

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO**

LUIS MARCELO DO NASCIMENTO GARSKE

**ACEITAÇÃO, ADEQUAÇÃO E SATISFAÇÃO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
UMA ABORDAGEM SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DE UMA
UNIVERSIDADE FEDERAL SOBRE O SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO
GURI**

Santana do Livramento

2021

LUIS MARCELO DO NASCIMENTO GARSKE

**ACEITAÇÃO, ADEQUAÇÃO E SATISFAÇÃO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
UMA ABORDAGEM SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DE UMA
UNIVERSIDADE FEDERAL SOBRE O SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO
GURI**

Dissertação de mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção de Título de Mestre em Administração, linha de pesquisa Estratégia e Sistemas.

Orientador: Prof. Dr. Rafael Camargo Ferraz.

Santana do Livramento

2021

Ficha catalográfica elaborada automaticamente com os dados fornecidos pelo(a) autor(a) através do Módulo de Biblioteca do Sistema GURI (Gestão Unificada de Recursos Institucionais).

G953a Garske, Luis Marcelo do Nascimento
Aceitação, satisfação e resistência a sistemas de
informação: uma abordagem sobre a percepção dos alunos de
uma
universidade federal sobre o sistema de controle acadêmico
GURI / Luis Marcelo do Nascimento Garske.
95 p.
Dissertação (Mestrado)-- Universidade Federal do Pampa,
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO, 2021.
"Orientação: Rafael Camargo Ferraz".
1. Sistemas de Informação. 2. Aceitação. 3. Satisfação.
4.
Resistência. 5. Tecnologia da Informação. I. Título.

LUIS MARCELO DO NASCIMENTO GARSKE

**ACEITAÇÃO, ADEQUAÇÃO E SATISFAÇÃO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: UMA
ABORDAGEM SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL
SOBRE O SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO GURI**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Administração.

Dissertação defendida e aprovada em: 14 de junho de 2021.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Rafael Camargo Ferraz

Orientador
(UNIPAMPA)

Prof. Dr^a. Kathiane Benedetti Corso

(UNIPAMPA)

Prof. Dr. Paulo Vanderlei Cassanego Junior

(UNIPAMPA)

Prof. Dr. Deivid Ilecki Forgiarini

(ESCOOB)



Assinado eletronicamente por **RAFAEL CAMARGO FERRAZ, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 15/06/2021, às 13:29, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



Assinado eletronicamente por **PAULO VANDERLEI CASSANEGO JUNIOR, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 15/06/2021, às 17:32, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



Assinado eletronicamente por **KATHIANE BENEDETTI CORSO, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 16/07/2021, às 15:46, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unipampa.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0548399** e o código CRC **6C108BC9**.

“Aprender é a única coisa que a mente nunca se cansa,
nunca tem medo e nunca se arrepende”.
(Leonardo da Vinci)

AGRADECIMENTO

Gostaria de agradecer primeiramente a minha família, meus pais Edgar e Araci que sempre me incentivaram em meus estudos e em especial a minha esposa Helem e ao meu filho Marcelo, que sempre me deram apoio nos momentos mais difíceis desta jornada, e que sem dúvida tiveram a paciência necessária, o qual me ajudou muito a chegar até aqui.

Agradeço também ao meu orientador Professor Rafael Ferraz que sempre esteve disposto a me mostrar o caminho correto com serenidade e atenção, auxiliando-me sempre que precisei nas dúvidas que não foram poucas.

Também agradeço a todos os meus professores e colegas que participaram junto comigo nesta caminhada e que de uma forma ou de outra ajudaram para que eu completasse esta etapa tão importante da minha vida.

Agradeço também a UNIPAMPA, por me dar a oportunidade de adquirir conhecimento, e por ofertar um ensino de qualidade.

RESUMO

A partir do esforço em alcançar os objetivos traçados, esta pesquisa tentou identificar quais variáveis exercem mais influência nos usuários do sistema de informação educacional GURI, levando em consideração os fatores aceitação, adequação, satisfação e resistência a utilização de um Sistema de Informação (SI). E para tanto, foi possível traçar um perfil desse usuário, tendo como base a teoria relacionada a estes temas, e também em cima dos dados coletados. Neste sentido, no intuito de compreender como estão se desenvolvendo estes fatores com relação a estes usuários, foi realizada a pesquisa tendo como público alvo os discentes da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, que compõem os três principais entes que mais utilizam o sistema, juntamente com os docentes e técnicos administrativos. Também está pesquisa se comprometeu a oferecer subsídios a alta administração, bem como ao seu corpo de analistas, na perspectiva de levar conhecimento acerca de como uma parcela dos usuários do sistema estão utilizando e percebendo o sistema GURI. A partir da análise dos resultados obtidos, identificou-se que os usuários do sistema GURI estão de um modo geral satisfeitos com o sistema, levando-se em conta que o sistema apresenta-se ajustado no que diz respeito à tecnologia empregada e as tarefas a que se destina. Percebe-se ainda que, em sua maioria, os usuários concordam que o sistema é um instrumento de trabalho e de estudo que age como um facilitador em suas rotinas, demonstrando poucos sinais de resistência dos usuários para com o sistema.

Palavras-chave: Sistemas de informação. Tecnologia da informação. Aceitação a SI. Adequação tarefa e tecnologia. Satisfação ao uso de SI.

ABSTRACT

From the effort to achieve the objectives set, this research tried to identify which variables have more influence on the users of the educational information system GURI, taking into account the factors acceptance, adequacy, satisfaction and resistance to the use of an Information System (SI). And for that, it was possible to draw a profile of this user, based on the related theory and these themes, and also on the collected data. In this sense, in order to understand how these factors are developing in relation to these users, the research was carried out with the target audience of the students of the Federal University of Pampa - UNIPAMPA, who make up the three main entities that most use the system, together with teachers and administrative technicians. This research has also committed itself to offering subsidies to senior management, as well as to its body of analysts, with the perspective of bringing knowledge about how a portion of the users of the system are using and perceiving the GURI system. From the analysis of the results obtained, it was identified that the users of the GURI system are generally satisfied with the system, taking into account that the system is adjusted with respect to the technology employed and the tasks to be performed. that is intended. It is also noticed that and in most cases, users agree that the system is an instrument of work and study that acts as a facilitator in their routine, showing few signs of resistance from users towards the system.

Keywords: Information systems. Information technology. Acceptance of IS. Adequacy of task and technology. Satisfaction with the use of IS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Principais componentes que formam a estrutura de TI.....	22
Figura 2- Conceito básico subjacente aos modelos de aceitação do usuário.....	28
Figura 3- Modelo de Adequação entre Tarefa e Tecnologia (TTF).....	33
Figura 4- Modelo das relações entre esforço percebido, TTF, desempenho e satisfação.....	36
Figura 5- Distribuição geográfica da UNIPAMPA.....	41
Figura 6- Sistema de Informação Educacional GURI.....	42
Figura 7- Pontos positivos do sistema GURI.....	70
Figura 8- Pontos negativos do sistema GURI.....	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Alguns dos principais tipos de Sistemas de Informação.....	25
Quadro 2- Modelos e Teorias de Aceitação Individual.....	30
Quadro 3- Principais características de um Sistema de Informação Educacional.....	39
Quadro 4- Descrição do Instrumento de Coleta.....	47
Quadro 5- Objetivos e Metodologia.....	48
Quadro 6- Relação do número de respondentes por campus.....	52
Quadro 7- Aceitação a Utilização dos Sistemas de Informação.....	58
Quadro 8- Adequação Entre Tarefa e a Tecnologia (ATT).....	62
Quadro 9- Satisfação do Usuário.....	67

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Gênero dos respondentes	51
Gráfico 2- Tempo de Permanência na Universidade.....	53
Gráfico 3- Tempo em anos de utilização do sistema GURI.....	54
Gráfico 4- Tempo em horas de utilização do Sistema GURI.....	55
Gráfico 5- Frequência de utilização do Sistema GURI.....	56

LISTA DE SIGLAS

ATT - Adequação entre Tarefa e Tecnologia
GURI - Gestão Unificada de Recursos Institucionais
IES - Instituições de Ensino Superior
MIT - Massachusetts Institute of Technology
RSI - Resistência a Sistemas de Informação
SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SIAE - Sistemas de Informação para Ambientes Educacionais
SIE - Sistema de Informação Educacional
SI - Sistema de Informação
TAM - Theory Acceptance Model
TAR - Teoria da Ação Racional
TCU - Tribunal de Contas da União
TI - Tecnologia da Informação
TRA - Theory of Reasoned Action
TTF - Task-Technology Fit
UFSM - Universidade Federal de Santa Maria
UFPEL - Universidade Federal de Pelotas
UNIPAMPA - Universidade Federal do Pampa
UTAUT - Teoria Unificada de Aceitação de Uso da Tecnologia
USA - United States of America

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Problema de Pesquisa.....	17
1.2 Objetivos.....	18
1.2.1 Objetivo Geral.....	18
1.2.2 Objetivos Específicos.....	18
1.3 Justificativa.....	19
1.4 Estrutura do Trabalho.....	20
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1 Sistemas de Informação.....	21
2.2 Aceitação a Utilização dos Sistemas de Informação.....	27
2.3 Enfoque na adequação entre tarefa e tecnologia.....	32
2.4 Satisfação do Usuário.....	35
2.5 Sistema de Informação Educacional.....	38
2.6 Gestão Unificada de Recursos Institucionais – GURI.....	41
3 METODOLOGIA.....	44
3.1 Tipo de Pesquisa.....	44
3.2 Método de Pesquisa.....	45
3.3 Técnica de Coleta de Dados.....	45
3.4 Aplicação do Instrumento de Coleta de Dados.....	46
3.5 Técnica de Análise de Dados.....	48
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	50
4.1 Análise do Perfil dos Respondentes.....	50
4.2 Análise Estatística Descritiva dos Fatores.....	57
4.2.1 Análise do fator Aceitação a utilização de SI.....	57
4.2.2 Análise do fator Adequação entre Tarefa e Tecnologia.....	61
4.2.3 Análise do Fator Satisfação.....	67
4.3 Pontos Positivos e negativos do sistema GURI.....	69
4.3.1 Pontos Positivos.....	69
4.3.2 Pontos Negativos.....	72
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..	75
REFERÊNCIAS.....	79
APÊNDICE A - Formulário de Pesquisa.....	88

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a sociedade passou por significativas transformações, e dentre as mudanças que ocorreram neste período, estão as relações entre o conhecimento e a informação, e o modo como os indivíduos e organizações passaram a utilizá-las. Neste contexto, os indivíduos e as organizações tiveram que se adaptar a novos modelos relacionados à evolução tecnológica, e que passaram a ser essenciais nessa interação. Desse modo surgem os Sistemas de Informação (SI), conceituado segundo Turban (2010, p.59), como “um sistema que coleta, processa, armazena, analisa e dissemina dados e informações para um propósito específico”.

Os Sistemas de Informações, mesmo não sendo um conceito relativamente novo, passam a ter, no contexto atual, um papel fundamental no cenário organizacional como um todo, em organizações privadas quando se pensa em competitividade e qualidade, e em organizações públicas quando se pensa em fatores principalmente qualitativos, em que ambas necessitam estar em constante evolução no quesito tecnologia.

Segundo Leite *et al.* (2019), os sistemas de informação podem ser tratados como uma ferramenta de excelência, pois a partir da sua característica primordial de transformar dados em informação, também promovem a resolução de problemas, agregando conhecimento para a gestão das organizações.

No entanto, Andrade *et al.* (2019) ressaltam que ainda existem muitos desafios a serem superados pelas organizações com relação a gestão de suas informações, como por exemplo, a falta de um planejamento estratégico adequado, mais integração entre as áreas, a ausência de padronização e mapeamento dos processos; pontos esses que trariam valiosas contribuições no sentido de ter-se um sistema de informação eficiente e que atenda a organização no alcance dos seus objetivos.

Ao longo dessas últimas décadas, as inter-relações entre Sistemas de Informação (SI) e usuários acabaram permeadas por questões como a aceitação, a adoção, a satisfação, e a resistência dos usuários em relação ao SI, que até então pareciam não fazer muita diferença dentro de um campo de estudo que estava mais interessado nos procedimentos tecnológicos do que no comportamento propriamente dito dos usuários dos sistemas. Nesse sentido, “a compreensão do grau que o usuário de um sistema está satisfeito com seu uso tornou-se importante para compreender o sucesso de SI e da própria organização” (MARIANO, 2020, p.02).

No entanto, essas relações, em muitos casos, não foram de fácil entendimento, o que acarretou na necessidade de se estudar as causas principais desses efeitos no comportamento de

uso do usuário de SI. Primeiramente vieram estudos voltados ao modo como os indivíduos se posicionavam com relação a aceitação e adoção de um novo SI (DAVIS, 1986), posteriormente apareceram estudos relativos à satisfação dos usuários na utilização dos SI's (TORKZADEH; DOLL, 1988), e estudos sobre a intenção de uso de um SI (VENKATESH *et al.*, 2003).

Como produto desses estudos direcionados ao fator de aceitação e satisfação, surgiram vários modelos e teorias que buscaram entender de um modo geral os construtos relacionados à utilização, aceitação, e satisfação na utilização de Tecnologias e Sistemas de Informação, como por exemplo o modelo TTF – Task- Technology Fit, (Modelo de adequação entre tarefa e tecnologia) proposto por Goodhue e Thompson (1995), o modelo TAM - Technology Acceptance Model (Modelo de aceitação da Tecnologia), desenvolvido por Davis, Bagozzi e Warshaw (1989), e a teoria sobre a satisfação do usuário proposta por Torkzadeh e Doll (1988).

Estes modelos objetivam tentar explicar como os usuários da tecnologia da informação percebem os fatores que impactam na sua utilização. Nesse sentido, Maia *et al.* (2020) afirma que o desenvolvimento dessas teorias, irão cada vez mais trazer novos desafios aos pesquisadores, acarretando com isto uma melhor compreensão dos mais diversos aspectos relacionados à experiência dos usuários de sistemas de informação.

Entretanto, principalmente na esteira das pesquisas sobre a aceitação e satisfação a Sistemas de Informação, surgem ainda pontos de interrogações que necessitam ser melhor investigados, acerca do comportamento dos usuários e aos fatores condicionantes que levam a resistência destes a utilização de um SI. E como ponto de partida para buscar entender a resistência ao uso de um Sistema de Informação (RSI), é necessário primeiramente observar alguns aspectos relacionados a esse fenômeno, como o comportamento do usuário, a intenção de uso do sistema, e a própria tecnologia em si.

O fenômeno da resistência pode ser observado já nas fases iniciais de um processo de implantação de um SI, bem como poderá surgir ainda posteriormente, a partir da percepção dos usuários na efetiva utilização do sistema. Neste sentido, Oliveira *et al.* (2021), afirmam que a identificação das principais barreiras relacionadas à resistência aos SI, poderão permitir aos gestores que proponham estratégias mais adequadas para fazer frente a possíveis mudanças detectadas a partir do fenômeno da resistência, trazendo com isto mais eficiência e efetividade na utilização dos sistemas de informação.

Contudo, mesmo que o conceito da palavra resistência por si só seja muito amplo e com muitos significados, neste estudo o significado que interessa é aquele que pode ser explicado principalmente por aspectos voltados ao campo da Psicologia, com a resistência diretamente ligada ao comportamento humano.

Dessa forma, os Sistemas de Informações, que assim como toda tecnologia que a cada dia surge trazendo novas perspectivas e demandas nas mais diversas áreas, tem como um dos seus principais objetivos a busca da interação entre tecnologia e o usuários, principalmente através da utilização de ferramentas específicas capazes de auxiliar nessa interação, e desse modo surge então os Sistemas de Informação Educacional (SIE).

Estes sistemas começaram a ganhar importância quando as instituições que coordenam a educação no país, como o Ministério da Educação e Cultura - MEC, Secretarias de Educação Estaduais, observaram a necessidade de utilizar certas ferramentas que os auxiliassem no planejamento e no controle de suas atividades e ações. E nesse contexto aparecem as Instituições de Ensino Superior (IES), como organizações que devido a sua complexidade, enxergaram nessa ferramenta uma “solução” para muitas de suas demandas.

Desse modo, estes sistemas de informação educacional exercem dentro de uma IES vários objetivos que vão desde a área financeira, de gestão de pessoas, interligação com outras instituições e órgãos, e também dentro do seu principal objetivo que é a área educacional propriamente dita. Os sistemas de informação educacional como já destacado, assumem um papel relevante em uma IES, e neste estudo especificamente, será tratado o SIE no âmbito de uma universidade federal pública.

Conforme Omelczuk e Stallivieri (2019), a Tecnologia da Informação no contexto de uma Universidade Pública, exerce uma grande importância, pois a partir da inserção da TI, há uma melhora na gestão do conhecimento, na eficiência de seus processos, e isso tanto na área administrativa como na acadêmica, trazendo com isso benefícios a toda comunidade acadêmica.

Assim, os sistemas de informação dentro dessa perspectiva de ser uma ferramenta amplamente utilizada pelos mais variados tipos de organizações, tornam-se um diferencial a ser utilizado para que as instituições (nesse caso as de ensino superior), possam tomar decisões mais acertadas se gerenciais, ou mesmo de planejamento estratégico, ou através de dados e informações obtidos com o sistema de informação.

Dessa forma, a seguir será abordado o problema a que esta pesquisa se dedicará a elucidar, bem como ao objetivo geral e específicos a serem alcançados, e a justificativa de se realizar este trabalho.

1.1 Problema de Pesquisa

Conforme o exposto na seção anterior, diversos são os fatores que fazem com que os Sistemas de Informações (SI) sejam um tema de extrema importância no contexto atual, em que

cada vez mais surgem estudos que buscam entender a sistemática de um SI, seja no momento da implantação, seja no momento da utilização de um SI pelos usuários.

Desse modo a evolução que os Sistemas de Informação introduziram nas organizações em termos de operacionalidade de seus procedimentos, acarretou em uma série de benefícios aos seus usuários, como a redução de custos, um nível maior de produtividade, processos mais flexíveis, tornando-se assim um componente essencial para as organizações. Segundo Gonçalves e Silva (2019), dentre os vários benefícios já conhecidos que advém de um sistema de informação, pode-se destacar ainda o otimismo gerado pelo uso da tecnologia e a predileção pela inovação como fatores que influenciam a utilização.

No entanto, mesmo que os Sistemas de Informação sejam uma ferramenta já consolidada em diversos aspectos, gerando certos benefícios, existem ainda questões que necessitam ser analisadas com mais profundidade, e um desses questionamentos são relativos à percepção dos usuários desses sistemas.

Assim, buscando elucidar tais questionamentos referentes a percepção desses usuários, o problema de pesquisa foi elaborado: **Definir os índices de aceitação, adequação e satisfação da utilização de um Sistema de Informação Educacional por alunos de uma Universidade Federal?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

- Definir o índice de aceitação, adequação e satisfação na utilização de um Sistema de Informação Educacional, a partir da percepção dos alunos de uma Universidade Federal.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) - Descrever o perfil dos usuários do GURI relativo a aceitação, adequação, satisfação a esse SI;
- b) - Identificar a percepção dos usuários quanto aos fatores que exercem influência na utilização do SI.
- c) - Verificar pontos positivos existentes na interação usuário e o Sistema de Informação GURI;
- d) - Verificar pontos negativos existentes na interação usuário e o Sistema de Informação GURI;

1.3 Justificativa

A justificativa pela escolha do tema de pesquisa se dá pela inquestionável importância que os sistemas de informação exercem dentro das organizações nas últimas décadas. Desta forma, Maia *et al.* (2020, p. 02) reforçam essa tendência, afirmando que “com o crescente volume de conteúdos disponíveis na rede mundial de computadores, emerge uma preocupação com as formas de organização, acesso e uso da informação”.

Desse modo, esta pesquisa se justifica pela necessidade de se investigar as variáveis relacionadas ao comportamento de aceitação, adequação, satisfação e resistência à utilização dos sistemas de informação. Neste sentido, Mariano *et al.* (2020) ressalta a importância de se realizar uma consulta frequente com os usuários de um SI, com o objetivo de tornar o sistema cada vez mais alinhado aos interesses reais dos seus usuários.

Este trabalho também se propõe a discutir questões voltadas aos chamados Sistemas de Informação Educacionais (SIE), e o modo como os usuários interagem e utilizam esta categoria de sistemas. Essa discussão visa também contribuir no aprofundamento do conhecimento e entendimento desse tipo de fenômeno, e como os usuários estão se comportando perante estes sistemas. Há também o modo como as organizações de ensino superior devem se posicionar perante a esta tecnologia. Nesse sentido, Andrade *et al.* (2019) observam que as organizações devem estar preparadas para criar um ambiente favorável, que condicione a transformação do conhecimento implícito em explícito, de modo a favorecer na melhoria e na qualidade dos sistemas de informação que utilizam.

Outra justificativa para a realização deste estudo é relacionada à contribuição que pretende-se alcançar após o seu término, e diz respeito principalmente aos benefícios e inovações que o sistema de informação educacional, estudado nessa pesquisa, poderá trazer para os seus usuários. Em seu estudo sobre o uso de um SI em uma universidade federal, Silva *et al.* (2020, p. 12), afirma que “quanto maior for a percepção da utilidade de um sistema, maior será a capacidade de compreensão do usuário dos benefícios de seu uso em nível organizacional”.

Primeiramente, serão analisadas as inovações que este estudo poderá gerar, a partir da percepção dos usuários investigados, onde e como este SIE poderá ser melhorado, seja no seu conceito principal, seja na sua estrutura. Em segundo plano será observado nos resultados obtidos, os benefícios provenientes deste estudo sobre este SIE, e que possam ser melhorados se já existentes, ou até mesmo alcançados se não contemplados ainda neste sistema.

A importância que um sistema de informação tem em uma organização está diretamente ligada a condição de utilização que este sistema proporciona ao seu usuário, principalmente através de benefícios trazidos pelo sistema (benefícios estes oriundos da inovação e de melhorias no sistema).

Outro ponto que este trabalho buscará reforçar, se justifica pela necessidade cada vez maior e mais constante, de ampliar a informação dentro das organizações públicas, através de ferramentas que possibilitem aos usuários, a terem acesso aos mais diferentes níveis de informações alocados na organização. Segundo Malanovicz (2018), o sucesso da implantação de um sistema de informação depende fortemente da interação entre usuários e analistas, juntamente com o alinhamento e compartilhamento de informações e objetivos da organização, a partir de seus níveis gerenciais, operacionais e tecnológicos.

Sendo assim, esse estudo sobre a percepção dos usuários de um SIE, vem ao encontro dessa demanda, que ressalta a necessidade das organizações de possibilitarem aos seus usuários, cada vez mais, meios acessíveis e transparentes em obter informação de qualidade. E após a explanação sobre a escolha do tema, a problemática de pesquisa e a justificativa para se realizar este estudo, será apresentado o que há de teoria sobre esses temas, visto ainda que esse estudo buscará contribuir para o avanço no conhecimento que a área tanto necessita.

1.4 Estrutura do Trabalho

A presente pesquisa está dividida em cinco seções. Nesta primeira seção foram apresentadas a introdução do trabalho, a problemática, os objetivos e a justificativa da pesquisa. A segunda seção aborda a fundamentação teórica, estando dividida em sete tópicos. A terceira seção traz os procedimentos metodológicos utilizados no estudo. Já a quarta seção apresenta a análise dos resultados da pesquisa, seguida da quinta e última seção com as considerações finais, por fim seguem as referências e ao final o apêndice e o anexo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sistemas de Informação

Os Sistemas de Informação (SI) tal qual conhecemos, tem a sua origem intrinsecamente atrelada às evoluções que ocorreram nas áreas que envolvem as Tecnologias da Informação (TI). E mesmo que no senso comum, tanto um quanto o outro, não raro são confundidos como sendo semelhantes, vale a ressalva de mesmo que haja semelhanças entre eles, as suas características próprias os diferenciam. Alguns autores não só os classificam como diferentes, como também trazem a Tecnologia da Informação como parte de um Sistema de Informação. Neste sentido, Turban (2010, p. 35) afirma que “a tecnologia da informação, em sua definição mais restrita, refere-se ao lado mais tecnológico de um sistema de informação”.

Primeiramente, antes de se aprofundar no sentido de compreender e entender os sistemas de informação, se faz necessário conhecer melhor e, mesmo que de um modo superficial, os conceitos relativos à TI e suas principais estruturas.

