



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO

JAMILE DO SOCORRO QUITO DE OLIVEIRA

**ADOÇÃO E USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE MARABÁ E A PERCEPÇÃO DOS USUARIOS
QUANTO AOS BENEFICIOS E DIFICULDADES COM A TRANSIÇÃO DE
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

RONDON DO PARÁ
2018

JAMILE DO SOCORRO QUITO DE OLIVEIRA

**ADOÇÃO E USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE MARABÁ E A PERCEPÇÃO DOS USUARIOS
QUANTO AOS BENEFICIOS E DIFICULDADES COM A TRANSIÇÃO DE
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Faculdade de Administração da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. Carlos Cesar Santos

Rondón do Pará

2018

JAMILE DO SOCORRO QUITO DE OLIVEIRA

**ADOÇÃO E USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE
MARABÁ E A PERCEPÇÃO DOS USUARIOS QUANTO AOS
BENEFICIOS E DIFICULDADES COM A TRANSIÇÃO DE
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade de
Administração da Universidade Federal
do Sul e Sudeste do Pará, como requisito
parcial para a obtenção do Grau de
Bacharel em Administração.

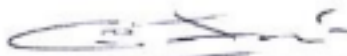
APROVADA () REPROVADA

Rondon do Pará aprovada em: 12 de julho de 2018.

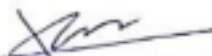
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Carlos César Santos – Orientador
Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará



Prof. Me. Ciro André de Lima Campão – Examinador
Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará



Prof. Me. Marcus Felipe Froyta Gama – Examinador
Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

**RONDON DO PARÁ
2018**

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
Biblioteca Setorial Maria Conceição Tavares de Almeida “Ceíça”

Oliveira, Jamile do Socorro Quito de

Adoção e uso de tecnologias da informação e comunicação na Promotoria de Justiça de Marabá e a percepção dos usuários quanto aos benefícios e dificuldades com a transição de sistemas de informação / Jamile do Socorro Quito de Oliveira ; orientador, Carlos Cesar Santos. — Rondon do Pará : [s. n.], 2018.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, Campus Universitário de Rondon do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Curso de Bacharel em Administração, Rondon do Pará, 2018.

1. Tecnologia da Informação. 2. Sistemas de informação gerencial. 3. Servidores públicos – Marabá (PA). I. Santos, Carlos Cesar. II. Título.

CDD: 22. ed.: 658.4038011098115

Elaborada por Hully Tharyama de Costa Coelho – CRB-2 / 1.594

AGRADECIMENTOS

A minha mãe Maria Antonia Soares Quito pelo apoio e amor incondicional, aos meus irmãos Jones e Jose pelo apoio e incentivo, ao meu cônjuge Jefson Barbosa pelo apoio e paciência, aos meus amigos Eliane Lopes, Giana Silva, Lucas Bastos, Luana Souza, Taline Rodrigues e Vandiele Pires pelo incentivo e por se tornarem parte da minha família, ao meu orientador Carlos Cesar Santos pelos conselhos e disponibilidade, meus agradecimentos a todos vocês que fizeram parte dessa jornada da vida.

RESUMO

Este trabalho tem o intuito de estudar o processo de adoção e utilização de tecnologias da informação e comunicação influencia o comportamento dos servidores do ministério público estadual do Pará na Promotoria de Justiça de Marabá durante a transição entre sistemas de informação com base nos modelos TAM (Modelo de Aceitação da Tecnologia) e IDT (Teoria da Difusão da Inovação). Foi analisado a forma de adoção e utilização dos sistemas de informação, e a quais fatores contribuíram para aceitabilidade ou recusa do sistema por parte dos servidores, isto com base numa pesquisa qualitativa, onde buscou compreender um grupo de indivíduos com finalidade de uma pesquisa descritiva exploratória, em um estudo de caso único, utilizando questionário de perguntas abertas para ter uma melhor compreensão do cenário pesquisado. Após análise detectou-se a percepção das mudanças e de que forma afetaram a produtividade dos servidores, posteriormente percebeu-se que os objetivos do trabalho foram alcançados e identificou-se as melhorias pós implementação, e por fim, identificou pesquisas futuras com base nos modelos utilizados.

Palavras-chave: Processo de adoção de tecnologia, tecnologia da informação, servidores públicos

ABSTRACT

This study has not in particular between analytics and related behavior of the state public ministry process of the part of the Justice of Marabá during the transition between systems of data based on model TAM (Technology Acceptance Model) and IDT (Theory of Diffusion of Innovation). This study is an application and use of the knowledge systems in the knowledge of part index, in the base of qualitative research, in the content of knowledge in the knowledge of knowledge, and use buscated in a group In a single case study, using a open questions to improve understanding of the researched scenario. Thereafter, a change of the changes was detected and the presence of the servers was identified, and then it was identified that the work was achieved and identified after the implementation, and finally, it was identified based on the models. used.

Keywords: technology process. Information. Technology.

Lista de Figuras

Figura 1 – Curva S: Modelo da Difusão da Tecnologia	26
Figura 2 – TAM- Modelo de aceitação da Tecnologia	29
Figura 3 - Modelo de aceitação da Tecnologia	43

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Mudança no comportamento e na rotina do local	36
Gráfico 2 – Implementação do sistema	41

Lista de Quadros

Quadro 1 – Modelo de Cidadania	23
Quadro 2 – Atitude do Colaborador frente a Inovação e adoção de TIC ..	24
Quadro 3 – Etapas da Curva S	26
Quadro 4 – Treinamento e Capacitação	38

Sumário

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	12
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA	13
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.3.1 OBJETIVO GERAL.....	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4. JUSTIFICATIVA.....	13
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1 ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS.....	17
2.2 MUDANÇAS INTRAORGANIZACIONAIS.....	19
2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO	21
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	30
4. ANÁLISE DOS DADOS / DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERENCIAS.....	48
APÊNDICES	50

1. INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

As pesquisas sobre os impactos da tecnologia da informação e comunicação vem expandindo-se, pois causam em colaboradores de organizações muitas vezes curiosidade e outras estranhamento e recusa, sendo assim estas pesquisas e questionamentos que surgem no meio acadêmico e organizacional contribuem na busca constante de melhorias, o crescimento das pesquisas por este tema, justifica-se pelo uso constante de informações, que com o passar do tempo tornou-se algo comum e de suma importância para qualquer ambiente que precisa ser gerenciado, planejado e precisa de controle. A busca de melhorias constantes fez com que surgisse o interesse pelos estudos em Tecnologia da informação e comunicação (TIC), sendo assim, identificou-se fatores tanto internos quanto externos que se envolve nas decisões, intenções e satisfação de cada colaborador, quanto a aceitação e ao uso de TIC, isto tudo através de vários estudos que auxiliaram na formulação de testes e avaliações (DIAS et al., 2003; VENKATESH et al., 2003; SILVA, 2005; LÖBLER, 2006).

A aceitação e o uso de tecnologias da informação é um assunto que tem recebido a atenção de pesquisadores e profissionais na área de Ciência da Computação, Sistemas de Informação e Ciência da Informação e Ciências Administrativas, visto que trabalham na perspectiva de que um sistema bem desenvolvido será utilizado, pois partem do pressuposto que boas soluções em *software* podem trazer vantagens competitivas às empresas e/ou aos indivíduos (BUENO et al., 2004; SALEH, 2004). Porém, é difícil saber qual a qualidade que este sistema de informação tem, ao ser entregue as organizações, apresenta-se o desafio de mensurar seus benefícios. Segundo Silva e Dias (2007) Uma das causas que interferem na implementação da tecnologia da informação e comunicação em um ambiente é a recusa do colaborador desta organização, uma vez que as pessoas tendem a recusar aquilo que não conhecem, ou seja o resultado disto é o uso inadequado dos sistemas de informação que acaba por interferir na forma como as atividades administrativas são realizadas neste local.

O presente trabalho buscará atingir os objetos assim como tentará solucionar ou demonstrar alternativas para minimizar seu problema, isto com auxílio de modelos e teorias que iram direcionar o trabalho para obter resultados positivos. Por consequência Silva e Dias (2007) afirmam que a utilização de

modelos que visualizam a aceitação ou rejeição de qualquer sistema, seja na sua primeira fase de implementação ou após todo o processo, dessa forma mecanismos que auxiliam na identificação seja ela positiva ou negativa, mas que ajudam a minimizar o risco de fracasso, utilizando-os como mecanismo de prevenção de possíveis resultados indesejados.

1.2 Problema de pesquisa

Como o processo de adoção e utilização de tecnologias da informação e comunicação influencia o comportamento dos servidores do ministério público estadual do Pará na Promotoria de Justiça de Marabá durante a transição entre sistemas de informação?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar como processo de adoção e utilização de tecnologias da informação e comunicação influencia o comportamento dos servidores do ministério público estadual do Pará na Promotoria de Justiça de Marabá durante a transição entre sistemas de informação a luz do modelo TAM (Modelo de Aceitação da Tecnologia) e IDT (Teoria da Difusão da Inovação).

1.3.2 Objetivos Específicos

- Descrever as mudanças ocorridas em detrimento da adoção das tecnologias de informação e comunicação na Promotoria de Justiça de Marabá.
- Investigar como os servidores percebem as mudanças decorrentes da implantação das tecnologias de informação e comunicação na Promotoria de Justiça de Marabá.
- Identificar a luz dos modelos TAM e IDT quais são os aspectos determinantes para os servidores na Promotoria de Justiça de Marabá adotarem ou rejeitarem tecnologias de informação e comunicação.

1.4. Justificativa

Com a evolução da Tecnologia da informação e Comunicação, as organizações têm diversos desafios, pois tal evolução nos remete ao gerenciamento de pessoas e informações, sabendo-se que pessoas são seres

que podem ter recusa quando se trata de algo novo e muitas vezes desconhecido (Brito; Dias; Silva, 2014). Buscando sempre entender, o impacto que a TIC pode causar dentro das organizações que muitas vezes, estão em inércia, tratando a implementação de ferramentas tecnológicas como algo novo e muitas vezes desconhecidos.

Por consequência, seus colaboradores que podem ser a parte mais afetada têm como aceitar ou rejeitar sua implementação e até mesmo seu manuseio no primeiro contato, pois sua adoção é uma forma não apenas de modernização no local de trabalho, mas que agilizará as tarefas rotineiras e fará com que tudo tome-se mais rápido e prático, diminuindo a repetitividade e cansaço físico. O fato de se dar mais atenção aos sistemas computacionais, e na pouca atenção dada aos usuários desses sistemas, nos aponta para problemas de interação usuários *versus* sistemas e na má utilização dessas tecnologias (AGNER, 2004). Portanto a utilização dos Modelos TAM e IDT facilitaram a análise dos colaboradores que por vários motivos pessoais e profissionais acabam recusando a adoção da TIC.

