

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO – PPGInfo  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

**NILO SÉRGIO DUTRA**

**O IMPACTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS  
(SIGRH) SOB A ÓTICA DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – CASO UDESC**

Florianópolis

2020

**NILO SÉRGIO DUTRA**

**O IMPACTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS  
(SIGRH) SOB A ÓTICA DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – CASO UDESC**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação, área de concentração Gestão de Unidades de Informação.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Grillo Rodrigues.

Florianópolis

2020

Dutra, Nilo Sérgio

O impacto do sistema integrado de gestão de recursos humanos  
(Sigrh) sob a ótica da satisfação dos usuários - caso Udesc / Nilo  
Sérgio Dutra. -- 2020.

86 p.

Orientadora: Ana Paula Grillo Rodrigues

Dissertação (mestrado) -- Universidade do Estado de Santa  
Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de  
Pós-Graduação Profissional em Gestão de Unidades de Informação,  
Florianópolis, 2020.

1. Sistema integrado de gestão de recursos humanos. 2.  
Satisfação. 3. Usuário. 4. Universidade do Estado de Santa Catarina.  
I. Rodrigues, Ana Paula Grillo. II. Universidade do Estado de Santa  
Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de  
Pós-Graduação Profissional em Gestão de Unidades de Informação.  
III. Título.

**NILO SÉRGIO DUTRA**

**O IMPACTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS  
(SIGRH) SOB A ÓTICA DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – CASO UDESC**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Grillo Rodrigues, Orientadora  
Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

**Membros:**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Marcia Silveira Kroeff  
Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Marli Dias de Souza Pinto  
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Florianópolis, 05 de outubro de 2020.

“Aos meus filhos Bárbara e Cícero, a toda minha família  
e ao meu parceiro de quatro patas Bob”.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus pelo dom da vida e por me proporcionar persistência e paciência na conclusão dos meus estudos.

Agradeço a Professora Dr.<sup>a</sup> Elaine Rosângela de Oliveira Lucas, Coordenadora do PPGInfo pela oportunidade de realizar um projeto desejado.

Agradeço de coração a minha orientadora Professora Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Grillo Rodrigues, pela atenção e motivação na conclusão dos objetivos estabelecidos.

Agradeço, também, a todos os colegas das Coordenadorias de Recursos Humanos dos Centros da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), que contribuíram de maneira solícita na coleta de dados para a realização da pesquisa.

E a todos que me incentivaram a realizar este sonho antigo de voltar a estudar e aprimorar meus conhecimentos na busca de uma sociedade mais humana.

“Você nunca sabe que resultados virão da sua ação.  
Mas se você não fizer nada, não existirão resultados”.

(Mahatma Gandhi)

## RESUMO

A pesquisa teve por objetivo verificar o nível de satisfação dos usuários do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (Sigrh) nas Coordenadorias de Recursos Humanos dos Centros de Ensino e Reitoria da Udesc. Utilizou o questionário para coleta de dados com perguntas abertas e fechadas, enviadas pela plataforma do *Google forms*. A população dos usuários foi composta por 761 técnicos e esta pesquisa obteve a amostra de 30 usuários, assim distribuídos: 14 na Coordenadoria de Recursos Humanos da Reitoria; um Coordenador Geral da Reitoria; e mais 15 servidores distribuídos pelos Centros de Ensino. Os resultados são apresentados de forma percentual e por meio de gráficos. Com relação à descrição dos dados do perfil dos usuários, percebeu-se que os maiores percentuais representaram o grau de instrução em 68,80% com pós-graduação; sobre o nível de conhecimento do sistema Sigrh em 56,30% com o nível médio; o cargo exercido na organização em 50% de técnicos universitários em desenvolvimento; a faixa etária em 43,80% acima de 45 anos e o tempo de serviço na organização em 37,50% de 11 a 15 anos. Percebeu-se com os dados obtidos sobre as atividades desenvolvidas, que os maiores percentuais encontravam-se em relação: à implantação do sistema, 68,80% concordaram que estão totalmente satisfeitos; ao treinamento, 68,80% concordaram que estão parcialmente satisfeitos; a compreensão do sistema, 50% concordaram parcialmente que compreendem o sistema; ao sistema ser autoexplicativo, 37,50 concordaram parcialmente e 37,50% discordaram totalmente; à sobrecarga da internet, 56,30% concordaram totalmente que ela dificulta a realização dos trabalhos; às informações relevantes do sistema, 50% concordaram parcialmente que o sistema contempla as informações mais relevantes; aos objetivos atingidos, 68,80% concordaram parcialmente atinge os objetivos; à identificação do sistema, 62,50% concordaram parcialmente que se identificam com o sistema; à facilidade do sistema, 62,50% concordaram parcialmente em ter facilidade de utilizar o sistema; ao conhecimento das funções do sistema, 50% concordaram parcialmente que conhecem as funções do sistema; e à satisfação do sistema, 75% concordaram que estão parcialmente satisfeitos com o sistema.

**Palavras-chave:** Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos. Usuários. Satisfação. Universidade do Estado de Santa Catarina.

## **ABSTRACT**

*The research aims to verify the level of satisfaction of the users of the Integrated Human Resource Management System (Sigrh) in the Human Resources Coordinators of the Teaching Centers in the Rectory of Udesc. Uses the questionnaire for data collection with open and closed questions, expressed by the Google forms platform. The user population was made up of 761 technicians. This survey obtained a sample of 30 users distributed as follows: 14 at the Human Resources Coordination of the Rectory, a General Coordinator of the Rectory and 15 more servers distributed by the Teaching Centers. The results are high in percentage terms and are represented by means of graphs. Regarding the description of the users' profile data, it can be seen that the highest percentages represent the level of education in 68.80% with graduate degrees; the level of knowledge of the Sigrh system at 56.30% with the average level; the position held in the organization in 50% of university technician in development; the age group in 43.80% over 45 years and the length of service in the organization in 37.50% from 11 to 15 years. The data captured on the activities developed, it is noticed that the highest percentages represent in relation to the implementation of the system, 68.80% agreed that they are fully demonstrated; to training, 68.80% agreed that they are partially accepted; understanding the system, 50% partially agreed that they understand the system; for the system to be self-explanatory, 37.50 partially agreed and 37.50% totally disagreed; the overload of the internet, 56.30% totally agreed that it is difficult to carry out the work; the relevant information from the system, 50% partially agreed that the system includes the most relevant information; to the objectives achieved, 68.80% partially agreed to achieve the objectives; system identification, 62.50% partially agreed that they identify with the system; ease of the system, 62.50% partially agreed to have ease of using the system; to the knowledge of the functions of the system, 50% partially agreed that they know the functions of the system and to the satisfaction of the system, 75% agreed that they are partial to the system.*

