



Universidade Federal do Pampa

**Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM RELAÇÃO AO SISTEMA
E-CIDADE NAS SECRETARIAS DA FAZENDA E DE
PLANEJAMENTO E MEIO AMBIENTE NO MUNICÍPIO DE
SANTANA DO LIVRAMENTO-RS**

**USER SATISFACTION WITH REGARD TO THE SYSTEM E-CIDADE IN
THE FINANCE DEPARTMENT AND PLANNING AND ENVIRONMENT
DEPARTMENTS IN THE MUNICIPALITY OF SANTANA DO
LIVRAMENTO-RS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SISTEMA E-
CIDADE EN LAS SECRETARÍAS DE HACIENDA Y PLANIFICACIÓN Y
MEDIO AMBIENTE DEL MUNICIPIO DE SANTANA DO LIVRAMENTO-
RS**

Aluno: Vinicius Pereira Velloso
Orientadora: Kathiane Benedetti Corso

Resumo: As organizações públicas nos últimos anos buscaram utilizar sistemas integrados para a gestão dos seus dados. Com isso existem no mercado os sistemas ERP que visam suplantar essa necessidade, sendo sistemas desenvolvidos e implantados nas organizações procurando facilitar o desempenho do trabalho e satisfazer suas necessidades trabalhistas, por exemplo. Dessa forma, o objetivo geral desse estudo foi avaliar a satisfação dos usuários do sistema e-Cidade nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente. O método escolhido foi o *survey* e a coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários quantitativos com os servidores e estagiários de ambas secretarias. O modelo usado para a pesquisa foi desenvolvido por Siqueira (2010) que utiliza como base alguns construtos do UTAUT desenvolvido por Venkatesh et al. (2003), a relação do esforço percebido, o desempenho, a adequação da tarefa e tecnologia e a satisfação do usuário, sendo uma ferramenta essencial para avaliar as variáveis apresentadas pelos respondentes. Ambas secretarias apresentaram familiaridade e comodidade na utilização do sistema e-Cidade pelos seus usuários, tendo em vista que armazena as informações em um único banco de dados, otimizando mais o sistema o que acaba ocasionando em um retorno mais eficiente e eficaz para seus clientes.

Palavras-chave: Sistemas de informação. Satisfação do usuário. e-Cidade. Desempenho. Adequação entre a tarefa e a tecnologia.

Abstract: Public organizations in recent years aim to use integrated systems for the management of their data, with that are free ERP systems on the market that aim to overcome this need. In view of this, these systems are developed and implemented in organizations seeking to facilitate the performance of work and satisfy your labor needs.

Thus, the general objective of this study was to evaluate the satisfaction of users of the e-Cidade system in the Finance Department and Planning and Environment departments. The chosen method was the survey and the data collection was carried out through the application of quantitative questionnaires with the employees and interns of both departments. The model used for the research was developed by Siqueira (2010), which uses some constructs of the UTAUT developed by Venkatesh et al. (2003), the relation of the perceived effort, the performance, the adequacy of the task and technology and the user's satisfaction, being an essential tool to evaluate the variables presented by the respondents. Both departments presented familiarity and convenience in the use of the e-Cidade system by its users, in view of the fact that it stores information in a single database, further optimizing the system which ends up causing and a more efficient and effective return for its customers.

Keywords: Information systems. User satisfaction. e-Cidade. Perceived effort. Adequacy between tasks and technology.

Resumen: Las organizaciones públicas en los últimos años apuntan a utilizar sistemas integrados para la gestión de sus datos, por lo que existen en el mercado sistemas ERP gratuitos que tienen como objetivo superar esta necesidad, dado que, estos sistemas se desarrollan e implementan en organizaciones que buscan facilitar el desempeño del trabajo y satisfacer sus necesidades laborales. Así, el objetivo general de este estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios del sistema e-Cidade en las Secretarías de Hacienda y Planificación y Medio Ambiente. El método elegido fue la encuesta y la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de cuestionarios cuantitativos con los empleados y pasantes de ambos departamentos. El modelo utilizado para la investigación fue desarrollado por Siqueira (2010), que utiliza algunos constructos del UTAUT desarrollado por Venkatesh et al. (2003), la relación del esfuerzo percibido, el desempeño, la adecuación de la tarea y la tecnología y la satisfacción del usuario, siendo una herramienta fundamental para evaluar las variables presentadas por los encuestados. Ambos departamentos presentaron familiaridad y conveniencia en el uso del sistema e-Cidade por parte de sus usuarios, dado que almacena la información en una única base de datos, optimizando aún más el sistema lo que acaba provocando un retorno más eficiente y eficaz para sus clientes.

Palabras clave: Sistemas de información. Satisfacción del usuario. e-Cidade. Desempeño. Adaptación de la tarea a la tecnología.

1. INTRODUÇÃO

A Administração Pública procura cada vez mais investir em Sistemas de Informação (SI), procurando reduzir custos e visando uma melhor eficiência no âmbito organizacional. Para que exista um melhor desempenho do sistema nas organizações públicas, é necessário que haja um servidor ou estagiário adaptado com a utilização de SI, tendo em vista que existem fatores que podem prejudicar no bom funcionamento do S nas organizações. Dessa forma, de acordo com Watson (2007 apud LEHNHART et al. 2016), um sistema de informação é implementado nas organizações para melhorar a eficiência dos seus processos.

Em 2002 foi criado o sistema e-Cidade, um software público, sendo desenvolvido pela empresa DBSeller de Sistema Integrados, com o objetivo de melhorar a gestão no ambiente organizacional, visando facilitar na gestão de documentos e materiais no ambiente organizacional. De acordo com Audy (2005) as fases de implementação de um sistema, dentro de uma organização, são perfeitamente caracterizadas em cada uma de suas etapas, iniciando pela verificação da necessidade e indo até a manutenção do sistema já em operação dentro da organização.

Com a aplicação dos SI na área pública deve-se levar em consideração a satisfação dos usuários do sistema independentemente da organização em que o mesmo está inserido. Al-Debei, Jalal e Al-Lozi (2013) afirmam que a satisfação do usuário se refere ao sentimento de prazer ou de desprazer que resulta da associação de todos os benefícios que uma pessoa espera receber a partir da interação com o SI. O avanço tecnológico possibilitou com que o setor de TI nas organizações seja de grande importância, propiciando um melhor entendimento das causas do detrimento entre o indivíduo e a tecnologia, visando desenvolver melhoras constantes e identificar os fatores que geram a satisfação dos usuários com relação ao uso das tecnologias através de diversas formas de avaliação e testes.

