



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS PEDRO II
CURSO ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

MATEUS FRANÇA SOUSA

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DOS
COLABORADORES USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA PREFEITURA DE PEDRO
II**

PEDRO II - PI

2023

MATEUS FRANÇA SOUSA

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DOS
COLABORADORES USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA PREFEITURA DE PEDRO II

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico)
apresentado como exigência parcial para obtenção
do diploma do Curso de Análise e Desenvolvimento
de Sistemas do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Pedro II - PI
.

Orientadora: Prof. Me. Adryano Veras Araújo

PEDRO II - PI

2023

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DOS COLABORADORES USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA PREFEITURA DE PEDRO II

Mateus França Sousa¹
Adryano Veras Araújo²

RESUMO

A Tecnologia da Informação tem um papel fundamental na transformação da gestão pública, promovendo eficiência, transparência e participação dos agentes internos e externos. No entanto, é crucial abordar os desafios associados à implementação e manutenção dessas tecnologias para garantir que elas atendam às necessidades e expectativas organizacionais. Diante disso, o objetivo deste estudo foi avaliar os fatores que influenciam a aceitação e uso das Tecnologias da Informação na Prefeitura de Pedro II, por meio da aplicação do modelo UTAUT 2. A metodologia adotada foi de abordagem quantitativa, com aplicação de questionário estruturado do tipo survey, com escala Likert de cinco pontos para coleta de dados. As análises ocorreram por meio de interpretação da estatística descritiva e com auxílio do Microsoft Excel no desenvolvimento de gráficos. O critério de elegibilidade da amostra foi baseado em colaboradores da Prefeitura de Pedro II que trabalham com uso de TI nas suas atividades. A pesquisa de campo foi realizada através de envio do questionário online pelo link do Google Forms e aplicação de formulários impressos. Os resultados destacam que os construtos Intensão Comportamental, Influência Social e Expectativa de Desempenho foram os que obtiveram maiores relação com a intenção e uso das tecnologias no ambiente de trabalho e, do lado oposto, os construtos de Motivação Hedônica e Preço foram os que apresentaram menor relação de intenção e comportamento de uso de TI na prefeitura de Pedro II.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação; Aceitação Tecnológica; Modelo UTAUT 2.

ABSTRACT

Information Technology plays a fundamental role in transforming public management, promoting efficiency, transparency and participation of internal and external agents. However, it is crucial to address the challenges associated with implementing and maintaining these technologies to ensure they meet organizational needs and expectations. Therefore, the objective of this study was to evaluate the factors that influence the acceptance and use of Information Technologies in the Municipality of Pedro II, through the application of the UTAUT 2 model. The methodology adopted was a quantitative approach, with the application of a structured questionnaire from the survey type, with a five-point Likert scale for data collection. The analyzes occurred through the interpretation of descriptive statistics and with the help of Microsoft Excel in the development of graphs. The sample eligibility criteria was based on employees of Pedro II City Hall who work using IT in their activities. The field research was carried out by sending the questionnaire online via the Google Forms link and applying printed forms. The results highlight that the constructs Behavioral Intension, Social Influence and Performance Expectation were those that had the greatest relationship with the intention and use of technologies in the work environment and, on the opposite side, the

¹ Currículo sucinto do(a) autor(a). Instituição de ensino. E-mail.

² Currículo sucinto do(a) professor(a) orientador(a). Instituição de ensino. E-mail.

constructs of Hedonic Motivation and Price were those that presented the lowest relationship of intention and behavior of IT use in Pedro II city hall.

Keywords: Information Technologies, Technological Acceptance, UTAUT 2 Model.

Data de aprovação: 15/01/2024 (data de apresentação do TCC)

1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, onde o mundo está cada vez mais orientado para o uso da tecnologia, surgem desafios diários que impactam a sociedade em vários aspectos, modificando a cultura e o modo como vivemos e interagimos (SILVA; PRATES; RIBEIRO, 2016). A tecnologia desempenha um papel indispensável na transformação das organizações, tendo em vista que os fluxos de informações estão diretamente ligados ao uso das novas tecnologias, como prova disso, temos o ambiente corporativo dinâmico que melhora cada vez mais o controle e tempestividade nas ações e decisões (BARBOSA, 2020)

O progresso tecnológico e o rápido desenvolvimento da sociedade têm impulsionado significativas transformações em áreas diversas. Do mesmo modo, isso se aplica igualmente ao setor público, que incorporou a Tecnologia da Informação (TI) em seus órgãos e departamentos, com o intuito de aperfeiçoar a transparência e eficiência nas operações diárias (JESUS, 2022).

Os três componentes que constituem a infra-estrutura de tecnologia da informação são os seguintes: (i) computação, que engloba hardware e software; (ii) comunicações, que se refere às redes de telecomunicações; e (iii) dados, que incluem bases de dados e arquivos informatizados. (ALMEIDA *et al.*, 2023). As organizações avançam com base no processo de TI, uma vez que envolve Segurança da Informação, Serviços em Nuvem, Gestão de Serviços de TI, Pessoas, todo o sequenciamento de ligação entre os dados (ESTEVES; SILVA; PIRES, 2023).

Uma das razões pelas quais a tecnologia continua evoluindo e fazendo parte da sociedade moderna é a sua capacidade de agilizar e simplificar diversos tipos de tarefas (MXM, 2021), desde atividades repetitivas que não demandam muita dificuldade, até as tomadas de decisões complexas. Além disso, a tecnologia pode contribuir no controle das atividades, gerenciamento das informações, aumento na produtividade e entre outros, o que isso acarreta mudanças no mercado tecnológico atual, como no desenvolvimento de áreas e setores (MACHACA; NHANCALE; MUCHANGA, 2023).

Sendo assim, o aumento da produtividade é um dos benefícios da TI nesse cenário acirrado que o mercado se encontra, na qual a economia tem enfoque na redução de despesas. Nesse mesmo sentido, uma ferramenta de Gestão Pública (GP) oferece uma série de recursos que podem contribuir na otimização do tempo das organizações (MXM, 2021).

Um ponto relevante a ser destacado em relação à transformação digital é o foco na mudança organizacional. Isso se manifesta através do investimento no treinamento de funcionários, na contratação de especialistas e no desenvolvimento de lideranças voltadas para este propósito. Esta abordagem evidencia que a transformação e estratégia digital estão intrinsecamente ligadas às pessoas, abrangendo clientes, parcerias e capacitação de colaboradores (LEE; LEE; CHOU, 2017; GOBBLE, 2018).

A eficiência, como princípio fundamental da administração pública, é diretamente afetada pela adoção das TICs. (SILVA; LIMA, 2023). Ao integrar sistemas digitais e automatizar processos, as organizações públicas conseguem otimizar recursos, reduzir custos operacionais e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. Neste contexto, e no caso da Prefeitura de Pedro II, a aplicação da tecnologia da informação na administração

pública reflete um compromisso com a eficiência administrativa e a melhoria contínua da prestação de serviços públicos.

No que diz respeito aos recursos que uma ferramenta de gestão oferece, cita-se o gerenciamento de serviços nas instituições, gestão do patrimônio público, etc. Logo, entende-se que a utilização de TI na GP pode contribuir no atendimento ao público e tornar as atividades mais eficientes, bem como obter um melhor aproveitamento financeiro (GOBBLE, 2018). Nesse sentido, a prefeitura de Pedro II é o órgão que administra o município de

Pedro II, no Piauí, com o objetivo de promover o desenvolvimento econômico, social, cultural e ambiental da cidade (PEDRO II, 2023). A prefeitura utiliza a Tecnologia da Informação (TI) como uma ferramenta para melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços públicos, facilitando a comunicação e a participação dos cidadãos (SILVA, 2020). A prefeitura conta com um portal na internet, onde é possível acessar informações sobre a gestão municipal, os serviços online, as notícias, as licitações, a ouvidoria, entre outros (PEDRO II, 2023).

O uso de ferramentas de TI na gestão de informações se torna a cada dia mais indispensável, quando o assunto se trata de estratégias no mundo dos negócios. Eventualmente, a ausência de uma ferramenta de TI pode trazer aspectos negativos, como conflitos na transmissão de informações e desorganização quanto a gerenciamento de estoques e acompanhamento de atividades (PRZEYBILOVICZ *et al.*, 2018).

Desse modo, é devida a essas situações que surge a importância da utilização de um sistema de informação, porém, é importante ressaltar como o uso inadequado dessas ferramentas pode levar à perda de efetividade nas operações. O autor Negrini *et al.* (2020) menciona que existem alguns motivos para uma má utilização de TI, como a falta de capacitação do usuário, método desatualizado, treinamento inadequado, falta de suporte por parte de quem fornece os sistemas, a incompatibilidade com as demandas e ainda o mal desenvolvimento da TI. Portanto, são fatores que se não forem analisados de uma forma precisa, pode comprometer todo o processo de qualidade e transparência das informações (MXM, 2021).

O eficaz uso das ferramentas de Tecnologia da Informação nas organizações não apenas otimiza processos e aumenta a eficiência operacional, mas também catalisa a inovação, impulsiona a tomada de decisões informadas e promove a agilidade necessária para prosperar em um ambiente empresarial dinâmico. Em meio aos vários motivos que podem comprometer o uso efetivo da TI, existem também aqueles que possuem sua origem por parte do usuário, como a sua habilidade, domínio da ferramenta, intenção de uso, a resistência à mudança, a falta de alinhamento com a organização (MOURA JR; MOTA, 2020). Desse modo, lidar com esses desafios muitas vezes requer uma abordagem holística que envolve educação, treinamento contínuo, comunicação eficaz e uma cultura organizacional que valorize a adaptação e a aprendizagem contínua em relação às ferramentas de TI (NOVA; SILVA, 2023).

Ademais, segundo Figueiredo (2009) em meio a essas inúmeras variáveis que analisam o uso efetivo de TI, surgiram algumas teorias que tentam compreender como ocorre a adoção de tecnologias em diferentes contextos, como a Teoria da Adoção de Tecnologia Móvel, que se concentra nas características únicas da adoção de tecnologia móvel, considerando fatores como portabilidade, acessibilidade e contextos de uso específicos. Outra teoria que ganhou notoriedade foi a Teoria da Adoção de Tecnologia Organizacional, que, por sua vez, examina como as organizações adotam e implementam novas tecnologias, considerando fatores como características da inovação, atributos organizacionais e influência social (PRZEYBILOVICZ *et al.*, 2018).. Por último, vale o destaque da Teoria Unificada da Aceitação e Uso da Tecnologia 2 (UTAUT 2) que integra várias teorias de aceitação de tecnologia, considerando fatores como expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social, condições facilitadoras, motivação hedônica, preço e hábito

Em meio a evidenciação das informações e a transparência de dados, a TI assumiu um papel fundamental quando se trata de organização nos setores e áreas de atuação no âmbito do setor público. Essa área passa por acompanhamento de todas as suas informações por parte dos órgãos fiscalizadores, no que se refere às obrigações a serem prestadas e desenvolvidas pelas entidades responsáveis. (NOVA; SILVA, 2023).

A Prefeitura de Pedro II não está imune a esse contexto. Diante dos desafios e oportunidades inerentes à adoção de tecnologias da informação, a relevância específica dessa questão para a administração municipal se destaca.

É devida a essa situação que o presente trabalho tem como mote evidenciar como o uso de ferramentas de Tecnologia da Informação pode influenciar nos resultados de uma organização, quando se trata no aumento de produtividade e os processos de decisão. Portanto, diante desse contexto que se elaborou a seguinte questão: quais os fatores que influenciam a aceitação e uso das Tecnologias da Informação na Prefeitura de Pedro II?

Tratando-se de transparência e qualidade nos serviços da gestão pública, toda e qualquer informação, se bem utilizada, pode agregar valor para um bom resultado em órgãos públicos e seus setores, por isso, é fundamental a utilização ou desenvolvimento de Tecnologias da Informação quando o assunto se trata de gestão (MAIA; CORREIA, 2022).

Assim, a análise dos relatórios gerados por sistemas surge como um meio de orientação importante, pois através dos conteúdos desenvolvidos por sistemas, é possível administrar, planejar e distribuir recursos de forma coerente (NOVA; SILVA, 2023). Com o intuito de fomentar a discussão desse tema, que compõem um bom funcionamento dos setores, a gestão de informações com transparência chega então como um ponto crucial nesse processo.

Portanto, esta pesquisa se mostra de grande relevância ao oferecer contribuições significativas para o aprimoramento do uso da Tecnologia da Informação na gestão pública. Ao empregar o modelo UTAUT 2, busca-se identificar e analisar as variáveis que exercem maior impacto na adoção de tecnologia, visando melhorar a eficiência operacional no contexto da Prefeitura de Pedro II. Dessa maneira, almeja-se promover a automação de processos, reduzir redundâncias operacionais e aprimorar de modo geral a gestão de recursos municipais.