**Keywords :** *Integrated Human Resource Management System. Users. Satisfaction. State University of Santa Catarina.*

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Antecedentes, correlatos e consequências da satisfação no trabalho .....	31
Figura 2 – Elementos que geram satisfação .....	37
Figura 3 – Apresentação .....	43
Figura 4 – Organograma da Udesc .....	45
Figura 5 – Printscreen da tela do Sigrh.....	49

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Grau de instrução .....	51
Gráfico 2 – Faixa etária .....	52
Gráfico 3 – Tempo de serviço .....	52
Gráfico 4 – Cargo exercido .....	53
Gráfico 5 – Nível de conhecimento do Sigrh .....	53
Gráfico 6 – Implantação do sistema .....	55
Gráfico 7 – Treinamento.....	55
Gráfico 8 – Compreensão do sistema.....	56
Gráfico 9 – Sistema autoexplicativo.....	57
Gráfico 10 – Internet sobrecarregada .....	57
Gráfico 11 – Informações relevantes do sistema.....	58
Gráfico 12 – Objetivos atingidos pelo sistema.....	59
Gráfico 13 – Identificação com o sistema .....	59
Gráfico 14 – Facilidade do sistema .....	60
Gráfico 15 – Conhecimento das funções do sistema.....	60
Gráfico 16 – Satisfação com o Sigrh .....	61

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Teorias da Satisfação no Trabalho.....	32
Quadro 2 – Distribuição de usuários do Sigrh.....	41
Quadro 3 – <i>Campi</i> da Udesc.....	44
Quadro 4 – Módulos de funcionalidades do Sigrh .....	47
Quadro 5 – Relatório de checklist da folha de pagamento .....	48

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Respostas sobre perfil dos usuários .....	54
Tabela 2 – Atividades desenvolvidas .....	62

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CAV	Centro de Ciências Agroveterinárias
CEAD	Centro de Educação a Distância
CEART	Centro de Artes
CEAVI	Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí
CCT	Centro de Ciências Tecnológicas
CEO	Centro de Educação Superior do Oeste
CEPLAN	Centro de Educação do Planalto Norte
CERES	Centro de Educação da Região Sul
CESFI	Centro de Educação Superior do Foz do Itajaí
CIASC	Centro de Informática e Automação de Santa Catarina
CRH	Coordenadoria de Recursos Humanos
DGDP	Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
ESAG	Centro de Ciências de Administração e Socioeconômicas
FAED	Centro de Ciências Humanas de Educação
PPGInfo	Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação
PROAD	Pró-reitoria de Administração
PROPLAN	Pró-reitora de Planejamento
SAGRH	Sistema Administrativo de Recursos Humanos
SC	Santa Catarina
SEA	Secretaria do Estado da Administração
SEED	Setor de Direitos e Deveres
SELOM	Setores de Cadastro e Informações Funcionais
SEREM	Setor de Remuneração
SETIC	Secretaria de Tecnologia e Comunicação
SIGRH	Sistema de Informação de Gestão de Recursos Humanos
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
U	Usuário
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
VPN	<i>Virtual Private Network</i>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	15
1.2	OBJETIVOS.....	17
1.2.1	<b>Objetivo geral .....</b>	<b>17</b>
1.2.2	<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>17</b>
1.3	JUSTIFICATIVA.....	17
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	22
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>23</b>
2.1	GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	23
2.2	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA.....	24
2.3	GESTÃO DE PESSOAS.....	25
2.4	CAPITAL INTELECTUAL.....	26
2.5	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	28
2.6	TEORIAS DA SATISFAÇÃO.....	32
2.7	CONCEITOS À SATISFAÇÃO .....	34
2.8	USABILIDADE DAS INFORMAÇÕES .....	38
<b>3</b>	<b>MATERIAS E MÉTODOS .....</b>	<b>40</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	40
3.2	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA .....	40
3.2.1	<b>População e amostra .....</b>	<b>40</b>
3.2.2	<b>Estrutura da UDESC .....</b>	<b>41</b>
3.2.3	<b>Sistema de Gestão Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH .....</b>	<b>45</b>
3.3	COLETA DE DADOS .....	50
3.4	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	50
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>51</b>
4.1	PERFIL DOS USUÁRIOS.....	51
4.2	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELOS USUÁRIOS .....	55
4.3	SUGESTÕES DE MELHORIAS AO SIGRH DOS USUÁRIOS .....	64
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>68</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>72</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>77</b>
	<b>ANEXO.....</b>	<b>85</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) tornou-se uma aliada na gestão das organizações em relação ao processamento de dados e a utilização das informações, no sentido de agilizar e aprimorar os resultados esperados. A relação entre o homem e a máquina está, cada vez mais, estreitada em busca do alinhamento dos objetivos e as estratégias traçadas dentro da organização.

A figura do usuário do sistema se torna imprescindível e se caracteriza como peça fundamental na avaliação dos resultados obtidos. Para que o sistema de informação se torne viável é importante que o usuário perceba a sua utilidade e, consequentemente, alcance a sua satisfação no trabalho. A satisfação do usuário de um sistema se constitui como uma meta a ser alcançada e está fortemente baseada nas suas expectativas. Por meio da característica da usabilidade do sistema, que permite o manuseio das informações, é possível levantar os níveis de satisfação dentro de uma organização. Nesse sentido, a referida pesquisa abordou o tema da satisfação dos usuários, em torno da ferramenta tecnológica Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos conhecida como Sigrh, a partir da sua implantação nas Coordenadorias de Recursos Humanos dos Centros e na Reitoria da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc).