Os Sistemas de Informação na área pública, enfrentam algumas adversidades ao serem implantados, geralmente relacionadas às questões de cultura organizacional ou problemas relacionados ao próprio sistema. Segundo Batista (2006) um dos principais problemas encontrados dentro das organizações na área de tecnologia da informação são as desatualizações, atualizações demasiadas e a falta de conhecimento de operação. A satisfação do usuário na utilização do SI é muito importante, devido ao fato de que o Sistema de Informação, em alguns casos, não organiza as informações corretas ou necessárias para o seu uso, principalmente com relação à gestão de materiais e documentos, no qual o e-Cidade é desenvolvido.

O município de Santana do Livramento situa-se no Estado do Rio Grande do Sul-BR, e faz fronteira com Rivera-UY. Segundo Comunello (2018), a fronteira está relacionada a um local espacial e simbólico, que varia de acordo com o contexto em que é definido. Dessa forma, pode-se dizer que em determinados momentos, a fronteira seja relacionada a cidades gêmeas ou irmãs, com isso é determinado como um conceito que incorpora limites territoriais, como é o caso de Brasil e Uruguai. Com isso, segundo o site oficial da prefeitura de Santana do Livramento, existem quatorze secretarias, das quais duas delas foram escolhidas para que a pesquisa seja aplicada, devido ao fato de utilizarem o sistema e-Cidade com maior frequência e maior número de servidores.

Diante disso foi levantada a seguinte problemática: Qual a satisfação dos usuários do Sistema e-Cidade nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente de Santana do Livramento-RS? Dessa forma, este estudo tem como objetivo geral, avaliar a satisfação dos usuários do Sistema e-Cidade nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente na cidade de Santana do Livramento-RS, e os objetivos específicos são:

- a) Identificar as áreas da estrutura organizacional e os módulos do sistema e-Cidade que são utilizados nas referidas secretarias.
- b) Identificar o perfil dos usuários do sistema e-Cidade em ambas secretarias.
- c) Identificar os fatores que conduzem à satisfação ou não dos usuários do Sistema e-Cidade.

Constata-se empiricamente que alguns dos problemas encontrados nas organizações públicas relacionados a má gestão da satisfação dos usuários que utilizam o e-Cidade, tendo em vista que alguns servidores não possuem o devido treinamento ou possuem dificuldades para se adaptar ao sistema, ocasionando um mau desempenho no trabalho e conseqüentemente prováveis prejuízos para a empresa. Como possível solução para isso Batista (2006) afirma que quando um sistema é bem planejado e racionalizado, normalmente torna-se eficiente e com um custo baixo, mostrando assim, um nível aceitável de eficiência operacional.

O referente estudo busca ajudar como uma fonte de pesquisa para os servidores públicos e graduandos em Administração e Gestão Pública, visando compreender a percepção dos usuários do e-Cidade e a satisfação dos mesmos. Tendo em vista a importância desse sistema no âmbito público, o trabalho tem como intuito contribuir para que os dados coletados com relação à satisfação do sistema e-Cidade nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente de Santana do Livramento-RS, visando contribuir com os servidores nas tomadas de decisões, beneficiando assim, não somente a organização, mas toda a sociedade.

O presente estudo está dividido em cinco seções. Na primeira seção são apresentados a introdução ao tema, a questão de pesquisa, os objetivos (gerais e específicos), a justificativa e a estrutura do trabalho. A seção dois aborda os sistemas de informações no setor público, onde visa explicar a adequação do âmbito público com a tecnologia, implantação de sistemas ERP e a sua importância na gestão de dados. Também é discutido sobre a satisfação com o uso de sistemas de informação onde explica como o grau de satisfação do usuário afeta seu desempenho no trabalho, além de serem explicadas as variáveis do UTAUT. A adequação entre a tarefa e a tecnologia faz parte do último tópico do referencial, no qual visa explicar, através do modelo TTF, como dá-se a adaptação do usuário com o sistema.

Na seção três, é explicado como foram realizados os procedimentos metodológicos, definindo a população e amostra, bem como o instrumento e coleta de dados, a técnica de coleta de dados e a sua análise. O próximo tópico apresenta os resultados encontrados através da aplicação do modelo UTAUT e TTF. Na seção cinco é apresentada as conclusões, limitações e recomendações para o desenvolvimento de trabalhos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo tratará do embasamento teórico necessário para a consecução dos objetivos estipulados pelo autor, apresentando conhecimentos sobre sistemas de informação no

setor público e modelos e teorias de diversos autores que compõem o grau de satisfação dos usuários de sistemas de informação.

2.1 Sistemas de Informação no Setor Público

Um sistema de informação pode ser entendido como “todo e qualquer sistema que possui dados ou informações de entrada que tenham por fim gerar informações de saída para suprir determinadas necessidades” (BATISTA, 2006, p. 19). Segundo Lima, Souza e Campos (2017, p.61) através da globalização do mundo, a informatização têm ganho cada vez mais espaço nas organizações públicas, a implementação de SI nas organizações públicas acarreta uma maior agilidade e eficiência nos serviços prestados. Desta forma, Laudon (2010 p.41) “investir em sistemas de informação é a maneira que as empresas têm para administrar suas funções de produção interna, bem como lidar com as demandas dos atores-chave presentes em seu entorno”. Sendo assim, esses sistemas precisam de recursos que a tecnologia da informação (TI) disponibiliza para o bom funcionamento, sendo eles: hardware, software, redes de comunicação, banco de dados, entre outros.

Conforme O'Brien (2006) existem três razões das quais fundamentam a aplicação da TI nas organizações, sendo evidenciadas em três papéis vitais que um SI pode desempenhar em uma organização.

- Suporte nas estratégias visando uma vantagem competitiva;
- Suporte nas tomadas de decisões empresariais;
- Suporte nos processos e operações.

Através de diversos estudos e aplicações de SI nas organizações, Audy (2005) mostra que cada nível organizacional se adapta com mais facilidade a um SI específico, como no caso dos sistemas de informações executivos, que são benéficos para atender as necessidades do nível estratégico, os sistemas de apoio a decisão estão voltando para o nível tático, e quanto aos sistemas de informação gerencial, atende as necessidades do nível estratégico.

Quando esses sistemas são bem adaptados na organização, acabam por fornecer diversos benefícios para as mesmas, tendo em vista o longo alcance, facilitando na comunicação entre as organizações, gerando também uma nova estrutura em fluxo de trabalho, assim como, auxílio na execução das tarefas, com o principal objetivo de facilitar o controle e integrar os processos, auxílio nas decisões em qualquer nível estratégico, através da disponibilização de informações de forma integrada, como também, auxiliar na definição e implantação de estratégias nas organizações (AUDY, 2005).