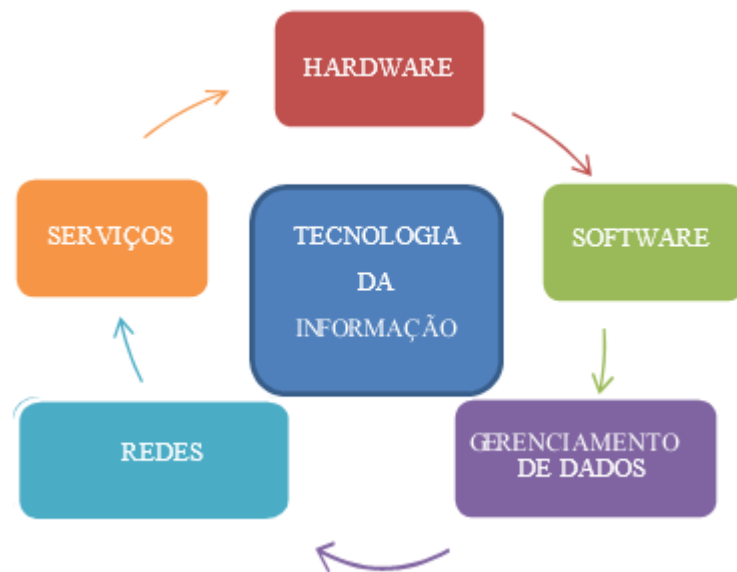
As Tecnologias da Informação envolvem uma gama muito grande de estruturas como por exemplo, o *hardware*, o *software*, a informática propriamente dita e os sistemas de informação. Segundo Laudon e Laudon (2014, p. 146) a infraestrutura da TI é composta de cinco elementos principais sendo, “hardware, software, tecnologias de gestão de dados, tecnologias de rede e telecomunicações e serviços de tecnologias”.

Varela (2019) amplia essa infraestrutura, acrescentando também na órbita que envolve a TI, estruturas como as redes de comunicação, o armazenamento de dados, os serviços de servidores e os sistemas operacionais, que atualmente são fundamentais para o sucesso da TI.

A literatura voltada a tecnologia da informação, de um modo geral, afirma essas estruturas como sendo a base de um TI, e ainda devido ao fato da tecnologia ser dinâmica, e em constante evolução, ao longo dos anos foram sendo acrescentados novos conceitos e fatores que ampliaram a atuação e a importância da TI no contexto organizacional.

Cunha *et al.* (2020), corrobora nesse aspecto a partir de um entendimento mais atual, em que afirma, somando-se aos elementos mais tradicionais e conhecidos que compõem uma TI, e este sendo um pilar no acesso às informações, que houve uma evolução de tal modo que a TI passou de uma ferramenta de suporte administrativo, para ser um importante elemento na estratégia das organizações, ultrapassando o conceito básico de transformar as informações para ser um dos principais pontos de atenção nas tomadas de decisões da organização.

Figura 1- Principais componentes que formam a estrutura de TI



Fonte: Adaptado de Laudon e Laudon (2014).

Na Figura 1 se pode visualizar os principais elementos que orbitam a TI, e como eles estão interligados dentro da estrutura, basicamente um dependendo do outro, mas cada um com a sua devida importância dentro da estrutura.

Ainda com relação aos elementos que compõem uma TI, é preciso dar ênfase em dois deles, que além de fazerem parte da estrutura principal, também aparecem como base em todo conceito sobre estrutura de TI: O *Hardware* e o *Software*. De acordo com Stair e Reynolds (2011, p. 77) o *hardware* pode ser visto como “qualquer maquinário (a maioria dos quais utiliza circuitos digitais) que assiste nas atividades de entrada, de processamento, de armazenamento e de saída de um sistema de informação”. Já com relação ao *software*, de acordo com O'brien (2010), este pode ser entendido como um recurso do sistema, e conceituado de forma genérica como um conjunto de instruções operacionalizados que serve para controlar e dirigir o hardware, e também como procedimentos de processamento de informações requisitados pelos usuários.

Outro ponto importante que merece destaque, diz respeito ao modo com a TI está inserida no ambiente organizacional. Neste sentido Cunha (2020) observa que atualmente no contexto do cenário organizacional, a TI ganhou um importante papel, pois vem realizando modificações relevantes e positivas, a partir do alcance das metas e objetivos almejados pelas organizações. Do mesmo modo, corroborando com a ideia de que a TI exerce importância em uma organização, tem-se também os benefícios oferecidos pela TI. Neste sentido, Haubrich e

Froehlich (2020) definem alguns benefícios que impactam a organização, como a redução dos custos, qualidade de vida dos usuários, informações mais precisas, uma produtividade maior e melhor, e flexibilidade de processos.

Dessa forma, após a breve conceituação sobre a Tecnologia da Informação e suas estruturas, adentra-se nos Sistemas de Informação propriamente dito, abordando os seus conceitos, tipos, classificação e importância.

Atualmente no contexto da globalização, em que as inovações voltadas à tecnologia cada vez mais ganham novas alternativas no intuito de alcançar a eficiência e a excelência, os sistemas de informação surgem principalmente dentro das organizações como um meio capaz de auxiliar estas no alcance de seus objetivos. Os sistemas de informação têm origem muito antes do surgimento dos computadores na década de 1950. A partir de meados do século XX, ocorre uma grande demanda por meios que facilitem a circulação de informações, como por exemplo o surgimento do telégrafo, as inovações ocorridas nos meios de comunicação de um modo geral, até a introdução da internet a nível mundial, o que fez com que as pessoas e as organizações ampliassem de modo significativo a maneira de como utilizavam a informação até então (VEIGA, 2007).

Dessa forma, antes de serem apresentados alguns conceitos que englobam os sistemas de informação, é necessário tratar de alguns termos que formam a base de tudo aquilo que diz respeito a um SI, como dado, informação, conhecimento e sistema.

Segundo Gordon e Gordon (2011, p. 04) dados podem ser definidos “como fatos, valores, observações e medidas que não estão contextualizadas ou organizadas”. Já com relação a definição de informação, Silva e Soares (2018, p. 03), sugerem que “o conceito de informação, neste contexto, se amplia para além de sua concepção etimológica, incorporando em seu sentido uma dimensão ontológica e epistemológica”, o que demonstra que tal conceito deve ser analisado de uma forma mais ampla, devido ao fato de que a própria informação ultrapassa um simples conceito pré-definido.

Entretanto, a maioria dos autores que falam sobre a informação trazem conceitos semelhantes como por exemplo a afirmação de Audy *et al.* (2005, p. 94) “a informação é um conjunto de fatos organizados de forma a possuir um valor adicional aos fatos em si”. Machado (2017) incrementa essa definição, conceituando a informação em uma linguagem mais comum, como um sinônimo de mensagem, que traz notícias, fatos e ideias, que vão sendo repassados adiante como conhecimento.

Com relação ao conceito de conhecimento, Turban (2010, p. 59) afirma que “este consiste em dados e/ou informações que foram organizadas e processadas para transmitir

entendimento, experiência, aprendizagem acumulada e perícia no que se aplica ao problema ou atividade em questão”. Já Moreira (2019) afirma que o conhecimento apresenta uma característica mais comum, e que pode ser explicado como uma noção de relação, ou seja, o conhecimento é reconhecer, é colocar aquilo que se deseja conhecer em uma relação definitiva com algo que já se tem conhecimento.

Por fim, tem-se o conceito de sistema, que para Mañas e Vico Mañas (2007, p. 249) “em função de suas origens, o sistema é visto como algo constituído em uma série de componentes interdependentes em constante interação, com o intuito de efetivar a consecução de um ou mais objetivos”. Castro *et al.* (2020, p. 04) ressalta que “para compreender como um sistema é utilizado, deve-se considerar não apenas a dimensão tecnológica, mas essa em conjunto com a dimensão organizacional e a humana”.

Desse modo, após conceituarmos algumas das principais estruturas que formam um SI, pode-se entender melhor o que realmente é um sistema de informação. Neste sentido, Andrade *et al.* (2019) conceituam os sistemas de informação, como sendo uma ferramenta cuja a informação é o seu principal elemento, tendo por objetivo o armazenamento, o tratamento e o fornecimento de informações com vistas a apoiar as mais diversas funções e processos em uma organização.

No entanto, devido à alta dinamicidade que advém da tecnologia como um todo, tentar compreender os sistemas de informação como um conceito fechado, restrito, já não é mais possível, devido ao fato de que os sistemas de informação evoluíram de tal modo que os seus objetivos mudam muito rápido de acordo com as exigências e necessidades tanto dos usuários, quanto das organizações. Desse modo, Barroso *et al.* (2020, p. 03), observam que “os sistemas de informação correspondem a um conjunto de itens interdependentes que podem recolher, guardar e difundir dados e informações em tempo real, tanto para a alta gestão da entidade quanto para clientes e usuários do sistema”.

Os sistemas de informação a partir do seu campo de atuação, podem e devem também gerar benefícios tanto para os usuários, quanto para as organizações, principalmente se o sistema escolhido for bem implementado. Neste sentido Alves e Sousa (2019) reiteram que dentre vários benefícios oferecidos por um SI, pode-se dar destaque ao quanto os SIs podem auxiliar a nível organizacional, como na área de planejamento, distribuição, fluxo de caixa, o aumento da eficiência operacional, a melhora dos serviços ao usuário final, trazendo com isto uma maior precisão, rapidez e visibilidade dos processos que realiza.

Seguindo essa linha, Leite *et al.* (2019) elenca ainda outros benefícios trazidos pelos sistemas de informação como a redução de custos de operação, uma maior interação entre os

envolvidos na tomada de decisão da organização, facilidade de fluxo de informações, aumento do nível de motivação dos stakeholders. Já com relação às áreas de atuação dos Sistemas de Informação, esses também agregam benefícios de um modo mais amplo, como afirma Stair e Reynolds (2008), que defende que estes benefícios podem ser visualizados em diversas áreas como em Finanças, na Contabilidade, no Marketing, na Produção, nos Recursos Humanos, entre outras.

De todo modo, o sucesso da implementação de um SI não raro encontra diversas dificuldades no alcance dos objetivos propostos. Segundo Gonzalez *et al.* (2016), estas dificuldades estão ligadas a alguns fatores, como as mudanças que devem ocorrer na cultura da organização, as questões relativas ao modo como os usuários aceitarão a implementação do SI, e também ao comportamento do usuário. Entretanto, outros fatores que permeiam a implementação de um sistema de informação estão ligados a experiências anteriores dos usuários, a falta de planejamento adequado e transparente, e até mesmo quando se pensa em uma infraestrutura limitada (BARROSO; CAMPELO; RABÊLO, 2020).

Outro ponto importante relacionado aos SI diz respeito aos tipos de SI que existem, e este ponto particularmente torna-se muito amplo, pois devido à grande dinamicidade de objetivos a que as organizações estão determinadas a alcançar, surgem então vários tipos de SI. Aspecto este corroborado por Laudon e Laudon (2014, p. 42) em que afirmam “como existem diferentes interesses, especializações, existem também diversos tipos de sistemas”. E mesmo que a teoria sobre os tipos de SI seja ampla e variada, ainda assim alguns tipos são mais comumente citados pelos principais autores que estudam os Sistemas de Informação. O Quadro 1 elenca os autores e os tipos de SI que mais exercem relevância.

Quadro 1- Alguns dos principais tipos de Sistemas de Informação

AUTORES	TIPOS DE SI
Stair (2008)	<p>*Sistemas Empresariais; Sistemas de Processamento de Transações e Planejamento de Recursos Empresariais.</p> <p>*Sistemas de Informação e Apoio a decisões; *Sistemas de Informação de Negócios Especializados; Sistemas de Gerenciamento de conhecimento. Sistemas de Inteligência Artificial. Sistemas Especialistas. Sistemas de Realidade Virtual.</p>

<p align="center">O'Brien (2010)</p>	<p>*Sistemas de Apoio Gerencial; Sistema de Informação Gerencial. Sistemas de apoio à decisão. Sistema de Informação Executiva. *Sistemas de apoio às Operações; Sistemas de Processamento de Transações. Sistema de Controle de Processos. Sistemas de Colaborativos.</p>
<p align="center">Gordon e Gordon (2011)</p>	<p>*Sistemas de Automação (SA); *Sistemas de Processamento de Transações (TPS); *Sistemas de Suporte a Gestão (MSSs);</p>
<p align="center">Laudon e Laudon (2014)</p>	<p>*Sistemas de Processamento de Transações (SPTs); *Sistemas de Inteligência Empresarial (BI); Sistemas de apoio à decisão (SAD). Sistema de Informação Gerencial (SIG). Sistema de Apoio ao Executivo (SAE).</p>

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base na literatura pesquisada.

Nota-se no Quadro 1 que mesmo existindo vários tipos de Sistemas de Informação, alguns tipos, na visão dos autores, formam a base da classificação dos SI, como por exemplo os Sistemas de Processamento de Transações, Sistemas de Apoio Gerencial e Sistemas de Informação e Apoio a decisões.

Após o conhecimento das estruturas e conceitos relativos aos Sistemas de Informação, surgem alguns questionamentos acerca da importância dos SI no cenário organizacional e também no cotidiano dos usuários. Nesse sentido percebe-se uma certa consonância dos mais diversos autores, acerca do quão importante são os SI dentro desse contexto.

Desse modo, O'Brien (2010), defende que os Sistemas de Informação assim como as Tecnologias da Informação, dentro do campo de atuação, tornam-se elementos vitais nos objetivos das organizações de alcançarem sucesso em suas atividades. Ponto este também ressaltado por Pimenta (2016), em que afirma que os sistemas de informação, dentro do contexto organizacional marcado pela competitividade dos últimos anos, e além das suas tradicionais funções já elencadas, devem ser capazes de estar disponíveis a dar uma rápida resposta às exigências dos usuários e organizações, garantindo a integridade e a confiabilidade da informação. Desse modo, após especificar os pontos mais relevantes acerca dos Sistemas de Informação, como conceitos, estruturas, tipos e importância, se pode ter uma base mais sólida de conhecimento sobre o tema, para que no próximo tópico se possa aprofundar questões relativas a possíveis fatores referentes à resistência a utilização dos SIs.

2.2 Aceitação a Utilização dos Sistemas de Informação

Os sistemas de informação ganharam nos últimos tempos, uma grande importância nas mais diversas áreas de atuação, como por exemplo nas áreas de finanças, nas engenharias, na saúde e até mesmo na linguística, gerando com isso muitos benefícios, como agilidade nos processos, flexibilidade na utilização da tecnologia, confiabilidade das informações, entre outros.

Contudo, para se chegar a um grau de excelência no seu uso, foi preciso fazer com que os SI dentro do seu campo de utilização, fossem sendo transformados e melhorados para melhor suprir as necessidades principalmente dos usuários. E a partir dessas demandas, surgiu a necessidade de estudar o modo como os usuários enxergavam essas transformações, principalmente através de novas teorias e modelos de estudos que abordavam os temas da adoção, e da aceitação desses usuários em relação aos SI. Conforme Mariano *et al.* (2019, p. 04), “As aplicações dos Modelos de Aceitação e Uso da Tecnologia têm sido amplamente usados para compreender a experiência dos usuários relacionados à diversas tecnologias”.

Segundo Davis (1989), tanto profissionais de áreas específicas como pesquisadores de um modo geral, necessitam compreender melhor este fenômeno através de métodos práticos, prevendo como os usuários da TI aceitam ou rejeitam essas tecnologias, a fim de melhorar essa aceitação seja na modificação dos sistemas em sua condição inicial, seja ainda no processo de implantação.

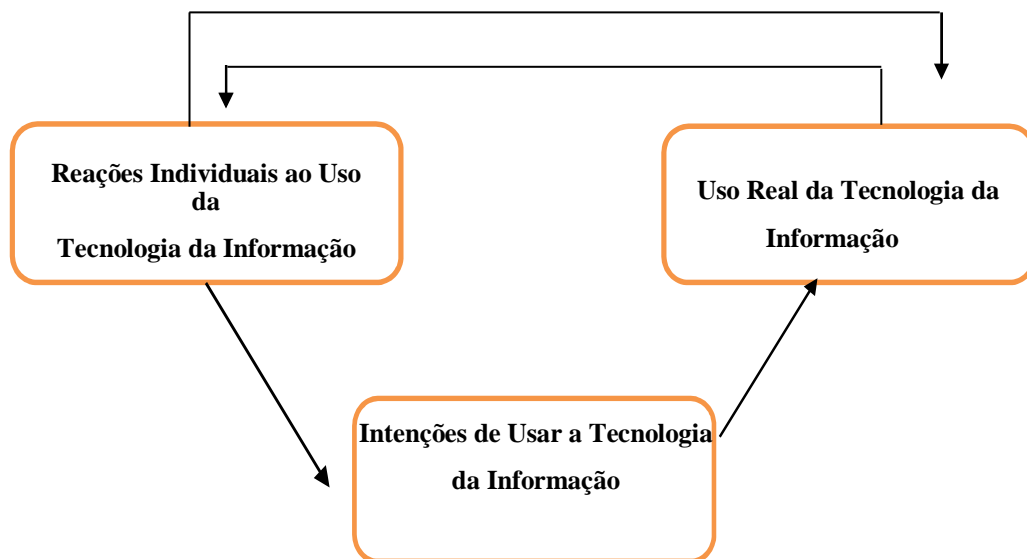
Pode-se dizer ainda, que nos dias atuais devido a rápida expansão e evolução das tecnologias da informação, cada vez mais surge a necessidade de conhecer o comportamento dos seus usuários, com o objetivo de saber se estão aceitando ou não um sistema. Nesse sentido, Santos *et al.* (2019), relatam que o processo de aceitação da tecnologia causa certa preocupação, e é amplamente debatido no cenário científico, visto que existem vários estudiosos das mais diversas áreas, como na psicologia por exemplo, interessados em compreender os fatores impactantes na aceitação da TI.

Assim, na tentativa de resgatar um pouco a origem desses primeiros modelos e teorias, tem-se que a partir de meados década de 80, começam a surgir estudos mais específicos voltados a entender os processos que envolvem a aceitação e a satisfação dos usuários de SI, e com estes estudos nascem alguns modelos teóricos voltados a compreensão desses fenômenos. Conforme Faria *et al.* (2020, p. 03), “No contexto das organizações, os estudos científicos acerca da aceitação e o uso de novas tecnologias pelos indivíduos ocorreram na segunda metade dos anos de 1980”.

Assim, muitos autores buscaram elaborar modelos teóricos com o objetivo de identificar como se desenvolve o comportamento do usuário de SI. No entanto, Brito e Ramos (2019) mencionam que do mesmo modo que os modelos existentes consigam suprir os aspectos relacionados à expectativa e ao comportamento dos usuários, ainda há a necessidade de se verificar outros fatores, que até então não foram contemplados por estes modelos, ressaltando ainda que não existe um caminho padronizado, por mais planejada que seja a tecnologia baseada na intenção de uso dos usuários, que possa ser considerada indiscutível.

Ainda com relação a essas teorias, Dwivedi *et al.* (2019, p. 01) afirmam ainda que “cumulativamente, essas teorias ofereciam diferentes explicações de aceitação e uso de Sistema de Informação / Tecnologia da Informação, com base em diferentes fatores como atributos de tecnologia e fatores contextuais”. Reforçando também, que essa problemática da aceitação continua causando preocupação, tanto para a pesquisa quanto para a prática, mesmo com a abundância de modelos teóricos imbuídos nestes estudos.

Figura 2- Conceito básico subjacente aos modelos de aceitação do usuário.



Fonte: Adaptado de Venkatesh *et al.* (2003).

Conforme representado na Figura 2, Venkatesh *et al.* (2003) trazem em seu estudo seminal alguns conceitos básicos, que segundo os autores seriam a base para pesquisas voltadas a aceitação da tecnologia, formando assim um tripé inter-relacionado, mostrando as reações dos usuários através do uso da tecnologia, da utilização real dessa tecnologia e pela intenção desse usuário em utilizar a tecnologia.

Desse modo, considera-se que o processo de aceitação de um usuário com a tecnologia parte principalmente de um conjunto de fatores comportamentais, em que tem-se em primeiro plano as motivações individuais de cada usuário, impulsionando a utilização da tecnologia, de modo que este impulso possa levar a intenção de uso propriamente dita, como também, a efetiva utilização da tecnologia.

Nesse contexto, Mondini e Domingues (2018) sugerem que tanto os fatores comportamentais dos usuários, quanto os fatores técnicos relacionados a informação, trazem uma relação positiva, demonstrando que a análise conjunta desses fatores, mesmo que oriundas de teorias diferentes, podem sinalizar novas possíveis variáveis que até então não eram contemplada nos modelos existentes de forma isolada, mas de todo modo não menos relevante na avaliação da intenção de uso dos usuários.

Dessa forma, a partir do conhecimento já existente sobre aceitação de TI, e também sobre os sistemas de informações, surgem então os principais modelos mais citados na literatura, que são basicamente oriundos da área da psicologia. E com relação a essas teorias, pode-se destacar oito modelos principais, que foram sendo utilizadas por pesquisadores ao longo dos anos, com o objetivo principal de validar uma base teórica sobre o tema aceitação de TI e SI.

A compilação dessas oito teorias, foi idealizada por Venkatesh *et al.* (2003), em que foi proposta uma unificação das principais teorias existentes sobre aceitação, dando origem a teoria conhecida por Teoria Unificada de Aceitação de Uso da Tecnologia (UTAUT). Com relação a essa teoria, segundo Mariano (2019), ela engloba as variáveis, Expectativa de Desempenho, que explica a crença do indivíduo ao utilizar determinada tecnologia, a Expectativa do Esforço, que traz o quanto o usuário encontra dificuldade ao utilizar a tecnologia, as Condições Facilitadoras que engloba a infraestrutura disponível a dar apoio ao indivíduo no uso da tecnologia, e pôr fim a Influência Social, que tenta explicar o modo como o usuário se comporta perante a influência da coletividade na utilização da tecnologia.

Conforme Venkatesh *et al.* (2003), essa teoria surge a partir da revisão, discussão e comparação dos oito modelos, com o objetivo de formular e validar um modelo unificado ao qual fosse integrado pelos principais elementos formadores da teoria da aceitação da tecnologia. Cabe aqui ressaltar que o presente trabalho não utilizará o modelo UTAUT como base teórica para estudar o problema dessa pesquisa, mas essa breve explanação acerca desse modelo se faz necessária, devido ao fato desta teoria ser muito utilizada para explicar os fenômenos voltados a aceitação do uso de tecnologias.

No Quadro 2 estão elencados os modelos e teorias de aceitação, bem como, as definições

estabelecidas pelos autores das pesquisas.