No decorrer da pesquisa relata-se, também, a importância da satisfação na gestão das pessoas, em que a satisfação interfere diretamente no comportamento dos funcionários<sup>1</sup>, tornando-os mais assíduos e motivados em busca de uma qualidade de vida melhor.

Segundo Robbins (2002), vários fatores determinam a satisfação do trabalho e destacam-se: encarar o trabalho como um desafio; pleitear recompensas; exigir condições de trabalho justas; buscar um clima organizacional atraente; ser valorizado como ser humano; e proporcionar uma estrutura viável para a execução das atividades.

O campo de estudo foi a Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), representada como uma instituição de ensino, pesquisa e extensão, com a missão de produzir, sistematizar, socializar e aplicar o conhecimento nos diversos campos do saber, alinhada a busca pela excelência.

Dentro da instituição foi abordado o sistema Sigrh, que se constitui como uma ferramenta tecnológica responsável pelo processamento e gestão da folha de pagamento dos funcionários, que foi implantado conforme o Decreto Estadual n.º 1.181 de 24 de março de

---

<sup>1</sup> Na Udesc, os funcionários são denominados de técnicos, termo que será utilizado, no presente estudo.

2008, com o objetivo de centralizar os dados e funcionamento da gestão da folha de pagamento dos órgãos estaduais. A validação do sistema Sigrh passa pela percepção e a consequente satisfação dos usuários que utilizam o sistema.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Na era digital em que se vive, a velocidade com que as informações são geradas e circulam provocam alterações nos ambientes organizacionais, obrigando-as a se preocuparem com os sistemas de gestão de informações que utilizam. Neste sentido, a prioridade pela qualidade, relevância científica, política e administrativa dos produtos e serviços oferecidos, exigem que as organizações, por meio das ações dos seus gestores, construam sua identidade ao transformar em mudança os experimentos passados em novas invenções, em prol do desenvolvimento tecnológico.

A Tecnologia da Informação (TI) assume a liderança dessas mudanças, instituindo uma nova significância nas organizações, buscando automatizar os processos, observando as condições estruturais e analisando o grau de complexidade das rotinas de serviços realizados.

As organizações públicas, com a finalidade de buscar um gerenciamento informatizado e integralizado, tendem a uniformizar seus processos, observando a legislação vigente e aproveitando o mecanismo tecnológico para atingir suas metas e projeções alinhadas às suas estratégias.

Para que se tenha um sistema de informação integrado e eficiente, é preciso que seus usuários possuam conhecimento do uso e da utilidade desse sistema, e que o sujeito organizacional alcance a satisfação no trabalho, pela sua relevância dentro da organização.

A preocupação com a satisfação das necessidades dos usuários que utilizam os sistemas de informação deve ser considerada, pois o desempenho desses usuários depende do sistema de informação que utilizam, segundo Martinez e Paraguay (2003). O gestor público deve manter o ambiente em um clima de cooperação e por intermédio da liderança, proporcionar condições de o indivíduo exercer suas funções de maneira que possa expressar a satisfação nas suas atividades de trabalho.

Ainda segundo Martinez e Paraguay (2003), existem inúmeros fatores que podem afetar a saúde física e mental do indivíduo, em virtude do comprometimento das questões comportamentais instigadas por um quadro de insatisfação no trabalho, provocando consequências para os empregados e para a própria organização em que desenvolvem suas atividades.

Assim, indivíduos que demonstram satisfação no trabalho, apresentam excelentes condições de saúde física e mental, como também, restabelecem sua qualidade de vida, determinando um comportamento proativo com a instituição, elevando sua produtividade (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Além da qualidade de vida, é importante salientar que na relação do indivíduo com o seu trabalho prevaleça o comprometimento e o engajamento, que influenciarão na satisfação e, consequentemente, no desempenho no trabalho.

É importante verificar o grau de satisfação do usuário do sistema, pois pode interferir na produtividade (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

De acordo com Berganini (1986), todo indivíduo possui particularidades ancoradas no subjetivismo, por meio de sentimentos, emoções e participações intrínsecas. Desse modo, fatores extrínsecos podem influenciar a motivação e a satisfação no trabalho, levando ao fracasso e ao desaparecimento do comportamento individual na organização.

Para Castro (1994), a motivação no trabalho envolve aspectos psicológicos e fisiológicos, individuais e ambientais, conscientes e inconscientes que influenciam, diretamente e possuem papel importante no comportamento das pessoas.

Segundo Maslow (1994), a motivação estaria vinculada à teoria das necessidades humanas que está ancorada nos cinco estratos hierárquicos de necessidades, ou seja, nos aspectos fisiológicos, de segurança, sociais, de estima e de realização própria. Desse modo, à medida que vai aumentando a carência do indivíduo em uma classe hierárquica, maior será a motivação em buscar a satisfação e vice-versa.

Considerando que a satisfação é um fenômeno emocional e interfere na produtividade dos usuários, bem como analisando os aspectos que contribuem para a satisfação e insatisfação do indivíduo dentro da organização, escolheu-se o tema da satisfação para este estudo, com base na percepção dos usuários que utilizam um sistema de informação, implantado em uma organização pública.

Desse modo, esta pesquisa se propõe a estudar a satisfação dos usuários diante de um sistema de informação, o Sigrh, regulamentado pelo Decreto Estadual 1.181/2008, que foi disponibilizado pela Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), por um contrato com a SEA/SC, em que é repassado, mensalmente, um valor estimado, de acordo com o número de usuários que utilizam o sistema durante o mês, em um total do valor fixo correspondente a 1.600 técnicos e mais um valor variável composto pelos demais colaboradores.

A partir do ano de 2009, a implementação desse sistema na Udesc, proporcionou um novo cenário, devido as adequações dos usuários ao sistema implantado. A legitimidade do sistema Sigrh passa pela receptividade de seus usuários, no tocante à interpretação e aceitação do novo modelo de gestão proposto. Neste sentido, identificou-se o seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de satisfação dos usuários com o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (Sigrh) na Fundação Universidade do estado de Santa Catarina (Udesc)?