Segundo Oliveira (2004) os sistemas que tendem a incomodar ou frustrar os usuários não podem ser sistemas eficazes, seja qual for seu grau de elegância técnica e de eficácia no processamento de dados. Para Brito; Dias; Siva (2014). Atualmente, a tecnologia da informação (TIC) permite que se tenha a integração entre os mais diversos processos existentes numa empresa, que reduzam custos, aumentem ganhos de produtividade e proporcionem mais competitividade à organização, trazendo assim, mais eficiência no seu local de trabalho e tenha resultados positivos quanto as suas tarefas rotineiras. A utilização do Technology Acceptance Model (TAM), ou seja, o modelo de aceitação da tecnologia, sendo este um dos mais utilizados no campo de estudo de sistemas da informação, trará ao trabalho uma visão mais clara e objetiva de como a adoção e utilização de tecnologias da informação e comunicação influencia o comportamento dos colaboradores das organizações. Este modelo é útil não só para prever, mas também para descrever, de forma que pesquisadores e profissionais possam identificar o porquê da não aceitação de um sistema ou tecnologia em particular e, conseqüentemente, implementar os passos corretivos adequados (DAVIS; BAGOZZI; WARSHAW, 1989).

A modificação e reestruturação das organizações muitas vezes é passo determinante para que haja a adoção da tecnologia da informação, sabe-se que a tecnologia está em constante mudança e que isto está sendo algo rápido e que nem todos tem a mesma facilidade para acompanhá-la, dessa forma, pode-se haver o treinamento e a capacitação dos colaboradores para que estes possam saber manusear e entender a função de cada ferramenta e/ou sistemas, para que desta forma, a possibilidade de recusa diminua e a aceitação seja algo positivo para ambas as partes, sem deixar de mencionar que o acompanhamento de profissionais da área faz a diferença, para que não seja tão impactante esta implementação de TIC na organização. Sendo assim, é necessário entender os motivos pelos quais os usuários aceitam ou rejeitam determinados sistemas para, posteriormente, prevê-los, explicá-los e modernizá-los, pois um software bem desenvolvido e compatível com as expectativas dos seus usuários, pode se transformar numa vantagem competitiva para as empresas e/ou os indivíduos (BUENO; ZWICKER; OLIVEIRA, 2004; SALEH, 2004; SILVA, 2008). Já que a utilização da tecnologia da informação e Comunicação, precisa ter uma compreensão, onde o novo ambiente proporciona mais agilidade nas atividades colaborativas.

A análise de um ambiente que opta por fazer uso de uma nova tecnologia da informação e Comunicação, ajudara a entender como funciona o comportamento dos seus colaboradores, uma vez que, algumas atividades tornam-se automáticas com o passar do tempo, fazendo com que quem a faz, tenha sua própria forma de realizar suas atividades (Machado; Bellini; Leite, 2011), dessa forma, implementar uma nova tecnologia iria muitas vezes causar estranhamento e de certa forma, recusa. Ao se visualizar a possibilidade da adoção de TIC na organização, precisa-se conhecer e saber lidar com todo o processo que ocorrerá com sua implementação, Mañas (2002) visualizou algumas atividades que podem estar auxiliando no momento da implementação ou construção de determinado de Sistema de Informação e Comunicação, que posteriormente tem por finalidade contribuir para possíveis soluções para determinados problemas que já estão ocorrendo ou problemas que ainda viram a ocorrer e que por consequência acabam por influenciar diretamente na administração de informação dentro das organizações.

A escassez de TIC conseqüentemente remete a perda de tempo e a repetição de atividades administrativas, uma vez que, a falta desta faz com que atividades corriqueiras tornem-se algo bem mais complicado de se manusear, isto nos remete que os usuários precisam ter confiança na Tecnologia da Informação e Comunicação que irá ser implantada no seu local de trabalho, pois, segundo Brito; Dias; Silva (2014) o construto utilidade percebida, nos mostra que as pessoas podem utilizar determinada tecnologia, se elas acreditarem que tal comportamento vai melhorar seu desempenho no trabalho, se elas têm um sentimento positivo ou negativo pelo próprio comportamento. Posteriormente pode-se pensar na utilização desnecessária de material, dessa forma utilizar-se-á como exemplo a falta de controle no uso de papel, sendo que estes, muitas vezes não são reutilizados e que a utilização deste material em organizações públicas é algo utilizado diariamente para a elaboração de documentos.

A pesquisa auxiliará a visualizar os motivos que levam determinado colaborador a recusar-se a aderir uma nova forma de manusear as atividades administrativas com o auxílio da tecnologia de informação e comunicação, antes mesmo de conhecer as vantagens e as possibilidades que podem ser incrementadas à organização. Observando tal fenômeno o presente estudo buscará descrever os reais motivos que levam a mudança de comportamento nos servidores públicos do ministério público Estadual do Pará, com finalidade na promotoria de justiça da cidade de Marabá, que atualmente possui 13 promotorias, onde buscar-se-á entender quais as mudanças causadas na adoção da tecnologia da informação dentro de uma organização, que muitas tem determinados hábitos que levam a empresa a repensar a forma como está sendo realizadas suas atividades administrativas. Autores como Bresser; Pereira (2000) deixam em evidência que as mudanças não são colocadas de forma automáticas, sendo assim dependeriam de um período de longo, com avanços e retrocessos. Dessa forma podemos dizer que as mudanças não podem ser impostas de forma radical em um órgão que tem seus costumes já estabelecidos e não aceitariam de forma imediata a adesão de uma ferramenta nova e desconhecida, que acarretaria em novas formas de lidar com atividades rotineiras.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Organizações públicas

A partir da Terceira Revolução Industrial, começou-se a visualizar os colaboradores como parte que podem possibilitar vantagens positivas no âmbito organizacional, sabendo-se que qualquer organização depende do seu quadro de funcionários para que possa obter resultados positivos. Segundo Pires e Macêdo (2006) são essas transformações que geram um ambiente complexo, marcado pelo avanço tecnológico, mudança de conceito de determinado assunto, de valores e quebra de paradigmas que conduz todos os segmentos da sociedade.

As organizações públicas se deparam com a necessidade do novo, para que estes possam se impulsionar para melhores estratégias, que sejam capazes de atingir seus objetivos, buscando sempre serviços eficientes que possam satisfazer a sociedade em questão, ou seja, segundo Pires; Macêdo (2006) a busca de forças necessária para se conduzir a uma reflexão onde se possa obter as melhores estratégias para descrever organizações públicas capazes de atingir seus objetivos, que consistem em serviços eficientes à sociedade.

Organizações públicas estão diretamente ligadas a cultura, pois para Schein (2004) a definição de cultura organizacional é a parte com profundidade e muitas vezes inconsciente, cada grupo de indivíduo tem suas características e histórias em comum, sabendo-se que ao compartilhar suas histórias cria-se valores e isso remete a cultura. Toda organização recebe influência do contexto cultural onde se insere (Santos; Veiga; Moura, 2010).

Para Mintzberg e colaboradores (2006), a base da organização é a cultura organizacional, dessa forma torna-se complicado a inserção de TI em organizações que tem uma cultura organizacional forte, onde seus colaboradores tem hábitos e costumes já pré-estabelecidos.

As últimas duas décadas do milênio testemunharam profundas transformações em burocracias do setor público de países desenvolvidos e em desenvolvimento (Seabra, 2001). Sabe-se que as mudanças em órgãos públicos estão ocorrendo de forma rápida e muitas vezes radical, dessa forma seus colaboradores passam a ser a parte mais afetada destas mudanças, não estamos falando apenas da adoção de TIC, mais em um contexto geral, onde

muda-se o layout da organização, a estrutura hierárquica e em muitos outros aspectos, que acabam por deixar seus colaboradores um tanto confusos, pois é comum que organizações públicas tem costumes e hábitos já pré-estabelecidos há determinado tempo e muitas vezes essas mudanças mudam o comportamento e a forma como estes realizam suas tarefas, causando até atrasos na produtividade da equipe, segundo Reis, Mattos, Lenzi, Santos (2015), mesmo que o desempenho das organizações sejam positivos quanto a adoção da TIC, seu resultado acaba sendo prejudicado pela resistência dos seus usuários no novo sistema implantado, uma vez que, a inovação já é algo desconhecido e muitas vezes visto com estranheza e recusa.

Moresi (2000) afirma que "os sistemas de informação têm sido desenvolvidos para otimizar os fluxos de informação relevantes no âmbito de uma organização, desencadeando um processo de conhecimento e de tomada de decisão e intervenção na realidade". Não podemos deixar de ressaltar que organizações públicas tem colaboradores que não tem acesso direto a tecnologia da informação, pois muitas vezes esta realidade é nova para eles causando assim, estranhamento.

Adoção da tecnologia da informação e comunicação causa reações adversas nos órgãos públicos, uma vez que o indivíduo é um ser variável, não podemos ter certeza de qual comportamento que os colaboradores podem ter com a modificação da sua forma de trabalhar, sem deixar de ressaltar que um indivíduo pode ser influenciado por outro com facilidade, causando assim um problema ainda maior se todos começarem a se influenciar de acordo com o comportamento dos seus companheiros de equipe. Segundo Dias (2006), na área da ciência da informação visualiza-se que as atenções voltam-se para o que diz respeito aos usuários desses sistemas, assim como para o comportamento dos mesmos, no que se refere a sua atitude diante de algo desconhecido. Para Silva e Dias (2007) os estudos relacionados com o comportamento dos usuários e a TIC, buscam compreender os processos que ocorreram com os usuários no decorrer da implantação do sistema, buscou-se visualizar qual o grau de conhecimento que tinham em relação ao novo sistema e de que forma reagiam ao primeiro contato e como iriam buscar soluções caso houvesse algum problema.

Silva, Ferreira e Borges (2002), ressalta que a maioria das pesquisas realizadas apresenta como ponto importante a avaliação dos usuários como o mais importante e que influência para determinar suas necessidades de informação. Dessa forma, é necessário ter como princípio o entendimento acerca das necessidades dos usuários, para se construir sistemas que atendam suas expectativas, pois pesquisas apontam que os usuários agem e expressam suas necessidades a partir da perspectiva do sistema e dos provedores de informação (SILVA; FERREIRA; BORGES, 2002).

Sendo assim, se faz necessário o acompanhamento e o treinamento dos colaboradores para que estes possam saber manusear tal ferramenta de forma eficiente alcançando seus objetivos. Silva (2006) destaca a importância de não se ter apenas um olhar técnico, ou seja, direcionar as atenções aos requisitos oferecidos pela tecnologia, para entender a utilização da tecnologia da informação, mas sim buscar compreender o comportamento de quem a irá utilizar.

2.2 Mudanças Intraorganizacionais

A difícil compreensão dos sistemas organizacionais de inovação faz com que tenham suas particularidades e de certa forma dependência do contexto particular ou setorial no perfil dos desafios que surgem no decorrer do gerenciamento da inovação de uma organização, assim, fazendo surgir o desafio de gerenciar suas inovações seja no sistema operacional ou em seus próprios usuários (Nagano; Stefanovitz; Vick, 2014). Por consequência pode-se destacar que a inovação está diretamente ligada as mudanças interaorganizacionais e a tecnologia da informação, uma vez que tudo está interligado as mudanças das organizações que atualmente é exigido pelo mercado e pelos usuários de tal serviço/produto a inovação e implementação de novas ferramentas ou formas de trabalhar que facilitem o manuseio e o acesso. Para Hansen e Birkinshaw (2007), cada empresa possui seus próprios desafios para inovar.