Ao compreender a percepção dos usuários e os fatores que influenciam a adoção de tecnologia, essa pesquisa pode contribuir para o desenvolvimento de soluções que promovam a transparência e a prestação de contas nas atividades da prefeitura. Além disso, ao buscar entender como os funcionários de uma área do setor público interagem com as ferramentas disponíveis pode ajudar na criação de soluções mais centradas no usuário e na promoção de uma participação mais ativa na gestão pública (MARQUES, 2020).

A relevância de tal estudo se dar pela possibilidade de contribuir para uma avaliação mais precisa e significativa da percepção dos colaboradores da prefeitura de Pedro II, para assim, entender as suas demandas, e o que pensam e sentem em relação ao uso das TI nas suas atividades de trabalho. De maneira secundária, esta pesquisa pode ajudar a compreender como a tecnologia da informação pode desenvolver resultados eficazes e influenciar no resultado final e na operacionalização do labor na gestão pública.

Diante do exposto, o presente estudo teve como objetivo geral avaliar os fatores que influenciam a aceitação e uso das Tecnologias da Informação na Prefeitura de Pedro II, por meio da aplicação do modelo UTAUT 2. Para isso foram adotados três objetivos Específicos: a) Caracterizar os colaboradores da Prefeitura de Pedro II; b) analisar a percepção dos usuários de Tecnologias da Informação da Prefeitura de Pedro II; c) Identificar os pontos positivos e de melhoria na utilização das Tecnologia da Informação na Prefeitura de Pedro II.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

O avanço tecnológico e o desenvolvimento acelerado da sociedade trouxeram novidades e atualizações na área da gestão pública. Uma das principais modificações foi o modo de controle das informações através do uso de tecnologias (BARBOSA, 2020). Dessa forma, pode ser observado que os sistemas utilizados no meio público possuem mecanismos para facilitar o trabalho do profissional, entretanto, isto só foi possível em razão do surgimento de maiores demandas no contexto da gestão pública (LONGARAY; CASTELLI, 2020).

Com o crescimento no setor da tecnologia e o grande potencial que os sistemas possuem, há a necessidade de maior capacitação dos usuários e maior preparo nos setores envolvidos, de modo que, muitas organizações possuem essa preocupação e investem constantemente em treinamentos e qualificações dos colaboradores, além de requerem atualizações dos sistemas a qual fazem uso.

O motivo para o desenvolvimento da informatização e a integração dos setores em uma organização ocorre devida as novas demandas que exigem celeridade nas respostas, assim, como uma maior exigência na produtividade e efetividade das atividades prestadas. A informatização possibilita a implementação de sistemas que monitoram e controlam a qualidade das atividades prestadas. Tudo isso, pode contribuir para a padronização de processos e a garantia de que os serviços atendam a padrões elevados.

É importante lembrar, que o uso das ferramentas de TI tem contribuído no avanço da economia, que por sua vez, movimenta e induz novas tecnologias capazes de atuar em todas as atividades atuais do homem, tais como: nas fábricas, nas transportadoras, nos armazéns, nas distribuidoras, no comércio atacadista e varejista, na agricultura, nos hospitais, na administração pública, isto é, em atividades de todos os níveis educacionais e científicos (LONGARAY; CASTELLI, 2020).

Segundo Reis *et al.*, (2018) a TI pode ser definida como uma ferramenta para lidar com um conjunto de informações, recursos e sistemas que possibilitam o armazenamento, acesso, distribuição e utilização eficiente de informações. Já para Franco *et al.* (2020) independentemente de como é aplicada, a TI é tudo aquilo que seja capaz de tratar dados ou informações de forma sistêmica ou informatizada, pois a mesma envolve o uso de hardware, software, redes de computadores, bancos de dados e medidas de segurança para gerenciamento de informações de maneira eficaz.

O hardware, a parte física de um dispositivo eletrônico, abrange componentes como monitor, gabinete, teclado, processador e placas, constituindo a infraestrutura tangível. Por outro lado, o software, é a parte não física, refere-se a programas e sistemas desenvolvidos por programadores, consistindo em conjuntos de instruções que capacitam o hardware a executar tarefas específicas (SILVA; PRATES; RIBEIRO, 2016).

De acordo com Manovich (2015), banco de dados é uma coleção estruturada de elementos organizados de forma que permita agilidade na busca e recuperação de dados. Por sua vez, a segurança da informação é a prática de proteger dados contra acessos não autorizados, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, prevenindo ameaças e garantindo a confiança nos sistemas.

Em suma, após algumas definições sobre os elementos da TIs e outros conceitos no seu entorno, cabe ressaltar que as Tecnologias da Informação possibilitam a melhoria da realização das atividades humanas, pois estão cada vez mais consolidadas dentro das organizações, ao tornarem os processos mais ágeis e práticos (SILVA; PRATES; RIBEIRO, 2016). Por fim, um dos conceitos voltados para tecnologia da informação é:

Segundo Lima *et al.* (2020) o objetivo principal das tecnologias de informação e comunicação é agilizar as atividades humanas e melhorar as tarefas rotineiras dentro de uma organização, combinando capacidades humanas e tecnológicas. Isto está alinhado com a noção de que estas tecnologias desempenham um papel crucial na agilização de processos que antes eram demorados, bem como na organização e otimização de atividades aparentemente

insignificantes que possuem funcionalidade e valor significativos no panorama tecnológico mais amplo.

A incorporação da TI na gestão pública tem revolucionado a forma como os governos operam, interagem com os cidadãos e entregam serviços. A digitalização dos processos governamentais não só otimiza a eficiência administrativa, mas também promove transparência, participação cidadã e responsabilidade (MANOVICH, 2015).

Segundo Reis (2018), na administração pública existem princípios que são necessários ressaltar para o meio da administração pública.

São inter-relacionados e devem ser compreendidos separadamente, e executados sem perder a concordância com o sistema, sendo eles: o princípio da legalidade que limita atuação do agente público ao cumprimento da lei; o princípio da impessoalidade onde agente público precisa ser imparcial em suas ações buscando sempre a finalidade pública pretendida por lei, sem fazer distinção ou discriminação de qualquer espécie; o princípio da moralidade relatado na constituição federal descreve o dever de todos agentes públicos de respeitar este princípio de acordo com a lei da improbabilidade administrativa, se referindo à moral jurídica, onde se exige o comportamento ético do servidor público; o princípio da eficiência, cujos aspectos de imparcialidade, neutralidade, transparência, e eficácia estão correlacionadas com a definição de eficiência, que beneficie a sociedade, que seja submissa aos critérios legais e morais a fim de otimizar os recursos públicos, eliminando os desperdícios e certificando maior proveito social (REIS *et al.*, 2018, p. 1291).

Embora a Tecnologia da Informação (TI) ofereça inúmeras oportunidades para melhorar a gestão pública, ela também apresenta desafios cruciais que precisam ser enfrentados. Entre esses desafios, estão garantir a segurança cibernética, proteger a privacidade dos dados dos cidadãos e assegurar que todos tenham acesso igualitário às tecnologias. Nesse contexto, a inclusão da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) desempenha um papel fundamental.

A LGPD estabelece diretrizes e regulamentos específicos para o tratamento de dados pessoais, visando proteger a privacidade e a segurança dessas informações. Ao considerar a LGPD, torna-se ainda mais evidente a importância de garantir a conformidade com as normas de proteção de dados, especialmente no contexto da gestão pública, onde há um grande volume de informações sensíveis dos cidadãos sendo tratadas.

Portanto, além de garantir a segurança cibernética e proteger a privacidade dos dados, a inclusão da LGPD também se torna essencial para assegurar a conformidade legal e promover a transparência no uso dos dados pelos órgãos públicos. Além disso, é fundamental investir na capacitação de servidores públicos e na constante atualização das infraestruturas tecnológicas para maximizar os benefícios da digitalização na gestão pública (REIS *et al.*, 2018).

Como exemplo de todo esse processo na modernização administrativa-pública, pode-se citar a automatização de processos, o aumento da eficiência na transparência das informações e a integração de sistemas, melhoria na comunicação entre vários departamentos e, por fim, a melhoria na gestão dos setores (PEREIRA; CORREIA, 2020). Ademais, como destaque, existe a gestão dos dados, que passa a ser um dos segmentos e processos que mais se deve atenção, pois envolve o Banco de Dados, ou seja, a centralização de todas as informações para fornecimento de dados importantes para tomada de decisão (LENCIONI, 2014).

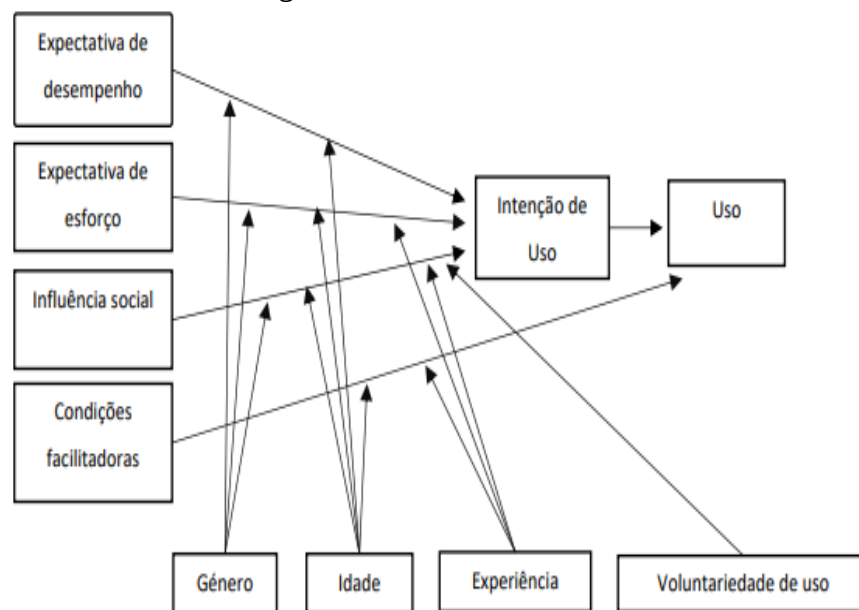
Sumariamente, a Tecnologia da Informação tem um papel fundamental na transformação da gestão pública, promovendo eficiência, transparência e participação dos agentes internos e externos. No entanto, é crucial abordar os desafios associados à implementação e manutenção dessas tecnologias para garantir que elas atendam às necessidades e expectativas organizacionais (MARQUES, 2020).

3 ACEITAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A rápida evolução tecnológica na sociedade contemporânea demanda uma compreensão aprofundada dos fatores que moldam a aceitação e utilização de novas tecnologias. Nesse contexto, a UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) ou (Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia) surge como uma abordagem integral e impactante para analisar o comportamento dos usuários em relação à adoção de inovações tecnológicas. Desenvolvido por Venkatesh *et al.*, (2012), UTAUT oferece uma estrutura teórica robusta que vai além de modelos teóricos anteriores, integrando elementos cruciais que influenciam a decisão dos usuários em adotar ou rejeitar novas tecnologias.

A UTAUT foi desenvolvida pela integração de várias teorias de aceitação de tecnologia, e inclui elementos das seguintes teorias: (i) Teoria da Ação Racional; (ii) Teoria do Comportamento Planejado; (iii) Modelo de Aceitação de Tecnologia; e (iv) Teoria de Difusão da Inovação. Essa abordagem integrada permitiu criar uma estrutura teórica mais abrangente, superando limitações percebidas em teorias anteriores e proporcionando uma compreensão mais completa dos fatores que influenciam a aceitação e uso de tecnologia. A seguir, abaixo é demonstrado o modelo gráfico da UTAUT.

Figura 1 – Modelo UTAUT



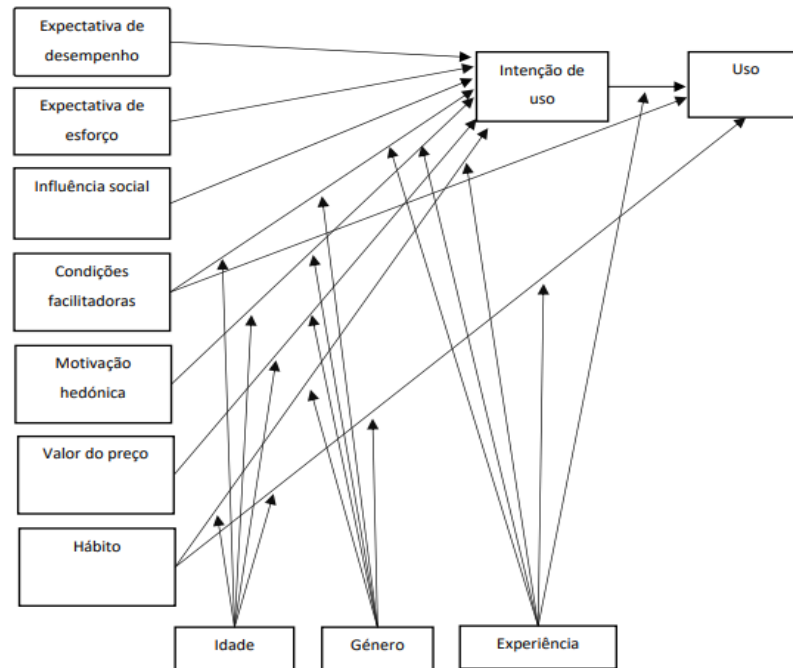
Fonte: VENKATESH *et al.* (2012).