A partir da identificação do problema de pesquisa, foram estabelecidos os objetivos a seguir descritos.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa consiste em verificar o nível de satisfação dos usuários com o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (Sigrh) na Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc).

### 1.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são:

- a) verificar o perfil dos usuários que responderam o estudo sobre o Sigrh na Udesc;
- b) averiguar a avaliação do Sigrh sob a ótica dos seus usuários;
- c) identificar os elementos do Sigrh que geram satisfação ou insatisfação para os seus usuários; e
- d) propor melhorias e ajustes para o Sigrh, se necessário.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Para que uma organização tenha um sistema de informação eficiente, é necessário que seus usuários estejam adaptados a ele. A tecnologia de informação nas organizações influencia a sua cultura e, ao mesmo tempo, é influenciada por ela. Indivíduos mal adaptados à tecnologia de informação nas organizações podem adoecer física, mental e psiquicamente (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). Considerando a afirmação dos autores, a satisfação dos usuários que utilizam essa tecnologia tende a repercutir nos resultados dos serviços realizados.

A satisfação do usuário em relação ao sistema de informação é fator relevante para que o investimento seja realizado dentro da organização. A partir da mensuração do usuário com relação ao sistema de informação é possível compreender os pontos de melhorias ao nível do sistema nos fluxos organizacionais. A satisfação dos usuários deve contemplar melhorias diversas, informações relevantes, agilidade, ocorrência de erro e se atende as necessidades informacionais destes.

Esse estudo reforça a importância da atenção que a organização deve ter em relação à percepção dos usuários pelo sistema de informação que utilizam, pois ao contrário da satisfação, a insatisfação pode gerar problemas de saúde física e mental, afetando o comportamento do indivíduo, ocasionando prejuízos para a organização e comprometendo a produtividade dos seus resultados.

Segundo Tamayo (2000 apud LUCHINI, 2016, p. 38),

[...] o que um indivíduo procura no seu trabalho é determinado, fundamentalmente, pelas suas necessidades, pelos seus valores e pelos valores dos outros, isto é, por todos aqueles elementos biológicos e psicossociais essenciais para a sua sobrevivência e para a sobrevivência do grupo e por todos aqueles princípios e metas sociais e pessoais que constituem o que ele e os outros consideram bom e desejável para si e para a sociedade.

Desse modo, valores pessoais que antecedem a satisfação ou a insatisfação devem ser respeitados, pois representam os interesses e desejos dos indivíduos no caminho de sua vida dentro da perspectiva organizacional.

As pessoas são peças fundamentais nas organizações, pois são elas que realizarão as atividades e atingirão as metas estabelecidas. Para isso, é importante que o indivíduo seja motivado pelos gestores da organização, estabelecendo o sentimento do sujeito organizacional e o modo como ele se comporta exercendo suas atividades.

Segundo Robbins (2002), a satisfação se enquadra como um aspecto importante na qualidade de vida no trabalho, sendo considerada como elemento essencial na área de comportamento organizacional. Enquanto para Siqueira e Padovam (2008), a satisfação no trabalho, além de ser tema de pesquisadores, deveria ser também de gestores que são os responsáveis pela implantação das políticas públicas nas práticas administrativas.

O estudo da satisfação no trabalho se justifica, na concepção de autores como Locke (1969), ter demonstrado de forma consistente, que vínculos na relação do indivíduo com a organização, bem construídos e administrados elevam o nível de satisfação e o desempenho no trabalho.

Além disso, estudos elaborados no país, de autores como Martinez e Paraguay (2003), comprovam evidências que as três principais características, ou seja, a satisfação no trabalho, o envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional afetivo se constituem como bons indicadores de bem-estar.

Mas independente dos vários estudos realizados a respeito da satisfação no trabalho, poucas definições foram criadas em torno de debates e encontros sobre o tema. O que se aproxima do conceito de satisfação no trabalho, foi a definição de Locke (1969), que afirma que a satisfação compreende um estado emocional positivo de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho. Caracteriza-se por ser um sentimento que surge na relação do homem com atividades laborativas e no desenvolvimento de técnicas de medição de tal sentimento. É o chamado *job satisfaction*, ou seja, a satisfação no trabalho que tem atraído estudiosos da psicologia organizacional e gestores do comportamento humano.

Outros autores como Whitmann, Van Rooy e Viswesvaran (2010), entendem que a satisfação no trabalho compreende um estado psicológico, que nas experiências de trabalho são compostas por elementos tanto efetivos quanto cognitivos. Completam que tais aspectos estão inseridos em vários elementos da cognição, assim como na distinção de atitudes e comportamentos.

Tais características observadas por Locke (1969) e autores destacados anteriormente, devem ser observadas pelos gestores em uma organização. O estado emocional pode influenciar diretamente na produção e nas atitudes do indivíduo, pois reflete a maneira como o indivíduo percebe o trabalho e o que este lhe oferece.

No interior de uma organização, para que os serviços sejam realizados com presteza, é importante que os gestores valorizem o material humano, dando suporte de treinamentos para que possam assumir responsabilidades e sejam valorizados, a fim de alcançar a satisfação no trabalho que executam, em prol da melhoria da imagem da instituição.

Neste sentido, as Coordenadorias de Recursos Humanos, por intermédio de suas atribuições, como o de possibilitar que o servidor atinja seus objetivos pessoais e profissionais, gerando qualidade de vida no ambiente profissional e conscientizando os servidores de seus direitos e deveres com a instituição, tem competência para propiciar um ambiente de qualidade, harmônico e produtivo, para que o servidor atinja a satisfação no trabalho.

De acordo com Barçante e Castro (1995), é importante que a instituição, por meio de seus gestores, escutem a voz do servidor, pois desse modo se tornará um aliado e não apenas

um cumpridor de tarefas, além disso, perceberá que está sendo valorizado e do seu bom desempenho ocasionará bons resultados.

