1, p. 20-39, 2019. ISSN 1012-8255.
- OLIVER, R. L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: **Irwin/McGraw-Hill**, 1997.
- PACHECO, W. et al. A era da tecnologia da informação e comunicação e a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 3, p. 114-22, 2005.

PEREIRA, Maria Tereza Flores. **Impacto da tecnologia da informação sobre o processo de trabalho individual: estudo em um grande banco brasileiro**. 2003. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

PEREIRA, M. T. F.; BECKER, J. L.; LUNARDI, G. L. Relação entre Processo de Trabalho e Processo Decisório Individuais: uma Análise a partir do Impacto da Tecnologia da Informação. **RAC-Eletrônica**, v. 1, p. 151-166, 2007.

PORTO, J. B.; PASCHOAL, T.; SILVA, L. S. D. Valores Organizacionais e Valores Humanos como fatores de impacto no Bem-estar Ocupacional. In: XXXIV Encontro da EnANPAD, 34, Rio de Janeiro, 25 a 29 de set. **Anais...** São Paulo: FAPESP, 2010.

RAGULINA, Y. V. et al. Perspectives of solving the problems of regional development with the help of new internet technologies. **Entrepreneurship and Sustainability Issues**, v. 5, n. 4, p. 890-898, 2018. ISSN 2345-0282.

RIBEIRO NETO, L. G. Os Impactos da Tecnologia de Informação nas Organizações: Uma Visão Política. **Revista universidade de Alfenas**, v. 5, p. 95-101, 1999.

RODRIGUES, S. B. A Informática na organização e no trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, v.3, n. 29, p. 43-50, 1988.

ROGERS, E. M., SHOEMAKER, F. F. **Communication of innovations**. New York: Free Press, 1971.

ROLDÁN, J. L.; REAL, J. C.; SÁNCHEZ CEBALLOS, S. Antecedents and consequences of knowledge management performance: the role of IT infrastructure. **Intangible Capital**, v. 14, n. 4, 2018. ISSN 1697-9818.

ROHAN, M. J. A Rose by Any Name? The Values Construct. **Personality and Social Psychology Review**, v. 4, p. 255-277, 2000.

ROKEACH, M.; BALL-ROKEACH, S. J. Stability and Change in American Value Priorities. **American Psychological Association**, v. 44, p. 775-784, 1989.

ROSSETTI, A. G.; MORALES, A. B. T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ci. Inf.**, v. 36, p. 124-135, 2007.

RUGGIERO, A. P.; GODOY, A. S. A influência da tecnologia da informação no trabalho gerencial: um estudo com gestores de recursos humanos. **READ**, v. 12, n. 1, 2006.

SANTANA, E. H. Integração entre o planejamento estratégico organizacional e o planejamento estratégico da tecnologia da informação. In: VII SEMEAD, 2004, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: VII SEMEAD, 2004. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/7semead/>. Acesso em: 24 nov. 2019.

SANTANA, E. H. et al. Adaptação e validação de instrumento para mensurar a satisfação dos usuários de sistemas de informações no Brasil. **Gestão & Regionalidade**, v. 32, n. 96, 2016. ISSN 2176-5308.

SANTOS, Jérssia Laís Fonseca dos. **Estereótipos e intenção de adotar uma criança: uma explicação pautada nos valores humanos**. 2017. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

SANTOS, S. L. D.; LAURINDO, F. J. B. Tecnologia da Informação e produtividade: identificação de fatores de suporte ao aumento da produtividade. In: XXIV Encontro Nac. de Eng. de Produção, 2004, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: ENEGEP, 2004. Disponível em:
<http://www.abepro.org.br/publicacoes/index.asp?pesq=ok&ano=2004&area=&pchave=&autoa=>. Acesso em: 24 nov. 2019.

SARKER, S.; CHATTERJEE, S.; XIAO, X. How “sociotechnical” is our is research? An assessment and possible ways forward. In: Thirty Fourth International Conference on Information Systems, Milão. **Anais...** Milão: 2013.

SAUNDERS, M.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. **Research methods for business students**. 5ª ed. Edimburg: Pearson Education India, 2009.

SCHLESINGER, L. A.; HESKETT, J. L. The Service-Driven Service Company. **Harvard Business Review**. 1991. Disponível em: <<https://hbr.org/1991/09/the-service-driven-service-company>>. Acesso em: 24 nov. 2019.

SCHWARTZ, S. H. Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries. **Advances in Experimental Social Psychology**. v. 25, p. 1-65, 1992.

SCHWARTZ, S. H.; BILSKY, W. Toward a universal psychological structure of human values. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 53, n. 3, p. 550-562, 1987. ISSN 0022-3514.