Quadro 2- Modelos e Teorias de Aceitação Individual

MODELOS	DEFINIÇÕES
<p>A Teoria da Ação Racional (TRA) (FISHBEIN; AJZEN, 1975).</p>	<p>Extraído da psicologia social, o TRA é uma das Teorias fundamentais e mais influentes do comportamento humano. Foi usado para prever uma ampla gama de comportamentos (SHEPPARD <i>ET AL.</i> 1988). Davis <i>et al.</i> (1989) aplicaram o TRA à aceitação individual da tecnologia e descobriram que a variação explicada era amplamente consistente com estudos que empregaram TRA no contexto de outros comportamentos.</p>
<p>Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM) (DAVIS, 1989).</p>	<p>O TAM é adaptado aos contextos de SI e foi projetado para prever a aceitação e uso da tecnologia da informação em seu emprego. Diferentemente do TRA, a conceituação final do TAM exclui o construto de atitude para melhor explicar intenção parcimoniosamente. O TAM2 estendeu o TAM incluindo a norma subjetiva como um preditor adicional de intenção no caso de configurações obrigatórias (Venkatesh e Davis 2000). O TAM tem sido amplamente aplicado a um conjunto diversificado de tecnologias e usuários.</p>
<p>Modelo Motivacional (MM) (DAVIS; BAGOZZI; WARSHAW, 1992).</p>	<p>Um corpo significativo de pesquisas em psicologia apoiou a teoria geral da motivação como uma explicação para o comportamento. Vários estudos examinaram a teoria motivacional e adaptaram-a para contextos específicos. Vallerand (1997) apresenta uma excelente revisão dos fundamentos e princípios desta base teórica. Dentro da informação domínio de sistemas, Davis <i>et al.</i> (1992) aplicaram a teoria motivacional para entender a adoção de novas tecnologias e uso (ver também Venkatesh e Speier 1999).</p>
<p>Teoria do Comportamento Planejado (TPB) (AJZEN, 1991).</p>	<p>O TPB estendeu o TRA adicionando o construto de percepção controle comportamental. No TPB, o controle comportamental percebido é teorizado como um determinante adicional da intenção e comportamento. Ajzen (1991) apresentou uma revisão de vários estudos que utilizaram com sucesso o TPB para prever intenção e comportamento em uma ampla variedade de configurações. TPB foi aplicado com sucesso ao entendimento de aceitação individual e uso de muitas tecnologias diferentes (HARRISON <i>et al.</i> 1997; MATHIESON, 1991; TAYLOR; TODD, 1995b). Um modelo relacionado é o Decomposto Teoria do comportamento planejado (DTPB). Em termos de previsão de intenção, o DTPB é idêntico ao TPB. Em contraste ao TPB, mas semelhante ao TAM, o DTPB “decompõe” a atitude, a norma subjetiva e o controle comportamental percebido em sua estrutura de crenças subjacente na tecnologia contextos de adoção.</p>

<p>Modelo Combinado TAM-TPB (TAYLOR; TODD, 1995).</p>	<p>Este modelo combina os preditores de TPB com utilidade percebida da TAM para fornecer um híbrido modelo (TAYLOR; TODD, 1995a).</p>
<p>Modelo de Utilização do PC (MPCU)</p>	<p>Derivado em grande parte da teoria de Triandis (1977) do comportamento, este modelo apresenta uma perspectiva competitiva ao proposto pelo TRA e TPB. Thompson <i>et al.</i> (1991) adaptaram e refinaram o modelo de Triandis para contextos de SI e usaram o modelo para prever a utilização do PC.</p> <p>No entanto, a natureza do modelo o torna particularmente adequado para prever a aceitação individual e o uso de um gama de tecnologias da informação. Thompson <i>et al.</i> (1991) procuraram prever o comportamento do uso em vez de intenção; no entanto, de acordo com as raízes da teoria, a pesquisa atual examinará o efeito desses determinantes da intenção. Além disso, esse exame é importante para garantir uma comparação justa dos diferentes modelos.</p>
<p>Teoria da Difusão da Inovação (IDT) (ROGERS, 1995).</p>	<p>Fundamentado em sociologia, o IDT (ROGERS 1995) foi usado desde a década de 1960 para estudar uma variedade de inovações, variando de ferramentas agrícolas a organizações e inovação (TORNATZKY E KLEIN 1982). Dentro dos sistemas de informação, Moore e Benbasat (1991) adaptaram as características das inovações apresentadas em Rogers e refinaram um conjunto de construções que poderiam ser usados para estudar a aceitação individual de tecnologia. Moore e Benbasat (1996) encontraram apoio para a previsão e validade dessas características de inovação (AGARWAL E PRASAD 1997, 1998; KARAHANNA ET AL. 1999; PLOUFFE ET AL. 2001).</p>
<p>Teoria Social Cognitiva (SCT) (COMPEAU; HIGGINS, 1995).</p>	<p>Uma das teorias mais poderosas do comportamento humano é teoria cognitiva social (BANDURA 1986). Compeau e Higgins (1995b) aplicaram e estenderam a SCT o contexto de utilização do computador (ver também Compeau <i>et al.</i> 1999); Enquanto Compeau e Higgins (1995a) também empregavam SCT, mas era para estudar o desempenho e, portanto, é fora do objetivo da pesquisa atual. Compeau e o modelo de Higgins (1995b) estudou o uso do computador, mas a natureza do modelo e da teoria subjacente permite estender-se à aceitação e uso da tecnologia da informação em geral. O modelo original que Compeau e Higgins (1995b) utilizaram com uma variável dependente, mas de acordo com o espírito de prever a aceitação individual, examinaremos a previsão da validade do modelo no contexto de intenção e uso para permitir uma comparação justa dos modelos.</p>
<p>Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT) VENKATESH <i>et al.</i> (2003).</p>	<p>Esta teoria surge da unificação e complementação das oito teorias elencadas anteriormente. Venkatesh <i>et.al</i> (2003) propõe este modelo a partir do estudo de fatores que influenciam diretamente a aceitação e utilização do indivíduo, sendo quatro fatores determinantes e quatro fatores moderadores.</p>

Fonte: Adaptado de Venkatesh *et al.* (2003).

Ao analisar o Quadro 2, percebe-se que a partir da demonstração dos oito modelos mais utilizados na literatura para se compreender a aceitação e adoção de um SI, há uma certa semelhança nos seus construtos. Assim, a partir dessa observação, nota-se o surgimento de expressões que são a base para a compreensão de como os usuários de sistemas de informação aceitam ou rejeitam um sistema, como por exemplo o comportamento, a motivação, a intenção de uso, os fatores determinantes, entre outros.

Ponto este reforçado por Gonzales *et al.* (2017), pois afirma que a maioria dos estudos direcionados a adoção da tecnologia da informação, parte do princípio da compreensão dos impactos que a tecnologia causa nos ambientes de trabalho e lazer, juntamente com o comportamento dos usuários envolvidos no processo de inovação da tecnologia, e também estes estudos buscam entender porque a utilização da tecnologia é descontinuada. Há então a necessidade de se conhecer as variáveis que afetam os processos de aceitação e de rejeição à tecnologia, tanto no viés da organização, como do usuário.

Os estudos e pesquisas sobre aceitação de tecnologia da informação e sistemas de informação, prosseguem cada vez mais, principalmente devido ao fato de que as tecnologias da informação são muito dinâmicas e em constante evolução, o que faz com que esses estudos se multipliquem.

Segundo Costa *et al.* (2019), a união dos principais estudos que permeiam o tema aceitação da tecnologia, tem por objetivo o fornecimento de ferramentas capazes de subsidiar os gestores na avaliação no possível sucesso na implantação dessas tecnologias, e também no auxílio da compreensão dos fatores direcionadores a aceitação.

Na esteira dessa evolução, as pesquisas realizadas acabaram gerando inúmeras teorias e modelos, que buscam compreender através da validação de construtos teóricos, o modo como os usuários se comportam perante a tecnologia, mas também estes modelos teóricos servem para aqueles que implementam estas tecnologias e sistemas.

Na sequência deste referencial será tratado dois pontos de reflexão, que deram embasamento à construção deste trabalho, como a resistência ao uso de SI, e o ajuste entre a tarefa e a tecnologia.

2.3 Enfoque na adequação entre tarefa e tecnologia

No contexto dos estudos dirigidos ao comportamento dos usuários de sistemas de informação, visto na seção anterior, surge dentro dessas linhas de pesquisas a questão relacionada ao modo como o usuário percebe o quão adequado é a relação entre a tarefa que se

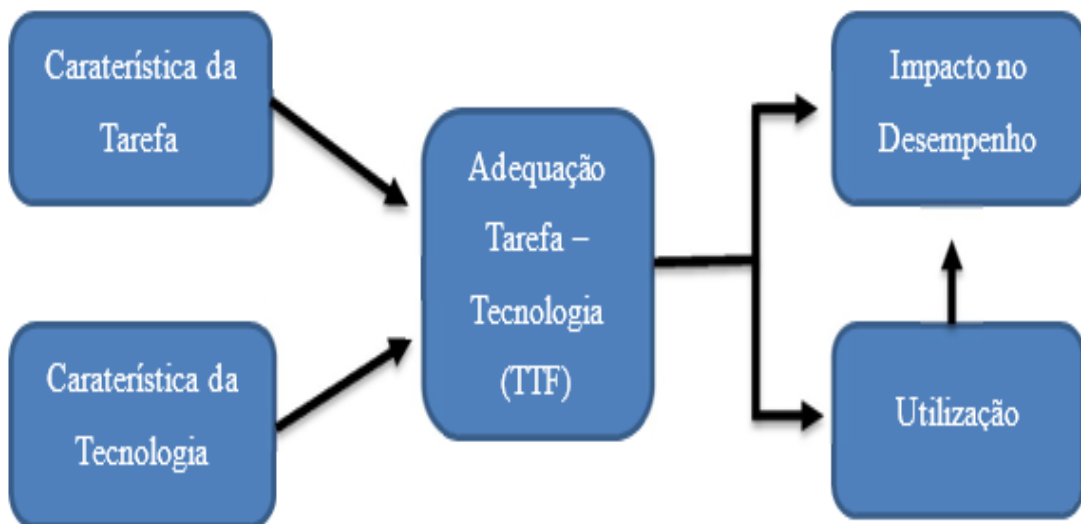
propõe a realizar e a tecnologia disponível para tanto.

Nesse sentido, Brito e Ramos (2019) afirmam que os modelos existentes e que estudam os aspectos próprios que estão associados diretamente às expectativas e ao comportamento dos usuários da tecnologia, começaram a ser refinados com o objetivo de melhorar a qualidade do ajuste das tarefas, e também com relação a capacidade de lidar com esses fenômenos.

Desse modo, no intuito de embasar esse contexto do enfoque da adequação entre a tarefa e a tecnologia, é apresentado o modelo proposto por Goodhue e Thompson (1995), intitulado Task-Technology Fit (TTF), modelo este que mesmo sendo utilizado isoladamente ou em combinação com outros modelos, ainda é muito utilizado como base teórica em estudos atuais. Basicamente esse modelo tem como ponto central, a tentativa de explicar se a tecnologia empregada em um sistema e ajustada a tarefa geraria um impacto positivo, principalmente no desempenho individual do usuário.

De acordo com os autores, o modelo é alicerçado no entendimento de que quanto maior o ajuste entre a tarefa e a tecnologia, maior a possibilidade de se ter um desempenho positivo do usuário. E somando-se a isso o TTF, é mais explícito no que diz respeito aos vínculos entre os construtos, fornecendo uma base teórica mais consistente quando se pensa no impacto da tecnologia sobre o desempenho.

Figura 3- Modelo de Adequação entre Tarefa e Tecnologia (TTF)



Fonte: Goodhue e Thompson (1995).

Na Figura 3 tem-se a descrição do fluxo utilizado para testar o modelo TTF, em que as

características tanto da tarefa quanto da tecnologia, apresentam uma forte influência no processo de adequação, e por consequência impactando no desempenho e principalmente na utilização. Seguindo essa lógica, Lai (2017), afirma que uma tarefa bem ajustada a tecnologia, tende a aumentar a probabilidade do usuário a utilizar essa tecnologia, e também gera um crescimento no desempenho desse usuário, visto que os desejos e necessidades dele serão atendidos com mais precisão.

Ainda com relação à adequação, Al-Maatouk (2020) observa que para existir uma condição razoável, em que os usuários possam utilizar a tecnologia de maneira ajustada, e que atendam às suas necessidades, antes de mais nada necessita haver uma compatibilidade das funções tecnológicas com os requisitos exigidos pela tarefa, de tal modo que essa conjunção é que irá determinar a utilidade da tecnologia na percepção do usuário.

Segundo a literatura sobre o tema, várias vezes é referenciado a variável da experiência do usuário com a tecnologia, como um ponto relevante neste processo de ajuste entre a tarefa e a tecnologia. E este ponto de vista é corroborado por Al-Maatouk (2020, p. 04), onde afirma que, “usuários experientes e lógicos irão selecionar ferramentas e técnicas que oferecem o maior ganho líquido para ajudá-los a fazer seus trabalhos”. Entretanto, Wang *et al.* (2021) apontam que o usuário de um sistema de informação, que não tenha muita experiência em relação ao sistema que utiliza, terá dificuldade em perceber se o sistema está permitindo ou não, um melhor desempenho em suas tarefas, em relação ao seu uso.

Existe um consenso geral daqueles que estudam a tecnologia e sua evolução, de que um dos seus principais objetivos, é o de fazer com que aqueles que a utilizam, possam satisfazer as suas necessidades, principalmente no quesito tarefas. Para tanto a tecnologia deve ser pensada e elaborada levando em consideração o que o usuário realmente precisa, e para que isso ocorra efetivamente, é necessário a compreensão dos fatores que influenciam este usuário na utilização da tecnologia.

Neste sentido, Vanduhe *et al.* (2020) afirmam com relação a tecnologia, que a avaliação do desempenho do usuário, bem como os fatores que influenciam o seu uso, juntamente com a compreensão das atitudes desses usuários, tornam-se fundamentais para se ter um parâmetro de como está sendo aceita essa tecnologia pelo usuário, concluindo que quanto mais uma tecnologia se ajusta a tarefa, mais ela será aceita.

Na sequência deste trabalho, será apresentado alguns pontos importantes que dizem respeito a satisfação do usuário com a tecnologia e com os sistemas de informação, abordando as variáveis e fatores que permeiam essa relação usuário e SI.

2.4 Satisfação do Usuário

Normalmente em pesquisas que estudam sistemas de informação que tem por foco a adoção de um SI, ou aceitação de um SI, surgem questões voltadas à satisfação do usuário na utilização de um sistema. E esta abordagem sobre a satisfação, está intimamente ligada ao processo de entendimento dos fatores que norteiam o quanto um usuário está satisfeito ou não com um sistema, fatores estes que vão desde o comportamento deste usuário, até a questões relativas à tecnologia propriamente dita.

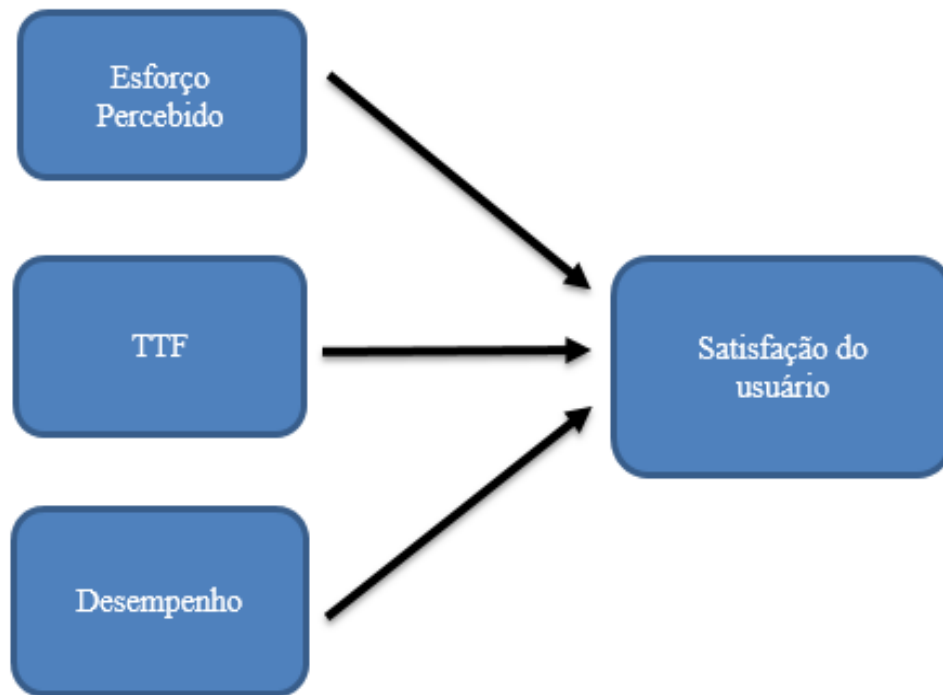
Neste sentido, Longaray *et al.* (2021), observa que a compreensão do modo como a satisfação do usuário é motivada, pode ser considerada como o diferencial entre a permanência e a evolução de um ambiente tecnológico, onde ele está sujeito às mais variadas mudanças causadas principalmente pelo constante desenvolvimento das tecnologias.

No que tange às pesquisas sobre a satisfação do usuário, essas estão geralmente alicerçadas em alguns pontos, como as suas crenças, motivações e comportamento, sendo que a satisfação é um fator resultante da interação entre ele e a tecnologia, e o quanto este usuário percebe o sistema como elemento facilitador de suas tarefas. Desse modo, Doll e Torkzadeh (1988), que estão entre os autores pioneiros no estudo da satisfação do usuário com relação a tecnologia da informação, enfatizam em seu estudo, que dentre os objetivos a que este tipo de pesquisa se propõe, que ela vai além de prever o comportamento deste usuário, mas também o de auxiliar no desenvolvimento de aplicativos cada vez melhores, gerando com isso benefícios na área tecnológica, como também na área social e econômica.

Outro ponto que deve ser ressaltado é relacionado a busca constante por instrumentos voltados à mensuração da satisfação do usuário de SI, e esses instrumentos estão cada vez mais sendo adaptados e aperfeiçoados a partir de pesquisas e estudos, com o objetivo de compreender o fenômeno que envolve a satisfação do usuário. Um exemplo dessa procura por novos modelos é a combinação entre modelos já existentes, como o TAM em combinação com o TTF. Segundo Vanduhe *et al.* (2020), que aborda em seu estudo o arranjo entre o TAM/TTF por exemplo, é de que a combinação de dois modelos, mesmo que discrepantes em alguns pontos, podem resultar em novos modelos teóricos, capazes de melhor avaliar a utilização da tecnologia, em comparação se utilizados isoladamente.

E essa necessidade de novas ferramentas baseadas em modelos teóricos na sua maioria, se deve principalmente pelo fato de que a dinâmica da evolução das tecnologias de um modo geral é constante, ainda mais quando se pensa em tecnologia da informação.

Figura 4- Modelo das relações entre esforço percebido, TTF, desempenho e satisfação



Fonte: Siqueira (2010).

Buscando exemplificar o resultado da combinação entre modelos teóricos relativos à satisfação do usuário de tecnologia, a Figura 4 traz o modelo proposto por Siqueira (2010), em que pode-se verificar que a conjunção de elementos de alguns dos modelos mais utilizados como o TAM, o TTF e o UTAUT, onde as variáveis, esforço percebido, adequação tarefa/tecnologia e desempenho, mantém uma relação direta com a satisfação do usuário. E reforçando o entendimento da importância da investigação das questões relativas à satisfação, Queiroz *et al.* (2018, p.06) afirma que “a satisfação de usuários que utilizam sistema de informação dependem da análise de critérios que influenciam positivamente ou negativamente, necessitando de modelos para essa análise”.

Desse modo, os estudos e pesquisas que abordam o tema da satisfação dos usuários de SI e de TI, geram benefícios que vão desde a qualidade da tecnologia oferecida, como também no nível de satisfação e aceitação por parte daqueles que a utilizam.

Neste sentido Dorado e Baptista (2020), entendem que estes estudos desde que começaram a ser realizados até a atualidade, acabaram por trazer benefícios para aqueles que trabalham com a tecnologia da informação, pois conseguem determinar o nível de satisfação dos indivíduos, além de subsidiar aqueles que realmente tomam as decisões acerca da tecnologia propriamente dita, alertando que quanto mais insatisfeitos estão os usuários, mais correções e ajustes devem ser realizados.

Seguindo esta lógica, e enfatizando o volume cada vez mais crescente de ferramentas e instrumentos voltados principalmente ao acesso à informação de maneira precisa, clara e ágil, tem-se a questão de como as organizações estão “preocupadas” com a satisfação de seus usuários, em relação aos seus sistemas de informação. E de acordo com vários estudos já realizados, a satisfação do usuário de SI, está intimamente ligada a partir da experiência adquirida por esse usuário na usabilidade do sistema.

Nesse sentido, Maia *et al.* (2020), destacam os aspectos fundamentais como a usabilidade e a experiência, como fatores importantes para a compreensão das necessidades dos usuários, ressaltando ainda que a importância da análise dessa experiência e usabilidade podem ser úteis nas mais diversas áreas do conhecimento, principalmente no que tange a garantia do acesso à informação, na recuperação da informação e no uso da informação, contribuindo assim para interfaces digitais cada vez melhores.

Entretanto, para que um sistema seja satisfatório na percepção do usuário, não basta apenas o quanto este sistema está disponível em termos de acessibilidade, atualização e interface amigável, ainda existe um ponto que deve ser observado, e que diz respeito a qualidade do sistema, pois se o sistema não dispor de qualidade nas suas informações, este não alcançará os seus objetivos.

De acordo com Mariano *et al.* (2020, p. 07) “a qualidade do sistema, está relacionada à qualidade técnica, desenho e usabilidade. E uma vez que o usuário se sinta satisfeito, os benefícios aos demais usuários e Stakeholders ocorre de maneira natural”.

De outro modo, para que esta qualidade seja percebida e usufruída pelo usuário, há a necessidade corrente da administração de promover o entrelaçamento de informações de como o usuário utiliza o sistema, seja a partir do quanto os analistas estejam preparados para compreender esta percepção, seja do quanto a administração está disposta a uma análise mais frequente acerca dessa percepção.

E esse ponto de vista é reforçado por Kreutz e Vieira (2020), afirmando que os gestores devem observar, a partir da identificação dos ajustes necessários e também no nível de satisfação dos usuários, melhores formas de implementar melhorias no sistema, acarretando com isto um ganho de eficiência e efetividade em seus processos.

Após a apresentação das variáveis e dos construtos que irão balizar este trabalho, a seguir será visto o tipo de sistema de informação a que esta pesquisa pretende analisar, juntamente com sua origem, características e aplicação.

2.5 Sistema de Informação Educacional

Os sistemas de informação de um modo geral sofreram nas últimas décadas uma crescente transformação, seja na questão tecnológica propriamente dita, seja nos objetivos a serem alcançados. E um desses objetivos diz respeito à área educacional, que devido ao aumento expressivo da demanda por novas tecnologias, por informações em tempo real e pela expansão da comunicação como um todo, trouxeram por parte dos usuários várias exigências voltadas a esse contexto, fazendo com que as organizações e instituições de ensino buscassem novas ferramentas tecnológicas para incrementar e aperfeiçoar os seus processos.

Neste sentido, Costa *et al.* (2019) afirmam que nas instituições de ensino superior por exemplo, a tecnologia tornou-se acessível a partir da disponibilidade de recursos informacionais e administrativos na área educacional, trazendo uma simplificação e particularização dos seus processos, com isto permitindo aos gestores uma obtenção mais ampla de informações de forma concentrada e unificada, objetivando uma melhor gestão.

A partir daí surgem então os Sistemas de Informação Educacional (SIE), que nascem em consequência da necessidade cada vez maior dos órgãos da educação e instituições, de se modernizarem para atender essa demanda. Por certo, que dentre os mais variados objetivos traçados e benefícios trazidos por esse novo olhar na educação, acabou por refletir em uma melhor qualidade da mesma, do mesmo modo, com profissionais da área mais conectados com o ambiente informatizado, gerando com isso um acesso mais amplo a educação e uma maior expansão do conhecimento como um todo.

Segundo Santos (2019), as instituições de ensino superior a não muito tempo atrás, eram pouco equipadas com ferramentas tecnológicas capazes de proporcionar um bom resultado em suas atividades de um modo geral, ao passo que, devido ao avanço tecnológico, surge a necessidade dessas instituições de buscarem ferramentas tecnológicas que proporcionem mais agilidade e qualidade, tanto nas práticas administrativas e como nas práticas docentes.

E essa expansão da tecnologia da informação no contexto das instituições de ensino, trouxe em um primeiro momento dificuldades do ponto de vista estrutural, pois essas organizações tiveram que se adaptar a esses novos instrumentos, mas posteriormente os benefícios trazidos por um SIE começaram a aparecer. E isso transparece principalmente em questões voltadas a uma interatividade mais dinâmica entre os entes que compõem o contexto educacional, bem como uma tomada de decisão mais precisa, devido à agilidade trazida pela introdução do SIE.

De acordo com Omelczuk e Stallivieri (2019), a introdução das tecnologias da

informação no contexto das universidades foram de grande valia, pois melhoraram pontos cruciais, como a gestão do conhecimento e da informação, aumentando tanto a eficiência das atividades de um modo geral, como também trazendo benefícios para a toda comunidade acadêmica, interna e externa.

Os sistemas de informação educacionais surgiram primeiramente através de ações de órgãos públicos em âmbito federal e estadual, e posteriormente para o municipal, onde o objetivo principal desses sistemas era de reunir informações de um modo mais amplo, onde o Ministério da Educação e Cultura (MEC) e as secretarias de educação buscavam principalmente melhorar os seus processos educacionais.

Segundo Neto (1999) os sistemas de informação educacional presentes até 1994 não atendiam as demandas existentes, ou por que eram defasados ou por serem centralizados, assim o MEC implementa em 1996 o Sistema Integrado de Informações Educacionais (SIED), que tinha por objetivo interligar as secretarias estaduais de educação com o MEC, dando a ele subsidio através de informações atualizadas visando a melhoria de políticas destinadas à evolução do sistema educacional.

Quadro 3- Principais características de um Sistema de Informação Educacional

CARACTERÍSTICAS DE UM SIE
Fornecer informações administrativo-financeiras da instituição
Fornecer informações acadêmicas
Permitir a interação entre as áreas administrativa, financeira e acadêmica
Apoiar o processo de tomada de decisões
Dotar a administração de ferramentas para planejamento de ações acadêmicas e administrativas que visem a melhoria da qualidade do ensino
Fornecer ao corpo docente e discente informações para melhoria do seu desempenho nas atividades de ensino
Promover a participação dos docentes e discentes no processo ensino e aprendizagem

Fonte: Adaptado de Lapolli (2003).