Da coletânea literária sobre o tema da satisfação, destacam-se as teorias de autores como o Locke (1969), que entre outras definições, afirma que a satisfação surge da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho, ou na realização dos seus valores por intermédio das atividades que executa, possibilitando uma emoção positiva ou negativa de bem-estar. Ou seja, a satisfação, na visão do autor, se constitui como o estado de emoção que pode sofrer influências de fatores externos e internos.

Outra teoria que se pode destacar é a de Herzberg (1968), em que a satisfação e insatisfação no trabalho são fenômenos distintos, e a insatisfação está atrelada aos aspectos que envolvem o trabalhador dentro do seu ambiente, como a relação com a chefia, os benefícios salariais e a toda a estrutura de trabalho. Por ser um fenômeno complexo e multifacetado, na satisfação prevalece o subjetivismo sofrendo influências do ambiente de trabalho ao longo dos anos.

Segundo Robbins (2002), a satisfação está relacionada com o ambiente e com a chefia do indivíduo que desempenha suas atividades, ou seja, os trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, proporcionam satisfação, na maioria dos funcionários.

O fenômeno da satisfação no trabalho é decorrente de um processo complementar motivacional, que influencia o desempenho do trabalhador dentro da organização. No ambiente do trabalho, cada indivíduo apresenta particularidades, sentimentos, emoções e percepções que podem ser influenciados por fatores internos e externos, estimulantes de motivação que se transforma em satisfação, mas podem levar ao sucesso ou ao fracasso, dependendo da expectativa do sentido no trabalho (BERGAMINI, 1986).

Outro fator de grande importância no estudo da satisfação será a usabilidade das informações, que determina como projetar o *feedback* do sistema utilizado, por meio de suas funcionalidades, na percepção e na consistência da avaliação dos seus usuários.

Nesse sentido, a usabilidade é fundamental para que o usuário do sistema tenha o livre acesso às informações de forma clara, precisa, confiável e atualizada, dentro dos padrões de consistência para que atenda às suas necessidades e para que possa desempenhar as suas atividades rotineiras. Ela funciona como um termômetro, apurando a eficiência do sistema utilizado.

Segundo Siqueira (2008), de acordo com levantamento bibliográfico executado sobre o tema em estudo, percebeu-se uma carência de obras nesse sentido, ocasionando uma lacuna,

o que corrobora para a realização desta pesquisa. Alerta-se, ainda, sobre a relevância do tema, especialmente no que tange à relação da gestão das pessoas com a tecnologia de informação dentro de uma organização universitária.

Aproveitando o ambiente universitário e o interesse pelo tema, assumiu-se este desafio pela escolha da realização da pesquisa, que está inserida no curso da Pós-graduação em Gestão de Unidade de Informação, em que, por meio da Ciência da Informação é possível estudar um campo de conhecimento interdisciplinar.

O estudo agregará conhecimentos ao autor, como também proporcionará um incremento para o desenvolvimento da pesquisa científica, além de disponibilizar um diagnóstico da satisfação dos usuários dos Recursos Humanos que utilizam o sistema Sigrh, permitindo aos gestores uma visão sistêmica da organização, a partir da implantação do sistema.

A presente pesquisa apresenta aderência ao Programa de Pós-graduação em Gestão de Informação (PPGInfo), pois tenciona estudar a satisfação dos usuários do sistema de informação Sigrh, contemplando a busca pela resolução de problemas na gestão de informação e contribuindo para o desenvolvimento técnico e científico da inovação da pesquisa.

O curso permitirá a aquisição de conhecimentos teóricos e práticos atrelados à ética, além da função social, econômica e educacional da informação, na busca da formação da cidadania e na resolução de problemas decorrentes da gestão da informação, multiplicando o conhecimento técnico e científico.

A partir da realização de pesquisas voltadas para a área de gestão de informação, foi possível desenvolver o trabalho, buscando atingir os objetivos estabelecidos dentro das exigências do programa de pós-graduação.

A satisfação, por ser um estado emocional, poderá interferir diretamente no desempenho dos funcionários de uma organização. A usabilidade de um sistema de informação é fundamental para apurar a satisfação dos seus usuários, além disso, serve para medir a eficiência do sistema.

A tecnologia da informação mostra-se como uma ferramenta administrativa na busca da automatização dos processos, especificando as rotinas de serviço e promovendo uma grande significância dentro das organizações.

O estudo da percepção do usuário de um sistema informação, deve demonstrar a sua realidade atual, no sentido de estar capacitado para exercer as rotinas de serviço, alinhadas às metas estabelecidas.

A preocupação em estreitar as relações entre o sistema de informação abordado e a satisfação de seus usuários, possibilitou a motivação pelo estudo, considerando o comportamento das pessoas que atuam nas rotinas de serviços, em prol da melhoria na produtividade dentro da organização.

No final do estudo será levantado o aspecto da satisfação dos usuários em relação ao sistema Sigrh, por intermédio dos resultados obtidos com a pesquisa, proporcionando um *feedback* aos gestores da organização.

#### 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este estudo é constituído por cinco seções. A primeira seção, introdutória, trata da contextualização do problema de pesquisa, dos objetivos propostos, da justificativa pela escolha do tema e a aderência da pesquisa ao programa de Pós-graduação em Gestão de Informação do PPGInfo.

A segunda seção aborda as fundamentações teóricas relativas à gestão de informação, a tecnologia da informação na gestão pública, a gestão de pessoas, o capital intelectual, a satisfação no trabalho, as teorias da satisfação, os conceitos elencados à satisfação e a usabilidade das informações.

Na terceira seção são descritos os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa, destacando a caracterização da pesquisa, a delimitação da pesquisa e a coleta de dados.

Na quarta seção, são apresentados os resultados obtidos do estudo desenvolvido e as análises dos resultados em relação à fundamentação teórica contextualizada.

Finalmente, na quinta seção são apresentadas as considerações finais do estudo em relação aos objetivos alcançados e a relação entre o sistema Sigrh e a satisfação de seus usuários, delimitando um cenário dentro da organização. Ainda são propostos estudos futuros, buscando a continuidade e a expansão do tema desenvolvido.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na fundamentação teórica será abordado, inicialmente, o tópico relativo à gestão de informação, tecnologia da informação na gestão pública, o sistema integrado de gestão de pessoas, o capital intelectual, a satisfação no trabalho, as teorias da satisfação e conceitos vinculados à satisfação e a usabilidade.