O desenvolvimento da UTAUT foi uma resposta à necessidade de compreender de maneira abrangente os fatores que moldam a aceitação e adoção de tecnologia. Este modelo teórico incorpora quatro construtos fundamentais que desempenham papéis cruciais nesse processo (CHANG, 2012). Em primeiro lugar, a Expectativa de Desempenho destaca a percepção do usuário sobre a eficácia da tecnologia em atender às suas necessidades. Em seguida, o Esforço Percebido aborda a facilidade ou dificuldade percebida no uso da tecnologia. O terceiro construto, Influência Social, examina o impacto das opiniões e normas sociais na decisão de adoção. Por último, as Condições Facilitadoras avaliam o suporte organizacional e técnico disponível para facilitar o uso da tecnologia. (VENKATESH *et al.*, 2012).

Embora a UTAUT tenha se mostrada valiosa para compreender a aceitação de tecnologia em vários contextos, ela apresentava algumas limitações, dentre elas, umas das

principais críticas ao modelo original trata-se da falta de consideração explícita para as diferenças culturais. A teoria original não abordava adequadamente como as variações culturais poderiam influenciar a aceitação de tecnologia, o que motivou a criação do UTAUT 2 (MARQUES, 2020).

Figura 2 – Modelo UTAUT2



Fonte: VENKATESH *et al.* (2012).

A UTAUT 2 foi desenvolvida para superar essas limitações percebidas e aprimorar a aplicabilidade da teoria em contextos culturais diversos. Além de incorporar os construtos originais da UTAUT, a UTAUT 2 adicionou a dimensão cultural como um fator independente. Essa adição reconhece que as atitudes em relação à tecnologia podem variar significativamente em diferentes culturas, e a teoria foi ajustada para capturar essas nuances, assim como demonstrado anteriormente na Figura 2.

Além da inclusão da dimensão cultural, a UTAUT 2 introduziu a autoeficácia percebida como um novo construto. A autoeficácia percebida reflete a confiança do usuário em sua própria habilidade de usar a tecnologia. Essa adição visa aprofundar a compreensão do papel da confiança individual na decisão de adoção (MARQUES, 2020).

A avaliação da aceitação de Tecnologias da Informação (TI) na gestão pública tem sido objeto de estudo em diversos trabalhos acadêmicos. Brognoli (2023) realizou uma análise na utilização de TIC no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina - Câmpus Criciúma, destacando os benefícios das novas tecnologias, tais como agilidade, integração e transparência.

A Proteção Geral de Dados Pessoais (LGPD) é uma legislação destinada a proteger os direitos fundamentais dos indivíduos à liberdade e à privacidade e regula o tratamento de dados pessoais por entidades públicas e privadas no Brasil (BRASIL, 2018). A LGPD entrou em vigor em setembro de 2020, dois anos após suas sanções, e está alinhada às normas internacionais de proteção de dados (MPF, 2023).

De acordo com a LGPD, as organizações devem informar aos titulares dos dados de forma clara e compreensível como os dados são coletados, armazenados, utilizados e compartilhados e obter seu consentimento livre, informado e inequívoco, que pode ser revogado

a qualquer momento (BRASIL, 2019). Além disso, as organizações devem implementar medidas de segurança e governança de dados para evitar vazamento, perda ou acesso não autorizado de dados pessoais pelos quais são responsáveis (BRASIL, 2018).

A LGPD também garante aos titulares de dados uma série de direitos, como acesso aos seus dados, correção de informações imprecisas, exclusão de dados desnecessários ou excessivos, portabilidade de dados para outros serviços ou prestadores, etc. (BRASIL, 2019).

Para monitorar e punir o descumprimento da LGPD, foi criada a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão vinculado ao Presidente da República com competência para editar normas, orientar, prevenir, investigar e sancionar violações da LGPD (BRASIL, 2019). As sanções vão desde advertências até multas de até 2% do faturamento da empresa, até R\$ 50 milhões por infração (BRASIL, 2018).

4 METODOLOGIA

De acordo com Prodanov (2013), uma pesquisa científica pode ser categorizada com base em sua natureza, objetivos, abordagem e métodos. No que diz respeito à natureza, este trabalho é classificado como aplicado, conforme a definição de Gil (2008), indicando uma investigação voltada para a compreensão de um problema local.

Segundo Gil (2008), a pesquisa deste tipo é caracterizada pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. 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.

Quanto aos objetivos, conforme a perspectiva de Marconi (2003), o estudo é caracterizado como exploratório, uma vez que busca formular questões ou problemas por meio de métodos como entrevistas e observação participante. No que se refere à abordagem, este trabalho adotou a quantitativa, onde Prodanov (2013) descreve essa abordagem como aquela que realiza análises baseadas em números e algoritmos, proporcionando uma visão mais objetiva e mensurável do fenômeno.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado contendo perguntas de múltipla escolha, do tipo Survey, incorporando a utilização da escala Likert com cinco pontos. O estudo voltou-se para a análise das principais ferramentas utilizadas pelos funcionários em seu dia a dia, a exemplos de ferramentas de digitação de texto com o pacote de ferramentas *office* (*word*, *excel* e *power point*), ferramentas de comunicação como e-mail, dentre outras. Além disso, visando aprofundar a compreensão do comportamento dos usuários em relação à tecnologia, adotou-se a escala do modelo UTAUT 2, presente conforme o arquivo presente no Apêndice A, para analisar os determinantes da aceitação tecnológica pelos usuários (VENKATESH et al., 2012). A adaptação desse modelo para a execução desse estudo tomou por base o trabalho de Pires (2022).

A utilização de um questionário estruturado em conjunto com a escala Likert permitiu que os participantes expressassem suas opiniões de maneira precisa (DALMORO; VIEIRA, 2013), selecionando pontos específicos em uma escala que variava de 1 de “Discordo totalmente”, 3 como “Neutro” e 5 como “Concordo totalmente”.

A seleção da amostra foi determinada pelos colaboradores da sede da Prefeitura de Pedro II que fazem uso de TI no seu dia a dia do trabalho, isto é, aqueles funcionários que utilizam direta ou indiretamente tecnologias da informação em suas atribuições, contendo um total de 48 funcionarios. Para isso, foi desenvolvido um questionário no Google Forms e enviado para os colaboradores da prefeitura que se encaixavam no critério supracitado. Porém, além desse canal de captação de dados, foi impresso o mesmo formulário e distribuído na

Prefeitura Municipal de Pedro II, com o objetivo de alcançar uma maior adesão da população-alvo e obter mais participantes.

Na análise de dados, estes ocorreram através da utilização de estatística descritiva. De acordo com Reis (1996), a estatística descritiva concentra-se na organização e interpretação de dados numéricos, utilizando ferramentas como quadros, gráficos e indicadores para apresentar de maneira eficaz as características essenciais do conjunto de dados.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS:

5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

A fase de coleta dos dados ocorreu durante o mês de dezembro de 2023, onde foi obtido 25 questionários válidos. A análise dos dados será dividida em dois momentos: a) caracterização do perfil dos respondentes; b) interpretação das respostas da escala UTAUT 2.

Em relação ao perfil dos participantes, observa-se uma distribuição diversificada de cargos dentro da Prefeitura de Pedro II (tabela 1). A maioria dos respondentes está vinculada à Contabilidade 20%, seguida por Funções Tributárias 8%, Controladoria, Finanças, Licitação e Secretaria de Administração apresentam cada uma 8% de representatividade na amostra. Outras áreas, como Coordenador de Ouvidoria, Patrimônio, Procuradoria, Protocolo, Secretaria de Comércio, Secretaria de Comércio e Desenvolvimento, Secretaria de Governo, Não informado, e Administrativo, têm uma representação de 4% cada. Notavelmente, 4% dos participantes optaram por não responder à questão sobre a função, demonstrando uma taxa relativamente baixa de não resposta.

Tabela 1 – caracterização dos participantes por sua função na prefeitura.

Variáveis	Sexo	
	n	%
Masculino	14	56%
Femino	11	44%
Variáveis	Faixa etária	
	n	%
18 - 22 anos	1	4%
23 - 27 anos	4	16%
28 - 32 anos	9	36%
33 - 37 anos	2	8%
38 - 42 anos	6	24%
acima de 43 anos	3	12%
Variáveis	Função dos participantes	
	n	%
Contabilidade	5	20%
Controladoria	2	8%
Coordenador de ouvidoria	1	4%
Finanças	2	8%
Licitação	2	8%
Não respondeu	1	4%
Patrimônio	1	4%
Procuradoria	1	4%

Protocolo	1	4%
Secretaria de administração	2	8%
Secretaria de comércio	1	4%
Secretaria de comércio e desenvolvimento	1	4%
Secretaria de governo	1	4%
Não informado	1	4%
Tributos	2	8%
Administrativo	1	4%
Variáveis	Tempo de Trabalho	
	n	%
A menos de 1 ano	4	16%
1 ano	2	8%
2 anos	0	0%
3 anos	3	12%
Mais de 4 anos	16	64%

Fonte: Coleta de dados, 2024.

Na tabela 1 é observada a distribuição por sexo dos participantes, o que reflete uma ligeira predominância masculina, representando 56%, enquanto o grupo feminino compõe os restantes 44%.

A distribuição por faixa etária dos participantes revela uma representação. A faixa etária mais prevalente na amostra é de 28 a 32 anos, compreendendo 36% dos participantes. Seguido por aqueles na faixa de 38 a 42 anos, que representam 24%. A faixa etária de 23 a 27 anos compõe 16% da amostra, enquanto as faixas de 33 a 37 anos e acima de 43 anos contribuem com 8% cada. Por último, a faixa mais jovem, de 18 a 22 anos, representa 4% da amostra.

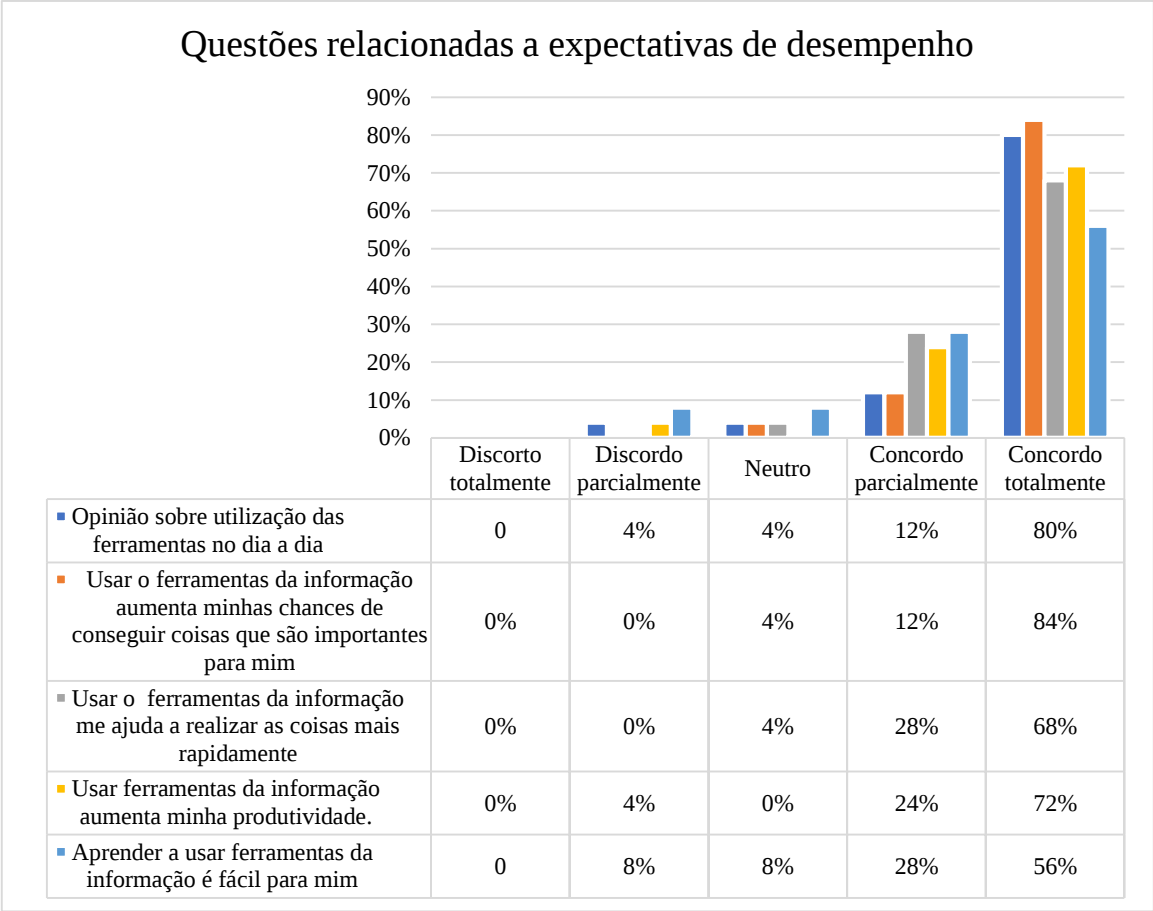
A tabela 1, ainda apresenta o tempo de trabalho dos participantes, o que revela uma maioria significativa de colaboradores com experiência considerável na Prefeitura de Pedro II. A categoria "Mais de 4 anos" destaca-se como a mais representativa, abrangendo 64% dos participantes. Aqueles com "A menos de 1 ano" de experiência compõem 16%, indicando uma presença notável de funcionários mais recentes na prefeitura. A faixa de "3 anos" representa 12%, enquanto "1 ano" e "2 anos" têm uma representação de 8% e 0%, respectivamente.