Sabe-se que as grandes empresas mundiais se utilizam destes métodos de inovações não só estruturais mais voltadas para a tecnologia da informação como forma de minimização de custos e facilitação na circulação de informações

entre seus membros e suas filiais, ou seja, na maior mobilidade funcional. As mudanças organizacionais refletem tendências positivas quanto a utilização de sistemas de informação e na forma como seus colaboradores lidam com tal inovação seja ela incremental ou radical, pois ambas mudanças organizacionais acarretam em resultados positivos não apenas para o gestor para a satisfação do colaborador e cliente (Pardini; Gonçalves; Paiva; Dias, 2013). Os autores ressaltam a utilização de dispositivos tecnológicos, a virtualização do trabalho facilita a forma de trabalhar no âmbito organizacional, evitando custos com deslocamento de funcionários e possibilita o acompanhamento simultâneo das atividades que estão sendo realizadas pelos colaboradores

Os estudos realizados sobre mudanças organizacionais quase sempre são relacionados com a rapidez que ocorrem as mudanças sociais, tecnológicas, econômicas e políticas ocorridas especificamente no século anterior, tudo isso remete a como as organizações irão se adaptar com a implementação de algo novo, como seus colaboradores e até mesmo gestores iram lidar com as mudanças que muitas vezes são implementadas de forma errônea e acabam por interferir nos resultados da mesma.

Reconhecer tal impacto é fundamental para compreender as mudanças de necessidades dos clientes, a redução do ciclo de vida dos produtos e o aumento do número de competidores, isto são organizações voltadas para produção de bens e serviços, quando de organizações as mudanças ocorrem na forma como estão sendo manuseadas as ferramentas implementadas sejam elas tecnológicas ou não (Ferreira; Fandiño; Segre; Nascimento, 2009).

Segundo Evans e Davis (2005), a dinâmica das relações sociais, econômicas e políticas levam as organizações a adotar estruturas diferentes, relevantes na definição do comportamento e das atitudes dos empregados. Percebe-se que a complexidade do mundo do trabalho aponta para o surgimento de comportamentos e atitudes diversificados, que frustram as tentativas de se padronizar o gerenciamento dessa realidade multifacetada.

2.3 Tecnologias da Informação e da Comunicação

Organizações têm almejado cada vez mais de forma intensa e ampla a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação, utilizando-a como uma ferramenta ágil e eficiente que consegue minimizar parte dos impactos, que antes davam dor de cabeça aos gestores, a utilização dela altera as bases competitivas, onde proporciona ao gestor um olhar amplo e com objetivos específico, buscando nos problemas uma forma de alavancar sua empresa; tornando-a estratégica e operacional (Albertin, 2001). O autor ainda ressalta que essa relação envolve desde o início das novas tecnologias, para atender as implicações do novo ambiente, assim surgem as oportunidades que a TIC proporciona a organização. Seguindo o pensamento do autor, podemos notar que os administradores conseguem visualizar que a procura do conhecimento com auxílio da Tecnologia da Informação e Comunicação proporciona o valor estratégico, todo esse conhecimento é de muita importância, pelo investimento que representa e pela dependência cada vez mais significativa que as organizações têm de TIC.

Toda essa evolução tecnológica que visa acompanhar as necessidades gerais do mundo, resolvendo ou minimizando seus impactos, suas organizações e as pessoas atingem também todas as atividades e por consequência favorece a junção livre e ágil de enormes volumes de informações por diversos canais, tornando assim, a tecnologia da informação uma ferramenta essencial para minimizar impactos (Rossett e Morales, 2007).

O autor supra referenciados ainda ressaltam que a Tecnologia da Informação no decorrer do tempo foi adaptando-se as pessoas e por consequência foi sendo empregada para os mais variados fins, a TIC é utilizada como ferramenta de comunicação de modo que as organizações e as pessoas permaneçam ativas. Por consequência o autor destaca que a Tecnologia da Informação e Comunicação pode alterar as operações, o modo como faz-se os produtos e serviços, influência no relacionamento com parceiros e entre os colaboradores, que ao primeiro contato pode ter uma repulsa a TIC.

As novas TIC's têm sido um dos focos de estudos nos últimos anos, já que houve uma rápida disseminação nos ambientes e seu crescimento na sociedade foi gigantesco, assim causa influência tanto nas pessoas como nas

organizações. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento quanto nas organizações e por consequência é denominada sociedade da informação e conhecimento, onde vive em constante evolução, buscando sempre o melhoramento dos sistemas (Pereira e Silva, 2010). O mesmo autor cita a Administração Pública que utiliza das Tecnologias de informação e comunicação (TICs), ressaltando a utilização da Internet onde inicia-se em e-mail e na pesquisa e prossegue na chamada governança eletrônica, sua utilização requer alguns objetivos para melhorar seu desempenho operacional como a melhoria contínua da qualidade, a eficiência e eficácia; a transparência, possibilitando uma melhor fiscalização das ações realizadas pelos governantes e possibilita a participação popular.

Segundo Cunha (2000) o uso das TICs como ferramenta de auxílio a governança eletrônica auxilia nos resultados positivos quanto ao modelo de cidadania, mas não pode-se deixar de ressaltar que a implementação da governança eletrônica no âmbito municipal têm suas dificuldades sabendo que é ela que auxilia em modelos aplicados; o autor ainda fala que os modelos de cidadania passam por conceituação e assim começa-se a entender o cidadão como membro da comunidade que acaba por assumir responsabilidades quanto, mas sabe-se que o significado de cidadania é algo amplo que e por meio de teorias que permitem avaliar a governança eletrônica como integrante dos modelos de cidadania, sendo assim o autor cita três modelos, sendo eles **administrativo, o consultivo e o participativo**. O Quadro 1 – Modelos de Cidadania, mostra os modelos pelos quais a governança pode exercer papel fundamental influenciando a utilização ou mesmo a construção destes modelos.

QUADRO 1 – MODELOS DE CIDADANIA

MODELOS DE CIDADANIA	
ADMINISTRATIVO	É a entrega de informação de forma eficiente e pratica que se inicia no poder público e finaliza no cidadão. Tendo com ferramentas portais municipais como forma de divulgação sendo municipal ou estadual.
CONSULTIVO	Busca o voto como fonte de propagação dos resultados, é neste ponto que a governança eletrônica pode exercer e demonstrar grandes resultados. O modelo em si permite grande sucesso quando garante o contato direto do cidadão com estado, principalmente em votações e plebiscitos.
PARTICIPATIVO	Garante a participação do cidadão em decisões públicas com a implementação de associações voluntárias, garantindo o direito da expressão livre dos cidadão perante ao Estado.

Fonte: Adaptado de cunha (2010).

A governança eletrônica pode ser entendida como a utilização de TICs na gestão pública e políticas das organizações, este termo busca a utilização da TIC, nas mais diversas atividades e ações do governo, em especial do governo para a sociedade (Rezende; Frey, 2005). A utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação TIC para relaciona-se com os cidadãos a ação do governo tem incidência sobre as práticas e visões de cidadania existentes na sociedade (Vaz, 2005).

2.3.1. Teoria da difusão de inovações

A teoria IDT foi concedida originalmente pelo autor Roger (1983), com o objetivo de descobrir como é formada a atitude do individuo frente a adoção da Tecnologia da Informação e de que forma esta atitude influencia o colaborador

a rejeitar ou aceitar esta inovação, uma vez que a aceitação de algo desconhecido é bem mais delicado de ser aceito (Santos; Veiga; Moura, 2010). O autor ainda mostra que existe cinco construtos que podem formar a atitude do colaborador frente a inovação e adoção de TIC, como apresentado no Quadro 2 – Atitudes do Colaborador Frente a Inovação e Adoção de TIC.

QUADRO 2 – ATITUDES DO COLABORADOR FRENTE A INOVAÇÃO E ADOÇÃO DE TIC

ATITUDES DO COLABORADOR FRENTE A INOVAÇÃO E ADOÇÃO DE TIC	
Compatibilidade	Relação de consistência que as mudanças têm com os valores, as necessidades e as experiências que o indivíduo já presenciou.
Complexidade	Relaciona-se com a dificuldade encontrada no momento da utilização da ferramenta e ou do seu uso.
Demonstrabilidade	Quando determinada inovação pode ser experimentada antes mesmo da sua adoção.
Facilidade Percebida	Relaciona-se como a inovação está ocorrendo e de que modo está sendo visível ao indivíduo.

Fonte: Com base em Santos; Veiga; Moura, (2010)

Estes construtos norteiam a percepção do colaborador a visualizar de que modo a inovação e adoção da Tecnologia da Informação pode influenciar no seu desempenho quanto as atividades desenvolvidas na organização e de que modo esta mudança pode minimizar a repetição de atividades corriqueiras.

Segundo Tigre (2006) teorias da difusão buscam visualizar regularidades empíricas que podem possibilitar a descrição e possivelmente antecipar o ritmo da inovação tecnológica, este processo é usado e analisado a partir de quatro dimensões básicas: direção ou trajetória tecnológica; ritmo ou velocidade de difusão; fatores condicionantes, tanto positivos quanto negativos; e impactos econômicos e sociais.

- **DIREÇÃO OU TRAJETÓRIA TECNOLÓGICA:** referente as opções que são adotadas em uma trajetória evolutiva, tendo como exemplo, os materiais que são utilizados, como ocorre a fabricação, sistema de operacionais, comunicação, tecnologia utilizados para complementar, dentre outras áreas que podem ser observadas e analisadas quanto a necessidade que cada uma tem relacionada a demanda. A decisão da rota a ser seguida pode ter grande influência em relação as trajetórias futuras em relação aos processos utilizados na trajetória anterior.
- **RITMO OU VELOCIDADE DE DIFUSÃO:** refere-se à velocidade que a adoção ocorre com a sociedade, isso medida pela evolução da aceitação da tecnologia pelos usuários, o ritmo da difusão tecnológica pode ter possíveis previsões com auxílio dos modelos analíticos, que conseguem descrever a evolução tecnológica e a introdução de novas tecnológicas.

O modelo tem o formato em **S**, a hipótese básica do modelo refere-se à quantidade de empresas que adotaram uma nova tecnologia ou ainda de empresas que já assimilaram, porém ainda não implantaram. A forma como a tecnologia da informação e comunicação evoluiu e consegue ser inserida no mercado e associada ao ciclo de vida, a inovação divide-se em quatro estágios sendo eles: introdução, crescimento, maturação e declínio; como detalhado no Quadro 3 – Etapas da Curva S, porém não se pode generalizar, uma vez que, nem todas as tecnologias apresentam o mesmo ciclo de vida, este modelo nos remete como descrever de forma genérica o trajeto da inovação.