O planejamento de recursos empresariais (*Enterprise Resource Planning* - ERP), é um tipo de sistema interfuncional que visa integrar e automatizar diversos processos de negócios que devem ser suplantados por diversos setores de uma organização através de vários módulos de software que apoia a organização nesses processos fundamentais internos (STAIR, 2006). De acordo com Alves e Matos (2011), embora as organizações públicas não sejam o principal alvo de fornecedores de ERP, esse tipo de sistema está cada vez mais sendo implantado no setor público. Deve-se ao fato de que as organizações públicas sentiram a necessidade de se

modernizarem, procurando diminuir seus custos operacionais para atender a demanda que ocorre na sociedade. Os sistemas ERP, de acordo com Batista (2006), visam aumentar a eficiência, tendo em vista as operações internas da empresa com os servidores e as tecnologias utilizadas e o aumento da eficácia com as operações externas com os seus clientes e fornecedores, mostrando assim, a organização como o sistema aberto que é. Além disso, os sistemas ERP procuram facilitar e acelerar os dados provenientes dos vários setores dentro de uma organização, dessa forma, centralizando os dados e realizando uma gestão mais eficiente.

Sendo assim, no âmbito nacional, o governo tem utilizado cada vez mais a tecnologia, visto que tem sofrido uma pressão considerável para modernizar-se, ou seja, está sendo coagido a realizar mudanças organizacionais profundas na sua estrutura administrativa e na operacionalização dos serviços prestados para a sociedade (YOSHINO, 2010). Dessa forma Ferreira, Santana e Gonzalez (2018, p.67) afirmam que um dos principais objetivos de uma organização é melhorar o desempenho no trabalho, realizando as informações necessárias, confiável, com um tempo hábil condizente com o custo das finanças da organização, além de ser simples na operacionalização dos mesmos.

2.2 Satisfação com Uso de Sistemas de Informação

Para Siqueira (2010) estudar todos os fatores que influenciam na satisfação de um usuário de SI de uma maneira singular, é extremamente complicado, tendo em vista as inter-relações entre os fatores influenciáveis, como também a equivalência entre a satisfação e as atitudes mostradas pelos servidores. A satisfação dos usuários de SI é de grande relevância quando falamos tanto em SI quanto TI, nas últimas décadas os estudos referentes a satisfação têm crescido gradualmente, acarretando uma grande expansão na criação de teorias e modelos de aceitação de tecnologias. Segundo Audy (2005, p. 150) “as medidas de satisfação do usuário abrangem os benefícios percebidos pelos diferentes indivíduos e grupos indivíduos e grupos que se beneficiam do sistema de informação (*stakeholders*).” Existem diversos estudos relacionados à aceitação de tecnologia, relativos a modelos de avaliação que apresentam variáveis influenciadoras no uso e comportamento dos sistemas de informação. Desta forma Diehl (2012) mostra que a TI tem sido bastante explorada durante os últimos anos, citando os seguintes exemplos: os estudos de Davis (1989 e 1993), Venkatesh e Davis (1996 e 2000), Venkatesh et al. (2003), Davis e Venkatesh (2004), Venkatesh e Bala (2008). Essas pesquisas relacionadas com a aceitação dos sistemas de informação nas organizações são de grande importância, independentemente do âmbito organizacional.

Venkatesh et al. (2003) através dos seus diversos estudos referentes aos modelos e teorias de aceitação de tecnologia, desenvolveram uma das mais completas teorias que referem-se a aceitação e utilização da TI e SI, teoria conhecida como Teoria Unificada de Aceitação e Utilização de Tecnologia (*Unified Theory of Acceptance and use of Technology – UTAUT*). Esse modelo unifica e adapta os outros oito modelos sendo eles: TRA (*Theory of Reasoned Action*), TAM (*Technology Acceptance Model*), MM (*Motivational Model*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), Combined TAM-TPB, MPCU (*Model of PC Utilization*), IDT (*Innovation Diffusion Theory*) e SCT (*Social Cognitive Theory*), visando complementar as limitações apresentadas pelos mesmos (VENKATESH, 2003). O UTAUT utiliza como indicadores a expectativa de desempenho, que busca indicar o grau de desempenho que a tecnologia pode

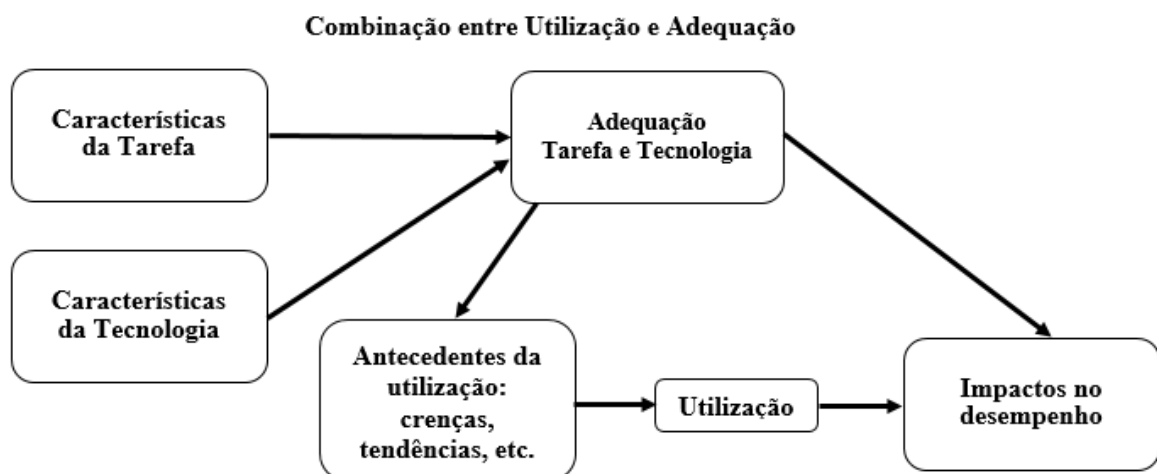
proporcionar ao usuário, a expectativa de esforço, referente ao grau de visão do usuário com relação ao sistema, a influência social, relacionada com a utilização que determinado SI pode ocasionar na sua vida social em relação aos demais e as condições facilitadoras, referente ao apoio da organização ao usuário (SIQUEIRA, 2010).

2.3 Adequação entre Tarefa e a Tecnologia

A correlação entre tecnologia da informação (TI) e o desempenho individual tem ocasionado diversos estudos com relação aos Sistemas de Informação (GOODHUE; THOMPSON, 1995). Os usuários podem utilizar a tecnologia para ajudá-los no desenvolvimento das suas tarefas diárias e dependendo das características da pessoa (o seu treinamento, a experiência na utilização de computadores e a sua motivação de trabalhar), afetam diretamente na forma que ele usa a tecnologia.