5.2 EXPECTATIVA DE DESEMPENHO

Após a descrição do perfil dos colaboradores da prefeitura que fazem uso de TI no ambiente de trabalho, esta parte da análise dedica-se a interpretar as respostas dos sujeitos quanto a escala UTAUT 2 aplicada a eles.

A avaliação da opinião sobre a utilidade das ferramentas no dia a dia destaca uma forte inclinação positiva por parte dos participantes (figura 3). Um expressivo 80% concorda totalmente com a utilidade das ferramentas, evidenciando uma aceitação robusta e uma percepção positiva em relação à contribuição dessas tecnologias em suas atividades diárias. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 12%, indicando uma minoria que percebe uma utilidade moderada. Por outro lado, as categorias "Discordo parcialmente" e "Neutro" apresentam, respectivamente, 4%, sugerindo uma baixa dissidência em relação à utilidade das ferramentas.

Figura 3 – Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



Fonte: Coleta de dados, 2024.

Quanto a avaliação da percepção sobre o uso de ferramentas da informação revela uma notável e consistente confiança por parte dos participantes (figura 3). Uma expressiva maioria, representando 84%, concorda totalmente que o uso dessas ferramentas aumenta suas chances de alcançar objetivos importantes. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 12%, indicando uma minoria que percebe uma influência moderada. A presença de 4% na categoria "Neutro" sugere que apenas um participante não considera o impacto das ferramentas tecnológicas nas atividades em seu ofício.

A avaliação da percepção sobre o uso de ferramentas da informação indica uma clara inclinação positiva em relação à eficiência (figura 3), cerca de 68%, concorda totalmente que o uso dessas ferramentas facilita a realização de tarefas de forma mais rápida. Além disso, a categoria "Concordo parcialmente" compreende 28%, sendo o segundo maior grupo que percebe uma melhoria moderada na eficiência.

Quanto a influência das ferramentas da informação na produtividade dos participantes reflete uma percepção notavelmente positiva, representando 72% da amostra concorda totalmente que o uso dessas ferramentas contribui significativamente para o aumento da produtividade. A opção "Concordo parcialmente" compreende 24%, vem logo em seguida, e apenas 4% optou na opção "Discordo Parcialmente". A ausência de respostas em "Discordo totalmente" e "Neutro" destaca a tendência fortemente positiva em relação ao impacto das ferramentas da informação na produtividade dos participantes.

Sobre a facilidade de aprendizado das ferramentas da informação revela uma tendência positiva entre os participantes, a maioria representando 56%, concorda totalmente que aprender a usar essas ferramentas é uma tarefa fácil. Já na opção "Concordo parcialmente" compreende 28%, indicando que essa parte da amostra percebe um nível moderado de facilidade no aprendizado. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Neutro" apresentam,

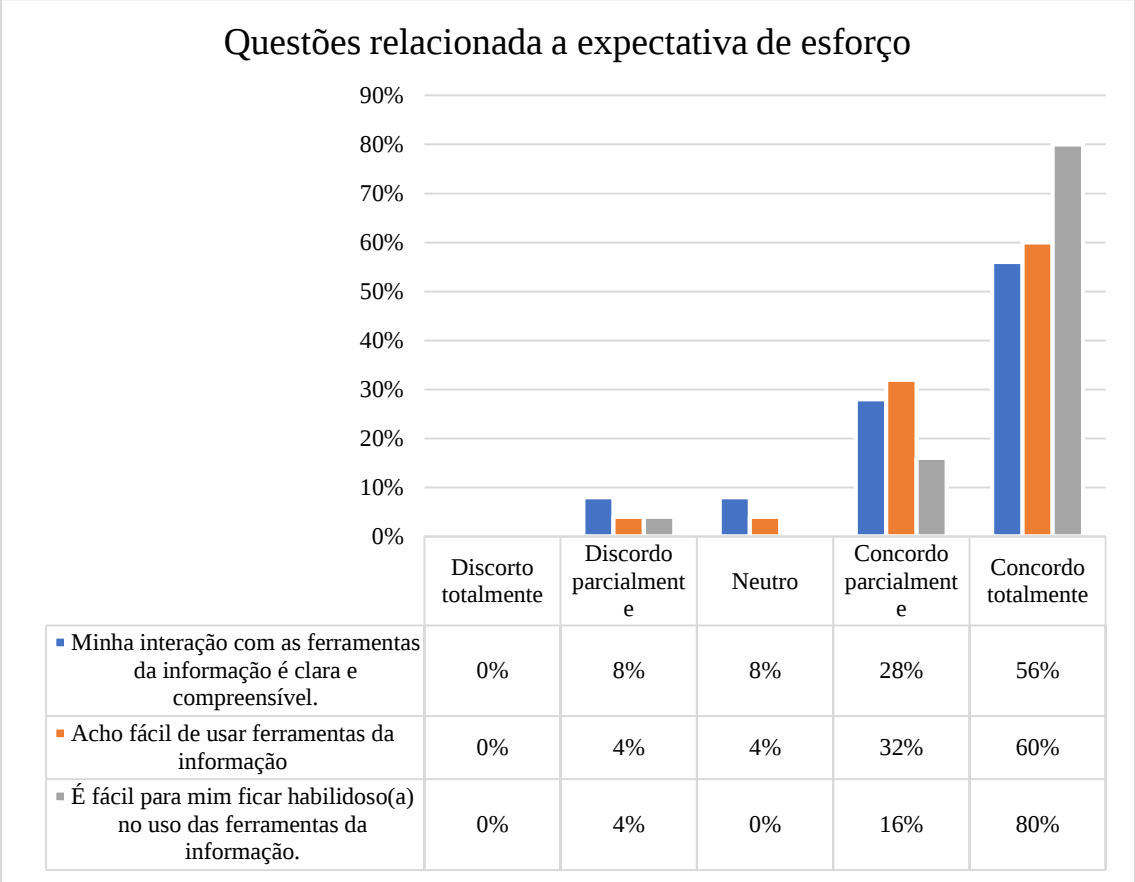
respectivamente, 8%, sugerindo uma minoria que percebe uma dificuldade limitada sobre a facilidade de aprendizado. A ausência de respostas em "Discordo totalmente" destaca a predominância da percepção positiva em relação à acessibilidade e simplicidade no aprendizado do uso dessas ferramentas.

5.3 EXPECTATIVA DE ESFORÇO

A avaliação da clareza e compreensão da interação com as ferramentas da informação reflete uma percepção com inclinação positiva entre os participantes (figura 4). A maioria, representando 56%, concorda totalmente que sua interação com essas ferramentas é clara e compreensível. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 28%, indicando uma parcela significativa que percebe um nível moderado de clareza na interação. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Neutro" apresentam, respectivamente, 8%, sugerindo uma minoria que percebe uma clareza sobre a interação com as ferramentas.

Quanto facilidade de uso das ferramentas da informação indica uma percepção predominantemente positiva entre os participantes, a figura 4 demonstra que a maioria, representando 60%, concorda totalmente que a utilização dessas ferramentas é fácil. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 32%, e a categorias de "Discordo parcialmente" e "Neutro" apresentam, respectivamente, 4%.

Figura 4 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



Fonte: Coleta de dados, 2024.

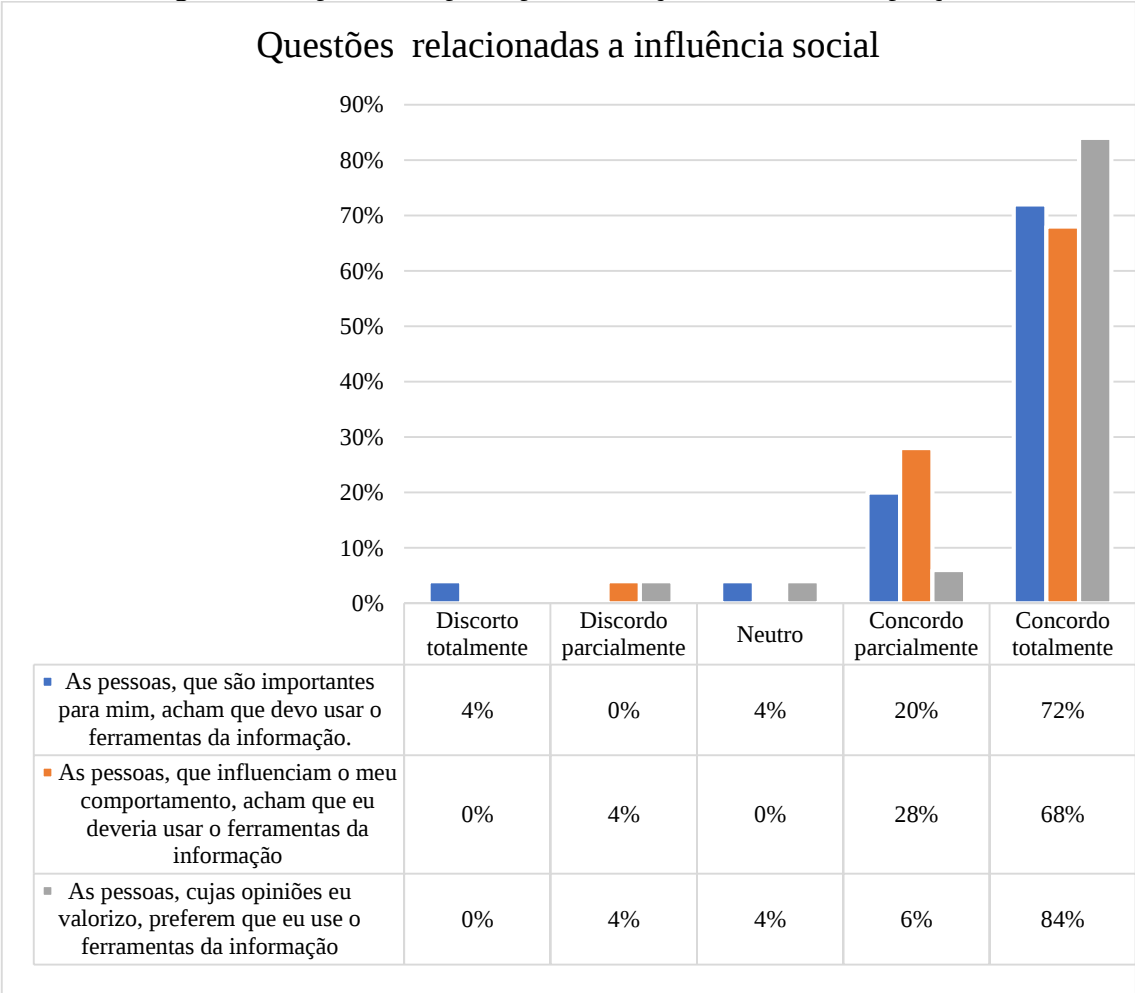
A avaliação da facilidade em adquirir habilidade no uso das ferramentas da informação reflete uma percepção extremamente positiva entre os participantes (figura 4). Uma expressiva maioria, representando 80%, concorda totalmente que é fácil adquirir habilidade no uso dessas

ferramentas. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 16% e, por último, 4% representando o “Discordo parcialmente”.