### 2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A gestão da informação dentro das organizações se configura em um processo de busca por conhecimento e tecnologia, atrelados ao desenvolvimento dos produtos e serviços baseados nas informações. A expansão do trabalho em rede incrementa o dinamismo e a interação nas relações organizacionais.

Segundo North (2010), gerenciar uma organização significa utilizar o recurso para ampliar a eficiência e a qualidade, proporcionando saberes baseados nas informações e viabilizando vantagens competitivas e sustentáveis, tornando-as mensuráveis na execução de suas atividades.

De acordo com Barbosa (2008), o acesso e o uso da informação são aspectos que implicam em transformações sociais e econômicas. A integração da gestão da informação e do conhecimento nas organizações permite a expansão da competitividade da organização no mercado.

Para que se realize a gestão da informação de maneira eficiente é necessário conhecer e ter acesso às fontes de informação no ambiente organizacional. Segundo Cunha (2001), as fontes de informação são caracterizadas por documentos que podem ser expressos na forma de manuscritos e publicações impressas, objetos, obras de arte ou peças de museu. Elas estão classificadas em documentos primários, secundários e terciários. As fontes primárias enfatizam a ação direta do autor; as secundárias dependem de um tratamento, de acordo com a sua função e arranjo; e as terciárias permitem que as primárias e as secundárias sejam localizadas.

De acordo com Davenport (2000), o fato da gestão de informação é decorrente de uma forma processual que estabelece um modelo ecológico para o gerenciamento dessa informação. Esse modelo tem, como alicerce, o modo holístico de pensar em quatro características básicas, em que se destacam: a integração de vários tipos de informação; reconhecimentos de alterações evolutivas; destaque na observação e na descrição; e o realce

no comportamento pessoal e informacional. Além disso, a gestão de informação interage em três ambientes: o informacional; o organizacional; e o ambiente externo.

De acordo com a ecologia informacional, Davenport (2000) estabelece quatro etapas para o gerenciamento das informações assim descritas: determinação das exigências; obtenção das informações; distribuição das informações; e utilização das informações.

Segundo Vital, Floriani e Varvakis (2010), o gerenciamento da informação em organizações consiste em um processo de etapas estruturadas, organizadas e sistematizadas, com gestores no processo da utilização das fontes de informação. É feito, também, o mapeamento do fluxo de informação para reconhecer as necessidades de seus usuários.

Para Rossetti *et al.* (2008), as organizações vivem na era da inteligência em rede. Nesses ambientes criam-se redes de relacionamentos que compartilham conhecimentos informais e de negócios pelas suas experiências nas atividades desenvolvidas no ambiente organizacional.

## 2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA

O Estado exerce o seu poder por meio da gestão pública e se constitui como uma atividade que visa o interesse público na prestação de serviços, observando a legislação vigente, buscando o bem comum, de acordo com princípios estabelecidos. Diante desse cenário, o setor público valoriza a Tecnologia da Informação, incorporando em todas as suas áreas, procedimentos e mecanismos para o controle das suas atividades e dos serviços prestados (GAETANI, 1999).

A sociedade em que se vive, tem um grau de exigência elevado, no que tange aos atos públicos e destinação de valores, em razão desse contexto, a maioria dos atos realizados na administração pública são monitorados e divulgados à comunidade. Tais circunstâncias fazem com que a tecnologia da informação seja um meio de prestar contas aos contribuintes valorizando à gestão pública.

Segundo Gomez (2001), sistema de informação é um atributo, por meio do qual os dados são obtidos, processados e transformados em informações de forma esquematizada e ordenada e servem de subsídios ao processo de avaliação. É um sistema que utiliza a informação como insumo, cujo produto é uma informação útil para a organização, relacionada aos seus ambientes interno e externo. O sistema de informação é uma combinação de procedimentos, informação, pessoas e tecnologia da informação, organizadas para o alcance de objetivos de uma organização.

A gestão e governança na área de tecnologia de informação de uma organização tem a função de garantir o controle das atividades e resguardar a segurança dos serviços nessa área. É importante salientar que a tecnologia da informação deve estar alinhada com as áreas da organização que se realizam os negócios, pois é uma atividade estratégica com o objetivo de atingir as metas planejadas.

### 2.3 GESTÃO DE PESSOAS

Por intermédio dos avanços tecnológicos é possível encarar novos desafios e buscar a vantagem competitiva das organizações, utilizando o conhecimento das pessoas na busca de resultados eficientes. No que tange à gestão de pessoas, ela está sofrendo transformações relevantes dentro das organizações, buscando encarar os servidores como pessoas e não como recursos.

A interação do lado profissional com o lado humano das pessoas busca resgatar o conhecimento, a criatividade, a sensibilidade e o comprometimento com as metas e estratégias da organização, pois a perda do material humano para o mercado, poderá representar uma grande baixa do capital intelectual (DUTRA, 2002).

Segundo Reed (1998 apud LUCHINI, 2016, p 7), a desumanização do ser humano pode ser assim expressa:

Os seres humanos tornam-se ‘matéria-prima’ transformada pelas tecnologias da sociedade moderna em membros bem comportados e produtivos da sociedade, pouco propensos a interferir nos planos de longo prazo das classes dominantes e elites [...]. As organizações modernas anunciam o triunfo do conhecimento racional e da técnica sobre a emoção e o preconceito humano, aparentemente intratáveis.

O que se percebe é que as organizações transformadas pela tecnologia da informação, acabam desumanizando os trabalhadores, em virtude da produtividade exigida. Nesse sentido, é importante salientar que a valorização do ser humano, dentro da organização, deve ser respeitada, de acordo com as suas emoções, para o seu bem e para o desenvolvimento da própria instituição.