Certas formas de realização de tarefas (como por exemplo, tarefas não dependentes entre si e que precisam de diversas informações em muitas unidades organizacionais), é necessário tipos específicos de funcionalidade tecnológica (banco de dados ERP com dados corporativos disponível, por exemplo). De certa forma, cada vez que a exigência das tarefas e funcionalidades da tecnologia é aumentada, a lacuna que se forma reduz a *Task Technology Fit* (TTF). Deve-se levar em consideração que não existem sistemas que ofereçam dados perfeitos que satisfaçam as necessidades complexas das tarefas dos usuários sem esforço algum. Considera-se que à medida que no decorrer de tarefas mais complicadas ou de difícil uso e uma funcionalidade menor, a TTF vai se reduzindo (GOODHUE; THOMPSON, 1995). A figura 1 mostra os elementos que compõem o modelo TTF.

Figura 1 – Modelo da união entre tecnologia e desempenho.

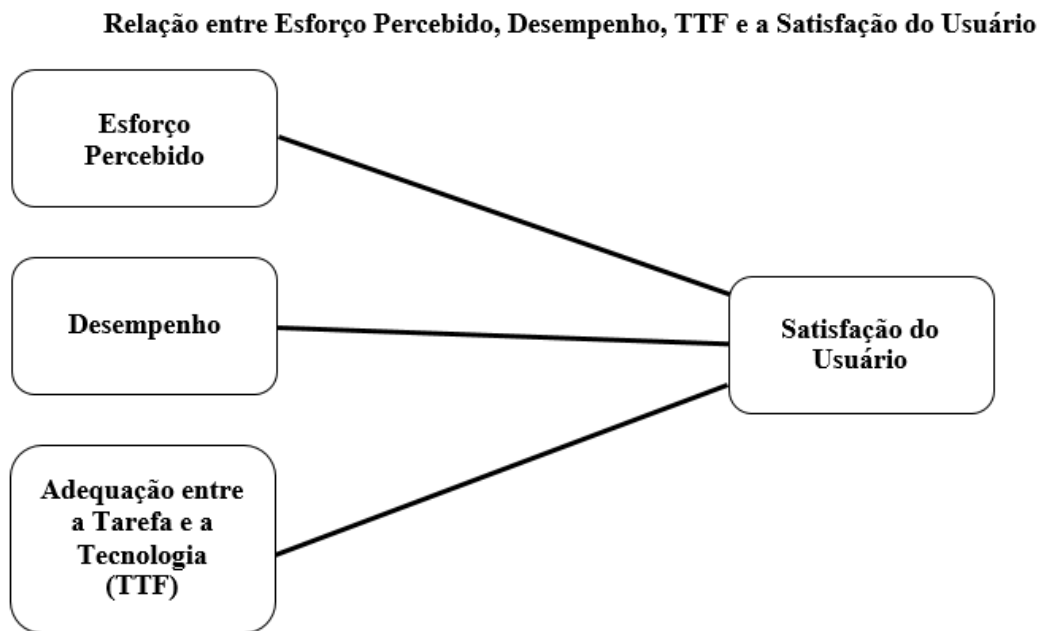


Fonte: adaptado de GOODHUE E THOMPSON (1995) traduzido por SIQUEIRA (2010).

O modelo busca mostrar principalmente que o desempenho individual é diretamente influenciado pelo ajuste entre as tarefas que devem ser realizadas e a funcionalidade do SI. Desse modo o desempenho individual será melhor de acordo com a praticidade de utilização

do SI (GOODHUE; THOMPSON, 1995). Deve-se ressaltar que as características da tarefa, o ajuste da sua tecnologia, a atitude e a sua facilidade de uso percebida possuem relacionamentos importantes no uso das TIC (OMOTAYO; CHIGBUNDU, 2017).

Figura 2 – Modelo da Pesquisa



Fonte: Siqueira (2010) adaptado pelo autor.

O construto de “Desempenho” é medido através de três variáveis: a utilidade, a rapidez e a produtividade. Essas variáveis possuem o intuito de analisar a satisfação do usuário final e o quanto pode ser afetada através da utilidade, rapidez e produtividade.

A “Adequação entre a tarefa e a tecnologia” é um construto medido em função de oito variáveis: detalhamento, informação, localização, exatidão, atuais, compreensão, facilidade e confiabilidade. Todas essas variáveis são baseadas em estudos de Goodhue e Thompson (1995), Dishaw e Strong (1999) e Klopping e Mckinney (2004).

O construto de “Satisfação do usuário” é medida através de três variáveis: serviço, satisfação e a necessidade. Sendo baseados nos estudos de Doll e Torkzadeh (1999) as questões são referidas, especificamente com a contribuição do SI com a melhoria no trabalho, da satisfação e a necessidade do usuário. O Quadro 1 apresenta as variáveis de pesquisa e as respectivas referências de sustentação teórica:

Quadro 1 – Quadro das variáveis de pesquisa

VARIÁVEIS	DESCRIÇÃO DA VARIÁVEL	REFERÊNCIA
Adequação entre a Tarefa e a Tecnologia		
Atuais	As informações do e-Cidade são atuais para as minhas finalidades.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004

Compreensão	As informações do e-Cidade que eu preciso são apresentadas de forma que facilitam a compreensão.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Confiabilidade	As informações do e-Cidade que eu preciso ou utilizo são confiáveis.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Detalhamento	Os dados gerados pelo e-Cidade são apresentados em um nível de descrição suficiente para minhas tarefas.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Exatidão	Os dados do e-Cidade que utilizo ou que eu gostaria de usar são exatas o suficiente para minhas finalidades.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Informação	No e-Cidade, a informação é fácil de encontrar.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Localização	Quando necessito procurar algum dado no e-Cidade, de maneira fácil e rápida, encontro a informação.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Realizar	Os dados do e-Cidade que eu necessito para desempenhar minhas tarefas são fáceis de encontrar.	Goodhue e Thompson, 1995; Klopping e McKinney, 2004
Esforço Percebido		
Aprendizado	Aprender a usar o e-Cidade é/foi fácil para mim.	Venkatesh et al., 2003
Capacidade	Foi fácil tornar-me capaz de usar o e-Cidade.	Venkatesh et al., 2003
Interação	A minha interação com o e-Cidade é clara e compreensível.	Venkatesh et al., 2003
Facilidade	Considero o e-Cidade fácil de usar.	Venkatesh et al., 2003
Satisfação do Usuário		
Necessidade	O e-Cidade vai ao encontro com as necessidade do usuário.	Doll e Torkzadeh, 1999
Satisfação	O e-Cidade melhora a satisfação do usuário.	Doll e Torkzadeh, 1999
Serviço	O e-Cidade melhora o serviço do usuário.	Doll e Torkzadeh, 1999
Desempenho		
Produtividade	Utilizar o e-Cidade aumenta minha produtividade no trabalho.	Venkatesh et al., 2003
Rapidez	Utilizar o e-Cidade me capacita a realizar as tarefas de forma mais rápida.	Venkatesh et al., 2003
Utilidade	O e-Cidade é útil para minhas atividades de trabalho.	Venkatesh et al., 2003

Fonte: elaborado pelo autor com base Siqueira (2010).