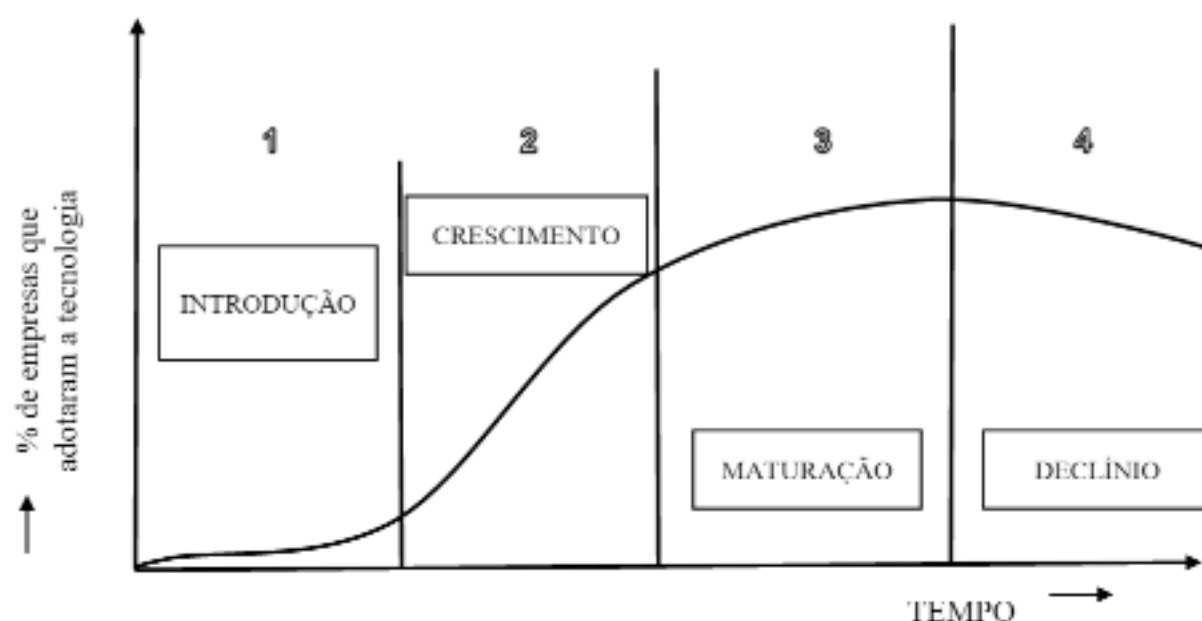
QUADRO 3 – ETAPAS DA CURVA S

CURVA S	
INTRODUÇÃO	A introdução de um novo produto, serviço e ou processo onde as empresas na sua maioria pequenas adotada tecnologia, nesta fase existem várias incertezas quanto aos resultados da inovação.
CRESCIMENTO	A medida que os usuários começam a visualizar o sucesso, ocorre a melhoria sucessiva na tecnologia, dessa forma, ocorre a aceleração do processo da adoção da tecnologia.
MATURAÇÃO	Neste as vendas começam a se estabilizar, a inovação incremental se torna mais frequentes e os processos mais padronizados.
DECLÍNIO	Usuários começam a visualizar novas inovações e deixam de usar a tecnologia existe no ambiente que está inserida.

Fonte: Adaptado de Tigre (2006)

Dessa forma podemos visualizar na Figura 1 – Curva S: Modelo da difusão da tecnologia, como ocorre a velocidade da evolução tecnológica e adoção da mesma, uma vez que, os modelos analíticos que procuram descrever a evolução tecnológica que pode resultar em uma curva no formato de S.

FIGURA 1 – CURVA S: MODELO DA DIFUSÃO DA TECNOLOGIA



Fonte: Tigre, (2006).

Sua função lógica de crescimento tem origem nos modelos de difusão de epidemias, que são utilizadas para modelar a difusão tecnológica. O percurso da adoção da tecnologia da informação e comunicação não necessariamente segue o padrão da curva S, pois muitas não irão seguir sempre a mesma trajetória, ocorreram casos que algumas passam do crescimento ao declínio, pulando a maturidade.

- **FATORES CONDICIONANTES:** A difusão da inovação está atrelada a Fatores condicionantes que podem estar atuando de forma positiva quando se pensa no estímulo de adoção tecnológica ou negativa restringindo o uso da tecnologia.
- **IMPACTO DA DIFUSÃO TECNOLÓGICA:** O surgimento de novas tecnologias traz consigo consequências positivas e negativas isto visualizado em diferentes setores tanto econômica quanto da sociedade. Estes impactos causados pela difusão da inovação podem ser analisados sobre diferentes percepções, incluindo os de natureza econômica, social e ambiental. Tendo uma visão voltada para o campo econômico, podemos dizer que a difusão tecnológica das novas tecnologias pode destruir e criar empresas e setores, porém por outro lado podem afetar o ritmo do crescimento e desenvolvimento econômico e a competitividades entre as empresas. Esta difusão pode levar tanto as empresas à concentração quanto a desconcentração das organizações.

2.3.2 Modelo TAM

Existe vários modelos que possibilitam visualizar a adoção de tecnologia, o modelo de aceitação da tecnologia (TAM) é um desses modelos que possibilita fazer esta análise do indivíduo para visualizar de que forma ele se porta ao se deparar com uma nova tecnologia, o modelo TAM é uma adaptação proveniente da psicologia, que por consequência deu origem a TRA, o modelo TAM foi proposto e passou por modificações feitas por Davis no meados de 1986, de acordo como essa teoria demonstra de que forma um indivíduo é influenciado pela intenção comportamental de uso, ou seja o modelo permite explicar o que influencia na aceitação ou rejeição do indivíduo frente a uma inovação tecnológica (Oliveira; Ramos, 2008).

Diversos pesquisadores tem voltado o olhar para entender comportamento dos usuário quanto a adoção da tecnologia da informação, buscando entender de que forma iriam reagir frente ao novo mundo tecnológico, assim podemos destacar o Technology Acceptance Model (TAM) que tem sido amplamente utilizado pelos pesquisadores a fim de melhor entender os fatores que envolvem a adoção e a utilização de uma tecnologia, este modelo surgiu de estudos na área de "Theory of Reasoned Action" (TRA), que tenta prever o comportamento social dos indivíduos a partir de suas crenças e intenções (Dias, França, Borges, Silva, 2013).

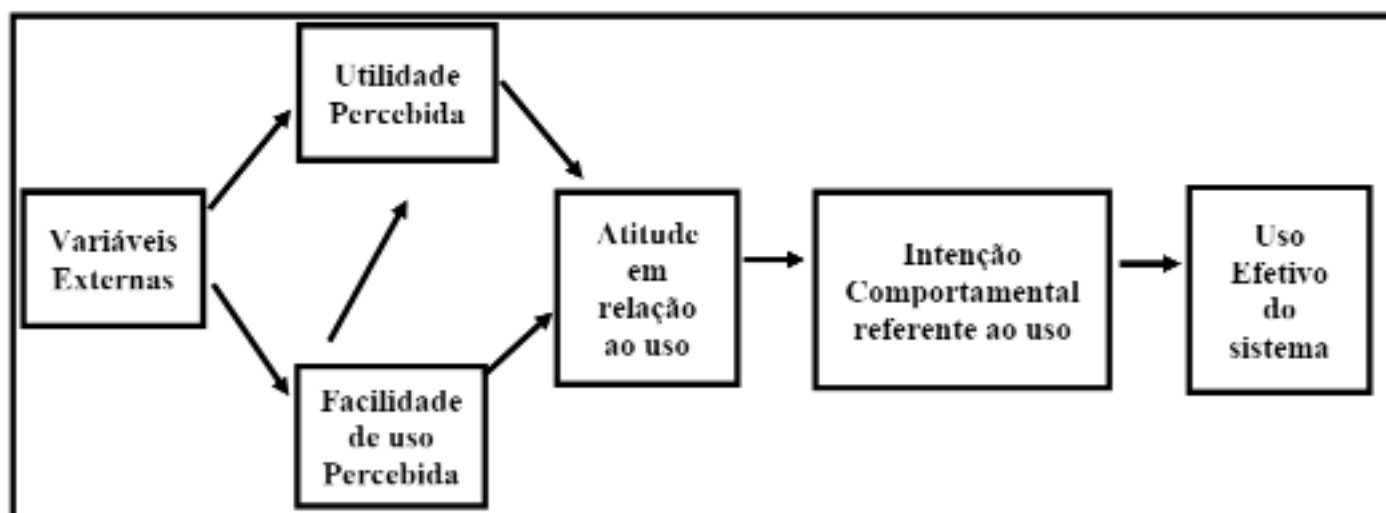
O modelo TAM busca explicar as causas que determinam a aceitação de uma forma geral da tecnologia da informação; visa explicar o comportamento dos usuários diante da tecnologia, neste periodo não é somente prever, mas também explicar por que um sistema de informação pode ser aceito ou rejeitado, para que assim, sejam feitas as devidas orientações de correções que podem melhorar o manuseio ou formular uma pratica mais eficaz para que seus colaboradores possam aceitar o uso e a implementação da tecnologia da informação em qualquer ambiente, por consequência o modelo de Aceitação da Tecnologia, busca mapear o impacto de fatores externos sobre aqueles internos ao indivíduos, como suas crenças, atitudes e intenções de comportamento (Pires; Costa Filho, 2008).

Segundo Santos; Veiga; Moura (2010), o modelo TAM comparada a teoria IDT, percebe-se que a utilidade percebida contida na TAM se relaciona com o construto vantagem relativa, ao mesmo tempo que facilidade de uso está interligada a teoria IDT, no construto complexidade; TAM e IDT buscam explicar os motivos que os usuários aceitam ou rejeitam a adoção da tecnologia da informação.

Os fundamentos e propulsores determinantes para utilização do Tecnologia da Informação pelos usuários são os construtos teóricos Utilidade Percebida e Facilidade do Uso Percebida. Para Pires; Costa Filho (2008), há dois construtos o primeiro é utilidade percebida é probabilidade subjetiva do usuário de um determinado sistema de informação, como sistema de informação ou computadores; quando verificada, pode aumentar o desempenho sobre o objeto de uso. Já o segundo é a Facilidade de uso Percebida, se refere às expectativas do usuário na isenção de esforço físico ou mental para o uso de

determinado sistema ou tecnologia. Para melhor entendimento destes dois construtos apresenta-se a Figura 2 - Modelo de Aceitação de Tecnologia.

FIGURA 2 - TAM – MODELO DE ACEITAÇÃO DE TECNOLOGIA



Fonte: adaptado de Venkatesh; Davis (2000)

Com base no modelo, o uso de Tecnologia das informações seria essencialmente determinante pela intenção comportamental referente ao uso do indivíduo. Por consequência seria determinada pela atitude do indivíduo em relação ao uso real do sistema e pela utilidade percebida. Esta relação entre a atitude e a intenção comportamental referente ao uso sugere que as pessoas têm intenções para desempenhar determinadas ações com as quais têm um sentimento positivo (Silva & Dias, 2008).

A relação entre Utilidade Percebida e Intenção comportamental referente ao uso, tem base no princípio de que dentro de certo contexto as pessoas tendem a formar intenções em relação aos comportamentos que elas acreditam que dessa forma, contribuiriam para elevar a prestação de serviço de qualidade. Ressaltando este modelo não apenas prevê o comportamento do indivíduo, ele busca explicar o comportamento que é apresentado no decorrer da inserção da Tecnologia da Informação dentro de um ambiente. Um de seus propósitos é desenhar um sistema básico que relaciona os impactos dos fatores externos nas atitudes e intenções de uso de qualquer sistema de informação.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo propõe-se a combinar o modelo TAM e a teoria IDT, utilizando a percepção dos servidores públicos em relação às características da inovação tecnológica como precedente a mudança de comportamento com a adoção da tecnologia da informação.