5.4 INFLUÊNCIA SOCIAL

A figura 5 apresenta a percepção dos usuários em relação a influência das opiniões das pessoas no quesito de intenção e uso das TI. Desse modo, formando 72% da amostra concorda totalmente que as pessoas importantes para eles acreditam que devem usar ferramentas da informação no ambiente de trabalho. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 20%, dos entrevistados, e as categorias de "Discordo parcialmente" e "Neutro" apresentam, respectivamente, 4%. A ausência de respostas em "Discordo totalmente" destaca a predominância da percepção positiva em relação à aprovação das pessoas importantes para o uso das ferramentas da informação.

Figura 5 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



Fonte: Coleta de dados, 2024.

A figura 5 mostra a avaliação da influência das opiniões das pessoas que exercem no comportamento de uso de tecnologias. No segundo item dessa dimensão 68% concordam totalmente que as pessoas que exercem influência em seu comportamento acreditam que deveriam utilizar ferramentas da informação, 28% da amostra definiram “Concordo parcialmente” e, em seguida, “Discordo parcialmente” e “Neutro” apresentam, respectivamente, 4% dos respondentes.

A figura 5 evidencia as opiniões valorizadas destaca uma percepção extremamente positiva entre os participantes. Uma maioria expressiva, representando 84%, concorda totalmente que as pessoas cujas opiniões valorizam preferem que utilizem ferramentas da informação. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 8%, indicando uma minoria que percebe uma preferência moderada dessas opiniões. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Neutro" apresentam, respectivamente, 4%, sugerindo uma parcela que percebe uma preferência limitada ou não expressou claramente sua opinião sobre a importância atribuída por essas pessoas ao uso dessas ferramentas.

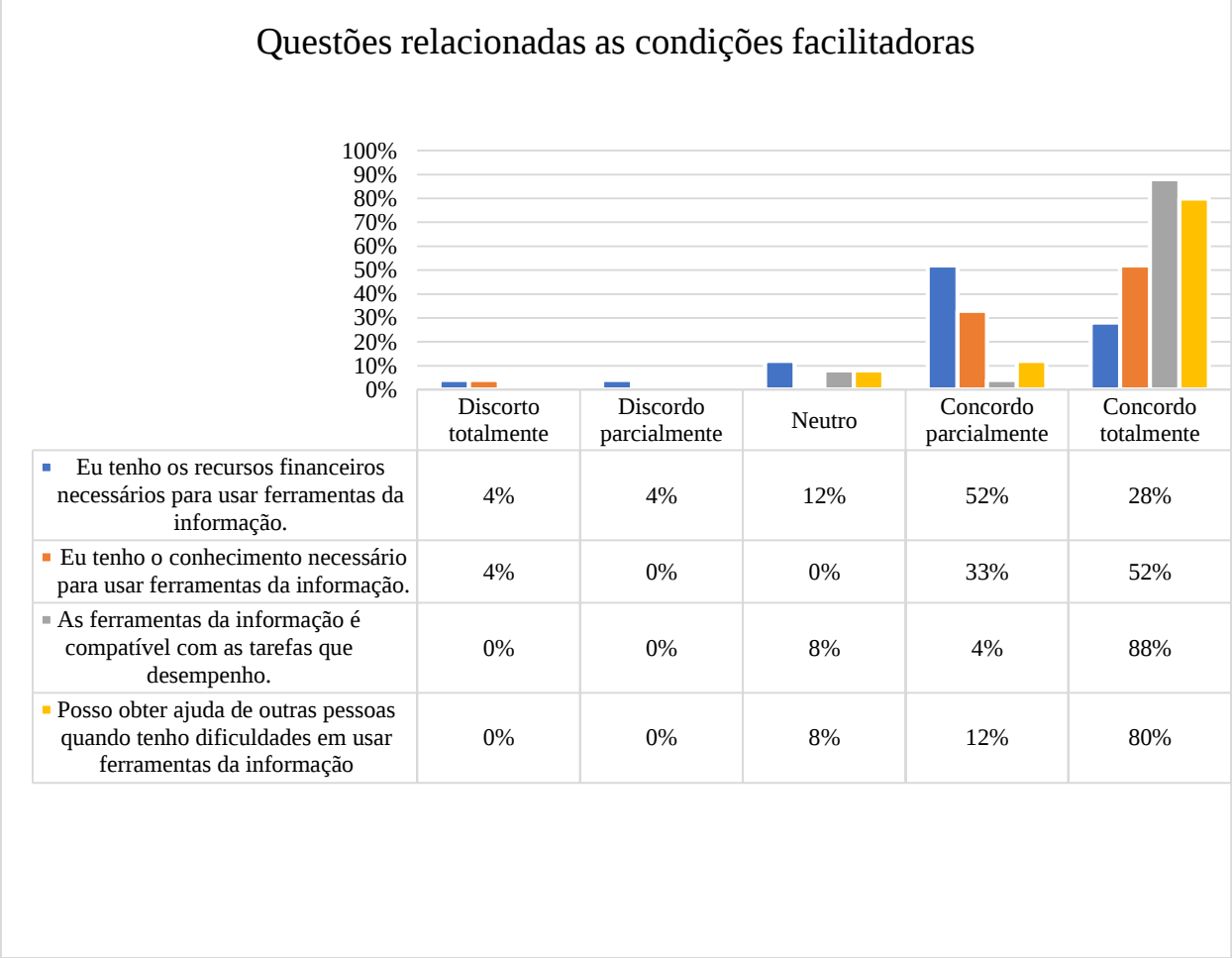
5.5 CONDIÇÕES FACILITADORAS

A avaliação dos recursos financeiros necessários para o uso de ferramentas da informação reflete uma distribuição variada entre os participantes (figura 6). Neste quesito houveram respostas nos cinco pontos da escala. Na categoria "Concordo parcialmente" compreende a maioria, representando 52%, na categoria "Concordo totalmente" apresenta 28%, sugerindo uma minoria que se sente totalmente segura em termos de recursos financeiros. Por sua vez, as categorias de "Neutro", "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 20%, indicando uma diversidade de percepções em relação à disponibilidade de recursos financeiros.

Sobre o conhecimento necessário para usar ferramentas da informação revela uma percepção geralmente positiva entre os participantes, a figura 6 mostra que a maioria, representando 52%, concorda totalmente que possui o conhecimento necessário para utilizar essas ferramentas. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 33%, indicando uma parcela significativa que percebe ter um nível moderado de conhecimento. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 4%, sugerindo uma minoria que percebe uma falta ou limitação de conhecimento.

Sobre a compatibilidade das ferramentas da informação com as tarefas desempenhadas destaca uma percepção extremamente positiva entre os participantes, a figura 6 mostra uma maioria expressiva, representando 88%, concorda totalmente que essas ferramentas são compatíveis com as tarefas que realizam. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 4%, indicando uma minoria que percebe uma compatibilidade moderada. A presença de 8% na categoria "Neutro" sugere uma parcela que não expressou claramente sua opinião sobre a compatibilidade. A ausência de respostas em "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" destaca a predominância da percepção positiva em relação à adequação das ferramentas da informação às tarefas desempenhadas. Essa análise sugere que a maioria dos participantes percebe uma forte correspondência entre as ferramentas disponíveis e as demandas de suas tarefas cotidianas.

Figura 6 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



Fonte: Coleta de dados, 2024.

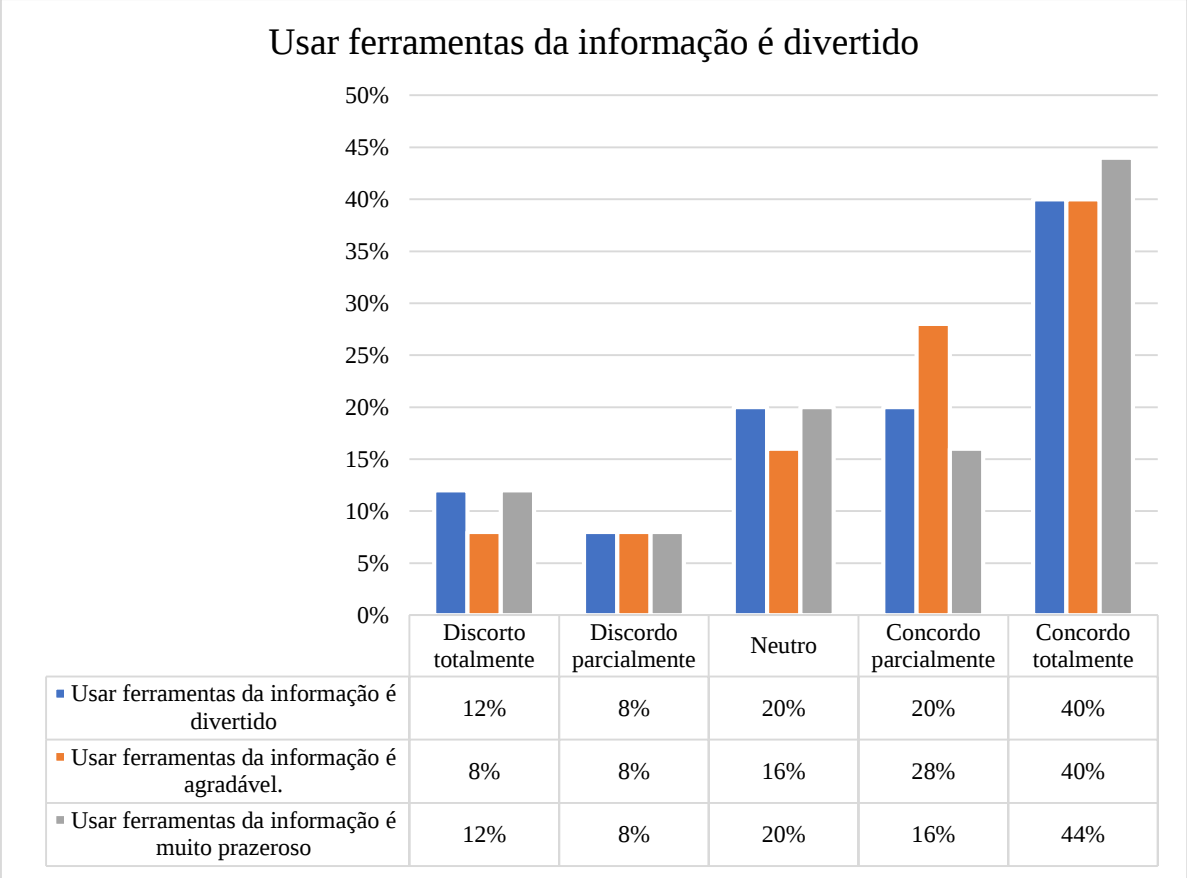
A avaliação da compatibilidade das ferramentas da informação com as tarefas desempenhadas destaca uma percepção positiva entre os participantes (figura 6). Uma maioria expressiva, representando 80%, concorda totalmente que essas ferramentas são compatíveis com as tarefas que realizam. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 12%, indicando uma parcela significativa que percebe uma compatibilidade moderada. A presença de 8% na categoria "Neutro" sugere uma parcela que não expressou claramente sua opinião sobre a compatibilidade. A ausência de respostas em "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" destaca a predominância da percepção positiva em relação à adequação das ferramentas da informação às tarefas desempenhadas. Essa análise sugere que a maioria dos participantes percebe uma correspondência efetiva entre as ferramentas disponíveis e as demandas de suas tarefas cotidianas.

5.6 MOTIVAÇÃO HEDÔNICA

A análise do nível de prazer ao utilizar ferramentas da informação revela uma distribuição variada entre os participantes (figura 7). A categoria "Concordo totalmente" compreende a maior parte, representando 40%, indicando que uma parcela significativa encontra diversão nesse contexto. As categorias de "Concordo parcialmente" teve 20% e "Neutro" também teve 20%, sugerindo uma parte que percebe um nível moderado de diversão ou não expressou claramente sua opinião sobre essa dimensão. As categorias de "Discordo

parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 20%, indicando que uma minoria não percebe ou discorda da ideia de que usar ferramentas da informação é uma atividade divertida.

Figura 7 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



Fonte: Coleta de dados, 2024.

Na figura 7 é mostrado a avaliação sobre o grau de prazer ao usar ferramentas da informação revela uma distribuição variada entre os participantes. A categoria "Concordo totalmente" compreende a maior parte, representando 40%, indicando que uma parcela significativa encontra prazer nesse contexto.

As categorias de "Concordo parcialmente" e "Neutro" somam, respectivamente, 28% e 16%, sugerindo uma parte que percebe um nível moderado de agradabilidade ou não expressou claramente sua opinião sobre essa dimensão. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 16%, indicando que uma minoria não percebe ou discorda da ideia de que usar ferramentas da informação é uma atividade agradável.

Na figura 7 é observado a avaliação sobre o grau de prazer ao usar ferramentas da informação revela uma distribuição variada entre os participantes. A categoria "Concordo totalmente" compreende a maior parte, representando 44%, indicando que uma parcela significativa encontra muito prazer nesse contexto.