Portanto, Siqueira (2010) aborda a integração entre variáveis relativas ao comportamento, baseada na teoria desenvolvida por Venkatesh et al. (2003) e levando em consideração o fato do construto “Satisfação do Usuário” ter sido obtido do instrumento de Doll e Torkzadeh (1999). Dessa forma o presente estudo busca analisar a adequação entre a tarefa e a tecnologia, o esforço percebido, desempenho e a satisfação na percepção dos usuários do SI e-Cidade nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente de Santana do Livramento-RS.

3. MÉTODO DE PESQUISA

Para atingir o objetivo deste estudo foi realizada uma pesquisa aplicada, de forma descritiva juntamente com uma abordagem quantitativa. Além disso, quanto aos objetivos a pesquisa é caracterizada como descritiva, pois segundo Hair Jr. et al. (2005), apresenta planos de pesquisa estruturados criados para mensurar através de questões de pesquisa. O método utilizado foi o *survey*, em que os dados podem variar entre crenças, opiniões, atitudes e estilos de vida, incluindo também informações gerais sobre a experiência da pessoa, tais como gênero, idade, educação e características da empresa (HAIR JR. et al., 2005).

Entre os meses de Setembro e Outubro de 2020 foram realizadas as entrevistas, de acordo com o Anexo A, com os servidores e estagiários das Secretarias da Fazenda e a de Planejamento e Meio Ambiente. Em um primeiro momento foi enviado um documento à Prefeitura para que o Diretor de Administração, ficasse ciente da aplicação dos questionários nas secretarias. Logo após foram enviados mais dois documentos, um para o Diretor da Secretaria da Fazenda, e outro para a Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, para que ambos concordassem com o levantamento dos dados e que a pesquisa pudesse ser aplicada. Ambas Secretarias utilizam o e-Cidade como sistema principal para a gestão dos seus dados, sendo uma ferramenta crucial para o seu trabalho.

Das quatorze secretarias que o município de Santana do Livramento-RS possui, as escolhidas foram as Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio, tendo em vista que alguns setores das outras secretarias também utilizam o e-Cidade, a quantidade de servidores que não utilizam o sistema é maior dos que utilizam, ou seja, ocasionaria em uma quantidade maior de servidores que não usam o e-Cidade, dificultando a análise e no nível de confiança amostral. O primeiro fator que justifica a escolha do método é a aplicação do modelo de Satisfação realizado por Siqueira (2010) que incluem como base o construto do UTAUT, visando investigar a relação adequação entre a tarefa e a tecnologia (TTF), esforço percebido, satisfação do usuário e o desempenho do uso do sistema e-Cidade dentro da esfera pública.

A coleta de dados ocorreu com o objetivo de usar como base o questionário aplicado e adaptado por Siqueira (2010). O questionário contém 25 questões quantitativas que foram aplicadas de forma física e auto administrados entre os meses de Setembro e Outubro. Algumas questões abertas também foram feitas para verificar o perfil dos usuários que utilizam o e-Cidade, pois na visão de Hair Jr. et al. (2005), são questionários dos quais não é necessária a presença do pesquisador, supondo assim, que o respondente tenha conhecimento e motivação para concluí-los sozinho. O universo populacional deste estudo foi composto pelos 122 servidores públicos que trabalham nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente de Santana do Livramento-RS. A partir dessa população, definiu-se a partir de uma amostragem probabilística aleatória simples, com nível de confiança de 95%, erro amostral de 5%, o número de 94 elementos mínimos para representatividade da amostra.

Por fim, a técnica de análise adotada é univariada, como afirma também Hair Jr. et al. (2005), no qual todas as variáveis serão analisadas juntas buscando identificar padrões ou fatores subentendidos. Na próxima sessão são apresentados os resultados da coleta de dados realizada.

4. RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS

4.1 Módulos do e-Cidade

O sistema e-Cidade é um sistema ERP que segundo a desenvolvedora, empresa DBSELLER (2020) busca diminuir a quantidade de papéis, tendo em vista um viés ecológico que tem como principal objetivo na implantação do seu sistema nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente a integração de módulos e a aplicação de informações em tempo real possibilitando uma ligação interna entre as diversas áreas que o software possui. Dessa forma o e-Cidade, em ambas secretarias, visa otimizar a gestão financeira e tributária, entretanto o sistema também oferece uma gestão patrimonial e de recursos humanos em outros órgãos públicos que utilizam desse meio.

Quadro 2 – Modelos de Gestão Financeira e Tributária que são usados na duas secretarias escolhidas

DB Tributário
<ul style="list-style-type: none">• Cálculo e emissão geral de IPTU e ISSQN;• Emissão de Licenças Ambientais;• Parcelamento de dívida;• Controle e acompanhamento de iniciais e processos do foro;• Emissão de Notificações e Autos de Infração.
DB Financeiro
<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento de Empenhos;• Geração das Prestações de Contas aos TCE's;• Emissão de Demonstrações Contábeis previstas na Legislação Vigente;• Consulta e Relatórios Contábeis e Gerenciais;• PPA, LDO e LOA;• Bloqueio/Reserva de Saldo Orçamentário.

Fonte: desenvolvido pelo autor com base no banner disponibilizado pela DBseller (2020).

4.2 Perfil dos Usuários do Sistema e-Cidade

Quadro 3 – Perfil dos usuários do Sistema e-Cidade

Questões	Sec. da Fazenda	Sec. de Planejamento e Meio Ambiente
Total de Servidores Entrevistados	70 servidores	24 servidores
Média de Idade (anos)	37	38
Preponderância de Sexo	Feminino	Masculino
Grau Médio de Escolaridade	Ensino Superior Completo	Ensino Superior Completo
Tempo de Trabalho na Secretaria (anos)	10	8
Tempo de Uso do Sistema (anos)	3	2
Tempo Médio de Uso do Sistema Diariamente (horas)	Mais de 3 horas	Entre meia e 1 hora

Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

A Secretaria da Fazenda apresenta uma quantidade maior de entrevistados sendo de 70 a sua amostragem de servidores e estagiários atuantes, preponderando 57% do sexo feminino é uma média de idade de 37 anos. Já a Secretaria de Planejamento e Meio ambiente apresenta uma média de 54,17% servidores do sexo masculino com uma média de idade de 38 anos.