O foco deste estudo está na percepção das características da inovação, baseada na ideia de que usuários percebem as características de diferentes formas e que, a partir da formação de percepções, tomam-se decisões para adotar ou rejeitar uma inovação (Machado; Bellini; Leite, 2011).

Triviños (1987) afirma que existe pelo menos duas dificuldades para conceituar pesquisa qualitativas sendo uma das primeiras, ressalta a limitação do campo de pesquisa, pois este obstáculo não é fácil de ultrapassar. A segunda surge da limitação de suporte teórico fundamentais para alimentar a pesquisa, o autor ressalta que alguns autores entendem pesquisa qualitativa como uma “expressão genérica”, ou seja, por um lado ela diz respeito a atividades específicas, porém em uma outra visão a pesquisa qualitativa é caracterizada por trações comuns, isto por sua vez, acaba por ajudar o pesquisador a ter uma visão mais clara e tem por objetivo atingir uma interpretação da realidade do ângulo qualitativo.

Dessa forma a pesquisa usou uma abordagem qualitativa, buscando entender o comportamento dos colaboradores com a inserção da tecnologia da informação, dos usuários do SCP ao utilizarem o SIMP, visualizando a mudança ocorrida tanto no âmbito profissional quanto na forma como cada indivíduo lidou com a mudança. Segundo Martins (2004) enfatiza que a metodologia qualitativa consiste em regras no momento da análise dos dados, todo material exige uma capacidade integrativa e analítica que conseqüentemente, depende do desenvolvimento de uma capacidade criadora e intuitiva. Gerhardt e Silveira (2009) ressaltam que a pesquisa qualitativa não visa quantidade numérica, mas sim, busca compreender um grupo de uma organização, buscando visualizar como o indivíduo muda frente a algo novo.

GOLDENBERG (1997, p. 34) afirma que o pesquisador busca pela impessoalidade, não permitindo julgamentos, preconceitos e crenças, fazendo com o que, sua pesquisa não seja prejudicada pelos aspectos externos. Portanto

a pesquisa qualitativa busca por aspectos da realidade que está inserida que não podem ser quantificados. As características de pesquisa qualitativa são inúmeras, assim como existe alguns limites e riscos da pesquisa que podem afetar diretamente no resultado da pesquisa.

Dessa forma, decidiu-se por utilizar uma pesquisa descritiva exploratória para conhecer de forma ampla o estudo e torna-lo mais claro para melhor compreensão, descrevendo as características dos colaboradores para estabelecer relação entre o sistema implantado e a aceitabilidade do usuário.

Andrade (2002) ressalta que a pesquisa descritiva busca observar os fatos, registra-los, analisar, classificar e interpretar, sendo que o pesquisador não interfere, assim o estudo não é manipulado por quem o faz, por consequência pode-se perceber que a análise se torna mais clara e objetiva.

Segundo Gil (2007) a pesquisa descritiva tem por objetivo a descrição da característica de determinada população ou o estabelecimento de relações entre variáveis, algumas vão além da simples identificação e se aprofundam mais buscando determinar a natureza dessa relação, há outras, porém que por mais definidas como descritivas acabam se aproximando da exploratória visando proporcionar uma visão mais clara do problema. As pesquisas descritivas e exploratórias, são realizadas na maioria das vezes juntas, assumindo assim a forma de levantamento.

No que diz respeito a respeito à pesquisa exploratória Andrade (2002) fala de algumas finalidades primordiais, sendo elas: oferecer maiores informações quanto ao assunto que será abordado no estudo, facilitar a delimitação do tema de pesquisa, orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses com possibilidades de descobrir um novo tipo de enfoque.

A pesquisa exploratória têm como objetivo uma maior familiaridade com problema, fazendo dessa forma possibilitar o pesquisador a elaboração de hipóteses ou torna-lo mais claro, assim as ideias ficam mais aprimoradas, possibilitando que o planejamento seja mais flexível e de forma mais variado, na maioria dos casos essa pesquisa envolve o levantamento bibliográfico, entrevista com pessoas que tiveram experiências com o problema pesquisado e a análise de exemplos que estimulem a melhor compreensão (Gil, 2007). O autor destaca que por mais que a pesquisa exploratória seja flexível a maioria assume papel de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso.

Estudo de caso é amplamente utilizado nas ciências biomédicas e sociais, consiste no estudo profundo de objetos, podendo ser poucos ou até mesmo ser um estudo exaustivo com inúmeros casos a serem estudados (Gil, 2007).

O estudo de caso pode ser visualizado como estudo de entidades bem elaboradas como uma instituição, uma pessoa ou um sistema qualquer, onde visa conhecer de forma mais aprofundada o COMO ou PORQUÊ de uma determinada situação que pode ser visualizada como única e isolada, para que possa descobrir o que há nela de importante e qual suas características mais relevantes, o estudo de caso possibilitar ao indivíduo no âmbito que está inserido revela como ele percebe tal situação, buscar visualizar o ponto de vista dos participantes de qualquer ambiente que está inserido, para que se possa apresentar uma perspectiva global (FONSECA, 2002, p. 33).

Para Alves-Mazzotti (2006, P. 640), fala sobre os exemplos comuns para alguns tipos de estudo que visam apenas uma unidade: Um indivíduo, um pequeno grupo, uma instituição como é o caso do Ministério Público na cidade de Marabá, que tem como objetivo buscar compreender como ocorre o processo de mudança de um sistema para outro. Assim como existe o estudo de casos múltiplos que envolve mais de uma instituição, vários indivíduos, etc.

A pesquisa será direcionada com questionários de perguntas abertas que tem por objetivo analisar como ocorre a transição e a mudança das ferramentas tecnológicas da organização e de que forma os servidores foram influenciados com a transição e se esta afetou sua produtividade e seu desempenho no ambiente organizacional. A coleta de dados possibilitou ter uma maior visualização de como ocorre as mudanças num ambiente público e de que forma os servidores são auxiliados para ter uma melhor familiaridade quando ocorre uma mudança sendo ela radical ou gradativa.

O questionário acaba sendo um instrumento desenvolvido cientificamente, que por consequência acaba sendo composto de um conjunto de perguntas sendo elas abertas ou fechadas dependendo do critério que o modelo escolhido possibilita (MARCONI; LAKATOS, 1999, P.100) que tem por finalidade a coleta de dados de um conjunto de pessoas.

O questionário que será aplicado aos servidores para que se possa mapear o perfil de cada um, como a análise será realizada no município de Marabá para que sejam feitos os comparativos e sejam constatados os

resultados. Sabendo-se que a Promotoria no Município de Marabá é constituída de 13 promotorias e possuem 13 servidores todos exercem o cargo auxiliar administrativo, todos os servidores são efetivos não possuindo nenhum contratado, porem nem todos passaram pela transação de um sistema para outros, sendo que o sistema atual é a junção dos dois sistemas anteriores que possibilitam ter uma visualização mais amplas de todos os procedimento e processos que circulam nas promotorias. Dessa forma a coleta de dados foi priorizada para aqueles que passaram pela transição para ter uma melhor analise e ter resultados mais específicos da pesquisa.

4. ANÁLISE DOS DADOS / DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme dados disponibilizados pelo Ministério Público do Estado do Pará na Promotoria de justiça de Marabá, na data da pesquisa, o órgão conta com 13 servidores que tem como cargo de auxiliar administrativo, porém, apenas 46% passaram pela transição e implementação de novo sistema, dessa forma foi priorizado para analisar aqueles que haviam passado por essa modificação para ter um resultado mais preciso.

Em um primeiro momento o contato com o órgão foi através de e-mails e aplicativo de mensagens instantâneas, após a autorização do estudo da promotoria, visualizou-se a necessidade de conhecer o órgão como um todo, e decidiu-se pela aplicação do questionário e a visita do local, a entrevista foi realizada com 11 servidores que descreveram de forma clara como se procedeu a implementação do novo sistema e inicialmente pode visualizar alguns aspectos importantes:

- Todos os respondentes possuem formação superior completa;
- De todos apenas 13% não fizeram parte do estudo por que não tiveram contato com o sistema anterior;
- De todos os respondentes 45% teve dificuldade na familiarização como o novo sistema;
- O local estudado é dividido em 13 promotorias, sendo que todas trabalham com o mesmo sistema, porem de forma diferente;

Utilizou-se questionário para coleta de dados com perguntas abertas para obter um melhor entendimento do comportamento dos servidores frente as mudanças que ocorreram em detrimento a adoção da tecnológica da informação e comunicação no órgão público, assim possibilitou a visualização ampla de como ocorria a adoção do novo sistema e de que forma os servidores/colaboradores eram treinados e capacitados para receber e se encaixar na nova realidade que foram apresentados.

Um dos objetivos deste estudo buscou investigar como os servidores perceberam as mudanças decorrentes da implantação das tecnologias de informação e comunicação na Promotoria de Justiça de Marabá e como esta mudança influenciou seu comportamento, para assim ter uma análise mais especifica do ambiente que o colaborador está inserido. Segundo autores como

Brito, Dias, Silva (2014) o crescimento da tecnologia e sua adoção em qualquer órgão tende a gerar muitos desafios, pois precisa-se gerenciar não só as pessoas mais as informações que a TIC gera, buscando sempre entender qual impacto que a tecnologia da informação e comunicação causa tanto no órgão quanto em seus colaboradores, pois sabe-se que as pessoas tendem a recusar algo desconhecido e acabam tendo que se familiarizar para uma posterior aceitação.

A Teoria da difusão da Inovação nos remete a esse pensamento, de acordo com Santos, Veiga, Moura (2010) a TDI tem como objetivo visualizar como se constrói a atitude do indivíduo frente a mudança e adoção de uma nova ferramenta e de que forma essa mudança influencia na rejeição ou aceitação de inovação no âmbito organizacional.

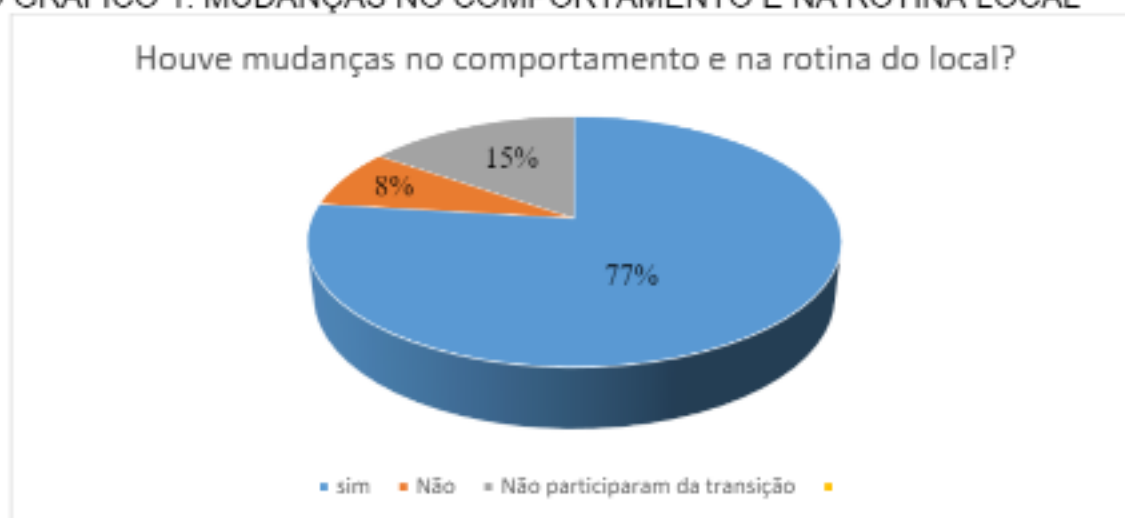
Partindo dessas teorias e dos objetivos que a pesquisa busca, foi questionado aos colaboradores se, a implementação do sistema causou alguma mudança no seu comportamento frente a atividade administrativas? E ainda, por ter um contato direto com o sistema deste órgão, foi visível as mudanças após a adoção do sistema e de que forma influenciaram as atividades e a rotina do local? Assim analisou-se a percepção enquanto colaboradores das mudanças e se com as modificações e a implementação de uma nova ferramenta houve mudanças perceptíveis.