A gestão de pessoas, segundo França (2008), está estruturada de acordo com vários aspectos e atividades governamentais, em uma escala de contratação; recrutamento e seleção de pessoas; treinamento e desenvolvimento; remuneração e benefícios salariais; gestão de recursos humanos; e tecnologias inovadoras. Assim, compete aos novos gestores de pessoas, a

responsabilidade de criarem mecanismos e retenção de talentos, voltados para a melhoria da qualificação dos trabalhos no serviço público em busca da excelência, tornado as organizações mais eficientes.

Segundo Grillo (2001), a gestão de pessoas consiste em um conglomerado de práticas e políticas voltadas para controlar e direcionar o comportamento humano, para atender os objetivos organizacionais. Mas existem grandes lacunas na administração pública em relação à gestão de pessoas, em que os gestores de recursos humanos deveriam criar políticas que valorizassem a disseminação e o armazenamento de conhecimentos para a evolução da carreira dos servidores, priorizando, acima de tudo, as pessoas. A criatividade, a inovação e aprendizagem monitoradas pela liderança, asseguram a evolução do conhecimento e se constituem como sustentáculos de uma nova era na gestão e valorização das pessoas.

Um exemplo disso é a obra do autor Oliveira (2019), em seu artigo intitulado “As lições do RH da Nasa”. Nele o autor afirma que o segredo da Nasa não está na tecnologia, mas sim, nas pessoas. A chave para o sucesso é como a instituição engaja seus funcionários para chegar na missão estabelecida. Uma política que chamou a atenção do autor foi a “*all hand meeting*”, ou seja, reuniões de todas as mãos, em que todas as pessoas que trabalham na empresa participam e ouvem as decisões do comitê gestor, independente da hierarquia em que se encontram. A Nasa busca incentivar a política de uniformização das pessoas, em que o segredo é buscar pessoas competentes, estimular e fomentar capacidades, criar um sentimento de pertencimento e identidade, e multiplicar a política do engajamento para valorizar a importância das pessoas dentro da organização.

Ainda pode-se enfatizar a importância da interação da gestão de pessoas com a gestão de conhecimento, no sentido de compartilhar a estruturação do conhecimento de grupos de indivíduos, disponibilizado em um banco de dados para ser utilizado por todas as pessoas da organização.

A gestão de conhecimento permite a interação dos processos organizacionais, em uma relação sinérgica como o processamento de dados, pelas tecnologias de informação e pela criatividade inovadora dos servidores dentro da organização.

## 2.4 CAPITAL INTELECTUAL

Quando se fala em capital intelectual dentro de uma organização, a natureza dele está ligada aos recursos intangíveis, aquilo que não se consegue ver e nem tocar. A grande dificuldade em conceituar o capital intelectual surge a partir da sua origem, pois é baseada na

subjetividade, nos valores intrínsecos que compõem o conhecimento tácito de cada indivíduo (NONAKA; TAKEUCHI, 1995).

Nas organizações existem ativos intelectuais, mas muitos deles não são reconhecidos por ser de natureza tácita. É importante que os gestores identifiquem esses recursos intangíveis, que estão atrelados ao conhecimento, para alinhar as filosofias organizacionais e desenvolver as capacidades nelas inseridas.

Dentro dos principais indicadores do capital intelectual, destacam-se o capital humano que está contido nos valores individuais dos colaboradores e apresentam aspectos ligados à missão e valores da organização. Nesse sentido, as organizações atuais se colocam na dependência do conhecimento, das habilidades de gestão, das tecnologias e das informações adquiridas ao longo dos anos.

Para Stewart (1991), o cérebro se constitui como o bem mais valioso para as organizações. Quando os profissionais deixam a organização, em busca de uma proposta de trabalho melhor, levam consigo o conhecimento e a experiência de vida. Por este motivo, é importante que as organizações estejam atentas sobre a satisfação de seus colaboradores, dando todas as condições de trabalho para desenvolverem suas atividades e atingirem as metas estabelecidas.

Segundo Edvinsson e Malone (1998), o capital intelectual é comparado a uma árvore, em que as raízes nutrem seus frutos originando uma ótima colheita, mas permanecem ocultas. Já para Bontis, Keow e Richardson (2000), o capital intelectual pode ser comparado aos recursos intangíveis nas demonstrações contábeis, em que os tangíveis são representados pelos ativos permanentes, como máquinas, ferramentas, edifícios e outros. Enquanto os recursos intangíveis são representados por aquilo que não se pode tocar, como conhecimentos, fidelidade e reputação.

Outros autores conceituam o capital intelectual como se fosse um bem de capital organizado por elementos associados à intelectualidade, como talentos, habilidades, tecnologias, *software* e a própria cultura. Além disso, inclui patentes, direitos autorais, métodos, processos e arquivos (STEWART, 1991).

Sullivan (2000) afirma que as organizações devem incentivar os indivíduos a compartilharem as informações, no que tange aos valores do capital intelectual, no sentido de desenvolverem um conjunto de processos e decisões, métodos e sistemas que possam contribuir para alcançar os resultados estabelecidos. As organizações poderão avaliar o seu potencial intelectual, que apesar de ser invisível, constitui-se como uma alavanca de grande valor estratégico na gestão dos negócios, para atingir as metas propostas.

## 2.5 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Considerando os aspectos da satisfação no trabalho, às pessoas que são vistas como usuários, se beneficiam das informações de um sistema para realizar suas atividades. Elas são responsáveis pela alimentação do sistema realizados pelos lançamentos das informações e usufruem dos resultados pelos relatórios obtidos. Mas é importante que elas estejam preparadas e adaptadas ao sistema de informação, pois as suas ações interferem diretamente no desempenho organizacional. Desse modo, é importante que os sistemas de informação sejam elaborados de acordo com as necessidades dos usuários (MAUBERT; AYRES, 2007).

A avaliação de um sistema passa pela percepção dos usuários. Para avaliar um sistema de informação com sucesso, pesquisadores da área desenvolveram medidas com diversos constructos, como vantagem competitiva, usabilidade e eficiência. Uma alternativa para avaliar o sistema de informação é utilizar o critério da satisfação dos usuários, valorizando a percepção deles nas ações realizadas pelo sistema, além de reconhecer os impactos da TI dentro da organização Delone e Mclean (1992).