SHARMA, G.; BAOKU, L. Customer satisfaction in Web 2.0 and information technology development. **Information Technology & People**, v. 26, n. 4, p. 347-367, 2013. ISSN 0959-3845.

SILVA, Letícia Seicenti. **Valores Organizacionais e Valores Humanos como fatores de impacto no Bem-estar Ocupacional**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2007.

SRIVASTAVA, S. C.; CHANDRA, S.; SHIRISH, A. Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits. **Information Systems Journal**, v. 25, n. 4, p. 355-401, 2015. ISSN 13501917.

STANDISH GROUP. **Chaos Report**. 2014. Disponível em: <<https://www.projectsmart.co.uk/white-papers/chaos-report.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2019.

STANTON, J. M. “Galton, Pearson, and the peas: A brief history of linear regression for statistics instructors”. **Journal of Statistical Education**, 9,3. 2001. Disponível em: <<http://www.amstat.org/publications/JSE/v9n3/stanton.html>>. Acesso: 24 nov. 2019.

SOBRAL, D. T. Motivação do Aprendiz de Medicina: Uso da Escala de Motivação Acadêmica. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 19, p. 025-031, 2003.

- SOUZA, L. E. C. D. et al. Questionários dos valores básicos - Diagnóstico (QVB-D): evidências de validade de construto. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 28, n. 2, p. 292-301, 2015. ISSN 1678-7153.
- TAMAYO, A.; PORTO, J. B. Valores Organizacionais e Civismo nas Organizações. **RAC**, v. 9, p. 35-52, 2005.
- TAMAYO, A. Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. **Revista de Administração**, v. 33, p. 56-63, 1998.
- TAMAYO, A. et al. Prioridades Axiológicas e Comprometimento Organizacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 17, p. 027-035, 2001.
- TAMAYO, A.; PASCHOAL, T. A Relação da Motivação para o Trabalho com as Metas do Trabalhador. **RAC**, v. 7, p. 33-54, 2003.
- TABACHNICK, B.; FIDELL, L. S. **Using multivariate statistics**. 3ª ed. New York: Harper Collins. 1996.
- TAVEIRA, M. D. C.; SILVA, A. D.; MARQUES, C. Testing functional theory of life values with students living in residential care institutions. **Psicologia**, v. 32, n. 1, p. 79-86, 2018. ISSN 2183-2471.
- TIAN, F.; XU, S. X. How do enterprise resource planning systems affect firm risk? Post-implementation impact. **MIS Quarterly**, v. 39, p. 39-60, 2015.
- TORKZADEH, G.; DOLL, W. J. The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. **The International Journal of Management Science**, v. 27, p. 327-339, 1999.
- TORKZADEH, G.; KOUFTEROS, X.; DOLL, W. J. Confirmatory factor analysis and factorial invariance of the impact of information technology instrument. **Omega**, v. 33, n. 2, p. 107-118, 2005. ISSN 03050483.
- TORKZADEH, G.; CHANG, J. C.-J.; HARDIN, A. M. Usage and impact of technology enabled job learning. **European Journal of Information Systems**, v. 20, n. 1, p. 69-86, 2010. ISSN 0960-085X.
- TRAVAILLÉ, D.; NARO, G. Management control facing the challenges of overall performance. **Society and Business Review**, v. 12, n. 2, p. 175-199, 2017. ISSN 1746-5680.
- TRUSSON, C.; HISLOP, D.; DOHERTY, N. F. The role of ICTs in the servitisation and degradation of IT professional work. **Brian Towers (BRITOW) John Wiley & Sons Ltd**, v. 33, n. 2, p. 149-170, 2018.
- WILSON, M. G. et al. Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 77, p. 565-588, 2004.

ZANETTI, M. C. V. A Tecnologia da Informação nos Caminhos da Inovação. **Revista das Faculdades Integradas Vianna Junior**, v. 6, n. 1, 2015.

ANEXOS

ANEXO A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Prezado(a),

Esta pesquisa faz parte de uma dissertação de mestrado em Administração pela Universidade Federal de Sergipe e tem como objetivo analisar como ocorre a relação entre os valores humanos e a ação do profissional ao usar a tecnologia da informação.

É necessário que, a cada item avaliado, expresse com sinceridade sua percepção em relação aos questionamentos. As questões são objetivas, fáceis de entender e leva apenas 5 minutos em média para responder.

A sua participação é de caráter espontâneo, uma vez que, ao responder o questionário está ciente e de acordo com os objetivos da pesquisa. As informações coletadas serão tratadas de forma confidencial e com objetivos exclusivamente acadêmicos. Caso você tenha alguma dúvida, por favor, entre em contato pelo seguinte endereço eletrônico: antonioudouglas.si@gmail.com

A sua cooperação é muito importante!