Após o questionamento aos respondentes visualizou-se que 10 dos 11 entrevistados conseguem visualizar as mudanças após a adoção do novo sistemas, sendo que as mudanças detalhadas por eles foram positivas tanto para o órgão quanto para as tarefas que são executas pelos servidores, umas das respostas dadas foi que *"a implementação do novo sistema causou uma mudança positiva, ..., você alimenta de dados, a gente tem muita facilidade de colocar informações que o outro a gente não tinha, eu não recebi treinamento adequado, mas o SIMP é rico de informações, então nesse sentido sim causou uma mudança mas positiva."*

Assim reforça a ideia que a teoria da difusão da inovação nos remete ao visualizar as vantagens pós implementação constrói-se um olhar mais positivo da mudança que a tecnologia traz, fazendo com que a aceitabilidade seja mais fácil, ao se visualizar as vantagens percebidas fica mais fácil de aceitar. Autores como Santos; Veiga e Moura (2010) ressalta essa percepção com seus

construtos de compatibilidade, complexidade e facilidade percebida que ressalta a necessidade e a experiência que o indivíduo consegue perceber com a adoção da tecnologia, posteriormente vem a dificuldade do manuseio no momento da utilização e por fim visualiza-se a facilidade e as vantagens da tecnologia no órgão após sua adoção, sendo assim a aceitabilidade ocorre. O gráfico 1 Mudanças no comportamento e na rotina local, mostra graficamente como ocorreu as mudanças e se elas foram visualizadas e posteriormente analisar de que forma influenciaram na rotina do local.

O GRÁFICO 1: MUDANÇAS NO COMPORTAMENTO E NA ROTINA LOCAL



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Graficamente analisando as mudanças ocorridas 77% perceberam as mudanças ocorridas em detrimento ao sistema implantado na promotoria de justiça mesmo ele sendo desconhecido, os servidores conseguiram visualizar essa mudança com ela sendo positiva, durante a entrevista os servidores detalharam os benefícios que a implementação da nova ferramenta trouxe para o órgão como:

- Visualmente é um sistema que agrada;
- Trouxe um maior controle das informações;
- Possibilita uma visão como um todo das tarefas executadas;
- Fornece relatórios mais precisos;
- Possibilita a interligação de informações entre as promotorias;
- Unificou a forma de trabalhar;
- Pode-se visualizar como está ocorrendo cada procedimento;

- O retorno de informações é mais rápido;
- O manuseio é mais simples;

Porém existem as desvantagens do sistema que afeta diretamente na produtividade dos servidores, todos os entrevistados relataram que o sistema é totalmente dependente de internet e isso acaba afetando a forma de trabalho do servidor, um dos relatos foi *“as vezes passamos o dia todo para fazer a atualização de um documento no sistema”*, outro relato afirma *“o sistema precisa está em constante aperfeiçoamento para melhorar a forma de mexer com ele”*. Sabe-se que a tecnologia está em constante modificação e acabou vindo a necessidade de adapta-se aos seus usuários para uma melhor execução das suas ferramentas (Rossett e Morales, 2007), sendo assim os relatos dos entrevistados afirmam essa teoria que a constante atualização do sistema causará satisfação nos seus usuários e será mais fácil sua familiaridade.

Questionou-se aos servidores como havia ocorrido o treinamento e a capacitação no momento da implementação da ferramenta tecnológica, sabendo-se que tanto o treinamento quanto o acompanhamento é necessário para que tenha-se mais familiarização com o sistema e a minimização de problemas futuros ocorra em detrimento ao manuseio, Silva (2006) fala da importância não apenas de um olhar técnico, mas do direcionamento das atenções para os requisitos oferecidos pela tecnologia, buscando compreender o comportamento do usuários do sistema para que otimize o manuseio do sistema e a produtividade seja alcançada. A tabela 1: Treinamento e Capacitação, tem por finalidade colocar as principais observações do treinamento e duração da implementação.

QUADRO 4: TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO	
Quantos passaram por este processo?	De 11 entrevistados apenas 45% passaram pelo treinamento, pois o restante no momento da implementação estava trabalhando em uma outra promotoria e não pode passar pelo processo.
Quais os aspectos relevantes?	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento de curta duração; • Capacitação superficial; • Deixou muitas dúvidas; <p>Foram os mais citados pelos entrevistados que passaram pelo treinamento.</p>
Houve dificuldade no manuseio?	Todos os respondentes afirmaram que tiveram muita dificuldade no manuseio logo após o treinamento, pois ele foi escasso e deixou-se muitas dúvidas.
Qual o período de treinamento?	O treinamento teve duração de 02 dias.
As necessidades foram sanadas?	Todos os entrevistados avaliam o treinamento como insatisfatório, pois foi de curta duração e ocorreu apenas uma explanação para apenas aprender o mínimo, ocorrendo muitas dúvidas no decorrer do manuseio.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

O treinamento dos servidores foram de curta duração e isso acabou influenciando na forma de manusear o sistema acarretando em inúmeros problemas que foram citados por eles como: perder tempo por não saber fazer certa tarefa e ter que aprender sozinho ou com os colegas, não ter tido um treinamento de taxonomia eles não sabiam manusear e tiveram que aprender no

cotidiano do trabalho, o treinamento foi escasso de informações, não há um auxílio técnico disponível para um eventual problema no sistema, eles não são informados quando o sistema está em manutenção, causando transtornos nas atividades administrativas e dentre outras dificuldades que acabam afetando a rotina do local e tudo isso acaba sendo causado pela falta de um treinamento adequado e o constante aperfeiçoamento da ferramenta.

Um das falas do entrevistado em relação ao treinamento chamou a atenção

“A importância de um treinamento é que o servidor não cai de paraquedas ele não tem que aprender do zero e ele é treinado para aprender a manusear e saber pelo menos que rumo tomar e não começar do zero por que perde muito tempo, na verdade o treinamento não aconteceu da forma que deveria ser por que foi apenas uma apresentação um treinamento específico não houve”.

Por estes aspectos Moresi (2000) relata que os sistemas de informação são desenvolvidos com o objetivo de otimizar o fluxo de informação nas organizações, porém é necessário que o olhar seja voltado para os usuários pois, as pessoas tendem a recusar o desconhecido e quando há um treinamento escasso de informações a probabilidade de haver uma recusa maior acaba crescendo e a organização acaba perdendo sua qualidade frente suas atividades e seu colaborador acaba por sentir-se prejudicado e desestimulado no âmbito organizacional.

As mudanças ocorridas em detrimento da adoção da tecnologia da informação e comunicação nas promotorias de justiça de Marabá, foram visíveis aos servidores umas foram visíveis instantaneamente e outras foram sendo gradativas, todas as mudanças relatadas pelos colaboradores foram positivas para o órgão, mas claro boa parte relatou que o sistema necessita de melhorias constantes e de apoio técnico especializado para suprir as necessidades que aparecem no cotidiano do trabalho. As mudanças visualizadas no órgão serão elencadas de acordo com as entrevistas e a percepção dos colaboradores com a implantação da nova ferramenta tecnológica:

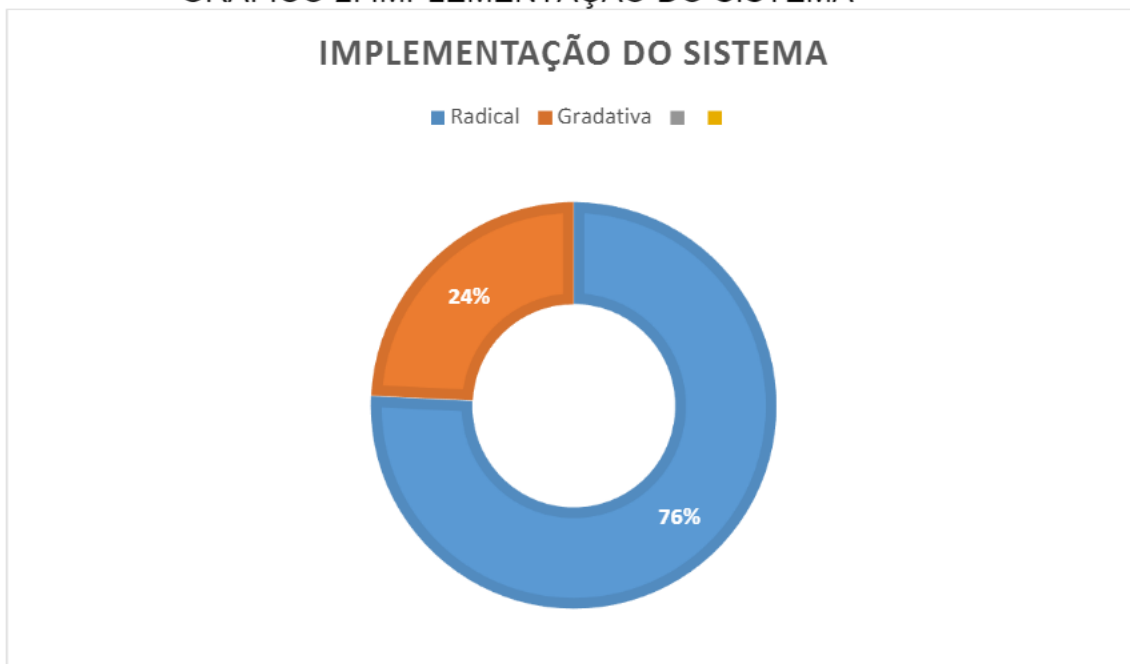
- Maior controle das informações e registro das atividades;
- Padronização das atividades;

- Controle de prazos;
- Acesso mais rápido das informações;
- Controle dos procedimentos;
- Facilidade na alimentação do sistema com as informações relevantes;
- Não há necessidade de manusear o procedimento físico;
- Circulação de informações mais clara;
- Promotorias passaram a ser interligadas;
- Possibilita a execução de mais procedimentos em menos tempo;
- As informações e tramites são disponíveis aos interessados e aos servidores;
- As tarefas passaram a ser executadas de uma forma mais pratica e rápida;
- Relatórios mais precisos;
- Minimiza o retrabalho;

Sendo assim as mudanças ocorridas nos remete a positividade e agilidade que a tecnologia na informação e comunicação possibilita em qualquer meio organizacional, sabendo-se que as organizações estão cada vez mais buscando a utilização da tecnologia da informação e comunicação, para que a utilização dessas ferramentas possam minimizar os impactos da falta de tecnologia e alterar a forma de competição entre as organizações, pois a tecnologia possibilita ter uma visão ampla e objetivos específicos para encontrar nos problemas uma forma de alavancar o órgão de uma forma positiva e conseqüentemente torne o local estratégico e operacional (Albertin, 2001).