O tempo de uso do sistema e-Cidade também é maior na Secretaria da Fazenda, sendo um total de três horas o uso médio diário, além dos seus servidores e estagiários apresentarem um tempo de trabalho médio de 10 anos. A Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente mostra um uso médio do sistema de meia e uma hora, além dos seus servidores possuírem um tempo de trabalho médio de 8 anos. Ambas secretarias apresentam um grau médio equivalente, mostrando que o cargo público apresenta uma estabilidade econômica no qual abre janelas de oportunidades para que os servidores possam se especializar na sua área de atuação.

4.3 Fatores que conduzem à satisfação dos usuários do Sistema e-Cidade

Com o grande avanço tecnológico nos últimos anos tornou-se necessária a utilização de meios mais modernos para gerir os dados e documentos das organizações, com isso de acordo com Ferreira, Santana e Gonzalez (2018, p.72) a partir do uso da tecnologia a realização de processos se tornou mais ágil, menos burocráticos, mais flexíveis, sendo possível compor setores para um melhor tempo de resposta, assim melhorando sua tomada de decisão. Diante disso, entrou em pauta a questão da satisfação do usuário com relação ao sistema implementado em uma organização, tornando um fator determinante para o bom desempenho no trabalho. Segundo Doll e Torkzadeh (1999) a satisfação do usuário mostra uma atitude positiva perante a um aplicativo que utiliza o mesmo como ferramenta, sendo um dos principais fatores a serem utilizados na pesquisa. Dessa forma a adequação entre a tarefa e a tecnologia é um fator no qual apresentou grande importância nesse estudo também, procurando mostrar o grau em que a tecnologia ajuda no desempenho das suas tarefas.

A análise das variáveis que constituem os fatores do modelo de pesquisa são apresentadas, sendo verificadas as médias e desvios-padrão. Segundo Hair et al. (2005, p.268) a média é vista como “uma das medidas mais usadas de tendência central”. Dessa forma, o desvio-padrão de acordo com Hair et al. (2005, p.273) a dispersão da variância dos valores de distribuição da amostra a partir da média, de certa forma, é o item mais valioso da dispersão. A dispersão, também conhecida como desvio-padrão, é considerada pequeno se o resultado for menor que 1, mostrando um maior equilíbrio nas opiniões dos respondentes, porém se o valor for maior que 1, indica que a variação de opiniões é grande.

Nos quadros 2 e 3, os fatores estão exibidos da seguinte forma de modelo de pesquisa: Adaptação entre a Tarefa e a Tecnologia, Esforço Percebido, Satisfação do Usuário e Desempenho.

Quadro 3 – Média e desvio-padrão dos itens que compõem cada um dos fatores na Secretaria da Fazenda.

VARIÁVEL	MÉDIA	DESVIO-PADRÃO
FATOR 1: Adequação entre a Tarefa e a Tecnologia		
Os dados gerados pelo e-Cidade são apresentados em um nível de descrição suficiente para minhas tarefas.	3,842	1,190
As informações do e-Cidade são atuais para as minhas finalidades.	3,935	1,174

No e-Cidade, a informação é fácil de encontrar.	3,714	1,123
Quando eu necessito procurar algum dado no e-Cidade, de maneira fácil e rápida, encontro a informação.	3,685	1,153
Os dados do e-Cidade que utilizo ou que eu gostaria de usar são exatas o suficiente para minhas finalidades.	3,785	1,229
As informações do e-Cidade que eu preciso são apresentadas de forma que facilitam a compreensão.	3,838	1,222
Os dados do e-Cidade que eu necessito para desempenhar minhas tarefas são fáceis de encontrar.	4	1
As informações do e-Cidade que eu preciso ou utilizo são confiáveis.	4,057	1,119
O e-Cidade melhora o serviço do usuário.	4,171	1,013
FATOR 2: Esforço Percebido		
A minha interação com o e-Cidade é clara e compreensível.	4,242	1,034
Foi fácil tornar-me capaz de usar o e-Cidade.	4,142	0,975
Considero o e-Cidade fácil de usar.	4,114	1,102
Aprender a usar o e-Cidade é/foi fácil para mim.	4,157	1,050
FATOR 3: Satisfação do Usuário		
O e-Cidade melhora a satisfação do usuário.	3,914	1,065
O e-Cidade vai ao encontro com as necessidades do usuário.	3,942	1,026
FATOR 4: Desempenho		
O e-Cidade é útil para minhas atividades trabalhistas.	4,6	0,817
Utilizar o e-Cidade me capacita a realizar as tarefas de forma mais rápida.	4,285	0,864
Utilizar o e-Cidade aumenta minha produtividade no trabalho.	4,214	0,984

Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

Quadro 4 – Média e desvio-padrão dos itens que compõem cada um dos fatores na Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente.

VARIÁVEL	MÉDIA	DESVIO-PADRÃO
FATOR 1: Adequação entre a Tarefa e a Tecnologia		
Os dados gerados pelo e-Cidade são apresentados em um nível de descrição suficiente para minhas tarefas.	3,869	1,075
As informações do e-Cidade são atuais para as minhas finalidades.	4,233	0,658
No e-Cidade, a informação é fácil de encontrar.	4,086	0,880
Quando eu necessito procurar algum dado no e-Cidade, de maneira fácil e rápida, encontro a informação.	4,260	0,735
Os dados do e-Cidade que utilizo ou que eu gostaria de usar são exatas o suficiente para minhas finalidades.	4,130	0,946
As informações do e-Cidade que eu preciso são apresentadas de forma que facilitam a compreensão.	4,304	0,620
Os dados do e-Cidade que eu necessito para desempenhar minhas tarefas são fáceis de encontrar.	4,130	0,849

As informações do e-Cidade que eu preciso ou utilizo são confiáveis.	4,304	0,687
O e-Cidade melhora o serviço do usuário.	4,521	0,499
FATOR 2: Esforço Percebido		
A minha interação com o e-Cidade é clara e compreensível.	4,608	0,765
Foi fácil tornar-me capaz de usar o e-Cidade.	4,478	0,772
Considero o e-Cidade fácil de usar.	4,391	0,820
Aprender a usar o e-Cidade é/foi fácil para mim.	4,478	0,650
FATOR 3: Satisfação do Usuário		
O e-Cidade melhora a satisfação do usuário.	4,434	0,770
O e-Cidade vai ao encontro com as necessidades do usuário.	4,521	0,580
FATOR 4: Desempenho		
O e-Cidade é útil para minhas atividades trabalhistas.	4,434	0,970
Utilizar o e-Cidade me capacita a realizar as tarefas de forma mais rápida.	4,391	0,871
Utilizar o e-Cidade aumenta minha produtividade no trabalho.	4,304	0,997

Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

As variáveis que formam o fator de “Adequação entre Tarefa e Tecnologia” mostraram médias entre 3,685 e 4,171 na Secretaria da Fazenda resultando em uma concordância grande com relação a adequação com o e-Cidade e apresentando um desvio-padrão maior que 1, mostrando assim, uma maior disparidade com relação as respostas dadas.