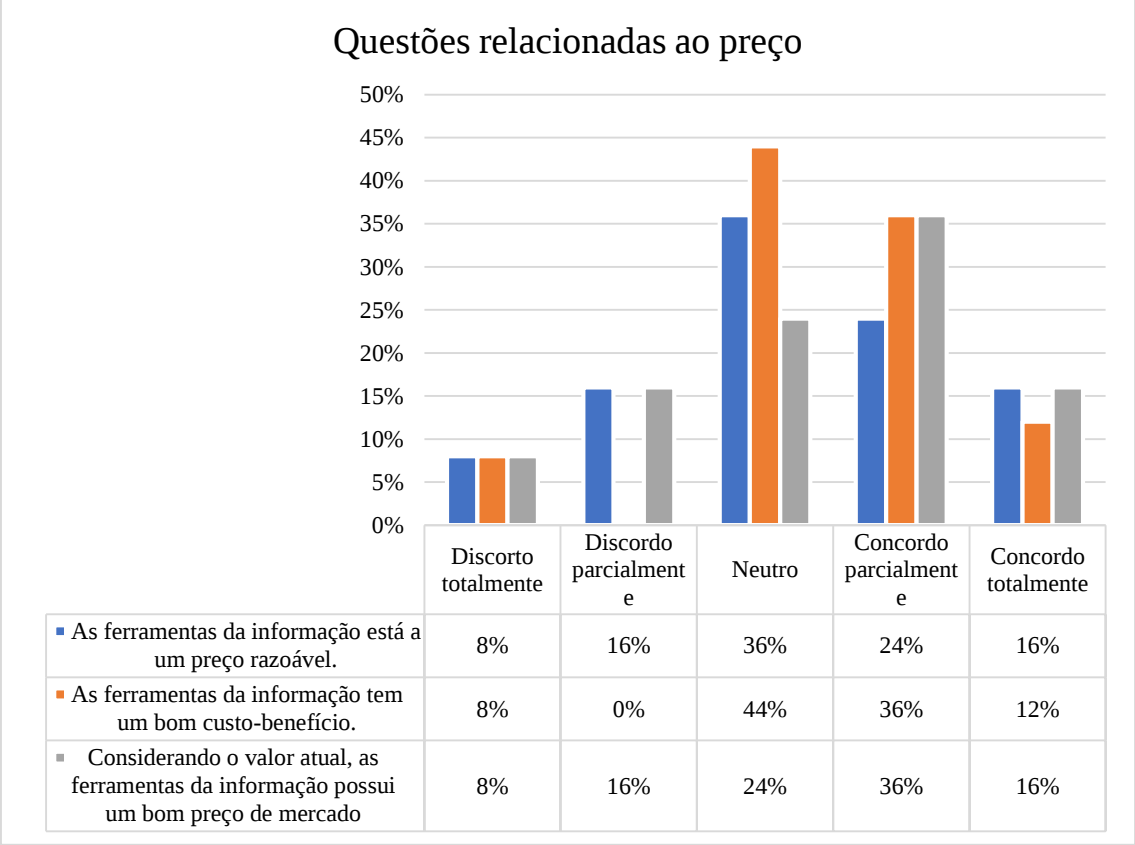
As categorias de "Concordo parcialmente" e "Neutro" somam, respectivamente, 16% e 20%, sugerindo uma parte que percebe um nível moderado de prazer ou não expressou claramente sua opinião sobre essa dimensão. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 20%, indicando que uma minoria não percebe ou discorda da ideia de que usar ferramentas da informação é uma atividade muito prazerosa.

5.7 PREÇO

A avaliação sobre o preço razoável das ferramentas da informação reflete uma distribuição variada entre os participantes (figura 8). A categoria "Neutro" compreende a maior parte, representando 36%, indicando que uma parcela significativa não expressou claramente sua opinião sobre a razoabilidade do preço. As categorias de "Concordo parcialmente" e "Concordo totalmente" somam, respectivamente, 24% e 16%, sugerindo uma parte que percebe um nível moderado ou total de razoabilidade no preço. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 24%, indicando que uma parcela significativa discorda, em diversos graus, da ideia de que o preço das ferramentas da informação é razoável.

A avaliação do custo-benefício das ferramentas da informação reflete uma distribuição variada entre os participantes (figura 8). A categoria "Neutro" compreende a maior parte, representando 44%, indicando que uma parcela significativa não expressou claramente sua opinião sobre o custo-benefício. As categorias de "Concordo parcialmente" e "Concordo totalmente" somam, respectivamente, 36% e 12%, sugerindo uma parte que percebe um nível moderado ou total de bom custo-benefício.

Figura 8 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



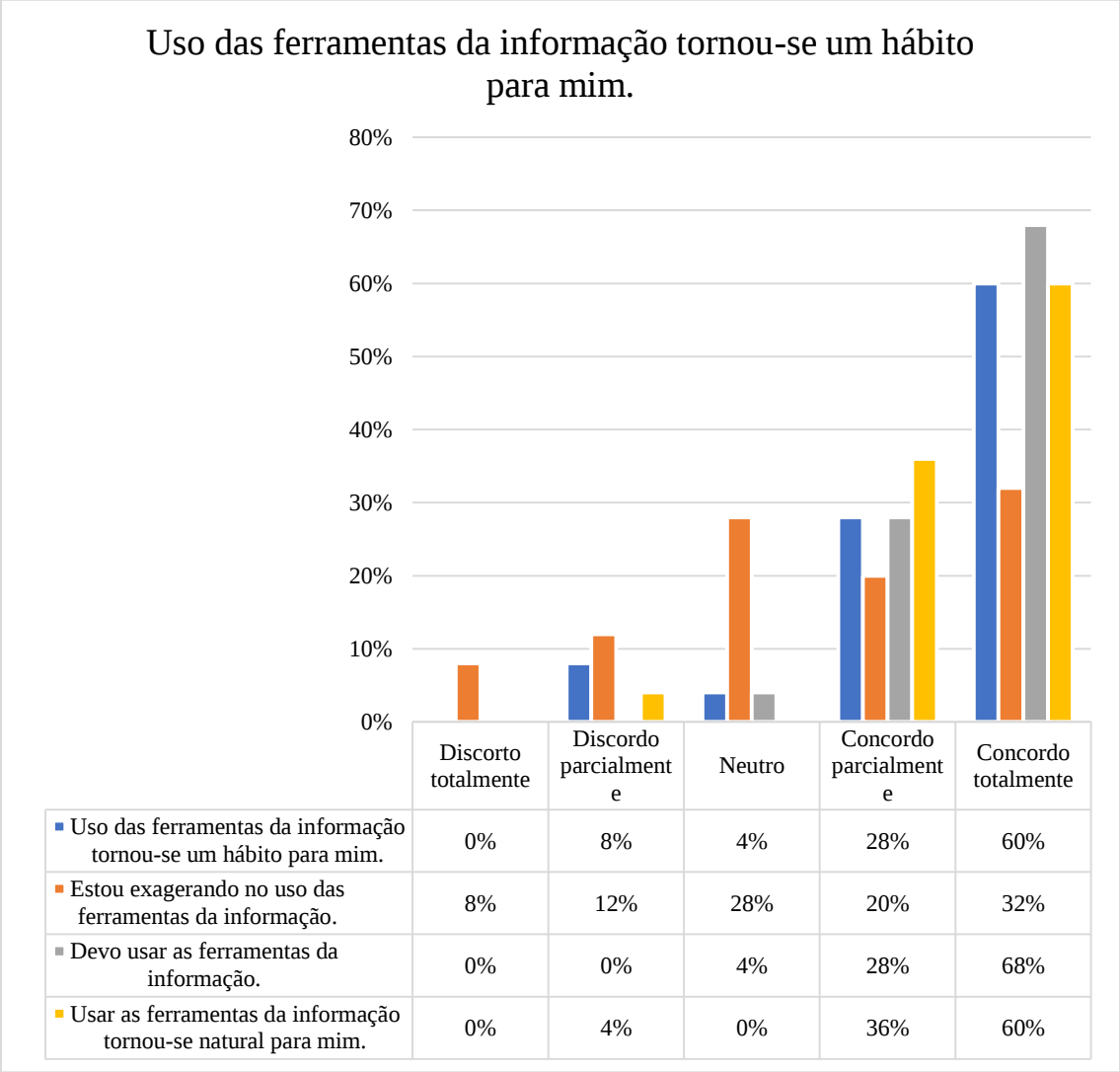
Fonte: Coleta de dados, 2024.

A avaliação do preço de mercado atual das ferramentas da informação reflete uma distribuição variada entre os participantes (figura 8). A categoria "Neutro" compreende a maior parte, representando 24%, indicando que uma parcela significativa não expressou claramente sua opinião sobre o preço de mercado. As categorias de "Concordo parcialmente" e "Concordo totalmente" somam, respectivamente, 36% e 16%, sugerindo uma parte que percebe um nível moderado ou total de bom preço de mercado. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 24%, indicando que uma parcela significativa discorda, em diversos graus, da ideia de que o preço de mercado atual das ferramentas da informação é bom

5.8 HÁBITO

A análise sobre o uso das ferramentas da informação como um hábito revela uma percepção predominantemente positiva entre os participantes (Figura 9). A maioria expressiva, representando 60%, concorda totalmente que o uso dessas ferramentas tornou-se um hábito para eles. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 28%, indicando uma parcela significativa que percebe um nível moderado de incorporação dessas ferramentas como um hábito. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Neutro" somam 12%, sugerindo uma minoria que percebe uma falta ou nível limitado de incorporação como hábito.

Figura 9 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



Fonte: Coleta de dados, 2024.

A figura 9 demonstra a avaliação sobre o possível exagero no uso das ferramentas da informação reflete uma distribuição variada entre os participantes. A categoria "Concordo totalmente" compreende a maior parte, representando 32%, indicando que uma parcela significativa percebe um nível elevado de uso dessas ferramentas. As categorias de "Concordo parcialmente" e "Neutro" somam, respectivamente, 20% e 28%, sugerindo uma parte que percebe um nível moderado ou não expressou claramente sua opinião sobre o possível exagero. As categorias de "Discordo parcialmente" e "Discordo totalmente" somam 20%, indicando que

uma minoria discorda, em diversos graus, da ideia de que está exagerando no uso das ferramentas da informação.

A avaliação sobre a necessidade de usar as ferramentas da informação reflete uma percepção extremamente positiva entre os participantes (figura 9). Uma maioria expressiva, representando 68%, concorda totalmente que deve utilizar essas ferramentas. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 28%, indicando uma parcela significativa que percebe uma necessidade moderada de uso. A presença de 4% na categoria "Neutro" sugere uma parcela que não expressou claramente sua opinião sobre a necessidade de utilizar as ferramentas da informação.

A avaliação sobre a naturalidade do uso das ferramentas da informação reflete uma percepção predominantemente positiva entre os participantes, conforme a figura 13. A maioria expressiva, representando 60%, concorda totalmente que o uso dessas ferramentas tornou-se algo natural para eles. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 36%, indicando uma parcela significativa que percebe um nível moderado de naturalidade no uso.