Partindo desse pressuposto viu-se que as mudanças foram visualizadas sendo elas positivas e buscou compreender de que forma essa mudança foi implementada dentro da Promotoria de Justiça de Marabá, se esta mudança foi radical ou ocorreu gradativamente.

GRÁFICO 2: IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Estudos referente a mudanças organizacionais estão de alguma forma interligados com a rapidez que elas ocorrem e isso impulsiona as organizações a se adaptarem como o novo cenário, pois a maioria das modificações organizacionais são feitas de forma errônea e acabam por interferir nos resultados esperados (Pardini; Gonçalves; Paiva; Dias, 2013). Durante a entrevista foi visualizado que as mudanças sendo a maioria foram de forma radical, fazendo os colaboradores terem a obrigação de se adaptarem de forma rápida e acabou não visando na qualidade da implementação e adaptação dos usuários, isso acarretou em problemas que foram citados pelos respondentes como a perda de tempo por não saber manusear o sistema da forma correta, falha na implementação de informações que poderiam gerar transtornos futuros, sendo que uma vez colocada a informação no sistema ela não pode ser modificada e dentre outros conflitos que surgiram após o treinamento.

Com base nos modelos de aceitação da tecnologia (TAM) e a teoria da difusão da inovação (IDT) conseguiu-se visualizar aspectos determinantes para os servidores adotarem ou rejeitarem a ferramenta tecnológica implantada no local, um dos aspectos importantes refere-se à contabilidade que refere-se a relação de consistência que as mudanças têm com os valores, as necessidades e a experiência que possui com a ferramenta (Santos, Veiga e Moura, 2010).

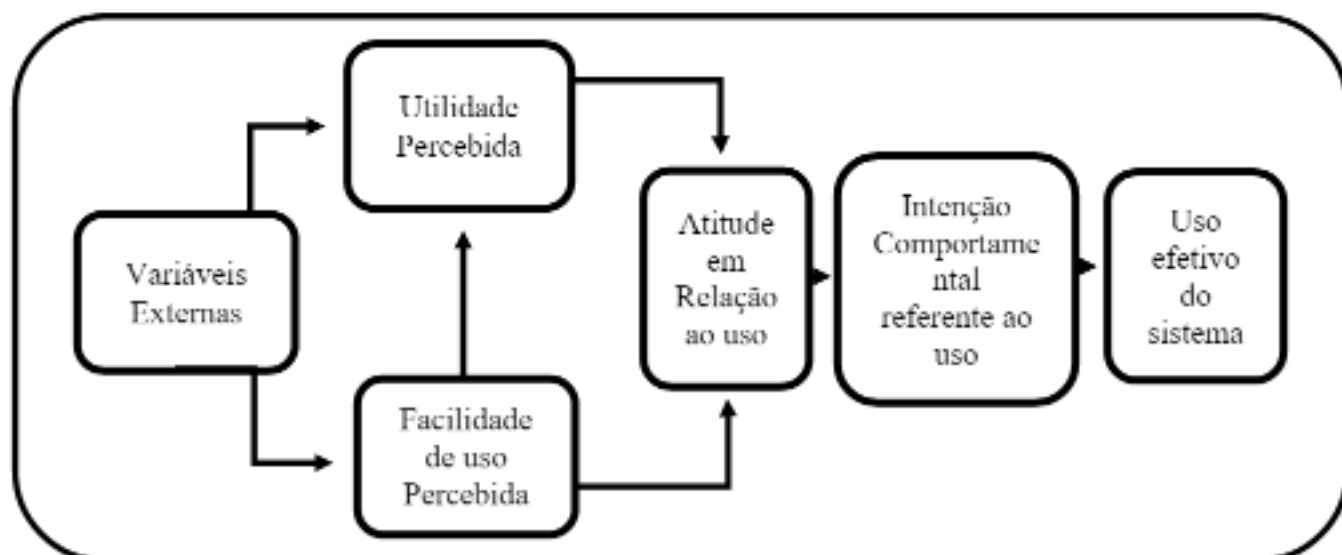
Dessa forma conclui-se que os servidores viram a necessidade do sistema na organização, pois ele possibilitou a unificação de todos os outros e fez com que as atividades administrativas torna-se mais ágeis e clara para uma melhor execução. De acordo com os autores e com base nas entrevistas houve a complexidade que tem por finalidade relaciona-se com a dificuldade encontrada no momento da utilização, como já foi ressaltado anteriormente, isso ocorreu pelo fato do treinamento e a capacitação não ter sido de uma forma eficiente e eficaz deixando muitas lacunas no momento da utilização, pois os servidores se deparam com algo novo e desconhecido e o treinamento não supriu com as necessidades e por fim visualizou-se a facilidade percebida onde os servidores conseguiram visualizar a importância do sistema para o órgão e os benefícios que o mesmo trouxe, mesmo que a ferramenta necessite de melhorias como foi falado nas entrevista, foi percebido as melhorias pós implementação e sabe-se que todo e qualquer sistema informatizado necessita de melhorias constantes.

Segundo Santos; Veiga e Moura (2010) o modelo TAM comparada a teoria IDT, refere-se à utilidade percebida presente na TAM relacionada com o construto de vantagem relativa, dessa forma tanto a teoria como o modelo busca explicar os motivos que levam o usuário a aceita o rejeita a tecnologia. Um dos construtos teóricos foram visualizados que foi a utilidade percebida já que o órgão necessita deste sistema para que as informações consigam circular e os procedimentos e processos tenham solução. Porém, facilidade do uso percebida foi percebido, mas houve falta de um treinamento adequado influenciou na forma de manuseio do sistema, isso acarretou na produtividade dos servidores que precisavam aprender para depois executar a tarefa, ou seja, o usuário conseguiu visualizar a facilidade na utilização da tecnologia, porem teve muitas dificuldades.

Modelo de aceitação da tecnologia (TAM), busca explicar as causas que determinam a aceitação de uma forma geral da tecnologia da informação, visa explicar o comportamento dos usuários diante da tecnologia, por consequência o modelo de Aceitação da Tecnologia, busca mapear o impacto de fatores externos sobre aqueles internos aos indivíduos, como suas crenças, atitudes e intenções de comportamento (Pires; Costa Filho, 2008).

Com base no modelo e na teoria utilizou-se o modelo de aceitação da tecnologia para ilustração de como ocorreu o processo de transição de sistemas dentro das organizações. Conforme a figura 3.

FIGURA 3: MODELO DE ACEITAÇÃO DE TECNOLOGIA



Fonte: Adaptado de Venkatesh; Davis (2000).

Com o modelo TAM e com base nas entrevistas e nos relatos do sistema anterior e da implementação do SIMP visualizou-se que as variáveis externas foram a necessidade visualizada de alguns servidores da reestruturação da forma de trabalhar, logo por que órgão contava com sistemas vários sistemas e eles não eram unificados dificultando a forma de trabalhar, pois perdia-se tempo na realização de tarefas simples, até mesmo a população que necessita do atendimento visualizou uma mudança pois, a forma de trabalhar como a inserção da tecnologia possibilitou agilidade no atendimento.

Após a sua implementação e execução percebeu-se que a unificação e padronização melhorou em vários aspectos já detalhados anteriormente e assim contata-se a utilidade percebida, e posteriormente a facilidade do uso percebido desde de sua forma de manuseio até seu layout que é mais agradável e mesmo com treinamento escasso e com lacunas aprender a manusear o sistema foi de fácil entendimento. Após análise do comportamento dos servidores e das mudanças ocorridas em detrimento da adoção da tecnologia da informação e comunicação verificou que a adoção de qualquer tecnologia facilita tanto no

manuseio das tarefas rotineira até interfere na produtividade, qualidade do serviço, bom atendimento e satisfação da população que acaba por confiar na forma de trabalho do órgão e consegue visualizar a agilidade da tecnologia até mesmo na sua vida pessoal, quando questionados os servidores sempre afirmaram que a nova tecnologia afetou a forma de trabalho e isso acabou ficando visível para a população que agora consegue visualizar tanto seus procedimento quanto os processos e de que forma os mesmo estão sendo feitos, ou seja ambas as parte ganharam com essa implementação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia da informação e comunicação com o decorrer do tempo começou a ser visualizada como uma forma não apenas de informatizar, mas também para o desenvolvimento e crescimento das organizações que a cada dia estão vislumbrando competir de forma mais acirrada e igualitárias com o mercado, isso acaba influenciando de forma direta seu colaborador que deveria ser a parte mais importante de toda e qualquer organização. Dessa forma a pesquisa em questão buscou visualizar como o processo de Adoção da tecnologia da informação e comunicação e a transição de sistemas pode influenciar o comportamento dos servidores do Ministério Público Estadual do Pará, na Promotoria de Justiça de Marabá.

Dessa forma foi visualizado que a adoção da tecnologia foi algo positivo para a organização e para seus servidores que passaram a trabalhar de forma clara e eficiente, a tecnologia possibilitou a interligação de informações, um maior controle dos registros, estabeleceu-se o controle de prazos, as informações ficaram mais acessíveis, o manuseio de papel teve uma redução considerável, os procedimentos e trâmites ficaram mais visíveis às partes, os relatórios passaram a ser mais precisos e dentre outras mudanças positivas que ocorreram na organização que afetou a forma do servidor trabalhar e de lidar com as dificuldades diárias do local de trabalho.

Ao analisar como ocorreu o processo de adoção da tecnologia e sua influência no comportamento dos servidores com base no modelo TAM e IDT, percebeu-se que o processo ocorreu de forma radical e não possibilitou aos servidores a familiaridade com o sistema, porém também concluiu-se que o comportamento dos servidores foi positivo, pois as mudanças contribuíram para um melhor desempenho das tarefas e influenciou efetivamente na produtividade e conseqüentemente a satisfação dos servidores pela agilidade, praticidade e controle.

As mudanças já relatadas durante toda a pesquisa possibilitaram uma melhor comparação do comportamento dos servidores frente à mudança e à tecnologia da informação e comunicação que possibilitou uma melhor compreensão, pois o sistema conseguiu sanar com parte das lacunas existentes nas PJs de Marabá e mudou de forma significativa o comportamento dos

servidores. Com a percepção das mudanças os servidores poderão perceber as mudanças causadas com a implementação e posteriormente conseguiram visualizar as vantagens que a nova ferramenta trouxe tanto para sua forma de trabalhar quanto a forma como as informações começaram a circular por toda a organização que possibilitaram diversas vantagens.

Aspectos determinantes para a rejeição e ou adoção do sistema foram perceptíveis durante a entrevista como a modificação de um sistema para outro de uma forma radical, o treinamento escasso de informações de curta duração, a unificação dos sistemas, a modificação na forma de manuseio, a introdução de uma ferramenta desconhecida.