Na Secretaria do Planejamento e Meio Ambiente a menor média foi na questão “os dados gerados pelo e-Cidade são apresentados em um nível de descrição suficiente para minhas tarefas” com 3,869 mostrando uma neutralidade com relação a utilização do sistema nas tarefas de trabalho, entretanto, a média das outras questões foram maior que 4, apresentando uma satisfação alta com a adequação com o e-Cidade. Em geral o desvio-padrão nesse fator foi menor que 1, possuindo uma concordância maior entre os usuários do sistema, porém em apenas uma questão houve o desvio-padrão maior que 1, mostrando uma dispersão maior nas respostas dadas.

O fator de “Esforço Percebido” apresentou médias muito parecidas, sendo 4,114 a menor média, assim, apresentando uma maior facilidade entre os usuários na utilização do sistema e-Cidade na Secretaria da Fazenda. A questão "foi fácil tornar-me capaz de usar o e-Cidade" apresentou um desvio-padrão de 0,975, sendo o único abaixo de 1, mostrando maior concordância entre os respondentes. Na Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente as médias ficaram entre 4,391 e 4,608, sendo bem altas e mostrando também uma facilidade na utilização do sistema. Todas as questões desse fator apresentaram um desvio-padrão menor que 1, mostrando uma uniformidade maior de concordância entre os respondentes.

Com relação ao fator “Satisfação do Usuário”, as médias na Secretaria da Fazenda foram muito similares, ficando entre 3,914 e 3,942, dessa forma os respondentes não e exibiram uma

insatisfação com o sistema e ponderando para uma conclusão de satisfação positiva com o sistema. O desvio-padrão nesse fator em todas as questões foi maior que 1, também exibindo uma maior dispersão nas respostas dadas. Na Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente a média foi 4, mostrando uma satisfação alta entre os respondentes e um desvio-padrão menor que 1, também mostrando uma maior concordância entre as respostas.

No fator “Desempenho” a média geral entre ambas secretarias foi alta (4) e um desvio-padrão menor que 1, assim mostrando que o e-Cidade é muito útil tanto na Secretaria da Fazenda quanto na Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os sistemas de informação tem sido muito importantes no auxílio do desempenho organizacional nas últimas décadas. A tecnologia veio definitivamente para facilitar e agilizar o trabalho nas empresas para que assim, auxilie nas metas a serem alcançadas.

De certa forma a implantação de um software público demanda de um grande planejamento, tendo em vista que esse sistema irá realizar a gestão de dados e a impressão de documentos importantes para toda a população de Santana do Livramento, principalmente em ambas secretarias, tanto da Fazenda quanto de Planejamento e Meio Ambiente.

Este estudo buscou encontrar a relação entre a adequação entre a tarefa e tecnologia, o esforço percebido, desempenho e a satisfação do usuário com relação ao sistema e-Cidade nas Secretarias da Fazenda e de Planejamento e Meio Ambiente. Para compreender o uso do e-Cidade e dos sistemas de informação no geral, foram realizadas literaturas com base em modelos que visam analisar a utilização dos sistemas de informação com relação ao comportamento e conduta dos usuários, desse modo, realizando um alinhamento entre as tarefas executadas e o grau de satisfação dos servidores.

A presente pesquisa foi realizada na Secretaria da Fazenda e na Secretaria do Planejamento e Meio ambiente que utilizam o sistema e-Cidade como principal e única ferramenta para a realização das suas atividades diárias. O sistema foi implantado em ambos órgãos públicos há 3 anos na Secretaria da Fazenda e há 2 anos na Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente, sendo que o mesmo atende as necessidades dos servidores tendo em vista que foi desenvolvido justamente para suprir suas atividades trabalhistas, atendendo todas as demandas necessárias para o bom desempenho.

Como contribuições dos achados, acredita-se que é proveitoso fazer uma análise do nível de satisfação com o sistema e-Cidade, além de auxiliar consideravelmente para o âmbito de sistemas de informações gerenciais, mostrando o quão importante é ter uma ferramenta de gestão nas organizações, pois facilita e agiliza no desenvolvimento do trabalho diário.

Os resultados apresentaram uma resultado positivo, principalmente na satisfação do usuário da Secretaria do Planejamento e Meio Ambiente. Entretanto, na Secretaria da Fazenda, a média de satisfação é acima de 3,5, mostrando que o sistema supre suas necessidades mas não ocasiona uma plena satisfação no seu uso. As variáveis de esforço percebido, adequação entre a tarefa e a tecnologia e o desempenho são fatores determinantes que definem o grau de

satisfação do usuário do sistema e que, de acordo com Doll e Torkdzadeh (1999), a satisfação do usuário reflete uma atitude positiva perante um aplicativo, sendo demonstrada por alguém que utiliza diretamente o mesmo.

Mesmo que os objetivos da pesquisa tenham sido atingidos, algumas limitações foram constatadas no decorrer do trabalho. O primeiro fator limitador foi a questão atípica ocorrida pelo fato de uma proliferação do vírus Covid-19, o qual ocasionou uma pandemia mundial, sendo necessário que cada município tomasse suas medidas preventivas, com isso a quantidade de servidores e estagiários em ambas secretarias tiveram que ser reduzidos.

Com isso, sugere-se que haja uma realização de novas pesquisas futuras com a agregação de mais secretarias e sem o impacto da pandemia, buscando ampliar a percepção dos servidores quanto aos fatores da satisfação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AL-DEBEI, M. M.; JALAL, D.; AL-LOZI, E. Measuring Web Portals Success: A Respecification and Validation of the Delone and Mclean Information Systems Success Model. **International Journal of Business Information Systems**, v. 14, n. 1, p. 96-133, 2013.

ALVES, M. C. G.; MATOS, S. I. A. An Investigation into the Use of ERP Systems in the Public Sector. **Journal of Enterprise Resource Planning Studies**, v. 2011, 5 p. 2011.

AUDY, J. L. N.; ANDRADE, G. K.; CIDAL, A. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BATISTA, E. O. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

COMUNELLO, F. J. O ativismo cultural e a imaginação da fronteira Brasil-Uruguai civitas. **Revista de Ciências Sociais**, v 18, n 2, 2018.