O Quadro 3, mostra que um sistema de informação educacional acima de tudo tem que ter dentre os seus principais objetivos o de fornecer e promover a conexão de todo o escopo que envolve o contexto acadêmico, desde a área administrativa, e financeira, até o corpo docente e

discente, trazendo com ele informações úteis para a melhoria do ensino como um todo.

Desse modo, alinhado ao problema de pesquisa deste trabalho, a seguir serão tratados os sistemas de informação educacional, voltados especificamente para Instituições de Ensino Superior (IES) e a importância que estas instituições devam dar para esse sistema no desenvolvimento de suas atividades. Nesta perspectiva, Dintoe (2018) observa que as universidades estão passando por um processo de transformação e de transição em todos os contextos, tanto no ensino como nos processos tecnológicos, em que muitas estão adotando e difundindo inovações em tecnologia da informação, com o objetivo de facilitar o acesso e disponibilidade da informação, e estendendo não só ao ensino, mas também em outras áreas vinculadas a suas atividades.

As instituições de ensino superior, dentro da sua área de atuação, são caracterizadas por entes que trabalham com múltiplas atividades, e que estão cada vez mais complexas do ponto de vista de organização, planejamento, controle e execução. No entanto, Almeida e Souza (2019) relatam que a partir de um levantamento realizado pelo TCU em 2017, as instituições de ensino superior estão entre as organizações que apresentam a menor capacidade de realizar uma boa governança em seus processos tecnológicos, ressaltando ainda que para alcançarem os seus objetivos, essas IFES dependerão de uma utilização eficiente de seus recursos tecnológicos para disponibilizar resultados positivos aos seus usuários.

Já com relação à importância que as IES devam dar a um Sistema de Informação dentro dos seus processos acadêmicos de um modo geral, essa atenção deve ser de suma importância, pois devido ao ritmo acelerado em que a tecnologia avança, essas instituições necessitam também acompanhar essa dinâmica. Neste sentido Negrini (2019), afirma que as universidades na utilização de seus sistemas de informação acadêmica, devem dar importância a alguns fatores como a qualidade do sistema, clareza nas informações disponibilizadas, com interfaces de TI mais amigáveis, variáveis estas que irão evitar um retrabalho, interpretações errôneas, melhorando conseqüentemente a utilização e usabilidade do sistema, gerando com isto impacto positivo na satisfação do usuário.

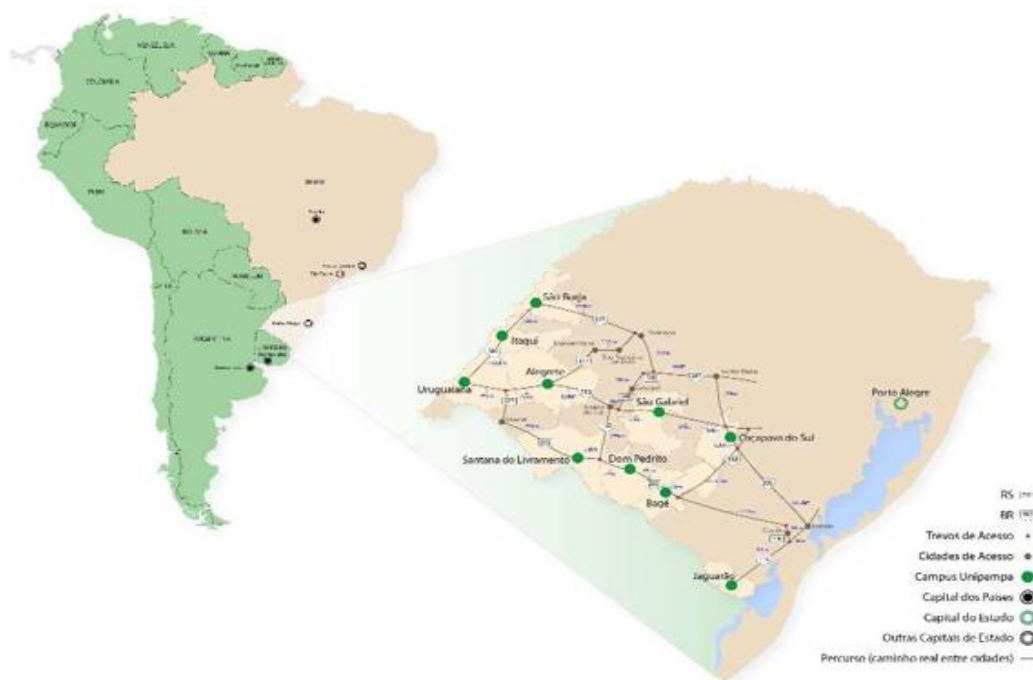
Desse modo, após a explanação sobre os sistemas de informação educacional, suas características e objetivos, e a atenção que as IES devem ter com o SIE, a seguir será tratado do SI investigado por esta pesquisa, chamado de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI), da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), bem como sua implementação, seus objetivos e o seu status atual dentro da instituição.

2.6 Gestão Unificada de Recursos Institucionais – GURI

Como relatado na seção anterior, os sistemas de informação educacional de um modo geral surgem a partir da necessidade das instituições de melhorarem seus processos, sejam eles internos ou externos, interligando as mais diversas atividades e recursos de que dispõem a organização de ensino. Assim, a partir desse contexto, a Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) implementa então o seu Sistema de Informação Educacional chamado de Gestão Unificada de Recursos Institucionais (GURI). Desse modo, antes de conhecer mais profundamente o sistema GURI, é necessário que se conheça o ambiente organizacional onde ele se desenvolveu, para que se possa entendê-lo melhor.

A UNIPAMPA é uma IES multicampi que está distribuída na região sul do Brasil em dez cidades e que teve o início de suas atividades no ano de 2006, juntamente com o programa de expansão das universidades federais no Brasil, sendo que esse início de atividades primeiramente se deu como uma extensão da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) a qual deram o suporte inicial para a estruturação da UNIPAMPA, visto que a sua criação legal só se deu com a promulgação da lei nº 11.640, de 11 de janeiro de 2008.

Figura 5- Distribuição geográfica da UNIPAMPA

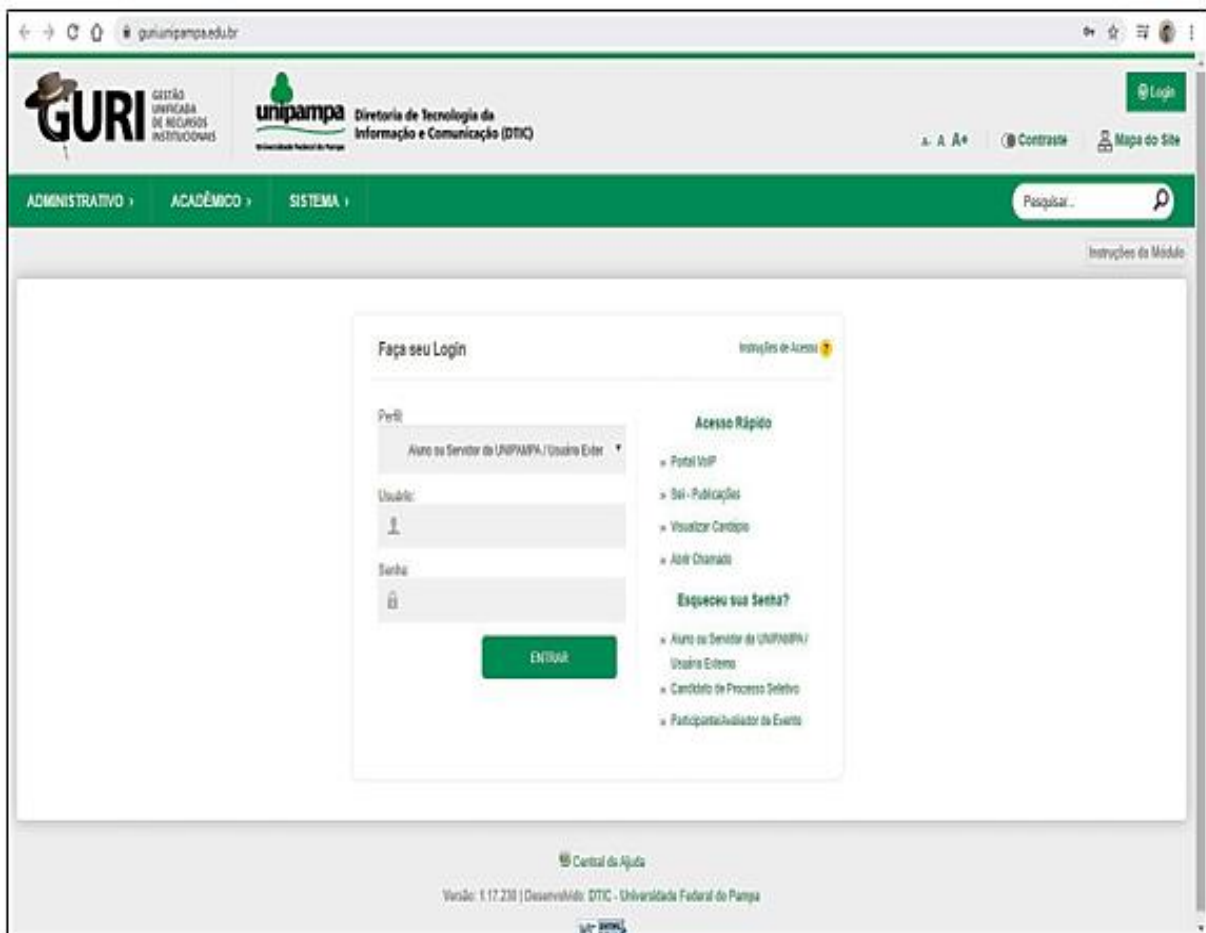


Fonte: Site UNIPAMPA.

A Figura 5 mostra como a UNIPAMPA está distribuída na região sul do Brasil, e essa ilustração é relevante para que se possa entender a importância do sistema GURI na instituição, interligando os dez campus, nas mais diversas áreas, desde o administrativo até o acadêmico. E essa distância geográfica entre os campus da instituição mostrada na ilustração, revela que mesmo que se tenha a disposição a internet como meio facilitador para diminuir essa distância, o sistema GURI enquanto ferramenta auxiliar das atividades, faz com que os usuários o utilizem como se estivessem em um mesmo ambiente.

Importante ressaltar ainda que a UNIPAMPA desde o início de suas atividades já contava com um Sistema de Informação Educacional, chamado SIE oriundo da UFSM, que continua ainda em funcionamento e em processo de transição de suas funções para o sistema GURI. Este processo de transição começou aproximadamente em 2017 e hoje o sistema GURI já conta com praticamente toda estrutura operacional, o que permite ao usuário utilizá-lo praticamente sem a necessidade de acessar o SIE.

Figura 6- Sistema de Informação Educacional GURI



Fonte: Site UNIPAMPA.

A Figura 6 mostra o layout inicial do sistema GURI, onde pode-se observar na barra principal os botões “Administrativo, Acadêmico e Sistema”, demonstrando que o SIE GURI em sua primeira visualização já traz o seu objetivo principal, que é de interligar essas áreas da instituição.

O sistema GURI conta hoje com uma vasta gama de tarefas administrativas e acadêmicas em sua funcionalidade. Administrativamente os usuários, em sua maioria servidores da instituição, podem realizar as mais variadas atividades como serviços de recursos humanos, acompanhamento e tramitação de processos, visualização do orçamento e finanças, entre outros.

Já os alunos da universidade podem realizar várias funções como, realização de matrícula online, geração de documentos, trancamentos de disciplinas ou de curso, verificação de sua situação na IES, isso tudo sem a necessidade de deslocamento até a instituição, gerando com isso uma grande facilidade tanto para o aluno usuário do sistema, como também para a instituição que entre outros benefícios, tem a questão de custos mais baixos principalmente com a emissão de documentos, atendimento entre outros.

Importante ressaltar que mesmo o sistema GURI sendo um sistema de informação utilizado em sua grande parte pela comunidade acadêmica da universidade, o sistema é aberto a todo usuário externo que necessite utilizá-lo. Segundo Pogere (2007, p. 10), “desta interação com a sociedade é que resulta o propósito maior da universidade, que é atender e responder satisfatoriamente às demandas que lhe são imputadas, cumprindo seu papel educativo e social”.

E um exemplo bem claro dessa disposição do sistema é com relação aos processos seletivos organizados e oferecidos pela instituição, em que os candidatos podem realizar todo o processo pelo sistema, fazendo com que o sistema GURI não seja somente um sistema de uso interno, mas sim um sistema com uma predisposição externa também.

Assim após discorrer sobre os sistemas de informação e sua estrutura, pela questão da resistência e aceitação de um SI, sobre os modelos que tentam explicar a resistência e aceitação de um SI, foi tratado também sobre os sistemas de informação educacional e sua importância para as universidades, e por fim foi detalhado o sistema de informação GURI, que é o alvo dessa pesquisa no que tange a rejeição e aceitação pelos seus usuários.

Dessa forma, a seguir será apresentado a metodologia que foi utilizada nesta pesquisa, visando o alcance dos objetivos traçados.

3 METODOLOGIA

Nesta seção será abordada a metodologia que será utilizada neste trabalho, elencando o tipo de pesquisa, o método utilizado, a técnica e instrumento de coleta e a técnica de análise dos resultados, em que os alunos da UNIPAMPA serão questionados com relação a sua percepção relativo ao Sistema de Informação GURI.

3.1 Tipo de Pesquisa

Normalmente o pesquisador quando opta por escolher o tipo de pesquisa que será utilizada em um trabalho científico, deve atentar para o fato de que o tema e mais precisamente a problemática se encaixem no modelo que tem em mente, ponto este ressaltado por vários autores, onde afirmam que a pesquisa deverá estar alicerçada nas reflexões e no conhecimento da realidade. Neste sentido Marconi e Lakatos, (2009, p. 157) entendem a pesquisa como “um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Para o desenvolvimento deste estudo foi escolhido o tipo de pesquisa descritiva. De acordo com Cervo e Bervian (2007) uma pesquisa de natureza descritiva tem por característica a observação, o registro, a análise e a correlação entre os fatos e fenômenos sem o intuito de manipulá-los. “Em um estudo descritivo seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informação sobre cada uma delas, para assim (vale a redundância) descrever o que se pesquisa” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 101).

Também a pesquisa descritiva de um modo geral, deve ser especificamente estruturada no sentido de conseguir mensurar as características descritas no objeto de pesquisa (HAIR *et al.* 2005). Outro ponto relativo a um estudo descritivo diz respeito que o pesquisador não deve deter-se na explicação das diferenças e sim deve ter por prioridade a descrição dos fatos observados (RICHARDSON, 2012).

No que diz respeito a natureza desta pesquisa, para este estudo será utilizada uma abordagem quantitativa, visto que os dados serão analisados quantitativamente buscando a obtenção dos resultados. Segundo Richardson (2012, p. 70) “o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências”. Este autor reforça ainda outra questão que está linkada ao tipo de pesquisa que

será aplicada neste estudo, afirmando que o método quantitativo é utilizado com muita frequência em estudos descritivos que buscam descobrir e classificar a relação existente entre as variáveis, assim como a relação de causalidade ocorridas nos fenômenos encontrados (RICHARDSON, 2012).

Corroborando com a ideia anterior, o enfoque de uma pesquisa quantitativa parte da iniciativa da coleta e análise de dados que são utilizados na obtenção de respostas de pesquisa, e com isto testando previamente as hipóteses estabelecidas, e também confiando no uso da estatística através da mensuração e da contagem para estabelecer um padrão mais preciso relacionado ao comportamento de uma determinada população (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006).

3.2 Método de Pesquisa

O método que foi escolhido para ser empregado nesta pesquisa foi o *survey* ou levantamento de dados, que tem como uma de suas características o de ser bastante utilizado por pesquisadores em abordagens quantitativas. Neste sentido Hair *et al.* (2005), afirma que este método é muito utilizado em pesquisas quantitativas em que se utiliza o questionário como coleta de dados, e que em pesquisas *surveys*, esta coleta pode conter informações variadas sobre a crença, opiniões, atitudes, como também, revelar informações sobre a sua vivência pessoal da população estudada.

Corroborando com a ideia anterior, Gil (2008, p. 55) afirma que no emprego do *survey*, “Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados”. Entretanto, na aplicação deste método em grande parte, a pesquisa não se origina de toda a população estudada, mas sim de ferramentas estatísticas que a partir da amostra irão servir de base para todo o universo pesquisado (GIL, 2010).

3.3 Técnica de Coleta de Dados

No desenvolvimento desta pesquisa, no que tange a obtenção de dados junto ao público alvo, será utilizado o questionário como instrumento de coleta, visto que este tipo de ferramenta se enquadra no caráter da pesquisa quantitativa que será realizada neste estudo. Martins e Theófilo (2009) trazem o questionário como sendo um conjunto de perguntas consistentes e

organizadas, que dizem respeito a determinadas questões, variáveis ou até mesmo situações que o pesquisador objetiva descrever.

Neste mesmo sentido Hair *et al.* (2005, p.2012) afirma que o “questionário é somente uma fase de vários passos da pesquisa em administração que se encontram relacionados”. Mas adverte que o simples fato de ser somente uma das fases de uma pesquisa, não retira a sua importância como instrumento coletor de dados, contribuindo para que o pesquisador tome as melhores decisões na transformação desses dados em informações. (HAIR *et al.* 2005).

Este questionário foi elaborado e adaptado do formulário de pesquisa utilizado por Siqueira (2010) em seu estudo, sendo o mesmo validado com base na teoria proposta por Doll e Torkzadeh (1988), Goodhue e Thompson (1995), Venkatesh *et al.* (2003) e Klopping e McKinney (2004).

3.4 Aplicação do Instrumento de Coleta de Dados

Como já mencionado no tópico anterior, nessa pesquisa foi utilizado um questionário eletrônico como instrumento de coleta de dados. Vale ressaltar que este tipo de questionário eletrônico aparece cada vez com mais frequência em pesquisas em que a coleta de informações, dados e evidências é necessária, todavia na sua construção, ele deverá seguir todas as sugestões e recomendações usualmente utilizadas na confecção de um questionário tradicional (MARTINS; THEÓFILO, 2009).

Dentro do processo de planejamento e elaboração do instrumento da coleta de dados, foi realizado antes da coleta propriamente dita, um pré-teste deste questionário, buscando com isto tornar este instrumento o mais preciso e aprimorado tanto quanto possível. Ainda com relação ao pré-teste, este procedimento foi realizado com dez alunos da universidade, entre os dias 22 e 26 no mês de junho de 2020, onde os mesmos responderam ao questionário, e elencaram possíveis dúvidas com relação às perguntas expostas, auxiliando na adequação do questionário final. Na sequência do trabalho de coleta, o questionário foi aplicado aos alunos da UNIPAMPA, através de um formulário eletrônico desenvolvido na ferramenta *Google Forms*, sendo enviado um link de acesso via e-mail aos alunos, no período de julho a outubro de 2020.

Com relação a população alvo desta pesquisa, foram questionados os alunos dos 10 campus da UNIPAMPA, universidade composta atualmente por aproximadamente 13.000 alunos. Dentro deste universo a ser estudado optou-se por utilizar o método de amostragem probabilística, sendo que foi utilizada a técnica de amostragem aleatória simples, que de acordo

com Hair *et al.*, (2005, p.241) “é um método direto de amostragem que atribui a cada elemento da população alvo, uma igual probabilidade de ser selecionado”.

Ainda com relação ao tamanho da amostra, Richardson (2012, p. 167) considera que “não basta, porém, qualquer parte da população para obter uma amostra; ela deve incluir um número suficiente de casos, escolhidos aleatoriamente, para oferecer certa segurança estatística em relação à representatividade dos dados”. Visando buscar uma amostra mais segura possível para esta pesquisa será estabelecido um nível de confiança de 95%, a partir do conceito de que “normalmente em pesquisas sociais, trabalha-se com nível de confiança equivalente a 95%” (RICHARDSON, 2012, p.168).

Este questionário foi composto de 33 (trinta e três) questões divididas em dois blocos, sendo que o bloco I aborda o perfil do entrevistado e o bloco II aborda questões referentes às relações dos usuários com o sistema GURI.

Quadro 4- Descrição do Instrumento de Coleta

BLOCO I	PERFIL DOS RESPONDENTES		
	VARIÁVEIS		
	Idade, gênero, escolaridade, campus, curso, tempo de utilização, de estudo, frequência e tempo gasto com o sistema.		
BLOCO II	FATORES	VARIÁVEIS	AUTORES
	Aceitação do Usuário	Utilização, facilidade, interação, utilidade, rapidez na informação, produtividade e eficiência do Sistema.	Venkatesh <i>et al.</i> (2003) Davis (1989)
	Adequação entre Tarefa e a Tecnologia	Necessidade de utilizar, confiabilidade, controle, compreensão, atualidade, nível de detalhamento e exatidão das informações.	Goodhue e Thompson (1995)
Satisfação do Usuário	Melhoria no serviço do usuário, melhoria na satisfação, atendimento das necessidades do usuário, satisfação geral com o Sistema.	Doll e Torkzadeh (1988)	

Fonte: elaborado pelo autor (2021).

3.5 Técnica de Análise de Dados

No decorrer do desenvolvimento de uma pesquisa, existe a necessidade de se observar com um certo rigor o tipo de análise que deverá ser utilizada no estudo, em consonância a isto, deverá o pesquisador buscar uma técnica de análise de dados que venha a ser alinhada com o método de pesquisa escolhido, juntamente com os objetivos delineados. No Quadro 5 é possível visualizar o alinhamento entre os objetivos e os instrumentos de coleta e análise.

Quadro 5- Objetivos e Metodologia

OBJETIVO	INSTRUMENTO	ANÁLISE
Definir o índice de aceitação e resistência na utilização do Sistema de informação Educacional, a partir da percepção dos alunos da Unipampa.	Questionário	Descritiva
Identificar quais os fatores comportamentais que exercem influência na aceitação e na resistência a utilização de um Sistema de Informação, a partir da percepção dos alunos de uma Universidade Federal.	Questionário (Facilidade percebida e Utilidade percebida)	Descritiva
Descrever o perfil dos usuários do GURI relativo a aceitação e a resistência a esse SI.	Questionário (Perfil do Respondente)	Descritiva
Verificar pontos positivos e negativos existentes na interação usuário e o Sistema de Informação GURI.	Questionário (Questões do 32 ao 33)	Descritiva

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Neste trabalho, procurando que a análise seja efetiva após a coleta de dados, estes foram organizados e passaram por um processo de codificação, de tabulação, e subsequentemente foi utilizado um software de análise estatística, sendo este responsável pela interpretação dos dados obtidos, visando uma maior facilidade na análise pelo pesquisador. Nesse sentido, Martins e Theófilo (2009, p. 109) mencionam este aspecto em que, “durante os últimos 20 anos, o campo da estatística sofreu uma extraordinária mudança pelo desenvolvimento de *softwares* especialmente construídos para análises estatísticas”.

Dessa forma, com relação à técnica de análise dos dados que foi utilizada, optou-se pela técnica de análise estatística descritiva, sendo que este tipo de análise é usualmente indicada em pesquisas surveys. Segundo Martins e Theófilo (2009, p.108) esta técnica pode ser descrita

como “a organização, sumarização e descrição de um conjunto de dados”.

Em um estudo em que o pesquisador utiliza a estatística descritiva como técnica de análise, este deverá seguir alguns passos importantes para o bom andamento desta análise. O pesquisador em um primeiro momento, deverá realizar a descrição dos dados obtidos, para sucessivamente a esta descrição, analisar estatisticamente relacionando cada uma de suas variáveis, descrevendo a relação que possa existir entre elas. (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006).

Nessa pesquisa, os dados obtidos foram organizados em tabelas e gráficos visando uma melhor organização dos mesmos, para posterior análise. Ainda com relação a aplicação dessa técnica, tem que ser levado em consideração alguns pontos que estruturam esta técnica de análise de dados. Para tanto, Hair *et al.* (2005) sugerem que o pesquisador utilize alguns modelos estatísticos, como média das variáveis, a moda, a mediana, a variância e o desvio padrão, procedimentos estes que auxiliarão na análise dos dados obtidos.

Para a análise das respostas qualitativas, foi utilizado a análise de conteúdo com o uso da técnica de nuvens de palavras. Nuvens de palavras (NP) são imagens usualmente apresentadas como ilustração à leitura superficial do senso comum. O tamanho de cada palavra indica sua frequência, admitida como proxy da relevância de determinada temática (SURVEYGIZMO, 2012). As análises foram feitas a partir da leitura das palavras de maior destaque nos respectivos contextos das postagens originais.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme destacado no referencial teórico, a Universidade Federal do Pampa (Unipampa) é uma universidade relativamente nova, fundada no ano de 2008 e tem como característica a multicampia. A Universidade conta grande diversidade de discentes que a compõem, principalmente devido a instituição constar com discentes de praticamente todos os estados do país, acarretando com isto diferentes perfis.