Porém, os aspectos negativos da sua implementação foram derrubados pelas vantagens que o sistema possibilitou, ao visualizar utilidade que o sistema pode possibilitar nas tarefas rotineira pôde chegar à conclusão de que a facilidade do uso seria questão de tempo e a adaptabilidade foi algo que veio no decorrer do manuseio e os servidores adaptaram-se de forma rápida com o sistema e isso possibilitou a agilidade das tarefas e o retorno de forma mais pratica a sociedade que necessita do órgão. Esta conclusão nos remete a percepção de Silva & Dias (2008) onde afirma que relação entre a atitude e a intenção comportamental referente ao uso sugere que as pessoas têm intenções para desempenhar determinadas ações com as quais têm um sentimento positivo.

A pesquisa possibilitou a visualização de oportunidades de estudos futuros voltados para o treinamento, capacitação e acompanhamento dos colaboradores na adoção de uma ferramenta desconhecida e como o presente trabalho teve como objetivo analisar o comportamento dos servidores frente a mudança tecnologia e a percepção das mudanças, não se pode analisar de forma profunda a forma de treinamento nas organizações.

A organização pesquisada contribuiu com a pesquisa de forma positiva, porém ocorreram algumas dificuldades que afetaram diretamente no estudo como a disponibilidade dos servidores para serem entrevistados, pois a demanda de atividades da promotoria é grande e as entrevistas foram realizadas de acordo com o tempo dos servidores, a pesquisa adaptou-se de acordo com a demanda das atividades, as informações ficaram limitadas, as informações repassadas ao entrevistador tiveram algumas divergências que afetaram na

análise das informações que o pesquisador teve que realizar de forma cuidadosa para não haver convergências.

A pesquisa realizada possibilita a análise dos impactos ocorridos com adoção da tecnologia e sabe-se que as ferramentas tecnológicas estão cada vez mais sendo utilizadas, visando a modernização, agilidade das tarefas e possibilidade prestar melhores serviços à população, sendo assim o estudo tem contribuições positivas para a sociedade em geral, mas de forma específica, para gestores que tem por objetivo o crescimento e desenvolvimento das suas organizações, as contribuições também são visualizadas no âmbito acadêmico para uma melhor compreensão de como ocorre a transição e adaptação dos servidores em organizações públicas que no decorrer do tempo passam a ser mais propensas a adaptabilidade de tecnologia da informação e comunicação e começam a visualizar a aceitabilidade dos seus colaboradores com a mudança de forma mais importante para a construção do crescimento organizacional.

REFERENCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. Valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 3, p. 42-50, 2001.

ALVES, Juliano Nunes et al. Confiança, aprendizagem e conhecimento nos relacionamentos interorganizacionais: diagnóstico e análise dos avanços sobre o tema. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 19, n. 3, p. 709-737, 2013.

CERETTA, Paulo Sergio; DE LIMA, Sidarta Ruthes; DE LIMA, Michael Ruthes. CONTROLE DE INCIDENTES ATRAVÉS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/7semead/paginas/artigos%20recebidos/mqi/MQI04_-_Controle_de_incidentes_TI.PDF>. Acesso em: 25 de janeiro de 2018.

CUNHA, Maria AVC. **Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão: Estudo de casos no Brasil. São Paulo, 2000**. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado) Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo–FEA/USP.

DA SILVA, Patrícia Maria; DIAS, Guilherme Ataíde. Teorias sobre Aceitação de Tecnologia: por que os usuários aceitam ou rejeitam as tecnologias de informação?. **BJIS**, v. 1, n. 2, p. 69-1001, 2011.

DE BRITO, Cleber Soares; DIAS, Guilherme Ataíde; SILVA, Patrícia. Aplicando o Technology Acceptance Model no sistema gerenciador de capacitação pessoal dos servidores do Fisco Estadual da Paraíba. **Biblionline**, v. 10, n. 1, 2014.

DE SOUZA PIRES, José Calixto; MACÊDO, Kátia Barbosa. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 40, n. 1, p. 81-106, 2006.

DIAS, Angélica et al. Tecnologia Assistiva e Aprendizagem Colaborativa: Um survey com deficientes visual em ambiente virtual de aprendizagem a partir do Modelo TAM. **Nuevas Ideas en Informática Educativa TISE**, v. 13, n. 1, p. 240-46, 2013.

DO VAL FERREIRA, Érica Chulvis et al. Privatização e mudanças organizacionais: um estudo de caso sobre transformação cultural e comportamental. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 8, n. 3, p. 468-491, 2010.

FERREIRA, Daniela Bárbara de Sousa. **A influência do modelo de aceitação da tecnologia na utilização da rede social Facebook na perspectiva do perfil pessoal**. 2014. Tese de Doutorado. Instituto Politécnico do Porto. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

JARDIM PARDINI, Daniel et al. Os significados da virtualização do trabalho: manifestações discursivas das percepções tecnológicas, processuais e pessoais nas relações intraorganizacionais. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 11, n. 1, 2013.

JUNQUEIRA, Emanuel et al. Resistência à mudança no Sistema de Informação Gerencial: uma análise da institucionalização de estruturas e processos de TI em uma organização do Poder Judiciário Brasileiro. **Enfoque**, v. 36, n. 2, p. 77, 2017.

MACHADO, P. de A.; BELLINI, C. G. P.; LEITE, JC de L. Adoção e uso de inovação tecnológica em educação a distância: estudo sobre integração de TAM e IDT. **Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Rio de Janeiro, RJ, Brasil**, v. 35, 2011.

OLIVEIRA, B. M.; RAMOS, A. S. Padrão de uso do e-learning a partir do modelo de aceitação de tecnologia: Uma pesquisa com alunos do curso à distância de graduação em administração

da UFRN. In: **V CONVIBRA-Congresso Virtual Brasileiro de Administração**. sn, 2009. p. 1-18.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas**, n. 10, p. 151-174, 2010.

REIS, Clóvis et al. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE: DESAFIOS E PERSPECTIVAS A PARTIR DA AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DA REDE PÚBLICA DE BLUMENAU (SC)/INFORMATION TECHNOLOGIES IN HEALTH: CHALLENGES AND PROSPECTS FROM THE EVALUATION MEMBERS OF THE PUBLIC NETWORK BLUMENAU (SC). **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, v. 4, n. 1, p. 71, 2015.

REZENDE, Denis Alcides; FREY, Klaus. Administração estratégica e governança eletrônica na gestão urbana. **Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**, v. 1, n. 1, p. 51-59, 2005.

ROSSETTI, Adroaldo Guimarães; MORALES, Aran Bey Tcholakian. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 1, p. 124-135, 2007.

SANTOS, Deborah Oliveira; VEIGA, Ricardo Teixeira; MOURA, Luiz Rodrigo Cunha. Teoria do Comportamento Planejado Decomposto: determinantes de utilização do serviço mobile banking. **Revista Organizações em Contexto**, v. 6, n. 12, p. 78-106, 2011.

SCHEIN, E. H. *Organizational culture and leadership*. San Francisco: John Willey & Sons. Inc. ISBN, v. 787968455, 2004.

SEABRA, Sérgio Nogueira. A nova administração pública e mudanças organizacionais. **Revista de administração pública**, v. 35, n. 4, p. 19-43, 2001.

SILVA, Patrícia Maria; DIAS, Guilherme Ataíde; JUNIOR, Manoel Raimundo Sena. A importância da cultura na adoção tecnológica, o caso do Technology Acceptance Model (TAM) 10.5007/1518-2924.2008.v13n26p94. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 13, n. 26, p. 94-100, 2008.

MARTINS, Heloisa Helena T. de Souza. Metodologia qualitativa de pesquisa. Universidade de São Paulo. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.30, n.2, p. 289-300, maio/ago. 2004.

FONSECA, João José Saraiva. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar. Rio de Janeiro: Record, 1997.

TRIVIÑOS, Augusto. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de Pesquisa. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Editora UFRGS. 1. Ed. Rio Grande do Sul, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1999.

APÊNDICES

Apêndices 1



UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ - UNIFESSPA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
**ADOÇÃO E USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
NA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE MARABÁ**

O presente questionário tem por finalidade analisar como o processo de adoção e utilização de tecnologias da informação e comunicação influenciam o comportamento dos servidores do ministério público estadual do Pará na Promotoria de Justiça de Marabá, através da transição do sistema **SCP** para o **SIMP** buscando visualizar os acontecimentos ocorridos com a adoção deste novo sistema e as contribuições que ocorreram após sua utilização no órgão.

2. Faixa etária

- Até 20 anos Entre 22 e 30 anos
 Entre 31 e 40 anos Entre 41 e 60 anos

3. Escolaridade

- Ensino Fundamental Incompleto Ensino Fundamental Completo
 Ensino Médio Incompleto Ensino Médio Completo
 Ensino Superior Incompleto Ensino Superior Completo
 Pós graduação Incompleta Pós graduação Incompleta

4. Tempo de serviço no Ministério Público Estadual do Pará

- Até 01 ano Entre 01 e 03 anos
 Entre 03 e 06 anos Entre 06 e 10 anos
 Entre 10 e 15 anos

5. Você enquanto colaborador da Promotoria de Justiça de Marabá, lidou de que forma com as mudanças ocorridas em detrimento a adoção do novo sistema implantado neste órgão?

6. A mudança ou implementação do sistema causou alguma mudança no seu comportamento frente a atividades administrativas?

7. Por ter um contato direto com o sistema deste órgão, foi visível as mudanças após a adoção do sistema e de que forma influenciaram as atividades e a rotina do local?

8. Com base na experiência que você adquiriu ao manusear este novo sistema, quais as vantagens visualizadas com sua implantação?
9. Para manuseio do sistema houve a treinamento e a capacitação dos colaboradores? Qual a importância do treinamento?
10. Esse treinamento tem longo período para que haja familiaridade com o sistema ou é algo de curta duração para ter apenas uma base e você acaba aprendendo com a prática no cotidiano do trabalho?
11. A mudança ocorrida no âmbito administrativo afeta de alguma forma sua vida pessoal?
12. A adoção deste novo sistema foi algo positivo para o órgão?
13. Quais os aspectos mais relevantes ocorridos no ambiente em que você está inserido?
14. As mudanças ocorridas foram gradativas ou foi radical?
15. A visualização da transição de um sistema para o outro trouxe mudanças drásticas para o setor que você trabalha?
16. As vantagens e os benefícios foram percebidos instantaneamente?
17. Quais as vantagens percebidas por vocês enquanto colaboradores deste órgão?
18. Quais as dificuldades encontradas no momento da utilização da ferramenta?
19. Antes da adoção os colaboradores já haviam utilizado a ferramenta tecnológica em uma outra situação?
20. O sistema é uma ferramenta essencial para o órgão?
21. De que forma a tecnologia facilita ou ajuda suas tarefas rotineiras?
22. O sistema implementado de alguma forma afetou sua vida pessoal?
23. A tecnologia implantada foi de fácil manuseio ou teve muitas dificuldades para aprender a manusear?
24. As informações foram passadas de forma eficientes e prática para uma melhor compreensão de como utilizar o novo sistema?
25. A adoção do novo sistema facilitou a circulação de informações entre os colaboradores e as promotorias?
26. Essas mudanças ocorridas com a implementação do sistema afetaram sua produtividade?