Att,

Antônio Douglas Oliveira Cruz

Seção 1 – Dados sociodemográficos

Tipo de vínculo?

- Sim, formalmente (carteira assinada, funcionário público, profissional liberal ou sou empresário)
- Sim, informalmente (autônomo, faço bicos)
- Não trabalho

Trabalha com alguma tecnologia da informação (sistema, software, aplicativo ou programa de computador)?

- Sim
- Não

Idade: _____ anos.

Cidade: _____.

Sexo:

Masculino

Feminino

Nível de escolaridade?

Médio incompleto

Médio completo

Superior incompleto

Superior completo

Pós-graduação completo (especialização, mestrado ou doutorado)

Outra opção... _____.

Natureza da atividade?

Serviço público

Iniciativa privada

Cargo (nome do cargo que ocupa):

Professor

Técnico administrativo

Vendedor

Gerente

Outra opção... _____.

Ramo de atividade da organização:

Comércio

Educação

Indústria

Serviços

Outra opção... _____.

Seção 2 – Valores humanos

Por favor, leia atentamente a lista de valores descritos a seguir, considerando seu conteúdo. Indique em que medida o considera importante como um princípio que guia sua vida.

Êxito: Obter o que se propõe; ser eficiente em tudo que faz.

- Não Importante
- Pouco Importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito Importante

Apoio social: Obter ajuda quando necessite; sentir que não está só no mundo.

- Não Importante
- Pouco Importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito Importante

Sexualidade: Ter relações sexuais; obter prazer sexual.

- Não Importante
- Pouco Importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito Importante

Conhecimento: Procurar notícias atualizadas sobre assuntos poucos conhecidos; tentar descobrir coisas novas sobre o mundo.

- Não Importante
- Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Emoção: Desfrutar desafiando o perigo; buscar aventuras.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Poder: Ter poder para influenciar os outros e controlar decisões; ser o chefe de uma equipe.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Afetividade: Ter uma relação de afeto profunda e duradoura; ter alguém para compartilhar seus êxitos e fracassos.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Religiosidade: Crer em Deus como o salvador da humanidade; cumprir a vontade de Deus.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Saúde: Preocupar-se com sua saúde antes mesmo de ficar doente; não estar enfermo.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Prazer: Desfrutar da vida; satisfazer todos os seus desejos.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Prestígio: Saber que muita gente lhe conhece e admira; quando velho receber uma homenagem por suas contribuições.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Obediência: Cumprir seus deveres e obrigações do dia a dia; respeitar seus pais, os superiores e os mais velhos.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Estabilidade pessoal: Ter certeza de que amanhã terá tudo o que tem hoje; ter uma vida organizada e planejada.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Convivência: Conviver diariamente com os vizinhos; fazer parte de algum grupo, como: social, religioso, esportivo, entre outros.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Beleza: Ser capaz de apreciar o melhor da arte, música e literatura; ir a museus ou exposições onde possa ver coisas belas.

Não Importante

Pouco Importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito Importante

Tradição: Seguir as normas sociais dos seus pais; respeitar as tradições da sua sociedade.

- Não Importante
- Pouco Importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito Importante

Sobrevivência: Ter água, comida e poder dormir bem todos os dias; viver em um lugar com abundância de alimentos.

- Não Importante
- Pouco Importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito Importante

Maturidade: Sentir que conseguiu alcançar seus objetivos na vida; desenvolver todas as suas capacidades.

- Não Importante
- Pouco Importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito Importante

Seção 3 – Sistemas de informação

Para responder às questões abaixo, pense no aplicativo que você mais utiliza. Considere aplicativo como um sistema, *software* ou programa de computador mais utilizado na empresa que você trabalha e que você também usa. Indique em que medida o considera importante no dia a dia do seu trabalho.

Este aplicativo me ajuda a economizar tempo?

- Não importante
- Pouco importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito importante

Este aplicativo aumenta minha produtividade?

- Não importante
- Pouco importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito importante

Este aplicativo permite que eu realize mais trabalho do que seria possível fazer de outra forma?

- Não importante
- Pouco importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito importante

Este aplicativo me ajuda a criar novas ideias?

- Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo me ajuda a ter novas ideias?

Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo me ajuda a explorar ideias inovadoras?

Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo melhora o serviço ao cliente?

Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo melhora a satisfação do cliente?

Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo me ajuda a satisfazer as necessidades do cliente?

Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo ajuda a gerência a controlar o processo de trabalho?

Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo melhora os controles gerenciais?

Não importante

Pouco importante

Mais ou menos importante

Importante

Muito importante

Este aplicativo ajuda a gerência no controle do desempenho?

Não importante

- Pouco importante
- Mais ou menos importante
- Importante
- Muito importante