Dessa forma, dentro deste contexto, surgem alguns pontos relativos aos processos executados pela instituição que merecem atenção, e neste caso em tela, a questão do sistema de informação educacional GURI, que a universidade oferece a sua comunidade acadêmica, e que tem por objetivo tornar essa relação mais próxima, transparente e que traga mais praticidade aos seus usuários na realização de suas tarefas.

Neste sentido, Silva *et al.* (2020) reforçam que o estudo desse tipo de processo, abre novas oportunidades para a teoria entender como está se desenvolvendo a construção do contexto de utilização de uma TI dentro de uma instituição de ensino, trazendo com isso contribuições práticas aos gestores, para que tenham subsídios para tornar o sistema de informação mais favorável a aceitação dos seus usuários.

Assim, nesta seção serão apresentados os resultados e discussões obtidos a partir da coleta dos dados, levando em consideração os objetivos propostos e o ponto de vista abordado no objetivo geral do trabalho.

Primeiramente é apresentado o contexto relativo ao perfil dos respondentes, posteriormente será apresentada a análise da percepção dos respondentes correspondente à sua relação com o Sistema GURI.

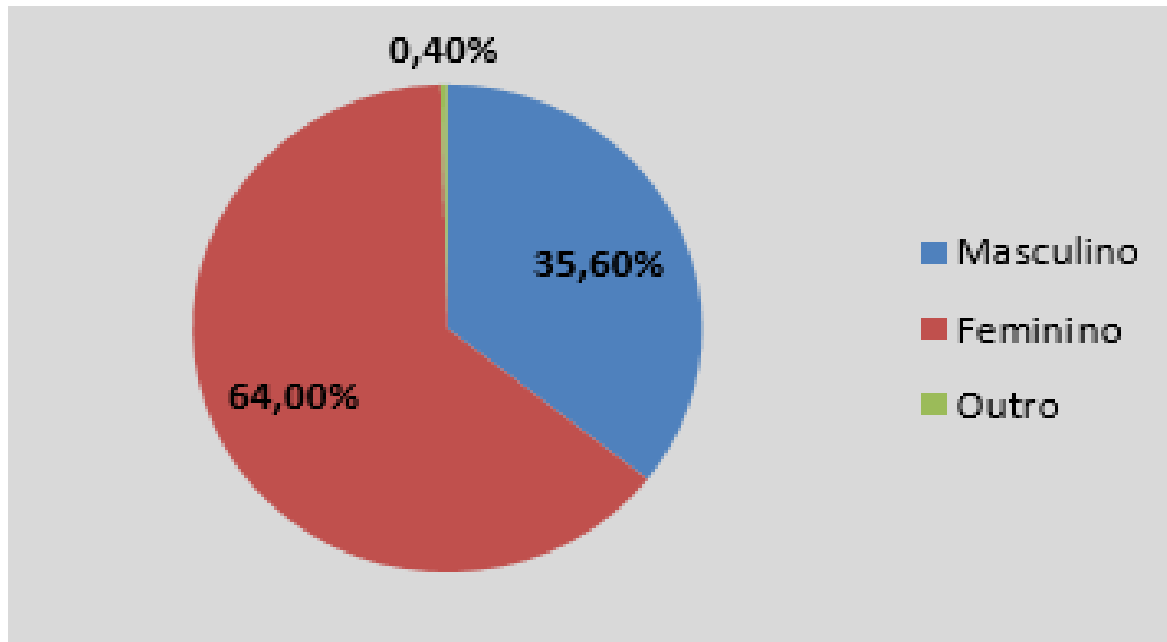
4.1 Análise do Perfil dos Respondentes

Como mencionado nos procedimentos metodológicos, o instrumento de pesquisa foi elaborado para sua aplicação aos discentes da UNIPAMPA, através de um formulário eletrônico desenvolvido na ferramenta *Google forms*, sendo enviado um link via e-mail aos alunos da universidade e também a grupos de alunos da UNIPAMPA pelo Facebook, no qual foram obtidas 250 respostas do questionário.

Considerando a idade dos respondentes, a amplitude foi de 42 anos, variando entre 18 e 60 anos. A média de idade ficou em torno dos 28 anos, é importante também ressaltar que a maior frequência de idade dos respondentes foi de 21 anos, constatando que o público se

caracteriza como jovens. No gráfico 1, é possível verificar a distribuição dos respondentes em relação ao gênero informado no questionário.

Gráfico 1- Gênero dos respondentes



Fonte: Elaborada pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Como pode ser observado No gráfico 1, os dados relacionados ao gênero dos respondentes, obteve-se que 64% declararam ser do sexo feminino com uma média de 28,21 anos, com moda de 21 anos, e 35,6% declararam ser do sexo masculino com média de 27,87 anos, com moda de 21 anos e 0,4% declaram serem de outro sexo.

Quanto à escolaridade dos respondentes, a grande maioria deles ainda não tem o ensino superior completo (74,4%), já aqueles que relataram ter o ensino superior completo somam (9,6%), seguido de (8,40%) com pós-graduação incompleta e (7,6%) disseram terem completado a pós-graduação.

Como já relatado na metodologia, a coleta de dados procurou abranger todos os campus da universidade, para que desse modo a pesquisa conseguisse alcançar o maior número possível de alunos, a fim dos dados serem mais amplos e consistentes. Com relação à participação na pesquisa de alunos por cursos da Unipampa a coleta de dados trouxe respondentes dos dez campi da universidade, sendo que no total foram obtidas respostas de 47 cursos distintos, que corresponde a 40,1% do total de cursos ativos na Universidade.

Conforme o site da instituição, a Unipampa oferece 64 cursos de graduação divididos

nos seus dez campi, incluindo bacharelados, licenciaturas e cursos superiores tecnológicos, e também conta com 25 cursos permanentes na área de pós-graduação stricto sensu e 41 cursos lato sensu de especialização, perfazendo um total de 130 cursos, com 117 ativos atualmente.

Quadro 6- Relação do número de respondentes por campus.

CAMPUS	Nº de alunos
Alegrete	1
Bagé	69
Caçapava	32
Dom Pedrito	8
Itaqui	2
Jaguarão	3
Santana do Livramento	58
São Borja	63
São Gabriel	5
Uruguaiana	8
TOTAL	250

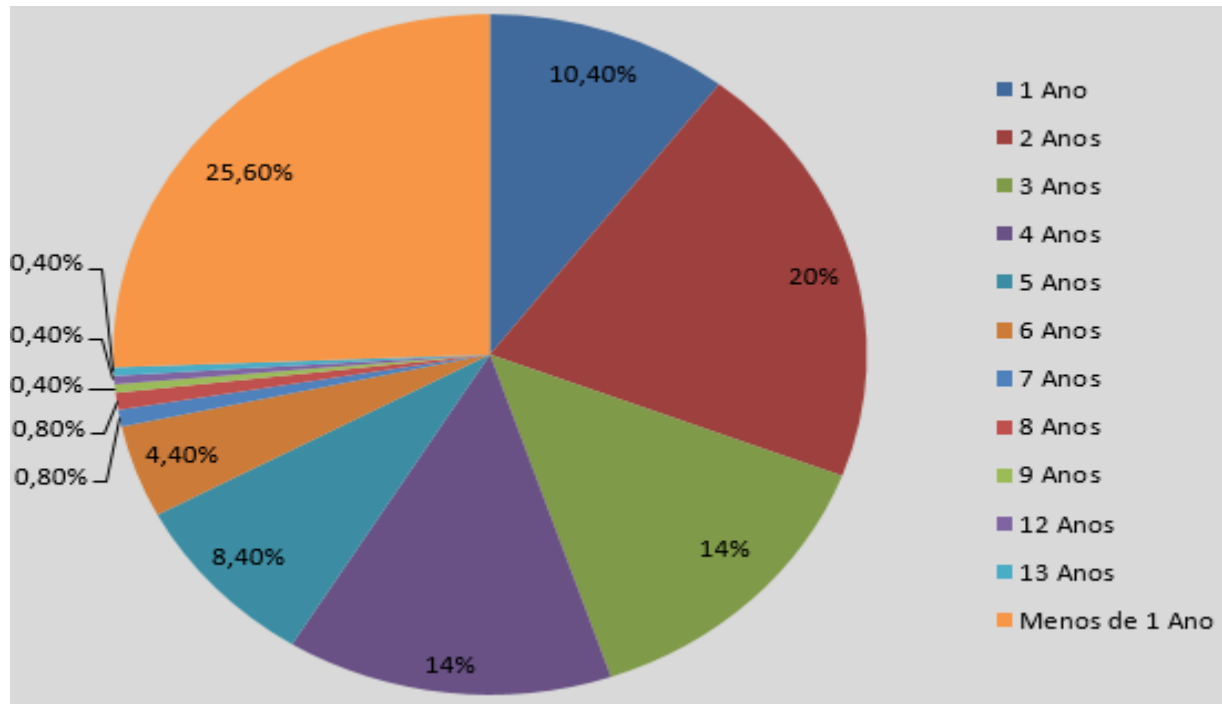
Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Considerando os dados apresentados no Quadro 6, alguns campus não tiveram a participação esperada durante o planejamento da pesquisa. Alguns fatores podem ter sido responsáveis pela baixa participação, sendo eles: período de coleta com retorno do ensino remoto e os alunos, baixo acesso aos e-mails institucionais por parte dos alunos, período de pandemia e com grande sobrecarga de atividades acadêmicas e problemas pessoais com afastamento de alguns alunos.

Outro ponto abordado na coleta de dados diz respeito ao tempo que os alunos estão cursando na universidade, e este ponto deve ser observado com bastante atenção, pois na análise de um sistema de informação, a partir da sua efetividade enquanto ferramenta de suporte às atividades de uma organização, o tempo que os usuários tem dentro da organização, bem como a experiência com o sistema, passa a ser de fundamental importância.

A experiência desses usuários, dentro do objetivo de se estudar um sistema de informação, traz aos pesquisadores valiosos subsídios, tanto na análise de como esses usuários percebem o sistema, como também o impacto desse sistema ao longo do tempo nas atividades e tarefas desses usuários.

Gráfico 2- Tempo de Permanência na Universidade



Fonte: Elaborada pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Como mostra o gráfico 2, do total dos respondentes, (10,4%) estão a um ano na universidade, (20%) com dois anos, (14%) com três anos, (14%) com quatro anos, (8,4%) com cinco anos, (4,4%) com seis anos, (1%) com sete, (1%) com oito, (0,4%) com nove, (0,4%) com doze anos, (0,4%) com treze anos e (25,6%) com menos de um ano.

Observando os dados apresentados no gráfico 2, em um primeiro momento, a indicação é a de que a maioria dos respondentes (25,6%) teriam menos de um ano de contato com o sistema, o que poderia indicar uma certa dificuldade de análise, partindo do ponto de vista de que eles teriam pouca experiência com a ferramenta. No entanto, analisando o conjunto restante das porcentagens, verifica-se que (74,4%) somam o restante dos respondentes, fazendo com que se tenha uma parcela significativa para uma análise mais consistente dos fatores objetos dessa pesquisa.

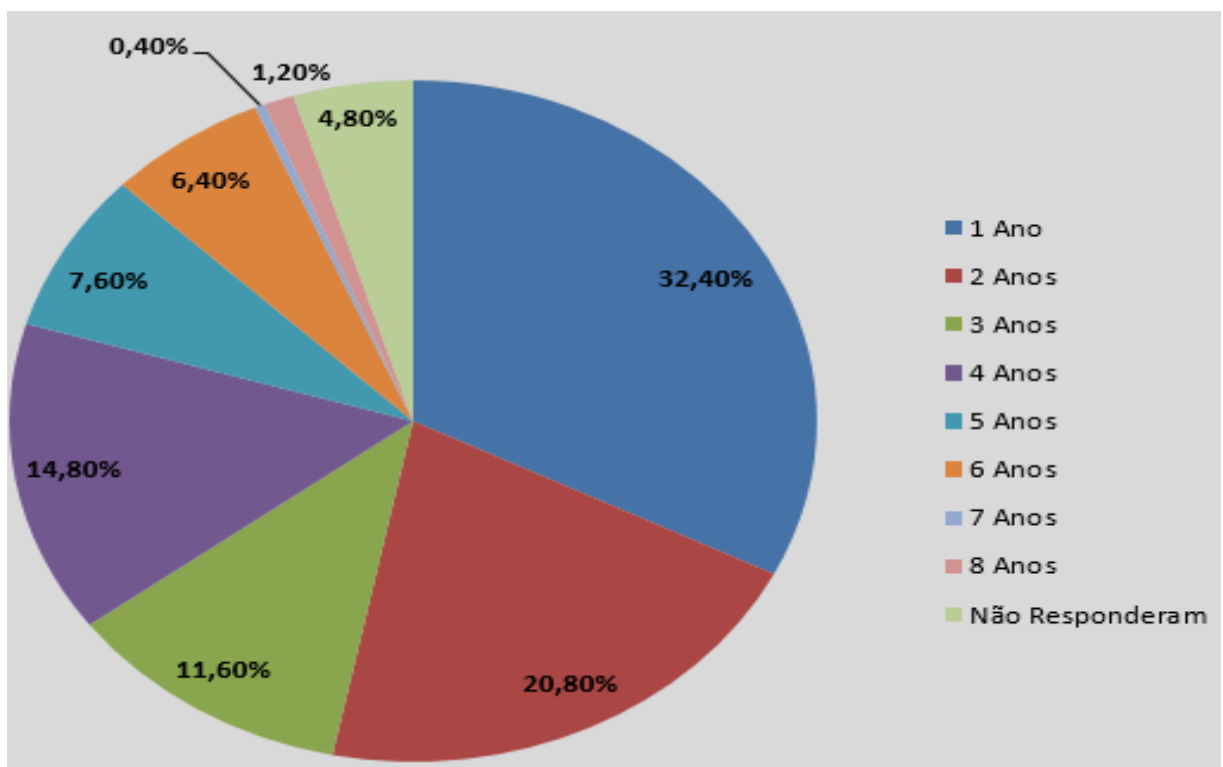
Outro ponto abordado nesta pesquisa é relacionado ao tempo de utilização de algum tipo de tecnologia pelos alunos como por exemplo Computadores, Smartphones, Tablets e

Notebooks, e observou-se que a média de utilização ficou em torno de 12 anos, variando entre 2 a 30 anos, o que revela que de um modo geral os respondentes apresentam uma certa experiência com a tecnologia da informação.

E essa informação é corroborada por pesquisa realizada por Garske (2018) sobre este mesmo Sistema (GURI), direcionada aos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) da UNIPAMPA, que também relataram utilizarem a aproximadamente a 15 anos em média algum tipo de tecnologia.

Ainda com o objetivo de conhecer o perfil dos respondentes, foi perguntados se os mesmos conheciam o Sistema GURI, e a grande maioria 99,2% disseram conhecer o sistema, o que para fins do estudo da percepção dos alunos a que esta pesquisa se dedica é de suma importância, pois parte-se da ideia de que a população estudada conheça a ferramenta. No gráfico 3 é possível observar o tempo de utilização do sistema em anos.

Gráfico 3- Tempo em anos de utilização do sistema GURI

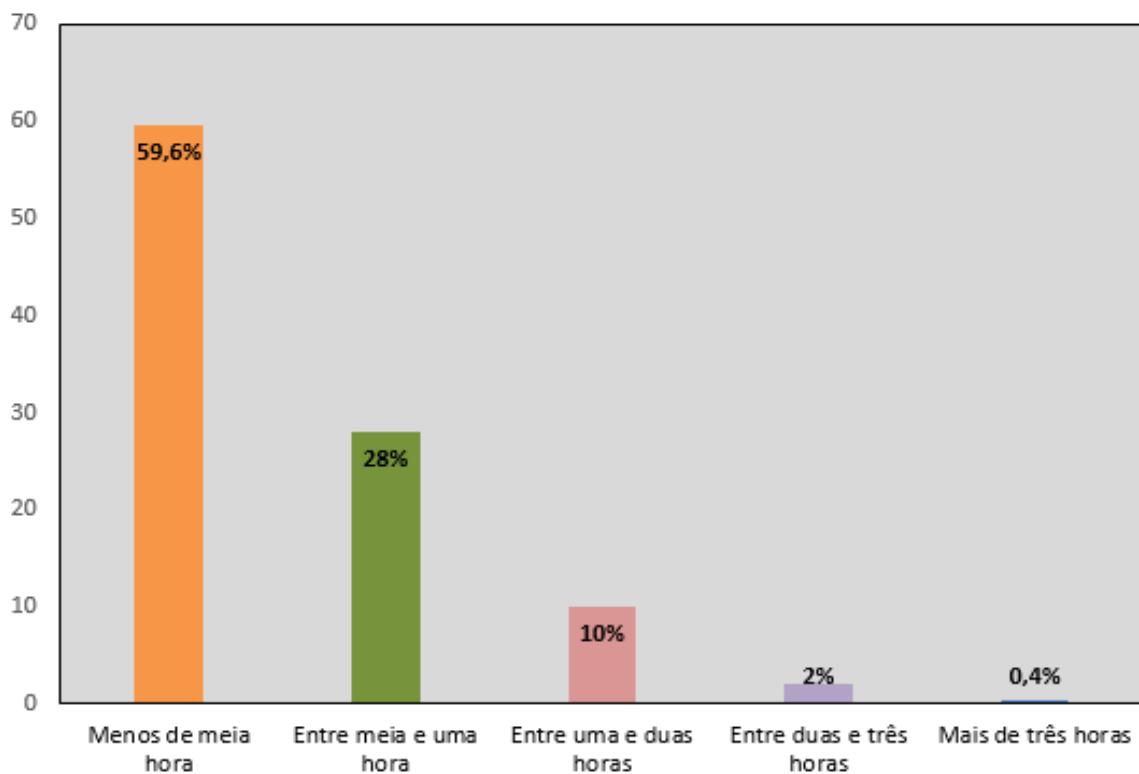


Fonte: Elaborada pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Foi verificado que a média de utilização foi de 2,5 anos, o que demonstra que apesar de conhecerem o sistema, o tempo em anos é relativamente pequeno, sendo que houve uma variação entre 1 e 8 anos no geral. O gráfico 3 mostra ainda que, as porcentagens dos usuários variam de acordo com o tempo em que eles utilizam o sistema.

E observando esses dados, percebe-se que (32,4%) dos respondentes utilizam a ferramenta aproximadamente a um ano, já (20,8%) relatam utilizar o sistema GURI a dois anos, seguido de (14,8%) com 4 anos de utilização, (11,6%) a 3 anos, (7,6%) a 5 anos, (6,4%) 6 anos, (4,8%) não responderam, (1,2%) a 8 anos e (0,4%) a 7 anos. Neste sentido, Kreutz e Vieira (2020), afirmam que em pesquisas que versam sobre a avaliação de sistemas de informação, a variável tempo de um modo geral, deve ser levada em consideração, pois o tempo de utilização gasto por um usuário, poderá afetar o seu nível de satisfação com relação ao sistema.

Gráfico 4- Tempo em horas de utilização do Sistema GURI



Fonte: Elaborada pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Esses dados demonstram que os usuários do sistema já possuem uma certa experiência com a ferramenta se for levado em consideração a soma das porcentagens de respondentes com mais de 3 anos de uso. E essa informação torna-se relevante, pois para que esta pesquisa consiga alcançar os seus objetivos, é necessário que os usuários do sistema GURI participantes desta pesquisa, tenham pelo menos um mínimo razoável de contato com o sistema. No gráfico 4 é possível verificar o tempo de utilização do Sistema GURI, conforme respostas dos alunos.

No gráfico 4 nota-se que os usuários utilizam o Sistema GURI em sua grande maioria,

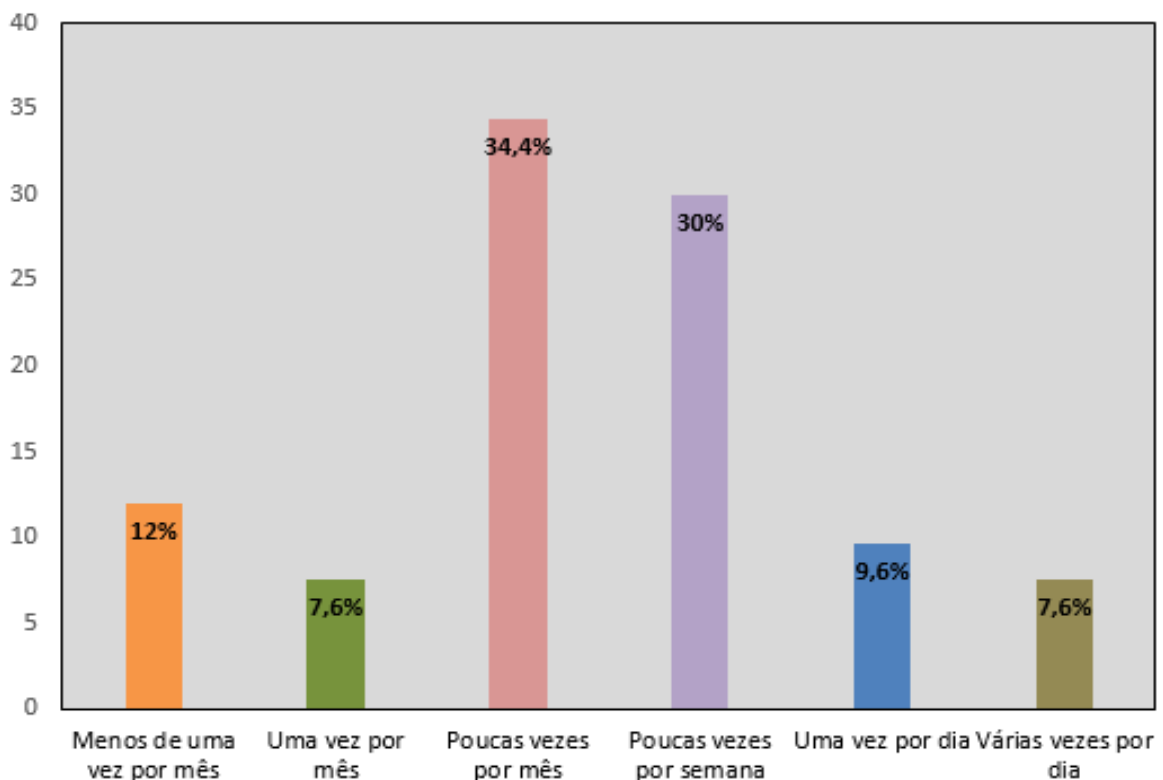
menos de meia hora por dia (59%), já 28% dos respondentes relatam utilizar o sistema entre meia e uma hora, 10% utilizam entre uma e duas horas, 2% afirmam utilizar entre duas e três horas, e acima de três horas apenas 0,4% do total de respondentes.

Esses dados nos mostram que o Sistema GURI ainda é pouco utilizado pelos alunos, devido ao fato de que mais da metade dos respondentes relatam utilizar somente por meia hora por dia, e esse dado pode ter origem ao modo como é utilizado o Sistema, como também se os recursos embarcados no sistema contemplam as necessidades dos usuários, acarretando com isso o pouco tempo de utilização.

É importante ressaltar que em outra pesquisa direcionada aos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) da UNIPAMPA com relação ao Sistema GURI, a média de utilização foi de três horas diárias (GARSKE, 2018).

Quanto à frequência na utilização do sistema GURI, é possível observar os dados expostos no gráfico 5.

Gráfico 5- Frequência de utilização do Sistema GURI



Fonte: Elaborada pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Observando o gráfico 5, percebe-se que a frequência de utilização dos respondentes varia entre aqueles que utilizam o sistema poucas vezes por mês (34%) e aqueles que utilizam

poucas vezes por semana (30%), o que demonstra assim como a frequência em horas no gráfico 4, a pouca utilização do sistema por parte dos usuários. Ainda há aqueles que disseram utilizar o sistema menos de uma vez por mês (12%), somente uma vez por mês (7,6%), e quando questionados da utilização durante o dia (9,6%) responderam utilizar uma vez por dia e (7,6%) várias vezes por dia.

Após a verificação e análise do perfil dos respondentes, onde percebeu-se que de um modo geral esses usuários do sistema GURI, são discentes com uma média de idade de 28 anos, e que detêm uma certa experiência no manuseio de TI, sendo que mais de 50% deles relatam já utilizar o sistema a mais de quatro anos, mas ainda com uma frequência moderada de utilização.