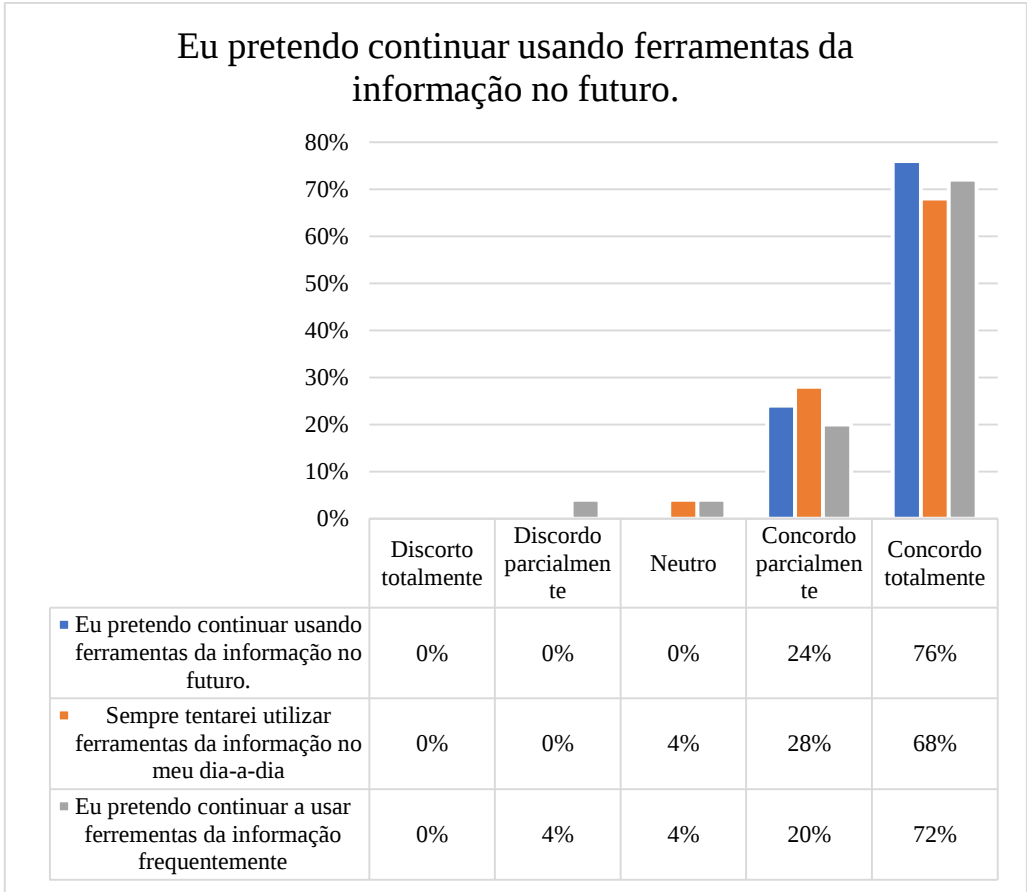
5.9 INTENÇÃO COMPORTAMENTAL

A avaliação sobre a intenção de continuar usando ferramentas da informação no futuro reflete uma percepção extremamente positiva entre os participantes. Uma maioria expressiva, representando 76%, concorda totalmente que pretende continuar utilizando essas ferramentas. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 24%, indicando uma parcela significativa que percebe uma intenção moderada de continuidade no uso (figura 10).

A avaliação sobre a disposição de sempre tentar utilizar ferramentas da informação no dia a dia reflete uma percepção extremamente positiva entre os participantes, de acordo com a figura 10. Uma maioria expressiva, representando 68%, concorda totalmente que sempre tentará incorporar essas ferramentas em suas atividades cotidianas. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 28%, indicando uma parcela significativa que percebe uma disposição moderada para tentar utilizar essas ferramentas. A presença de 4% na categoria "Neutro" sugere uma parcela que não expressou claramente sua opinião sobre a disposição de sempre tentar incorporar ferramentas da informação.

A figura 10 mostra a avaliação sobre a disposição de sempre tentar utilizar ferramentas da informação no dia a dia reflete uma percepção extremamente positiva entre os participantes. Uma maioria expressiva, representando 72%, concorda totalmente que sempre tentará incorporar essas ferramentas em suas atividades cotidianas. A categoria "Concordo parcialmente" compreende 20%, indicando uma parcela significativa que percebe uma disposição moderada para tentar utilizar essas ferramentas.

Figura 10 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



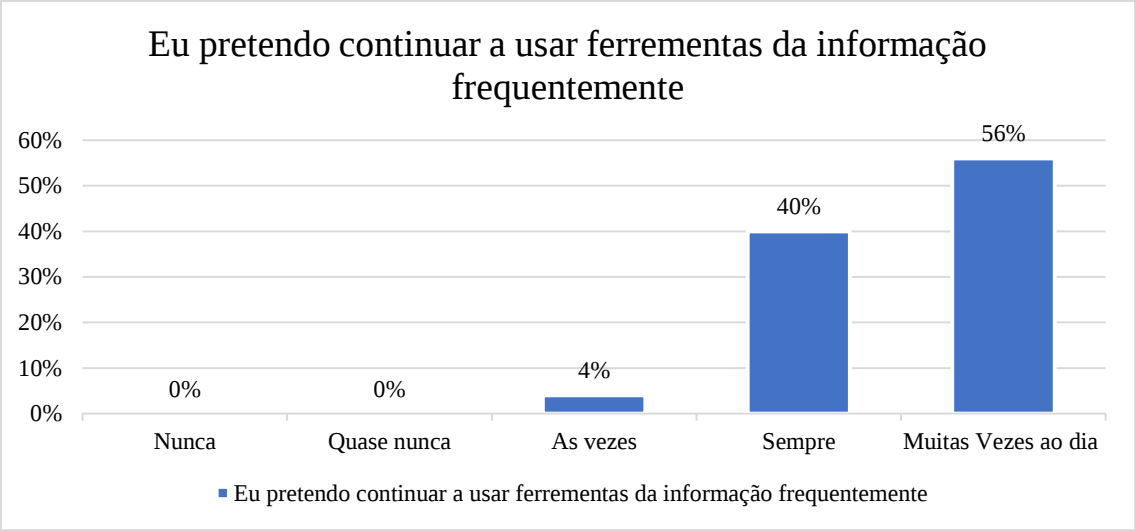
Fonte: Coleta de dados, 2024.

As categorias de "Discordo parcialmente" e "Neutro" somam, respectivamente, 4%, indicando uma minoria que percebe uma disposição limitada ou não expressou claramente sua opinião sobre a disposição de sempre tentar utilizar ferramentas da informação.

5.10 USO

A intenção de continuar usando frequentemente ferramentas da informação reflete uma disposição extremamente positiva entre os participantes (figura 11). A maioria expressiva, representando 56%, indica que utiliza essas ferramentas muitas vezes ao dia, evidenciando uma continuidade ativa e frequente em suas atividades cotidianas. A categoria "Sempre" compreende 40%, indicando uma parcela significativa que tem a intenção de manter o uso consistente dessas ferramentas.

Figura 11 - Respostas dos participantes aos questionamentos da pesquisa



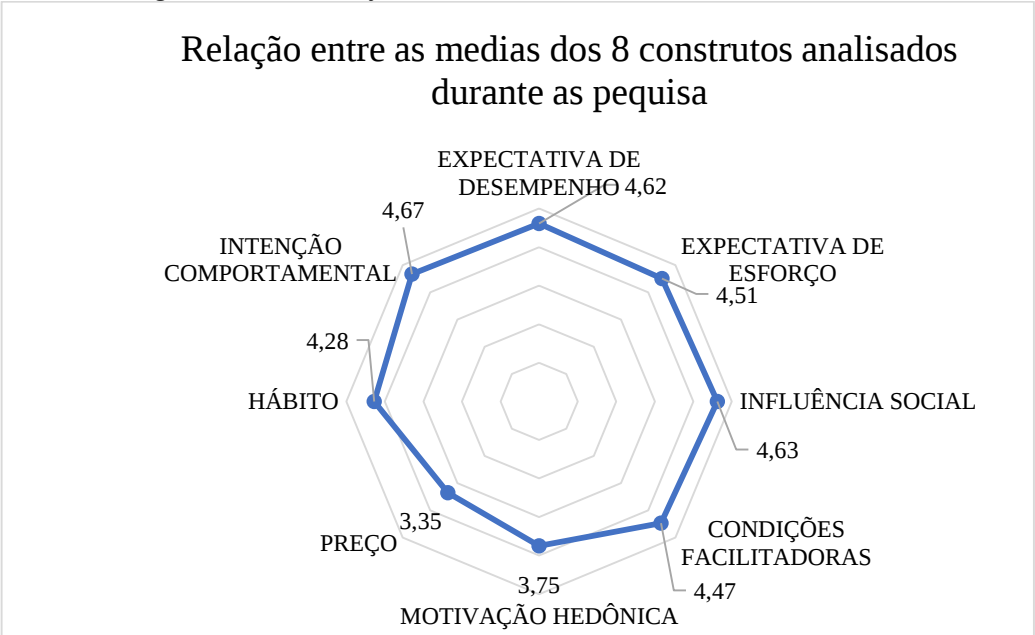
Fonte: Coleta de dados, 2024.

A categoria "Às vezes" soma 4%, sugerindo uma minoria que pode utilizar essas ferramentas de forma ocasional.

5.11 MÉDIA DE RESULTADOS

A análise das médias dos oito construtos durante a pesquisa revela diferentes níveis de percepção entre os participantes (figura 12). A "Expectativa de Desempenho" apresenta uma média elevada de 4,62, indicando uma forte crença na eficácia e sucesso ao utilizar as ferramentas da informação.

Figura 12 - Distribuição das médias resultantes entre as oito dimensões



Fonte: Coleta de dados, 2024.

A "Expectativa de Esforço" também registra uma média considerável de 4,51, sugerindo uma percepção moderada em relação ao esforço necessário para utilizar essas ferramentas. A "Influência Social" destaca-se com uma média de 4,63, indicando que a opinião e influência dos outros desempenham um papel significativo na decisão de utilizar ferramentas da

informação. A "Condições Facilitadoras" recebe uma média de 4,47, revelando uma percepção positiva sobre as condições e facilidades proporcionadas para o uso dessas ferramentas.

A "Motivação Hedônica" apresenta uma média mais baixa de 3,75, indicando uma percepção moderada em relação ao prazer e satisfação associados ao uso das ferramentas da informação. O construto "Preço" registra uma média de 3,35, sugerindo uma percepção mais desfavorável em relação ao custo associado ao uso dessas ferramentas.

O "Hábito" exibe uma média de 4,28, indicando que os participantes percebem um grau significativo de incorporação dessas ferramentas em suas rotinas diárias. Por fim, a "Intenção Comportamental" destaca-se com uma média elevada de 4,67, indicando uma forte intenção por parte dos participantes em continuar utilizando as ferramentas da informação no futuro.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste estudo, buscou-se compreender a percepção de funcionários da Prefeitura de Pedro II que fazem uso de Tecnologias da Informação nas suas atividades diárias em relação à aceitação e uso de TIs. Os dados revelam percepções positivas destas ferramentas entre os colaboradores participantes, atendendo ao objetivo geral e específicos do trabalho.

Dentre os oito construtos analisados, destaca-se com as maiores médias a Intenção Comportamental, com 4,67 de média nas respostas, a Influência Social com 4,63 e a Expectativa de Desempenho com 4,62. Do mesmo modo, como destaque negativo, isto é, os construtos que apresentaram menores médias e, por sua vez, menor correlação com o contexto pesquisado, foram a dimensão do Preço com 3,35 e a Motivação Hedônica com 3,75 de média das respostas.

Sobre a Intenção Comportamental, afere-se que os participantes da pesquisa possuem forte predisposição para utilizar as TIs, assim como apresentam uma vontade expressa de realizar atividades que envolvam essas tecnologias, indicando uma alta probabilidade de adoção. Dessarte, as análises sugerem que os usuários não apenas adotam a tecnologia, mas também indica uma propensão de uma relação de longo prazo com a tecnologia, assim como nos estudos de Martins e Quintana (2019) ao aplicar a escalar sobre um contexto escolar.

No que se refere a Influência Social, foi percebido que as opiniões no círculo social de trabalho, sejam eles colegas, amigos ou superiores, possuem forte influência na aceitação e uso das tecnologias, desempenhando um papel significativo para a utilização de TI na Prefeitura de Pedro II. Portanto, esses resultados indicam que o ambiente social de trabalho na prefeitura é favorável à adoção de tecnologias, o que conforme Souza e Saccol (2011) pode chegar a vir se tornar uma cultura de apoio e incentivo de TI no local de trabalho.

Sobre a Expectativa de Desempenho, as análises identificaram que os usuários acreditam fortemente que a utilização de TI no ambiente de trabalho pode trazer benefícios significativos e melhorias no desempenho em seus ofícios, uma vez que afirmam que as tecnologias no trabalho auxiliam a atender suas demandas e necessidades laborais. Desse modo, os resultados refletem que os participantes depositam confiança nas tecnologias, e que elas podem ajudar no cumprimento das atividades diárias do trabalho, isto é, maior eficácia, em consonância no que defende Dedrick e Kraemer (2005) sobre a correlação da adoção de TI e a percepção de desempenho do usuário.

A satisfação e confiança dos participantes da pesquisa podem influenciar positivamente a disseminação do uso das tecnologias no ambiente de trabalho, de modo que os usuários se demonstraram abertos para adoção de tecnologias. Por fim, este estudo mostra que existe um alto nível de aceitação da tecnologia da informação na Prefeitura Municipal de Pedro II, e a influência social, a intenção de consumo e a expectativa de desempenho são os principais fatores motivadores da utilização de TI. Por sua vez, a motivação hedônica e a percepção de preços, proporciona oportunidades estratégicas para melhorar ainda mais a implementação e a utilização eficaz destas tecnologias em ambientes organizacionais.

As intenções comportamentais dos funcionários da Prefeitura de Pedro II em utilizar tecnologia da informação (TI) são dignas de nota e indicam alta probabilidade de adoção. Essa tendência é crucial, conforme discutido por Aragão *et al.* (2012), que discutiram as complexidades relacionadas ao trabalho, incluindo dinâmicas de poder e percepções dos adolescentes sobre a ressocialização em contextos socioeducativos. Além disso, tal como observado no local de trabalho e nos estudos acima mencionados, a influência social desempenha um papel importante, tendo as opiniões de colegas, amigos e superiores uma forte influência na aceitação e utilização da tecnologia. A pesquisa de Aragon e colaboradores destaca barreiras ao desenvolvimento de práticas socioeducativas eficazes, destacando a importância da expansão das práticas integrativas tradicionais.