DB SELLER. **Razões para utilizar o e-Cidade**. Disponível em: <<https://www.dbseller.com.br/razoes-para-utilizar-o-e-cidade-software/>> Acesso em: 15 out. 2019.

DB SELLER. **Software público**. Disponível em: < <https://www.dbseller.com.br/tag/software-publico/>> Acesso em: 15 out. 2019.

DIEHL, F. M. **Um estudo de caso sobre a adaptação de usuários a mudanças de tecnologia da informação**. 2012. 117 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Programa de Pós-graduação em Administração, – Fac. de Administração, Contabilidade e Economia, PUCRS, Porto Alegre, 2012.

DISHAW, M. T.; STRONG, D. M. Extending the technology acceptance model with taks-technology fit constructs. **Information and Management**, 36, 1999, p. 9-21.

DOLL, W. J.; TORKZADEH, D. M. The measurement of end-user computing satisfacion. **MIS Quartely**. 12. 259-274, 1999.

FERREIRA, D.; SANTANA, L. N.; GONZALEZ, L. S. A tecnologia da informação no processo de tomada de decisão na gestão pública. **CAIRU EM REVISTA**. Ano 7, n. 10, p.61-75, 2018.

GOODHUE, D. L.; THOMPSON, R. L. **Task-technology fit and individual performance**. **MIS Quarterly**. 19(2) 213-236, 1995.

HAIR JR., J.F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

LEHNHART, E. R.; SILVA, T.C.; LOSEKANN, V.L.; LÖBLER, M. L.; TAGLIAPIETRA, R.D. Ciclo de vida dos sistemas: uma análise dos desafios da implementação de um sistema de informação em uma instituição de saúde pública. **Rev. Adm. UFSM**. Santa Maria. v. 10, n. 4, p. 474-591, 2017.

LIMA, A. M.; SOUZA, B. S.; CAMPOS, L. A. Sistema de informação gerencial: estudo de caso do subsistema gestão de planejamento e orçamento (GPO) na escola estadual comendador José Pedro Dias. **RELVA**. Juara/MT/Brasil, v. 4, n. 2, p. 57-77, 2017.

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**, 2004, 22, 1, 35-48.

OMOTAYO, F.O.; CHIGBUNDU, M. C. Use of information and communication technologies for administration and management of schools in Nigeria. **Journal of Systems and Information Technology**. 19(3/4). p. 183-201, 2017.

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

SANTANA, H. S.; THIAGO, F.; TRIGUEIRO, F. M. C.; PREARO, C. L. Adaptação e Validação de Instrumento para Mensurar a Satisfação dos Usuários de Sistemas de Informações No Brasil, **Gestão & Regionalidade**, v. 2, n. 96, p. 04-20. Set 2016.

SIQUEIRA, N. A. **Validação de instrumento para identificação de variáveis que influenciam na satisfação de usuário de sistemas de informação**. Santa Maria, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4558/SIQUEIRA%2C%20NILSON%20AMAURY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 14 set. 2019.

STAIR, R.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2006.

VENKATESH, V.; DAVIS, F. D. Theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. **Management Science**, v. 46, n. 2, 186-204, 2000.

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

YOSHINO, C. K. N. Fatores críticos de sucesso como antecedentes da aceitação de um sistema de informação em uma universidade federal. 2010. 135 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Prezado(a) Servidor,

Este instrumento de pesquisa faz parte do trabalho final de conclusão do curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, sobre a SATISFAÇÃO DO USO DO SISTEMA E-CIDADE. Solicito sua colaboração no sentido de responder com precisão às questões elaboradas. Salienta-se a importância da sua participação, bem como a informação que os dados são sigilosos e de uso exclusivo da presente pesquisa. **Desde já agradeço a sua contribuição.**

Acadêmico do curso de Administração da Universidade Federal do Pampa: Vinicius Pereira Velloso. E-mail para contato: veloso.vinicius@gmail.com

Orientadora: Kathiane Benedetti Corso.

BLOCO I – Dados de identificação

1. Idade: _____ anos
2. Sexo: () Masculino () Feminino
3. Escolaridade: () Ensino Fundamental Incompleto (1º grau)
() Ensino Fundamental Completo (1º grau)
() Ensino Médio Incompleto (2º grau)
() Ensino Médio Completo (2º grau)
() Ensino Superior Incompleto
() Ensino Superior Completo
() Pós-Graduação
4. Qual o seu setor de atuação? _____
5. Há quanto tempo você trabalha nas Secretarias de Santana do Livramento? _____ anos _____ meses
6. Há quanto tempo você utiliza o e-Cidade? _____ anos _____ meses
7. Quanto tempo você gasta utilizando o e-Cidade em suas tarefas diárias de trabalho?
() Menos de meia hora () entre meia e uma hora () entre uma e duas horas
() Entre duas e três horas () mais de três horas

BLOCO II – Esta seção aborda a sua relação com o e-Cidade

1	2	3	4	5
Discordo	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo

RESPONDA AS QUESTÕES A SEGUIR, MARCANDO APENAS UMA OPÇÃO, CONFORME SEU NÍVEL DE CONCORDÂNCIA.	1	2	3	4	5
8. O e-Cidade é útil para minhas atividades trabalhistas.					
9. A minha interação com o e-Cidade é clara e compreensível.					
10. Utilizar o e-Cidade me capacita a realizar as tarefas de forma mais rápida.					
11. Foi fácil tornar-me capaz de usar o e-Cidade.					
12. Utilizar o e-Cidade aumenta minha produtividade no trabalho.					
13. Considero o e-Cidade fácil de usar.					
14. Aprender a usar o e-Cidade é/foi fácil para mim.					
15. Os dados gerados pelo e-Cidade são apresentados em um nível de descrição suficiente para minhas tarefas.					
16. No e-Cidade, a informação é fácil de encontrar.					
17. Quando eu necessito procurar algum dado no e-Cidade, de maneira fácil e rápida, encontro a informação.					
18. Os dados do e-Cidade que utilizo ou que eu gostaria de usar são exatas o suficiente para minhas finalidades.					
19. As informações do e-Cidade são atuais para as minhas finalidades.					
20. As informações do e-Cidade que eu preciso são apresentadas de forma que facilitam a compreensão.					
21. Os dados do e-Cidade que eu necessito para desempenhar minhas tarefas são fáceis de encontrar.					
22. As informações do e-Cidade que eu preciso ou utilizo são confiáveis.					
23. O e-Cidade melhora o serviço do usuário.					
24. O e-Cidade melhora a satisfação do usuário.					
25. O e-Cidade vai ao encontro com as necessidades do usuário.					