Desse modo, os dados obtidos sobre o perfil dos respondentes, foram muito importantes para a próxima etapa desta pesquisa, pois deram subsídios para que se pudesse melhor entender a abordagem relativa aos fatores aceitação, adequação tarefa/tecnologia e satisfação.

4.2 Análise Estatística Descritiva dos Fatores

A seguir nesta etapa da pesquisa será analisada a percepção propriamente dita dos respondentes, com relação ao sistema GURI. Novamente buscando uma melhor análise dos dados, as respostas foram compiladas a partir de uma escala *LIKERT* com intervalos de 5 pontos em que foi aferido o grau de discordância ou de concordância, dando uma nota de 1 a 5. Quanto mais próximo de 1 há mais discordância, quanto mais próximo de 5 há mais concordância sendo que a nota 3 demonstra que o respondente não tem condições de opinar sobre o assunto.

Para facilitar esta análise as perguntas foram divididas em 3 blocos, sendo que o primeiro bloco leva em consideração os fatores relativos a Aceitação a Utilização dos Sistemas de Informação que é um dos fatores que compõem a base da Teoria Unificada de Aceitação de Uso da Tecnologia (UTAUT) de Venkatesh *et al.* (2003). Já o segundo bloco traz a perspectiva relativa ao enfoque na Adequação entre a Tarefa e a Tecnologia (TTF) do modelo de Goodhue e Thompson (1995), e por fim o terceiro bloco trata da Satisfação do Usuário baseado no estudo de Doll e Torkzadeh (1988).

4.2.1 Análise do Fator Aceitação a Utilização dos SI.

A análise do fator aceitação a utilização dos SI, parte da necessidade de se conhecer como os alunos da UNIPAMPA que utilizam o sistema GURI, estão percebendo o sistema, pois segundo o que dita a teoria sobre a aceitação, esta análise deve ser constante e minuciosa. Está

necessidade de análise, se dá ao fato de que o olhar que os usuários de um SI tem sobre uma ferramenta é de suma importância, pois dará subsídios aos analistas, desenvolvedores do sistema e a alta administração, condições de realizarem os ajustes necessários, para que o sistema atenda as exigências advindas desses usuários de um modo cada vez mais aprimorado.

Quadro 7- Aceitação a Utilização dos Sistemas de Informação.

Afirmativas	Discordo		Sem condições de opinar 3	Concordo		Média	Desvio Padrão	Coeficiente de variação
	1	2		4	5			
17- Aprender a utilizar o GURI é/foi fácil para mim.	7,2%	12%	16,8%	24%	40%	3,78	1,27	33%
14- Foi fácil tornar-me capaz de usar o GURI.	4,8%	11,2%	14,8%	28%	41,2%	3,89	1,19	30%
16- Considero o GURI fácil de usar.	7,2%	10,8%	15,6%	31,2%	35,2%	3,76	1,24	32%
12- A minha interação com o GURI é clara e compreensível.	4%	9,6%	21,6%	30,4%	34,4%	3,81	1,12	29%
11- O GURI é útil para as minhas atividades acadêmicas.	5,2%	8%	20,8%	28%	38%	3,85	1,16	30%
13- Usar o GURI me capacita a realizar as tarefas/solicitações mais rapidamente.	4,8%	14%	23,6%	28,8%	28,8%	3,62	1,17	32%
15- O uso do GURI aumenta a minha produtividade no trabalho/estudo.	9,2%	15,2%	37,6%	23,2%	14,8%	3,19	1,14	35%
30- O sistema GURI é eficiente.	4,8%	7,6%	21,6%	35,2%	30,8%	3,79	1,10	29%

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa

Desse modo, o Quadro 7, traz os questionamentos relativos ao fator aceitação a utilização dos sistemas de informação, onde nota-se que a média encontrada oscila entre 3,19% a 3,89%, o que demonstra que o nível de aceitação dos respondentes traz um certo equilíbrio no fator aceitação a partir da percepção dos alunos com o sistema GURI. Segundo Hair (2005) quando se tem uma média com valores muito próximos pode-se inferir que existe um certo consenso com relação ao item questionado.

Já com relação ao coeficiente de variação dos dados dessa amostra, percebe-se que ele se mantém com valores entre 29% a 35%, demonstrando que os valores encontram-se em coesão e não dispersos em relação à média. Já os valores do desvio padrão ficaram entre 1,10% e 1,27%, também demonstrando pouca dispersão dos dados em relação aos valores da média.

Analisando os fatores propriamente ditos, a partir dos dados coletados, observa-se que os respondentes em sua grande maioria concordam com relação às variáveis elencadas como; utilização, facilidade, interação, utilidade, rapidez na informação, produtividade e eficiência do Sistema. Neste sentido Venkatesh *et al.*, (2003), afirmam que em pesquisas em que se analisa a intenção do usuário no processo de adoção ou aceitação de um Sistema de Informação, deve-se observar como ponto principal o quanto esse usuário está concentrado na variável intenção de utilizar determinado sistema, pois é a partir dessa intenção é que se poderá verificar o quanto o sistema está sendo aceito ou não.

Somando a este ponto de vista, Mariano (2019) reforça que a verificação da aceitação do usuário, começa pela análise individual de como o indivíduo está utilizando a tecnologia, ou seja, para se verificar a aceitação, deve-se começar pela intenção individual e não global daqueles que utilizam um sistema.

Na análise das afirmativas nota-se que a variável facilidade na pergunta, “Foi fácil tornar-me capaz de usar o GURI” em conjunto com a capacidade de utilizar o sistema GURI, foi o ponto que mais gerou concordância entre os respondentes, onde 41,2% afirmam que o sistema no quesito capacidade de utilizar, foi de fácil aprendizagem. Neste sentido Alves e Galeale (2020), observam que o usuário entende a facilidade de se utilizar um sistema, a partir da expectativa de que o esforço despendido na utilização seja o menor possível. E esse dado referente à questão facilidade de utilização é confirmado pela segunda assertiva que mais teve a concordância entre os respondentes, onde 40% deles afirmam a partir da questão “Aprender a utilizar o GURI é/foi fácil para mim”. Desse modo, o sistema no que se refere a ser uma ferramenta de fácil utilização, gera entre os usuários um sentimento de que para aprender a utilizá-lo é de certo modo fácil.

Ainda buscando compreender melhor a variável facilidade de utilização em um Sistema de Informação, Alfadda e Mahdi (2021), afirmam que a atitude do usuário na utilização de um sistema de informação, é amplamente influenciada pela percepção que este usuário tem com relação às condições facilitadoras apresentadas pelo sistema. No entanto, Scherer, Siddiq e Tondeur (2019) advertem que a percepção do usuário sobre a facilidade de se utilizar a tecnologia, pode encontrar certas barreiras, se os recursos tecnológicos oferecidos pela organização não forem adequados.

E essa perspectiva é corroborada a partir dos dados obtidos na afirmativa, “O GURI é útil para as minhas atividades acadêmicas”, onde 38% dos respondentes confirmam essa tendência teórica. Percebe-se ainda, que as variáveis facilidade e utilidade, são pontos que neste construto se mostram relevantes para tentar explicar o quanto o Sistema GURI está sendo aceito ou não pelos usuários. De acordo com Davis (1989), para se buscar entender com mais precisão as questões voltadas a aceitação a um Sistema de informação, há a necessidade de se conhecer os motivos que levam um usuário a aceitar um Sistema, assim quando se encontra uma frequência de médias próximas entre dois fatores como neste caso, confirma-se o que diz a literatura.

Já com relação ao item, “O uso do GURI aumenta a minha produtividade no trabalho/estudo” que demonstrou a menor média entre as perguntas sobre a aceitação, reforça de alguma forma, que o Sistema GURI nas variáveis trabalho e estudo ainda não contemplam esses fatores na visão dos usuários. Ponto este corroborado pelo índice de 37,6% de respondentes que disseram não saber opinar, o que dá a entender que a variável produtividade, não influencia de um modo geral a percepção do usuário em relação ao sistema, pois percebe-se que os respondentes em sua maioria, são indiferentes ao entendimento de que utilizar o sistema irá aumentar a sua produtividade.

A partir dessas considerações há um entendimento de que quanto mais um usuário de um sistema de informação tem a intenção de utilizá-lo, mais propenso ele estará de aceitar esse sistema. No entanto, Anzilago, Daciê e Negri (2018), defendem a ideia de que quanto maior for a aversão ou desconforto do usuário com relação ao uso da tecnologia, menor será a sua atitude proativa em relação a utilização dessa tecnologia.

Desse modo, a partir dos dados obtidos infere-se que os usuários/discentes do Sistema GURI apresentam uma intenção positiva de aceitação em relação ao sistema, levando em consideração as variáveis apresentadas e eles. Segundo Silva (2020), na busca de se compreender o processo de adoção de uma tecnologia, deve-se primeiro observar os vários fatores envolvidos, como por exemplo as características contextuais da organização, como também o perfil do usuário, levando-se em conta o alto nível de complexidade existente na utilização de instrumentos tecnológicos.

A partir da análise das afirmativas com mais concordância entre os respondentes, surge as questões não menos importantes como a eficiência do sistema, com a pergunta “O sistema GURI é eficiente”, que obteve 35,2% dos respondentes concordando em partes, seguido da variável interação com o sistema, a partir da afirmativa, “A minha interação com o GURI é clara e compreensível” com 34,4% de concordância, e tendo por fim a questão, “Usar o GURI

me capacita a realizar as tarefas/solicitações mais rapidamente”, onde 28,8% concordaram em partes e 28,8% concordaram totalmente, demonstrando que o sistema no quesito rapidez supre as necessidades dos usuários.

Após a verificação das questões relativas à aceitação, pode-se tentar em cima dessa análise, responder o quanto os alunos usuários do sistema GURI, são resistentes ou não ao uso do sistema. Neste sentido, Oliveira *et al.* (2021), observa que quando se consegue identificar os principais problemas que levam a resistência a um sistema de informação, a partir de uma metodologia mais adequada, a utilização desses sistemas tende a ser mais efetiva.

No entanto, WEILER (2020) em seu estudo sobre a reatância psicológica, defende a ideia de que a resistência dos usuários a um sistema de informação, está intimamente ligada a percepção inicial desse usuário, no momento que utiliza o sistema, e acrescenta ainda, que por mais que um SI seja fortemente composto de informações úteis ao usuário, este sistema também será acompanhado por forte resistência por parte deles.

Neste caso, a partir dos resultados obtidos, tem-se um parâmetro de que os usuários aparentam serem pouco resistentes a utilização do sistema, pois a partir da análise das variáveis, utilização, facilidade, interação, utilidade, rapidez na informação, produtividade e eficiência do sistema, os respondentes em sua grande maioria concordam com relação às variáveis elencadas, dando a impressão de que estão mais propensos a aceitar e adotar o sistema GURI do que rejeitá-lo.

Segundo Barroso, Campelo e Rabêlo (2020), a ideia de que as ações que tratam da transferência do saber, juntamente com o envolvimento dos agentes da escola, docentes, alunos e gestores, dentro desse contexto, iriam facilitar os usuários no processo de mudança e conseqüentemente a sua aceitação, e também esse engajamento minimizaria a resistência em relação ao sistema.

4.2.2 Análise do fator Adequação entre Tarefa e Tecnologia.

Os sistemas de Informação assim como toda tecnologia em si, tem como um dos seus objetivos o de proporcionar aos seus usuários, meios de desempenhar as suas atividades de um modo mais prático e fácil, mas para isso essas tecnologia tem que estarem ajustadas ao que realmente necessita o usuário. Desse modo, surge a necessidade de analisar como se desenvolve esse alinhamento, principalmente a partir da relação usuário/tarefa/tecnologia.

Quadro 8- Adequação Entre Tarefa e a Tecnologia (ATT)

AFIRMATIVAS	Discordo		Sem Condições de Opinar 3	Concordo		Média	Desvio Padrão	Coeficiente de Variação
	1	2		4	5			
23- As informações do GURI que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.	4%	12%	18,4%	34,8%	30,8%	3,76	1,13	30%
22- As informações do GURI são atuais o suficiente para as minhas finalidades.	4,4%	10%	19,6%	34%	32%	3,79	1,12	29%
21- As informações do GURI que utilizo ou que gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.	6,4%	9,2%	24,8%	31,2%	28,4%	3,66	1,16	31%
24- Os dados do GURI que eu necessito para realizar meu controle acadêmico são fáceis de encontrar.	3,6%	13,2%	15,6%	32,8%	34,8%	3,82	1,15	30%
18- Os dados gerados pelo GURI são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.	5,2%	8,4%	24,4%	29,2%	32,8%	3,76	1,15	30%
19- No GURI, a informação é óbvia e fácil de encontrar.	8%	13,6%	24,8%	30,8%	22,8%	3,46	1,20	34%
25- Os dados do GURI que eu necessito ou utilizo são confiáveis.	1,6%	4,8%	12,4%	5,6%	55,6%	4,28	0,96	22%
20- Quando eu necessito do GURI, de maneira fácil e rápida, localizo a informação.	7,6%	14,8%	22%	30,8%	24,8%	3,50	1,22	34%
29- O sistema gera a informação necessária para realizar trabalhos e controle acadêmico.	2,8%	5,6%	25,2%	36%	30,4%	3,85	1	28%

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Observando o Quadro 8 que traz perguntas referentes ao fator Adequação entre a Tarefa e a Tecnologia (ATT), percebe-se que as médias giram em torno de 3,50% a 4,28% demonstrando que diferentemente da média dos dados do fator aceitação que ficaram mais próximas, essas acabam por se distanciar \pm um ponto, o que de certo modo pode-se inferir que na percepção dos usuários o fator adequação entre a tarefa e tecnologia ainda não está de acordo com o esperado pelos usuários em relação ao Sistema GURI.

Ponto este confirmado pelas porcentagens relativas ao coeficiente de variação e ao desvio padrão, onde o primeiro varia de 34% a 22% em relação às médias e o segundo entre 0,96% a 1,22%, mostrando neste fator que a dispersão dos dados da variação e da dispersão começam a se afastar das médias. Ainda com relação a análise das porcentagens do coeficiente de variação, percebe-se que no item “Os dados do GURI que eu necessito ou utilizo são confiáveis”, o coeficiente ficou um pouco abaixo da média geral dos coeficientes. No entanto analisando as médias aritméticas entre todas as afirmativas, verifica-se que a pergunta “Os dados do GURI que eu necessito ou utilizo são confiáveis” aparece com a maior média, seguido da pergunta “O sistema gera a informação necessária para realizar trabalhos e controle acadêmico”.

Essas questões que trouxeram as maiores médias revelam que as variáveis confiabilidade e a eficiência do Sistema estão entre os pontos que mais satisfazem as expectativas dos usuários do Sistema GURI na relação entre a tarefa e a tecnologia. Informação essa confirmada por Goodhue e Thompson (1995), que em seu estudo explicam o quanto um Sistema deve estar ajustado nos quesitos tarefa e tecnologia, fazendo com que o usuário possa ter um impacto positivo na utilização do sistema.

Também dá para perceber que a pergunta, “No GURI, a informação é óbvia e fácil de encontrar” que teve a menor média entre as questões, se destaca o fato de que mesmo que exista na percepção dos alunos um certo ajuste entre a tarefa e a tecnologia, o sistema ainda carece de apresentar informações mais “visíveis e fáceis” de se encontrar. Neste sentido, Wang, Lin e Su (2021), afirmam que quanto mais ajustada estiver a tecnologia com a tarefa, fornecendo suporte e funções que vão ao encontro das necessidades do usuário, mais alto será o grau de desempenho desse usuário com relação à tarefa que deseja realizar.

Ainda em relação às questões pertinentes aos fatores de desempenho entre a tarefa e a tecnologia, que foram questionadas aos respondentes, destacam-se as variáveis, confiabilidade, necessidade de utilizar, controle, compreensão, atualidade, nível de detalhamento e exatidão das informações apresentadas pelo sistema guri.

Desse modo, há a percepção de que os usuários que responderam sobre o sistema GURI, concordam que o sistema apresenta-se adequado no fator referente a realização de tarefas em conjunto com a tecnologia. E esse ponto é evidenciado na análise da afirmativa, “Os dados do GURI que eu necessito ou utilizo são confiáveis”, que obteve um índice de 55,6% de concordância total, revelando que os respondentes percebem o sistema como confiável e adequado às suas necessidades. Corroborando com este dado, Vanduhe, Nat e Hasan (2020), afirma que, uma tecnologia que tenha a pretensão de corresponder adequadamente a uma tarefa específica de um usuário, deverá estar alicerçada em três pontos; a compatibilidade, a oportunidade de utilização e a confiabilidade do sistema.

Analisando as afirmativas, tem-se uma questão que tem que ser ressaltada antes de uma análise mais ampla, que diz respeito a concordância dos respondentes relativo ao fator ATT, nos quais os dados obtidos diferem do fator aceitação, onde se percebeu que a maioria dos respondentes concorda totalmente com relação às variáveis apresentadas, o que não aconteceu quando questionados em relação às questões pertinentes ao ATT, onde a maioria dos respondentes concordou em partes.

E esta divergência de acordo com Goodhue e Thompson (1995) pode ser explicada devido ao fato de que nem sempre um sistema que é muito utilizado, portanto com alto grau de aceitação, leva a um melhor desempenho desse usuário em relação ao sistema, e alerta ainda que impactos positivos no desempenho dependem necessariamente de um melhor ajuste na Adequação entre a Tarefa e a Tecnologia - ATT.

No entanto na afirmação “O sistema gera a informação necessária para realizar trabalhos e controle acadêmico”, 36% dos respondentes concordaram parcialmente com esta afirmação, o que leva a uma ponderação, mesmo que o sistema se mostre confiável na percepção dos respondentes em um primeiro momento, ele ainda necessita de ajustes na questão de dispor de informações necessárias para contemplar as necessidades dos usuários como um todo.

Neste sentido, Klopping e Mckinney (2004) relatam que essa possível falta de ajuste pode ser caracterizada não pelo sistema em si, mas também pela questão da voluntariedade de utilizar o sistema, onde o usuário pode perceber que necessita do sistema como uma ferramenta de trabalho, ou seja o uso não é voluntário, e aí sofrer certa influência, porque traz fatores externos como recompensa e normas sociais, afetando a percepção de falta de ajuste.

Entretanto, Jardina, Chaparro e Abdinnour (2021), observam que a percepção do usuário em relação ao ajuste entre a tarefa e a tecnologia, pode variar de acordo com a sua necessidade de utilização, de modo que se o usuário necessitar da tecnologia para uma tarefa simples, o impacto no seu desempenho será pequeno, mas se necessitar de várias funções, requerendo um

uso mais profundo da tecnologia, este ajuste já não será tão eficiente, do ponto de vista deste usuário.

Também na afirmativa “Os dados do GURI que eu necessito para realizar meu controle acadêmico são fáceis de encontrar”, revelam que 34,8% dos usuários concordam totalmente que os dados disponíveis no sistema GURI são fáceis de encontrar e também auxiliam no controle das suas tarefas. Segundo Souza e Beuren (2018), em seu estudo sobre performance de tarefas e satisfação no trabalho, o autor afirma que a tarefa está atrelada a alguns requisitos motivacionais ligados ao trabalho e que juntamente com o controle da rotina, acabam por conduzir os usuários a um resultado mais positivo nas suas atividades.

Desse modo entende-se que um Sistema de Informação onde os dados são encontrados com certa facilidade pelos usuários, pode ter como consequência, uma performance mais positiva desse usuário com relação ao sistema. A mesma porcentagem de 34,8% foi obtida na afirmativa, “As informações do GURI que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão”, sendo que a concordância em relação a variável facilidade de compreensão foi parcial entre os respondentes.

Esses dados demonstram de um modo geral, que a compreensão/experiência dos respondentes em relação às informações apresentadas pelo sistema GURI, estão suprimindo as necessidades desses usuários. E estudos mostram que a tendência ao longo do tempo, é de que ao passo que a tecnologia continue fornecendo informações cada vez mais consistentes, somando-se a experiência adquirida, a intenção de uso do usuário de um sistema aumente na mesma proporção. (VENKATESH, 2003).

Outro ponto que foi questionado diz respeito o quanto as informações disponíveis no sistema GURI são atuais, e na afirmativa “As informações do GURI são atuais o suficiente para as minhas finalidades” obteve-se 34% de concordância parcial entre os respondentes. Esse dado mostra que as informações contidas no sistema são atuais na percepção dos usuários, e isso é confirmado com os 32% que concordam totalmente com essa afirmativa. Já com relação a variável que trata do nível de detalhamento apresentado pelo sistema GURI, foi obtido através da afirmativa, “Os dados gerados pelo GURI são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas”, 32,8% de concordância parcial entre os respondentes.

Os dados auferidos nas duas últimas variáveis analisadas, “atualidade do sistema e nível de detalhamento do sistema”, revelam o quanto o sistema de informação GURI está trazendo aos seus usuários, informações atuais dentro do propósito do sistema, e do mesmo modo que essas informações sejam atuais na percepção dos usuários, elas se apresentam também detalhadas o suficiente para suprir as demandas necessárias aos usuários.

E estes dois pontos em particular, podem ser analisados a partir da variável expectativa de desempenho, e o quanto ela é impactada, tanto por sistemas desatualizados, quanto por sistemas que não primam por um detalhamento condizente.

Segundo Petersen, Jacobs e Pather (2020), a variável expectativa de desempenho, pode ser um determinante importante na intenção do usuário de utilizar um determinado sistema, impactando significativamente na intenção comportamental desse usuário em adotar um sistema ou não, e que uma percepção negativa poderá ainda acarretar em uma rejeição desse usuário para com o sistema.

Desse modo, se conectarmos os dados dessas duas variáveis com a expectativa de desempenho deles para com o sistema, concluímos que a intenção do usuário em utilizar o sistema GURI, parte do quanto este sistema está satisfazendo as necessidades no quesito atualidade e detalhamento. Nas afirmativas “As informações do GURI que utilizo ou que gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades”, que obteve concordância parcial de 31,2% dos respondentes, juntamente com a afirmativa “No GURI, a informação é óbvia e fácil de encontrar” com 30,80% de concordância parcial.

Na afirmativa “Quando eu necessito do GURI, de maneira fácil e rápida, localizo a informação” que apresentou 30,80% de concordância parcial, tem-se que os usuários percebem o sistema GURI como uma ferramenta que traz nas variáveis exatidão das informações, facilidade e rapidez de localização das informações pontos ajustados a tarefa e que trazem também benefícios na realização delas.

Desse modo a partir da análise dos dados relativos ao fator “Adequação entre Tarefa e Tecnologia”, podemos concluir que o Sistema GURI quando analisado sob este prisma, apresenta um certo ajuste em relação às variáveis sugeridas, no entanto para se ter uma visão mais ampla desse ajuste há a necessidade de realizar o incremento de outras variáveis a estudos posteriores, o que daria maior solidez na análise do sistema.

Por fim, um Sistema de Informação que pretenda alcançar as mais altas expectativas de uso de seus usuários deve trazer ainda, dentro do escopo de variáveis necessárias a sua performance como ferramenta, alguns pontos, como a exatidão de suas informações, facilidade e rapidez de acesso, fazendo com que a intenção do usuário de utilizar o sistema não seja cerceada por motivos que deveriam ser prioritários em um sistema.

4.2.3 Análise do Fator Satisfação

As pesquisas que tratam do tema relacionado à satisfação do usuário de Sistemas de Informação, normalmente tem por foco o processo de entendimento dos fatores que de algum modo impactam no comportamento deste usuário em relação ao sistema utilizado. Desse modo, a análise desses fatores, juntamente com a tecnologia utilizada, é de suma importância para a compreensão do que motiva ou não a esse usuário a utilizar determinado sistema.

Quadro 9- Satisfação do Usuário

AFIRMATIVAS	Discordo		Sem Condições de Opinar 3	Concordo		Média	Desvio Padrão	Coeficiente de Variação
	1	2		4	5			
26- O GURI melhora o serviço do usuário.	3,2%	8,8%	20%	33,2%	34,8%	3,87	1,08	27%
27- O GURI melhora a satisfação do usuário.	5,2%	10,4%	24,8%	29,6%	30%	3,68	1,15	31%
28- O GURI vai ao encontro das necessidades do usuário.	4%	8,8%	24,4%	33,6%	29,2%	3,75	1,09	29%
31- De um modo geral, eu estou satisfeito com o Sistema GURI.	3,6%	8,4%	17,2%	38%	32,8%	3,88	1,07	27%

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

O Quadro 9 apresenta os dados relativos ao fator satisfação do usuário onde as médias variaram entre 3,68% a 3,88%, demonstrando que a percepção dos alunos com relação a satisfação com o uso do Sistema GURI traz uma forte concordância entre eles. Desse modo as afirmações “De um modo geral, eu estou satisfeito com o sistema GURI” e “O GURI melhora o serviço do usuário” apresentam as melhores médias, revelando que o sistema dentro do seu objetivo satisfaz as necessidades dos usuários.