Este estudo apresentou algumas limitações, como o tamanho da amostra, o método de análise e o tempo de execução da pesquisa. É sabido que uma amostra maior poderia possibilitar análises estatísticas mais robustas, com a utilização de softwares que possibilitassem interpretações mais ricas das respostas da escala. Sugere-se como trabalhos futuros a aplicação dessa escala em contextos específicos da gestão pública, ao invés de cargos variados como feito nesta pesquisa, de modo que pudesse ampliar o entendimento de uma atividade específica e a sua relação com uso e intenção de uso de tecnologias.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. M. *et al.* A importância das tecnologias da informação e comunicação no processo de ensino e aprendizagem em ciências. **Ensino de Ciências e Tecnologia em Revista-ENCITEC**, v. 13, n. 2, p. 54-71, 2023.

ARAGÃO, S. G. *et al.* **Aceitação e uso de M-commerce por estudantes universitários**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso - (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2023. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/riufcg/28835/SAMARA%20GOME%20ARAG%C3%83O%20-%20ARTIGO%20ADMINISTRA%C3%87%C3%83O%20CH%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 15 fev. 2024.

BALBE, R. S. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, v. 61, n. 2, p. 189-209, 2010.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e gestão do conhecimento: evolução e conexões. **Perspectivas em Ciência da Informação**, p. 168-186, 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 15 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 jul. 2019. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/servicos/lcpd/o-que-e-a-lcpd>. Acesso em: 15 fev. 2024.

BROGNOLI, T. S. **Tecnologias da informação e comunicação na gestão pública: uma análise no ifsc-câmpus criciúma**. 2018. Trabalho de conclusão do curso (Bacharel em Tecnologia em Redes de Computadores) - IFC - Câmpus Avançado Sombrio. 2018. Disponível em: [https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/782/TCC - Tainara da Silva Brognoli \(26.11.2018\).pdf?sequence=1](https://repositorio.ifsc.edu.br/bitstream/handle/123456789/782/TCC - Tainara da Silva Brognoli (26.11.2018).pdf?sequence=1) Acesso em: 15 fev. 2024.

CHANG, A. UTAUT and UTAUT 2: A review and agenda for future research. **The Winners**, v. 13, n. 2, p. 10-114, 2012.

DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?. **Revista gestão organizacional**, v. 6, n. 3, 2013.

DEDRICK, J.; KRAEMER, K. L. The impacts of IT on firm and industry structure: the personal computer industry. **California management review**, Berkeley, v. 47, n. 3, p. 122-142, Summer 2005.

ESTEVES, P. C.; SILVA, S. M.; PIRES, É. S. Plataforma KnowBe4 para segurança da informação em uma instituição financeira: um estudo de caso. **OBSERVATÓRIO DE LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA**, v. 21, n. 12, p. 25212-25234, 2023.

FRANCO, J. R.; CARVALHO, T. T.; FERREIRA, C. L. INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E ANÁLISE DE PERFIL VISANDO O ENTENDIMENTO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO. **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**, p. 297, 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOBBLE, MaryAnne M. Digital strategy and digital transformation. **Research-Technology Management**, v. 61, n. 5, p. 66-71, 2018.

JESUS, L. A. F. A Tecnologia da Informação (TI) Verde enquanto complexo temático integrador: perspectivas dos gestores de ensino do Instituto Federal de Sergipe Campus Socorro. **Revista Brasileira de Educação Ambiental (RevBEA)**, v. 17, n. 2, p. 109-132, 2022.

LAUDON, K. C. Markets and privacy. **Communications of the ACM**, v. 39, n. 9, p. 92-104, 1996.

LEE, Ming-xuan; LEE, Yen-chun; CHOU, C. J. **Essential implications of the digital transformation in industry 4.0**. 2017.

LENCIONI, S. Reestruturação imobiliária: uma análise dos processos de concentração e centralização do capital no setor imobiliário. **EURE (Santiago)**, v. 40, n. 120, p. 29-47, 2014.

LIMA, S. H. O. *et al.* Inovação e gestão pública: uma análise da produção científica internacional. **Revista Organizações em Contexto**, v. 16, n. 32, p. 77-94, 2020.

LONGARAY, A. A.; CASTELLI, T. M. Avaliação do desempenho do uso da tecnologia da informação na saúde: revisão sistemática da literatura sobre o tema. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 4327-4338, 2020.

LUNARDI, G. L.; BECKER, J. L.; MAÇADA, A. C. G. Impacto da adoção de mecanismos de governança de tecnologia de informação (TI) no desempenho da gestão da TI: uma análise baseada na percepção dos executivos. **Ciências da Administração**, v. 12, n. 28, p. 11-39, 2010.

LUNARDI, G. L.; DOLCI, P. C.; MAÇADA, A. C. G.. Adoção de tecnologia de informação e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas. **Revista de Administração**, v. 45, n. 1, p. 5-17, 2010.

MACHACA, L. H.; NHANCALE, C. Â.; DA SILVA MUCHANGA, Simão António. TI VERDE: UMA POLÍTICA ECOLÓGICA CORRECTA PARA REDUZIR OS PROBLEMAS DECORRENTES DA MÁ GESTÃO DE LIXO ELECTRÔNICOS NAS INSTITUIÇÕES. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**, v. 8, n. 1, 2023.

MAIA, T. S. V.; CORREIA, P. M. A.R. Desafios da implementação da nova gestão pública. **Lex Humana (ISSN 2175-0947)**, v. 14, n. 2, p. 121-138, 2022.

MANOVICH, L. Banco de dados. **Revista ECO-Pós**, v. 18, n. 1, p. 7-26, 2015.

MARCONI, M. A. **Metodologia aplicada**. 5. ed. - São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES, B. N. **Determinantes da Adoção de Plataformas Digitais em IES: Uma Aplicação da UTAUT2 a Alunos do IPC**. [s.l.: s.n.]. 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/nit/article/view/35146/21567>>. Acesso em: 22 dez. 2023.

MARTINS, A. S. R.; QUINTANA, A. C. Fatores que Influenciam a Intenção de Uso de um APP na Educação Superior. In: **Anais do XIX USP International Conference in Accounting**. p. 1-19. 2019.

MOURA JR, P. J.; MOTA, F. P. B. TOMADA DE DECISÃO NA GESTÃO PÚBLICA: O CASO DA TERCEIRIZAÇÃO DE IMPRESSÃO. **GVcasos-Revista Brasileira de casos de ensino em Administracao**, v. 10, n. 1, 2020.

MPF. **O que é a LGPD?** 2023. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/08/o-que-e-lgpd-cinco-perguntas-e-respostas-para-se-adequar-a-nova-lei.ghml> . Acesso em: 15 fev. 2024.

MXM. **Vantagens do software de gerenciamento de administração**. MXM. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.mxm.com.br/blog/software-gerenciamento-administracao-publica>. Acesso em: 22 dez. 2023.

NEGRINI, R. Z. *et al.* A Tecnologia da Informação (TI) a serviço da gestão pública: vantagens da utilização da Videoconferência em audiências penais. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, n. 10, p. 13, 2020.

NOVA, A. L. G. V; SILVA, G. D. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO VERSUS TIMELINESS RELATÓRIOS DE GESTÃO. **Revista Pretexto**, v. 24, n. 1, 2023.

PEDRO II. **Prefeitura Municipal de Pedro II**. Disponível em: <https://www.normasabnt.org/citacoes-abnt-nbr-10520-2023/>. Acesso em: 15 fev. 2024.

PEREIRA, S. P. M.; CORREIA, P. M. A. R. Movimentos pós-nova gestão pública: o novo serviço público. **Lex Humana (ISSN 2175-0947)**, v. 12, n. 1, p. 69-85, 2020.

PIRES, D. M. B. **Determinantes da Adoção de Plataformas Digitais em IES: Uma Aplicação da UTAUT2 a Alunos do IPC**. 2022. Dissertação (Mestrado em Marketing e Comunicação, na especialização em Comunicação de Marketing) - Escola Superior de Educação de Coimbra, 2022. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/39028/1/DALIA_PIRES.pdf Acesso em: 22 dez. 2023.

PRODANOV, E. C. F. **Métodos e técnicas de pesquisa**. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PRZEYBILOVICZ, E.; CUNHA, M. A.; MEIRELLES, F. S. O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. **Revista de Administração Pública**, v. 52, p. 630-649, 2018.

REIS, E. **Estatística Descritiva**. Lisboa: Edições Sílabo, 1996.

REIS, J. M. *et al.* A Inovação Tecnológica como Elemento de Redução de Custos na Administração Pública. In: **Encontro de Gestão e Negócios - EGEN**, Uberlândia, 2018. Disponível em:

<http://www.poncedaher.net.br/egen/sites/default/files/A%20Inova%C3%A7%C3%A3o%20Tecnol%C3%B3gica%20como%20Elemento%20de%20Redu%C3%A7%C3%A3o%20de%20>

Custos%20na%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20P%C3%BAblica.pdf Acesso em: 22 dez. 2023.

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

SILVA, I. C. S.; PRATES, T. S.; RIBEIRO, L. F. S. As novas tecnologias e aprendizagem: desafios enfrentados pelo professor na sala de aula. **Em Debate**, n. 15, p. 107-123, 2016.

SILVA, J. A. **O uso da tecnologia da informação na administração pública: um estudo de caso na prefeitura de Pedro II**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Piauí, Teresina, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.pucrs.br/noticias/atualizacao-da-norma-de-citacoes-da-abnt-nbr-10520-julho-2023/>. Acesso em: 15 fev. 2024.

SILVA, M. P. R.; LIMA, F. L. A. O princípio da eficiência na gestão pública brasileira: uma análise de suas contribuições nos serviços destinados à sociedade. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 4, p. 138-151, 2023.

SOUZA, A.S.; SACCOL, A. Z. **Sistemas ERP no Brasil**: (Enterprise Resources Planning). São Paulo: Atlas, 2011.

VENKATESH, V.; THONG, J.Y.L.; XU, X. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. **MIS Quarterly**, v. 36, n. 1, 157-178, 2012

APÊNDICE A - FORMULÁRIO APLICADO

Expectativa de Desempenho
1. Eu acho as ferramentas da informação útil no meu dia-a-dia. 2. Usar as ferramentas da informação aumenta minhas chances de conseguir coisas que são importantes para mim. 3. Usar as ferramentas da informação me ajuda a realizar as coisas mais rapidamente. 4. Usar ferramentas da informação aumenta minha produtividade. 5. Aprender a usar ferramentas da informação é fácil para mim
Expectativa de Esforço
1. Minha interação com as ferramentas da informação é clara e compreensível. 2. Acho fácil de usar ferramentas da informação. 3. É fácil para mim ficar habilidoso(a) no uso das ferramentas da informação.
Influência social-
1. As pessoas, que são importantes para mim, acham que devo usar as ferramentas da informação. 2. As pessoas, que influenciam o meu comportamento, acham que eu deveria usar as ferramentas da informação. 3. As pessoas, cujas opiniões eu valorizo, preferem que eu use as ferramentas da informação.
Condições Facilitadoras
1. Eu tenho os recursos financeiros necessários para usar ferramentas da informação. 2. Eu tenho o conhecimento necessário para usar ferramentas da informação. 3. As ferramentas da informação são compatíveis com as tarefas que desempenho. 4. Posso obter ajuda de outras pessoas quando tenho dificuldades em usar ferramentas da informação.
Motivação Hedônica
1. Usar ferramentas da informação é divertido 2. Usar ferramentas da informação é agradável. 3. Usar ferramentas da informação é muito prazeroso.
Preço-PR
1. As ferramentas da informação estão a um preço razoável. 2. As ferramentas da informação têm um bom custo-benefício. 3. Considerando o valor atual, as ferramentas da informação possuem um bom preço de mercado.
Hábito
1. Uso das ferramentas da informação tornou-se um hábito para mim. 2. Estou exagerando no uso das ferramentas da informação. 3. Devo usar as ferramentas da informação. 4. Usar as ferramentas da informação tornou-se natural para mim.
Intenção comportamental
1. Eu pretendo continuar usando ferramentas da informação no futuro. 2. Sempre tentarei utilizar ferramentas da informação no meu dia-a-dia. 3. Eu pretendo continuar a usar ferramentas da informação frequentemente.
Uso
Escolha a frequência de uso de ferramentas da informação. Muitas vezes por dia Sempre Às vezes Quase nunca Nunca