Esses dados acima elencados vão ao encontro das afirmações já confirmadas pelos estudos de Doll e Torkzadeh (1988) que associaram o fato da satisfação do usuário estar

intimamente ligada a modo de como a tecnologia é apresentada a eles, principalmente no quesito qualidade, gerando com isso uma maior satisfação no seu uso.

Nota-se também, que os valores relativos ao coeficiente de variação aparecem muito próximos, oscilando entre 27% a 31%, dado este que confirma a pouca variabilidade das médias apresentadas, e confirmado também pelos valores do desvio padrão, onde a variação de 1,07% a 1,15% demonstra pouca dispersão dos valores em torno das médias. Segundo Queiroz *et al.* (2018), para que se consiga compreender e alcançar a maximização da satisfação dos usuários com um sistema de informação, antes de mais nada, é muito importante identificar os fatores que influenciam positivamente ou negativamente, o que o usuário espera do sistema.

Na análise dos dados obtidos, relativos ao fator satisfação do usuário do Sistema de Informação GURI, nota-se que existe uma concordância parcial de que o sistema está trazendo certa satisfação aos usuários, principalmente no que tange a percepção do sistema como um todo. Dessa forma, com o objetivo de conhecer melhor a percepção dos usuários do sistema GURI a respeito da satisfação com o uso do sistema, os mesmos foram questionados acerca da sua percepção a partir das variáveis melhoria no serviço do usuário, melhoria na satisfação, atendimento da necessidades do usuário e satisfação geral com o sistema, variáveis essas que podem trazer contribuição ao trabalho no entendimento da satisfação.

E corroborando com a ideia de entender a importância de conhecer o nível de satisfação de um usuário de um Sistema de Informação, Kreutz e Vieira (2020) afirmam que, identificar o grau de satisfação dos usuários e realizar os ajustes possíveis e necessários no sistema, são pontos de extrema relevância, pois darão aos gestores condições de realizar melhorias, que acarretarão em uma melhor efetividade e eficiência do sistema.

Assim, a afirmativa “De um modo geral, eu estou satisfeito com o Sistema GURI” obteve 38% de concordância parcial entre os respondentes, demonstrando o que já tinha se percebido em uma verificação mais ampla dos dados, de que realmente o Sistema GURI apresenta um índice elevado de satisfação entre os usuários. Já a afirmativa “O GURI melhora o serviço do usuário” com 34% de concordância, revela que o Sistema está cumprindo o seu papel de ser uma ferramenta que traz melhoria nas atividades que o usuário desempenha.

Neste sentido, Longaray *et al.* (2021) observa ainda, que as organizações devem compreender que analisar a tecnologia isoladamente, não será o bastante para o alcance do seu sucesso, e sim esta deverá entender principalmente como os indivíduos que a utilizam a percebem, uma vez que a satisfação está relacionada a aspectos humanos e não propriamente com a tecnologia.

Essa análise acerca da percepção de quanto o sistema satisfaz as expectativas dos

usuários, revela que a satisfação do usuário em utilizar determinado sistema, está intimamente atrelado ao modo de como a ferramenta está sendo apresentada a este usuário. E este ponto leva a suposição de que quanto mais o usuário conhece o sistema, mais tenha o suporte adequado por parte dos gestores, mais propenso este ficará de satisfazer as suas necessidades para com o sistema.

Dessa forma, Silva *et al.* (2020), afirmam que os usuários necessitam ter uma visão clara sobre como utilizar um sistema, para auxiliá-los na compreensão da utilidade e facilidade do uso, juntamente com o suporte da administração, que deve investir em recursos que garantam a efetividade desse sistema.

Para compreender e analisar o nível de satisfação do usuário de um sistema de informação, antes de mais nada, é necessário por parte daqueles que estejam envolvidos no processo, sejam eles gestores ou pesquisadores, que esta análise deve partir prioritariamente dos fatores que levam os usuários a utilizarem o sistema.

E este ponto de vista é confirmado por Mondini e Domingues (2018), afirmando que a análise dos fatores que levam o usuário a continuar a utilizar a tecnologia, seriam os pontos que mais facilitariam a adoção de técnicas e processos melhores em relação ao sistema, visto que a utilização por si só não acarreta em satisfação, mas sim a não utilização é que acarreta em insatisfação desse usuário para com o sistema.

Desse modo, na sequência deste trabalho e buscando alcançar dois dos objetivos propostos, serão analisados alguns dos pontos positivos e negativos do sistema GURI, a partir da perspectiva dos discentes.

4.3 Pontos Positivos e negativos do sistema GURI

4.3.1 Pontos Positivos

Nesta seção serão abordados pontos relativos ao sistema GURI, que dizem respeito ao modo como os respondentes descrevem o sistema em si. E para tanto foram realizadas duas perguntas abertas, que foram levadas aos respondentes com o propósito de atender aos objetivos específicos que tratam dos pontos positivos e negativos do sistema a partir da percepção dos alunos.

Dessa forma os dados foram classificados e agrupados em uma nuvem de palavras, de modo a facilitar a visualização das respostas obtidas, levando em consideração a maior frequência de respostas equivalentes, visto que os discentes responderam as questões conforme

a sua visão do Sistema. “As nuvens de palavras são, portanto, representações gráfico-visual que mostram o grau de frequência das palavras em um texto” (VILELA; RIBEIRO; BATISTA, 2020). Primeiramente foram abordados os pontos positivos do sistema, a partir da pergunta “Dentre as suas experiências de uso do sistema GURI, quais os pontos positivos que podem ser destacados”, e no qual as respostas obtidas revelaram diferentes observações por parte dos respondentes.

Figura 7- Pontos positivos do sistema GURI



Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Desse modo, observando a Figura 7, percebe-se que as palavras que mais obtiveram destaque na visão dos respondentes, remete ao quanto o sistema GURI supre as expectativas de utilização desses usuários. Palavras como facilidade, acesso, agilidade, compreensão, praticidade, concentração, clareza, controle e rapidez são as que mais aparecem com mais frequência nas respostas.

Uma das respostas que obteve maior frequência diz respeito o quanto o sistema apresenta facilidade para ser acessado e também o quanto é objetivo, como por exemplo, “O sistema GURI é bem objetivo, e de fácil acesso as atividades do aluno”, “O acesso é rápido, fácil, maximizando o tempo dos alunos”, “O fácil acesso a área do aluno, como dados do semestre e afins”.

Algumas respostas tratam a questão da emissão de documentos, o que dentre as inúmeras funcionalidades do sistema, é sem dúvida um dos principais pontos, pois tanto discentes, docentes e TAEs utilizam essa funcionalidade com relativa frequência. Desse modo foi obtida afirmações como, *“Facilidade na obtenção de documentos como comprovante de matrículas e histórico com notas”*, *“Facilidade para solicitar histórico escolar, atestado de matrícula, documentos necessários para uso externo, acesso ao plano de aula dos componentes e controle de frequência”*, *“Tenho acesso de forma rápida aos formulários acadêmicos (histórico, comprovante de matrícula etc.) se comparado ao ato de solicitar os mesmos pessoalmente”*.

E com relação a essa última afirmação é importante destacar o quanto o sistema se torna uma ferramenta útil, do ponto de vista de que o usuário não precisa se deslocar fisicamente para solicitar algum documento que até então somente o tinha no formato físico. Neste sentido Batista *et al.* (2018, p. 05) afirmam que os SI *“auxiliam na excelência operacional, no desenvolvimento de novos produtos e serviços, no desenvolver de um relacionamento estreito entre serviço e consumidor, em melhorar a tomada de decisão, e em promover vantagens competitivas”*.

Outro ponto que apresentou uma frequência considerável de respostas, foi o modo como sistema é percebido no quesito agilidade, praticidade, detalhamento e clareza de informações. Onde afirmações como, *“Agiliza o acesso às informações acadêmicas”*, *“Agilidade em abrir as páginas”*, *“Agiliza o acesso às informações acadêmicas”*, *“A facilidade de ter tudo o que tange ao estudo em um só lugar, biblioteca, histórico escolar etc.”*, *“Os relatório são bem detalhados e abre em excel, o que facilita a busca de dados específicos, uma vez que o sistema traz informações de todos os campi da instituição”*, *“Clareza para encontrar o que preciso”*.

As afirmações relatadas acima mostram que, os usuários do sistema GURI, enxergam o sistema como útil na realização de suas tarefas, mas vale ressaltar que esses usuários não obtiveram nenhum tipo de treinamento para utilizarem o sistema, o que leva a uma ponderação relevante trazida por Silva *et al.* (2020), de que quanto mais treinamento os usuários de um sistema recebem, maior será a sua compreensão de que o sistema reduzirá o nível de dificuldade na execução de suas tarefas, e isso conjuntamente com o apoio da alta administração, que passa a ser um ponto importante para que o usuário aceite o sistema, e que este suporte poderá estimulá-lo na sua percepção de usabilidade e de facilidade de uso do sistema.

O retorno sobre os pontos positivos elencados pelos respondentes, demonstram que o sistema a partir desses aspectos, apresenta uma boa aceitação por parte dos respondentes, principalmente se levarmos em consideração a expectativa que estes usuários creditam ao

sistema no quesito desempenho, e segundo Venkatesh (2003) essa expectativa pode ser definida como o grau no qual o usuário acredita que a utilização do sistema vai auxiliá-lo a obter ganhos reais na realização de suas tarefas. Desse modo, após a explanação dos pontos positivos elencados pelos usuários, a seguir serão abordados os pontos negativos do sistema a partir da visão dos respondentes.

4.3.2 Pontos Negativos

Com relação aos pontos negativos elencados pelos respondentes, pode-se perceber que a partir das diferentes afirmações coletadas, elas demonstram que o sistema GURI ainda carece de alguns ajustes para suprir as necessidades dos usuários como um todo. Desse modo, observando mais especificamente as respostas obtidas, tem-se alguns relatos dos usuários que merecem atenção, principalmente devido o quanto estas menções podem ser úteis, podendo dar subsídios aos gestores do sistema para que possíveis ajustes possam ocorrer no futuro, visando a melhoria desta ferramenta.

Neste sentido Yoshikuni (2018) afirma que em resumo, um sistema de informação deve incorporar dentro do seu processo de planejamento alguns itens como a cooperação, e a participação dos colaboradores com o objetivo de analisar e acompanhar esse processo de planejamento. Por esse motivo uma análise mais frequente de todos os processos que compõem um sistema de informação é tão importante, pois no momento em que os gestores do sistema tomam conhecimento onde o sistema está necessitando de ajuste, se torna mais fácil fazê-lo alcançar os seus objetivos.

Assim, afirmações como *“Às vezes o sistema é lento ou está fora do ar”*, *“Problemas de instabilidade em períodos de matrícula.”*, *“Instabilidade do sistema em períodos de matrícula e solicitação de ajuste”*, mostram que o sistema por vezes apresenta certa instabilidade. Entretanto fatos como estes podem ocorrer a partir de outras variáveis, como por exemplo problemas no servidor ou a própria rede de internet, e não propriamente com o sistema em si. E segundo Ribeiro *et al.* (2018) existe a possibilidade que barreiras como a capacidade técnica e administrativa na elaboração e na gestão do sistema, possam dificultar o usuário no momento da utilização.

Este ponto relatado acima pode ser entendido e conseqüentemente melhorado, quando os gestores dos sistemas de informações, perceberem que um sistema somente alcançará a sua excelência no momento em for ajustado de acordo com as exigências advindas tanto do usuário quanto da infraestrutura disponível ao sistema.

E corroborando com este entendimento, Lee, Cheng e Cheng (2007) afirmam que para o ajuste realizado entre a tarefa e a tecnologia possa ser considerado como satisfatório, deve ser levando em consideração algumas variáveis, como a funcionalidade do sistema, e as características da personalidade do usuário, que acarretam em um sistema/tecnologia mais propenso a atender a essas necessidades com um melhor desempenho.

Figura 8- Pontos negativos do sistema GURI



Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos dados da pesquisa.

Também foi relatado a partir da percepção dos respondentes, o quanto o sistema por vezes apresenta informações desatualizadas, como por exemplo a necessidade de “Atualização de dados mais frequente”, “Informações aparecem por algumas vezes desatualizadas”, “o sistema deveria ser atualizado com mais frequência”, denotando assim que os sistema deveria sofrer atualizações mais frequentemente.

Outros pontos ainda revelam que o sistema com relação a atratividade do layout poderia ser melhorado, como por exemplo, “Muitos comandos para chegar a um relatório”, “E a

interface poderia ser mais simples”, “A interface dele é de complicada assimilação”, “layout poderia ser mais claro”.

E dentre algumas expressões que surgiram na nuvem representada na Figura 8, dá para perceber que palavras como lentidão, dificuldade, clareza, sobrecarga, confuso, pouco intuitivo e travamento foram as expressões que mais se destacaram. E essas afirmações podem sinalizar que o sistema GURI na percepção dos usuários ainda depende de certos ajustes, que se tornam necessários para uma melhor utilização da ferramenta.

De acordo com Ribeiro *et al.* (2018) é defendida a ideia de que os usuários mesmo não podendo modificar o sistema de informação em si, eles podem modificar o contexto do uso da tecnologia. E esse ponto leva a uma reflexão, de que existe a necessidade dos gestores dos sistemas estarem sempre atentos a estes sinais vindos dos usuários finais.

Houveram ainda outros relatos referentes a como o sistema apresenta uma sobrecarga, principalmente no momento de maior demanda por parte dos usuários, o que acaba por fazer com que o sistema trave ou falhe, como relatado a seguir, em que “*Já apresentou falhas graves, como em um momento que o sistema automaticamente trancou minha matrícula*”, “*trava quando sobrecarregado*”, “*Às vezes não lida bem, quando há sobrecarga no sistema*”. Essas afirmações observadas acima, levam a um questionamento que de acordo com Cunha *et al.* (2020), pode ser entendido como:

O sistema de informação manuseado por uma organização, dentre funções gerenciais e operacionais, consiste em proporcionar respostas para questões rotineiras e conduzir uma movimentação de operações na organização, oferecendo facilidade no acesso a informações claras e atualizadas (CUNHA *et. al.*, 2020).

Dessa forma, a partir das considerações elencadas, percebe-se que um sistema de informação necessita ser amplamente analisado e estudado, tanto pelos responsáveis das áreas de gestão e de operação, como também por toda a organização, fazendo com que todos os *stakeholders* contribuam para o aprimoramento do sistema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo das últimas décadas, a sociedade global tem evoluído e tentado buscar meios e ferramentas capazes de facilitar a sua interação com o todo ao qual está inserida, e esta busca levou inevitavelmente a questões voltadas à tecnologia, e ao modo de como utilizá-la ao seu favor. Desse modo, surgem os sistemas de informação, um complexo de conceitos e instrumentos, capazes de fazer com que a sociedade, e não obstante o indivíduo, diminuam a distância que existe entre estas interações.

Assim, as organizações das mais diversas áreas, públicas ou privadas, da saúde, finanças, infraestrutura, educação, dentre tantas outras, acabaram por utilizar destes recursos digitais, seja para minimizar pontos que julgavam negativos, seja para maximizar pontos que julgavam ser positivos. Recursos estes que originalmente eram vistos como digitais ou intangíveis, para se tornarem palpáveis, físicos ou simplesmente tangíveis, acarretando em ganhos reais para estas organizações. Neste sentido, a partir do esforço de buscar alcançar os objetivos traçados, esta pesquisa tentou identificar quais variáveis exercem mais influência nos usuários do sistema de informação educacional GURI, levando em consideração os fatores aceitação, adequação, satisfação e resistência à utilização de um SI. E para tanto, foi possível traçar um perfil desse usuário, tendo como base a teoria relacionada a estes temas, e também em cima dos dados coletados.

Dessa forma, com intuito de compreender como estão se desenvolvendo estes fatores com relação a estes usuários, foi realizada a pesquisa tendo como público alvo os discentes da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, que compõem os três principais entes que mais utilizam o sistema, juntamente com os docentes e técnicos administrativos. Esta pesquisa também se comprometeu em tentar dar subsídios a alta administração, bem como ao seu corpo de analistas, na perspectiva de levar conhecimento acerca de como uma parte dos usuários do sistema estão utilizando e percebendo o sistema GURI.

Os usuários respondentes dessa pesquisa, foram caracterizados como sendo discentes jovens em sua grande maioria, na faixa dos 21 anos de idade, predominantemente do sexo feminino e com o ensino superior incompleto. Na coleta de dados foi obtido representação de discentes dos dez campi da universidade, com a participação de representantes de 47 cursos, o que para fins de validação da pesquisa se torna relevante, pois se conseguiu uma boa abrangência de respondentes, o que dentro do previsto auxiliou o alcance dos objetivos pretendidos.

Outro ponto detectado na análise dos resultados, diz respeito ao tempo que os

respondentes têm de permanência na instituição, tempo de contato com a tecnologia da informação e o tempo de contato com o sistema GURI. Assim, em uma primeira análise percebe-se que mais de 26% declararam estar a menos de um ano na universidade, o que talvez poderia ser prejudicial a uma análise mais profunda sobre a experiência deles, não só a partir da utilização do sistema, mas também com relação a dinâmica dos processos acadêmicos como um todo, entretanto a soma das demais porcentagem ficou em torno dos 74% dos respondentes, o que por certo, para fins de análise de pesquisa, ameniza a falta de “experiência” daqueles com menos de um ano de universidade.

Com relação ao tempo de experiência com a tecnologia da informação em anos, onde foi colocado aos respondentes alguns meios como por exemplo, smartphone, computadores, tablets, notebooks, foi obtida uma média de 12 anos de utilização de algum tipo de tecnologia. Os resultados mostraram também que 90% dos discentes que participaram desta pesquisa, já têm ou tiveram contato com o sistema GURI, há pelo menos um ano.

O estudo ainda questionou os discentes em relação ao tempo gasto utilizando efetivamente o sistema em horas e em dias/meses, e foi obtido que mais da metade dos respondentes utilizam o sistema GURI menos de meia hora por dia, com uma frequência de acesso poucas vezes ao mês. Estes dados podem levar a duas considerações, a primeira hipótese é de que os usuários utilizam o sistema por pouco tempo e frequência, devido ao fato do sistema ser prático e objetivo, desse modo aceitam o sistema, pois em tese levam menos tempo para realizarem as suas tarefas. Já a segunda hipótese é de que os usuários ainda não se sentem seguros em relação ao sistema, e acabam utilizando somente os recursos indispensáveis, acarretando certa resistência ao utilizá-lo em menor tempo.

No entanto, a partir dessas duas hipóteses, dá para afirmar que independentemente da origem desse pouco tempo de uso, e analisando mais à frente no estudo os pontos negativos elencados pelos respondentes, fica claro a necessidade de ajustar o sistema, como por exemplo em relação aos itens como a atratividade, a acessibilidade, o layout, entre outros fatores, com o objetivo de que cada vez mais, o usuário se sinta confortável em utilizar o sistema por mais tempo e com mais frequência. E a literatura é taxativa neste ponto, de que quanto mais um sistema de informação é utilizado, mais subsídios terão os gestores e analistas para adequar o sistema aos interesses, tanto da organização, como dos interesses e objetivos do usuário final, é a chamada adequação entre a tarefa e a tecnologia na prática.

Na sequência desta pesquisa após a análise do perfil dos discentes usuários do sistema GURI, buscou-se também realizar a análise dos fatores que fazem parte dos objetivos dessa pesquisa. Para tanto, os dados relativos ao fator aceitação a sistemas de informação,

demonstraram a partir da perspectiva dos usuários, que o sistema GURI, apresenta características que a partir dos dados obtidos, direcionam a análise a sugerir que dentro do contexto pesquisado, existe uma predisposição dos usuários em aceitarem o sistema. E os resultados obtidos da média das porcentagens e o coeficiente de variação, corroboram com essa tendência, pois tanto um quanto outro tiveram pouca variação/dispersão, e de acordo com o que é trazido pela literatura, resultados muito próximos denotam uma certa congruência na percepção dos respondentes para com o sistema.

Também com relação a análise referente ao fator adequação entre a tarefa e a tecnologia, os resultados mostram que os respondentes acerca das variáveis a que foram questionados, revelaram que o sistema GURI ainda necessita de ajustes em relação a adequação entre as tarefas que são realizadas por eles e o sistema propriamente dito. Essa constatação é revelada pela dispersão um pouco maior entre algumas médias que ficaram em torno de 3,50% a 4,28%, e entre os valores obtidos no coeficiente de variação que variaram de 0,96% a 1,22%, principalmente quando os respondentes se referiram à variável “confiabilidade do sistema”. A partir da análise destes dados, pode-se ter o entendimento de que o sistema ainda não comporta alguns itens, que na percepção dos usuários não está adequado para atender a realização de suas tarefas, trazendo com isso certa falta de confiabilidade do usuário para com o sistema.

Já com relação a percepção dos usuários com fator satisfação ao uso do sistema GURI, os dados mostraram que existe uma forte concordância de que o sistema a partir desse fator gera satisfação, sendo que as médias de 3,68% a 3,88% e o coeficiente de variação de 27% a 31%, demonstram pouca variação. E a aproximação destes índices corroboram com as teorias sobre a satisfação dos usuários, pois elas ditam que quanto mais um sistema de informação gera conforto ao usuário, mais satisfação é percebida por ele, e que também o modo como o sistema é apresentado, quanto mais qualificado, mais satisfação será gerado pelo seu uso.

Os resultados ainda apresentaram algumas ponderações dos respondentes sobre os pontos positivos e negativos do sistema. Com relação aos pontos positivos, destaca-se o quanto o sistema apresenta algumas afirmações como facilidade de acesso, agilidade nos processos, clareza nas informações e detalhamento, demonstrando que o sistema já encontra solidez em alguns aspectos que são de suma importância para que ele atenda às necessidades dos usuários. Pois não adianta um sistema de informação ser completo do ponto de vista da sua estrutura, com uma grande variedade de itens e informações, se estes pontos básicos como acessibilidade, clareza e agilidade, não estiverem funcionando em perfeita sintonia.

Outrossim, também foram revelados pontos negativos do sistema, e afirmações como o sistema é desatualizado, dificuldade de uso, falta de clareza, sistema inacessível, sistema

confuso e travamento do sistema, foram as que mais se destacaram. Em um primeiro momento pode-se parecer contraditório os relatos dos pontos positivos e negativos pelos usuários, pois se de um lado é exaltada certas qualidades, por outro lado rejeitam essas mesmas qualidades. E essa questão pode ser explicada a partir da literatura, que diz que o usuário de um sistema de informação, irá aceitar ou rejeitar um sistema, a partir da sua percepção de utilidade do sistema, ou seja a utilidade percebida, sendo que para alguns usuários determinado sistema abarca tudo aquilo que ele entenda como satisfatório para si, para outro usuário este mesmo ponto não é percebido como satisfatório na sua visão de sistema.

Assim, a partir dos resultados obtidos, pode-se inferir que os objetivos propostos foram alcançados, pois foi demonstrado que o sistema GURI, na percepção dos usuários discentes da universidade, gera satisfação ao ser utilizado, de que necessita de alguns ajustes, mas que no geral existe atualmente mais aceitação por parte dos usuários, do que rejeição ao sistema. Dessa forma, este estudo buscou contribuir para a compreensão de como um sistema de informação educacional, pode auxiliar todo um corpo acadêmico e, por conseguinte toda a organização, de modo que a tecnologia da informação por ser um tema em constante evolução, traz consigo a exigência de sempre se buscar compreendê-la e ajustá-la.

Neste contexto, cabe destacar a contribuição deste estudo na questão relativo a resistência dos usuários ao utilizar um SI, visto que o presente estudo revelou a necessidade de se buscar estudar com mais profundidade a questão relativa a Resistência a Sistemas de Informação (RSI), ficando evidenciado a necessidade de uma abordagem específica, através de um construto baseado em um modelo teórico, o qual auxiliaria futuros estudos, objetivando o entendimento dos fatores que levam os usuários de Sistemas de Informação a rejeitarem um determinado sistema. No entanto, este estudo apresenta algumas limitações, principalmente partindo do ponto de que poderia ter a participação de uma parcela maior de respondentes, o que pode ser justificado pelo momento peculiar trazido pela pandemia do Covid-19, onde no momento da coleta muitos discentes estavam iniciando no processo de estudo totalmente remoto, o qual trouxe muitas incertezas a todos.

O contexto desta pesquisa, abre ainda muitas possibilidades e sugestões para estudos futuros, onde poderá ser pesquisado a percepção dos docentes da universidade na utilização do sistema GURI, realizar uma pesquisa totalmente qualitativa, no intuito de aprofundar a análise da percepção do usuário do sistema GURI, ou até mesmo realizar um estudo comparativo com outro sistema de informação educacional por exemplo.

REFERÊNCIAS

AJZEN, I. The Theory of Planned Behavior. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 50, p. 179-211, 1991.

ALFADDA, H. A.; MAHDI, H. S. Measuring Students' Use of Zoom Application in Language Course Based on the Technology Acceptance Model (TAM). **Journal of Psycholinguistic Research**, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s10936-020-09752-1>> Acesso em: 28 de mar. de 2021.

ALMEIDA, R. S; SOUZA, W. A. Implementação dos mecanismos de governança de tecnologia da informação em uma universidade pública. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 9, n. 1, p. 136-149, 2019.

AL-MAATOUK, Q.; OTHMAN, M. S.; ALDRAIWEESH, A.; ALTURKI, U.; RAHMI, W. M.; ALJERAIWI, A. A. Task-Technology Fit and Technology Acceptance Model Application to Structure and Evaluate the Adoption of Social Media in Academia. **IEEE ACCESS**, v. 8, 2020.

ALVES, M.B; SOUSA, J.C; Integração de Sistemas de Informação e a Cadeias de Suprimentos Farmacêuticos / Integration of Information Systems and Pharmaceutical Supply Chains. **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, v. 13, n. 44, p. 772–86, 2019.

ALVES, V. L. M; GALEGALE, N. V. Serviços bancários, tecnologia da informação e Technology Acceptance Model (TAM)—um estudo bibliométrico/Banking, information technology and Technology Acceptance Model (TAM)-a bibliometric study. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 4, p. 18155-18170, 2020.

ALVIM, D. M. N. **Impacto nas Organizações de mudanças nos Sistemas de Informação: O caso do ISCTE-IUL e da Universidade de Lisboa**. 2019. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10071/20304>> Acesso em: 20 de mar. de 2021.

ANDRADE, A. M; LANGHI, C.; OKANO, M. T. Gestão do conhecimento e sistemas de informação em uma autarquia pública do estado de São Paulo. **South American Development Society Journal**, [S.l.], v. 5, n. 14, p. 222. 2019.

ANZILAGO, M.; DACIÊ, F. do P.; NEGRI, J. A. A aceitação da disciplina de Sistemas de Informação Contábil: um estudo sobre a atitude dos estudantes em relação ao uso do computador. **Revista Mineira De Contabilidade**, v. 19, n. 1, p. 28–41, 2020.

AUDY, Jorge Luis; ANDRADE, Gilberto; CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. 2005, Porto Alegre.

BATISTA, C. C.; PEREIRA, M. M. O.; FERREIRA, M. C.; SILVA, F. D.; RIBEIRO, L. L. Implementação de um Sistema de Informação Gerencial na Esfera Municipal: Relação entre Ergonomia Cognitiva e Estresse no Trabalho. **Revista Gestão & Conexões**, v. 7, n. 1, p. 16-36, 2018.

BARROSO C.V.; CAMPELO F.E.; RABÊLO N.A.; Análise dos Fatores Críticos de Sucesso na Implantação de um Sistema Acadêmico. **Ciência da Informação, Revista.ibict**. v. 49, n. 2, 2020.

BRITO, J. V. C. S.; RAMOS, A. S. M. Limitações dos Modelos de Aceitação da Tecnologia: Um Ensaio sob uma Perspectiva Crítica. **GESTÃO.Org - Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 17, n. Ed. Especial, p. 210-220, 2019.

CANAVÊZ, F.; HERZOG, R. De Freud a Deleuze: os descaminhos da resistência. **Paidéia**, v. 21, n. 48, p. 111-118, 2011.

CASTRO, J. P. DA C.; DUARTE, G. R.; MOMO, F. DA S.; BEHR, A.; BONATO MARCOLIN, C. Avaliação da Aceitação do ERP a partir do Modelo UTAUT. **Management in Perspective**, v. 1, n. 2, p. 208-232, 31 jul. 2020.

CERVO, L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

COSTA, J. Q.; SOUZA, L. G.; LAMAR, M. V. F. M. O nível de aceitação tecnológica com a implantação dos sistemas integrados de gestão de atividades acadêmicas na educação à distância: estudo no Curso de Ciências Contábeis da UFMA. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 5, n. 12, p. 30657-30672, 2019.

CUNHA, N. C.; MAFRA, J. S.; CUNHA, T.N.B.; CUNHA, N. B. Utilização de tecnologia da informação no desempenho organizacional - **Revista GeTeC**, v. 9, n. 23, p. 44-57, 2020.

DAVIS, F. D. **A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End User Information Systems: Theory And Results** (Tese de Doutorado). Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology. MIT, Boston, MA, 1986. Disponível em: <<https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/15192>> Acesso em 25 de ago. 2019.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R. Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. **Journal os Applied Social Psychology**, v. 22, n. 14, p. 1111-1132,

1992.

DAVIS, F.; BAGOZZI, R.; WARSHAW, R. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. **Management Science**, v. 35, n. 8, p. 982-1003, 1989. Disponível em: <<https://EconPapers.repec.org/RePEc:inm:ormnsc:v:35:y:1989:i:8:p:982-1003>> Acesso em 05 set. 2019.

DENT, E. B.; GOLDBERG, S. G. Challenging "Resistance to Change". **Journal of Applied Behavioral Science**, v. 35, n. 25, p. 25-41, 1999.

DINTOE, S. S. Information and communication technology use in higher education: Perspectives from faculty. **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)**, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 121-166, 2018.

DOLL, W. J.; TORKZADEH, G. The measurement of end-user computing satisfaction. **MIS Quartely**, v. 12, n. 2, p. 259-274, 1988.

DORADO, S. Y.; BAPTISTA, C, A. Estudo de usuários da informação em bibliotecas: proposta de modelo para a Biblioteca Nacional de Angola. **e-Ciencias de la Información**, v. 10, n. 2, 3 jun. 2020.

DWIVEDI, Y. K.; RANA, N. P.; JEYARAJ, A.; CLEMENT, M.; WILLIAMS, M. D. Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. **Information Systems Frontiers**, v. 21, n. 3, p. 719-734, 2019.

FARIA, L. H. L.; DUARTE, M. P. L.; FRANCISCHETO, B. T.; TEIXEIRA, R. B.; MEDEIROS, R. L.; LINHARES, R. de S. Acceptance and use of facebook as a technology to support studies in higher education. rinterpap - **Revista Interdisciplinar de Pesquisas Aplicadas**, v. 1, n. 1, p. 61-72, 2020.

FROGERI, R. F.; PARDINI, D.J.; PIURCOSKY, F. P. Traços culturais do brasileiro e a resistência na implantação de sistemas de informação: proposta de um modelo teórico / cultural. **XXIII SEMEAD - Seminários em Administração**. Researchgate.net. 2020.

GARSKE, Luis Marcelo. **Satisfação com o uso do Sistema de Informação “GURI”: A percepção dos técnicos administrativos em educação de uma universidade federal à luz do modelo UTAUT**, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOODHUE, D. L.; THOMPSON, R. L. Task-Technology Fit and Individual Performance. **MIS Quarterly**, v. 19, n. 2, p. 213-236, 1995.

GONÇALVES, R.C.; SILVA, L. F. Prontidão para tecnologia e percepção de seus benefícios como fatores de influência no atendimento às exigências do Sped – sistema público de escrituração digital. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 7., p. 8179-8203, 2019.

GONZALES, I. et al. Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia: Revisão do UTAUT como Estrutura Conceitual em Eventos Científicos Brasileiros. **Atas da Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação**. v. 17, 2017. p. 305-320.

GONZALEZ Jr., I. P.; FIALHO, S. H.; SANTOS, E. M. D. Avaliação dos Sistemas de Informação nas organizações: um estudo de caso em empresas do comércio varejista da cidade de Cruz das Almas – BA. NAVUS - **Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 6, n. 2, p. 20-36, 2016.

GORDON, S. R.; GORDON, J. R. **Sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

HAUBRICH, D. B.; FROEHLICH, C. Benefícios e Desafios do Home Office em Empresas de Tecnologia da Informação. **Revista Gestão & Conexões**, v. 9, n. 1, p. 167–184, 2020.

HAIR JR., J. F. *et al.* **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Bookman, 2005.

INDALECIO, A. A; JOIA, L. A. Modelagem processual do fenômeno da resistência a sistemas de informação. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, [S.l.], v. 58, n. 1, p. 60-73, fev. 2018.

JARDINA, J. R.; CHAPARRO, B. S.; ABDINNOUR, S. Extending the Task-Technology Fit (TTF) Model to E-Textbook Usage by Students and Instructors. **International Journal of Information and Communication Technology Education (IJICTE)**, v. 17, n. 1, p. 120-137, 2021.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo. Editora Pearson. 2000.

KLOPPING, I. M.; MCKINNEY, E. **Extending the Technology Acceptance Model and the**

Task-Technology Fit Model to Consumer E-Commerce. Information Technology, Learning, and Performance Journal, v. 22, n. 1, p. 35-48, 2004.

KREUTZ, R. R.; VIEIRA, K. M. The use of the project portal: an analysis of the satisfaction perception of users in an university in Rio Grande do Sul State, Brazil. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 9, n. 7, 2020.

LAI, PC. The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. **Journal of Information Systems and Technology Management** , v. 14, n. 1, p. 21-38, 2017 .

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

LAPOLLI, P. C. **Implantação de sistemas de informações gerenciais em ambientes educacionais**. Florianópolis, 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/85927>> Acesso em: 02 mar. 2020.

LAUDON, K. C.; LAUDON, P. **Sistemas de informação gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

LEAL, R. M. de A. C.; LIMA, F. de P.. Da “Resistência à Mudança” ao Contexto de Uso: compreendendo a não utilização de sistemas informatizados. **Horizontes Interdisciplinares da Gestão**, v.2, n.1, p.45-57, 2018.

LEE, C., CHENG, H. K., CHENG, H. An empirical study of mobile commerce in insurance industry: Task–technology fit and individual differences. **Decision Support Systems**, v. 43, n.1, p. 95-110, 2007.

LEITE, E. D.; BARROS, J. M.; SILVA, A. W. A. Sistema de informação gerencial para tomada de decisões: um estudo de caso no sindicato dos bancários de Brasília. **Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo**, v. 4, n. 6, p. 5-36. 2019.

LONGARAY, A. A.; CASTELLI, T. M.; MAIA, C. R.; TONDOLO, V. G. Study about the evaluation of internet banking and mobile banking users’ satisfaction in Brazil. **Brazilian Journal of Marketing**, v. 20, n. 1, p. 27-51, 2021.

MACHADO, A. M. N. **Informação e controle bibliográfico (recurso eletrônico); Um olhar**

sobre a cibernética. São Paulo. Editora Unesp Digital. 2017.

MAIA, M. A. Q; BARBOSA, R. R; WILLIAMS, P. Usabilidade e experiência do usuário de sistemas de informação: em busca de limites e relações. **Ciência da Informação em Revista**, v. 6, n. 3, p. 34-48, 2020.

MALANOVICZ, A. V. Compartilhamento de Sentido ao Traduzir Objetivos da Organização em Sistemas de Informação . **Reuna**, v. 23, n. 4, p. 83-106, 2018.

MAÑAS, A. V. VICO MAÑAS, A. **Gestão por Competências**. In: Otávio J. Oliveira. (Org.). **Gestão Empresarial - Sistemas e Ferramentas**. São Paulo: Editora Atlas SA, 2007, p. 57-73.

MARTINS, G. de A; THEÓFILO, C. R. **Metodologia da Investigação Científica Para Ciências Sociais Aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARKUS, M. L. **Power, politics, and mis implementation**. **Communications of the ACM**, v. 26, n. 6, p. 430–444, 1983.

MARIANO, A. M.; MONTEIRO, S. B. S.; SANTOS, D. d. A. M. E., RAMÍREZ-CORREA M. R. Information Systems User Satisfaction: Application of a model for e-Government. **15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)**, Seville, Spain, 2020. Disponível em: < 10.23919/CISTI49556.2020.9140956 > Acesso em 16 fev. 2021.

MARIANO, A.; PATRICIO, R; JORGE, A., GISELLE, P.; FELIPE. O Papel da Aceitação da Tecnologia nas Cidades Inteligentes: Um estudo das percepções dos usuários do Uber Brasil. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, v. 17, p. 571–583, 2019.

MONDINI, V. E. D; DOMINGUES, M. J. C. S. Gestão da retenção de alunos em cursos on-line sob a perspectiva da aceitação da tecnologia. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 23, 2018 .

MOREIRA, W. Relações conceituais como elementos constitutivos essenciais dos sistemas de organização do conhecimento. **Informação & Informação, [S.l.]**, v. 24, n. 2, p. 1-30, 2019.

MICHAELIS. **Dicionário de Português Online**. (E. M. Ltda., Editor). 2015. Disponível em:< <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/>> Acesso em: 12 Nov. 2019.

NEGRINI, F.; PEREIRA, B. A. D. Avaliação da ferramenta de tecnologia da informação e comunicação (TIC) utilizada no processo de compras em uma IFES: propostas de melhorias.

Revista Sociais & Humanas, v. 32, n. 1, 2019.

NETO, J. B. G. **O Sistema Informações Educacionais – Sied**. Congresso de Informática Pública (Conip). São Paulo: Conip. 1999. p.111 – 119, 1999.

O’ BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3º ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

OLIVEIRA, O.; BRAUER, M.; GONÇALVES, A. A.; ROMANI-DIAS, M.; BARBOSA, J. G.. Resistência à utilização de sistemas de informação hospitalar pelo corpo clínico na era do Covid 19. **Revista Ibérica de Sistemas Tecnologias de Informação**; Lousada Ed. E41, p. 221-231, 2021. Disponível em: < covidwho-1102986 > Acesso em: 15 de abr. de 2021.

OMELCZUK, I.; STALLIVIERI, L. Tecnologias da informação na gestão universitária: O plano diretor da tecnologia da informação e comunicação da Universidade Federal de Santa Catarina. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 2, p. 1794-1808, 2019.

PETERSEN, F., JACOBS, M., PATHER, S. Barriers for User Acceptance of Mobile Health Applications for Diabetic Patients: Applying the UTAUT Model. In: Hattingh M., Matthee M., Smuts H., Pappas I., Dwivedi Y.K., Mäntymäki M. (eds) Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology. **Lecture Notes in Computer Science**, vol 12, p. 61-72, 2020. Springer, Cham. Disponível em:<https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_6> Acesso em: 18 mar. de 2021.

PIMENTA, A. M. S.; QUARESMA, R. F. C. A segurança dos sistemas de informação e o comportamento dos usuários. Information systems security and users’ behavior. **JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management**, v,13, n. 3, p. 533-552, 2016.

POGERE, N. E. A. **Proposta de um sistema de informação integrado entre as unidades da Universidade do Contestado no âmbito acadêmico de cursos de graduação**. Florianópolis, 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/78191/178960.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 01 fev. 2020.

QUEIROZ, F. C. B.; CACHINA, A. C.; PINHEIRO, L.; SILVA, A. C. L.; MARQUES, E. L.; FREITAS, M. C. D. Aplicação de modelo de mensuração da satisfação dos usuários de um sistema de informação acadêmico: Estudo de caso na Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 11, n. 4, p. 127-146, 2018.

RIBEIRO, M. M. *et al.* Information systems and intergovernmental relations in Brazilian social policies: a study on users’ adaptations to the local context. **RAUSP Management Journal**, São Paulo, v. 53, n. 1, p. 86-97, 2018 .

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. reimpr. São Paulo: Atlas. 2012.

SAMPIERI, R. H., COLLADO, C. F., LUCIO, P. B. **Metodologia da pesquisa**. 3 ed. São Paulo: McGraw Hill, 2006.

SANTOS, E. A. dos *et al.* Ferramentas Informais em Contextos Formais: Aplicação de um Modelo para Avaliar a Aceitação de Tecnologias Móveis entre Professores Universitários. **Revista Gestão & Tecnologia**, [S.l.], v. 19, n. 4, p. 117-137, 2019.

SCHERER, R.; SIDDIQ, F.; TONDEUR, J. The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. **Computers & Education**, n. 128, p. 13–35, 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>> Acesso em: 25 de mar. de 2021.

SOUZA, G. E. de; BEUREN, I. M. Reflexos do sistema de mensuração de desempenho habilitante na performance de tarefas e satisfação no trabalho. **Revista Contabilidade e Finanças**, v. 29, n. 77, p. 194-212, 2018.

SIQUEIRA, N. A. **Validação de Instrumento Para Identificação de Variáveis que Influenciam a Satisfação do Usuário de Sistemas de Informação**. 81

f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais e Humanas) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/4558>>. Acesso em 26 out. 2019.

SILVA, M. S. T.; CORREIA, S. N.; MACHADO, P. A.; OLIVEIRA, V. M. Adoption of Information Technology in Public Administration: A Focus on the Organizational Factors of a Brazilian Federal University. **Teoria e Prática em Administração**, v. 10, n. 2, p. 138-153, 2020.

SILVA, V. A.; SOARES, M. H. O uso das tecnologias de informação e comunicação no ensino de Química e os aspectos semióticos envolvidos na interpretação de informações acessadas via web. **Ciênc. educ.**, v. 24, n. 3, p. 639-657, 2018.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de Sistemas de Informação**. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

SURVEYGIZMO. Using Word Clouds To Present Your Qualitative Data. Sandy McKee. **Acessível em** <https://www.surveygizmo.com/survey-blog/what-you-need-to-know-when-using-word-clouds-to-present-your-qualitative-data>

TORKZADEH, G.; DOLL, W.J. The development of a toll for measuring the perceived impact of information technology on work. **OMEGA**, v. 27, p. 327- 339, 1999.

TURBAN, E. *et al.* **Tecnologia da informação gerencial para gestão**. 6ª. Edição, Porto Alegre, RS: Bookman, 2010.

VANDUHE, V. Z.; NAT, M.; HASAN, H. F. Continuance intentions to use gamification for training in higher education: Integrating the technology acceptance model (TAM), social motivation, and task technology fit (TTF). **Multidisciplinary Open Access Journal**, n. 8, p. 21473-21484, 2020.

VARELLA, W. A. **Infraestrutura de TI**. E-book. São Paulo: Editora Senac, 2019.

VEIGA, F. J de A. **Evolução dos Sistemas de Informação**. Departamento de Engenharia Informática, Universidade de Coimbra, 2007. Disponível em: <https://student.dei.uc.pt/~fveiga/GSI/Evolucao_Sist_Inf.pdf> Acesso em 15 de mar. de 2021.

VENKATESH, V.; MORRIS, M.; DAVIS, G.; DAVIS, F.D. User acceptance of information technology: toward a unified view. **MIS Quarterly**, v. 27, n. 3, p.425-47, 2003.

VILELA, R. B.; RIBEIRO, A.; BATISTA, N. A. Nuvem de palavras como ferramenta de análise de conteúdo: Uma aplicação aos desafios do mestrado profissional em ensino na saúde. **Millenium-Journal of Education**, v. 2, n. 11, p. 29-36, 2020.

WANG, T.; LIN, C.-L; SU, Y.S. Continuance Intention of Chinese University Students and Online Learning During the COVID-19 Pandemic: A Modified Expectation Confirmation Model Perspective. **Sustainability**, v. 13, n. 4586, p. 1-15, 2021.

WEILER, S. State reactance to initial is adoption: towards a new perspective on user resistance. **Research-in-Progress Papers**. P. 1-11, 2020. Disponível em: <https://aisel.aisnet.org/ecis2020_rip/20> Acesso em: 15 de mar. de 2021.

YOSHIKUNI, A. C. *et al.* As influências dos Sistemas de Informação Estratégicos na relação da Inovação e Desempenho Organizacional. **BBR, Brazilian Business Review**, v. 15, n. 5, p. 444-459, 2018.

APÊNDICE A

Formulário de Pesquisa

ACEITAÇÃO E RESISTÊNCIA A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM SOBRE A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS SOBRE O SISTEMA DE CONTROLE ACADÊMICO

Este formulário de pesquisa faz parte do projeto de dissertação em Administração do Programa de Pós Graduação em Administração (PPGA), desenvolvido na Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), sob a supervisão do professor Dr. Rafael Camargo Ferraz.

O presente questionário foi elaborado para fins acadêmicos e o mesmo foi adaptado de um questionário utilizado pela acadêmico da UFSM Nilson Amaury Siqueira em sua dissertação de Mestrado em Administração e que teve como orientador o Prof. Dr. Mauri Leodir Löbler.

O objetivo deste formulário de pesquisa, visa testar algumas teorias relacionadas a aceitação, satisfação e resistência com o uso de um Sistema de Informação educacional, possuindo um enfoque aos discentes da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA).

Na primeira parte do questionário há uma seção específica sobre o perfil do respondente e é política da pesquisa a estrita confidencialidade dos dados, não necessitando de identificação nominal do respondente.

Vale ressaltar que as questões devem ser respondidas de acordo com a sua realidade, não existindo respostas certas ou erradas.

Sua contribuição é muito importante para esta pesquisa! Agradeço sua colaboração,
Luis Marcelo do Nascimento Garske Mestrando em Administração
Em caso de dúvidas, entrar em contato com: luismarcelogarske@gmail.com

Bloco I - PERFIL DO ENTREVISTADO

1- Idade?
2- Gênero () Masculino () Feminino () Outro
3- Escolaridade () Ensino superior incompleto () Ensino superior completo () Pós-Graduação incompleta () Pós Graduação completa
4- Qual campus da UNIPAMPA você estuda atualmente? () Alegrete () Bagé () Caçapava () Dom Pedrito () Itaqui () Jaguarão () São Gabriel () São Borja () Santana do Livramento () Uruguaiiana
5- Curso?
6- Há quanto tempo você estuda na UNIPAMPA?
7- Há quanto tempo você utiliza tecnologia de informação? (por ex. Computadores)
8- Há quanto tempo você utiliza o sistema GURI?
9- Em um dia normal de estudo, quanto tempo você gasta na utilização do GURI em suas tarefas? () Menos de meia hora () Entre meia e uma hora () Entre uma e duas horas () Entre duas e três horas () Mais de três horas
10- Com que frequência você utiliza o GURI nas suas tarefas? () Menos de uma vez por mês () Uma vez por mês () Poucas vezes por mês () Poucas vezes por semana () Uma vez por dia () Várias vezes por dia

Bloco II - Esta seção aborda a sua relação com o sistema GURI

A seguir, será apresentada uma série de afirmações relativas ao sistema GURI. Para cada uma delas, marque seu grau de **DISCORDÂNCIA** ou de **CONCORDÂNCIA**, dando uma nota de 1 a 5. Quanto mais próximo de “1” você der a nota, mais discorda da frase; quanto mais próximo de “5” for a nota, mais você concorda com a frase. A nota “3” demonstra que você não tem condições de opinar sobre o assunto.

AFIRMATIVAS	DISCORDO		SEM CONDIÇÕES DE OPINAR 3	CONCORDO	
	Totalmente 1	Em Partes 2		Em Partes 4	Totalmente 5
11- O GURI é útil para as minhas atividades acadêmicas.					
12- A minha interação com o GURI é clara e compreensível.					
13- Usar o GURI me capacita a realizar as tarefas/solicitações mais rapidamente.					
14- Foi fácil tornar-me capaz de usar o GURI.					
15- O uso do GURI aumenta a minha produtividade no trabalho/estudo.					
16- Considero o GURI fácil de usar.					

17- Aprender a utilizar o GURI é/foi fácil para mim.					
18- Os dados gerados pelo GURI são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.					
19- No GURI, a informação é óbvia e fácil de encontrar.					
20- Quando eu necessito do GURI, de maneira fácil e rápida, localizo a informação.					
21- As informações do GURI que utilizo ou que gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.					
22- As informações do GURI são atuais o suficiente para as minhas finalidades.					
23- As informações do GURI que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.					

24- Os dados do GURI que eu necessito para realizar meu controle acadêmico são fáceis de encontrar.					
25- Os dados do GURI que eu necessito ou utilizo são confiáveis.					
26- O GURI melhora o serviço do usuário.					
27- O GURI melhora a satisfação do usuário.					
28- O GURI vai ao encontro das necessidades do usuário.					
29- O sistema gera a informação necessária para realizar trabalhos e controle acadêmico.					
30- O sistema é eficiente.					
31- De um modo geral, eu estou satisfeito com o sistema.					
PERGUNTAS					
32 – Dentre as suas experiências de Uso do sistema GURI, quais os pontos positivos que podem ser destacados?					
33 – Quais os pontos negativos que devem ser destacados quanto ao uso, agilidade, e serviços oferecidos pelo Sistema GURI?					