Segundo O'brien e Marakas (2013), uma informação tem o seu valor se ela atende os requisitos como tempo, conteúdo e forma. Desse modo, ela deve ter precisão, clareza, integridade, rapidez e quando for bem administrada pode representar um ganho no desempenho.

Além disso, a informação quando bem gerida, o usuário do sistema de informação consegue atingir seus objetivos dentro da organização.

Entre os tipos de sistema de informação utilizados por uma organização, destaca-se o sistema de recursos humanos, que segundo Laudon e Laudon (2003), identificam requisitos em termos de habilidades, nível de instrução e ajudam a acompanhar o recrutamento, o direcionamento e o desligamento dos funcionários por meio de seus registros.

Segundo Delone e Mclean (1992), a qualidade do sistema e a qualidade das informações afetam diretamente ao uso e a satisfação do usuário, além de interferir no impacto individual que leva ao impacto organizacional.

Com relação à satisfação no trabalho, para Robbins (2002), funcionários produtivos poderão ser mais felizes e satisfeitos. Dessa forma, a produtividade leva à satisfação e não o contrário. A partir do momento que o funcionário realiza um bom trabalho, ele se sente bem no seu interior, melhorando seu desempenho e sendo valorizado pela organização.

De acordo com os autores Konovsky (2000) e Rego (2000), a satisfação também pode levar ao bom desempenho e vontade de permanecer na organização, por meio do

estabelecimento de políticas de seleção de pessoal, avaliação de desempenho e criação de programas de bem-estar do empregado.

Segundo Spector (2003) e Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004), os objetivos de uma organização devem estar atrelados ao desempenho individual, grupal e organizacional, na busca das metas traçadas para os seus planejamentos. A grande questão é averiguar se a satisfação no trabalho repercute no sucesso ou insucesso da organização, assim como no alcance do sucesso dos funcionários.

As organizações com funcionários satisfeitos se tornam mais eficazes, e estes demonstram um sentimento de lealdade, fortalecendo o vínculo profissional. Além disso, apresentam baixa rotatividade e procuram valorizar os funcionários por meio de benefícios, como promoções, aumentos de salários e reconhecimento na busca da sua permanência na instituição.

O tema da satisfação aparece em várias correntes, porém, de formas diferentes de interpretação, pois segundo Leite (2013), as teorias da satisfação podem ser divididas em dois grupos:

- a) a satisfação como estado emocional, em que estão enquadrados os autores que encaram a satisfação no trabalho como aspectos emocionais, ou seja, é encarado como um estado emocional; como o indivíduo percebe a relação no ambiente de trabalho; com a execução do seu trabalho; e com os colegas. Um dos grandes representantes desse grupo é Locke (1969), que conceitua a satisfação como um estado emocional, e a emoção é originada pela avaliação dos valores do indivíduo e por se tratar de uma emoção, apresenta dois fenômenos, o prazer, percebido na satisfação e o desprazer, percebido na insatisfação; e
- b) a satisfação como uma atitude em relação ao trabalho, que é representada por três fatores, que são a parte cognitiva, a comportamental e a efetiva. A parte cognitiva está ligada ao conhecimento, ou seja, a tarefa que funcionário executa; a parte efetiva é a maneira como ele se percebe em relação ao trabalho; enquanto a parte comportamental são as suas ideias em relação ao objeto do trabalho.

A satisfação também está ligada a política de justiça organizacional. Quando a relação do empregado com o empregador é estreitada, o papel da cidadania organizacional é exercido, buscando valorizar as expectativas de trabalho, os funcionários são mais solidários aos parceiros, pois existe um ambiente de justiça e satisfação entre eles. Assim, a insatisfação

dentro da organização pode gerar um clima de descontentamento, ocasionando, inclusive, a saída dos funcionários.

Para Robbins (2002 apud LUCHINI, 2016, p. 39), a organização tem a obrigação de enfatizar a satisfação das necessidades básicas e laborais do ser humano, pois a partir dessa satisfação, é o indivíduo como membro da organização que se manifesta com um comportamento positivo, se empenhando e exercendo a sua função. Sendo assim, ele

[...] associa diretamente as atitudes dos empregados de uma empresa ao seu nível de satisfação com o trabalho, afirmando que um indivíduo com alto nível de satisfação apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto o insatisfeito manifesta atitudes negativas. A satisfação ou insatisfação pessoal relacionam-se diretamente à percepção individual de cada trabalhador, ou seja, a forma como ele dá sentido aos elementos à sua volta, a partir da elaboração de suas experiências sensoriais pelo seu psiquismo. Relação essa, segundo Charlot (2000), que é construída a partir de todas as questões particulares e subjetivas que compõem os sujeitos e que os tornam seres únicos e individuais, dotados de características e personalidades que foram sendo construídas e reconstruídas em suas relações no mundo e nos valores e princípios aprendidos e re-significados [sic]. Desse modo, pode-se inferir que a realidade é uma construção social e o que as pessoas fazem é interpretar os sentidos e atribuir-lhes significados particulares.

Diante disso, é possível verificar que a interação nas relações pessoais é um processo muito complexo. As grandes organizações, utilizam a ferramenta da liderança para apaziguar os conflitos subjetivos e dar continuidade aos objetivos da instituição. No caso do setor público, o gestor deve exercer o papel de líder, tornando o ambiente cooperativo e proporcionando condições físicas e sociais aos servidores, na busca de resultados eficientes.

Nesse sentido, a teoria de Motivação Intrínseca (BERGAMINI, 1986) mostra que o estímulo de um indivíduo não se reprisará em outro indivíduo, pois o indivíduo incorpora o sentido e significado do trabalho nos seus antecedentes e elementos que estão à sua volta, administrando suas experiências e valores adquiridos em toda sua vida, proporcionando um caráter único em cada pessoa. Enquanto que a teoria da satisfação (LOCKE, 1969) enfatiza que o sentimento de satisfação no trabalho (*job satisfaction*) é a variável resultante de natureza afetiva, que tem despertado o interesse dos estudiosos de psicologia organizacional, gestores do trabalho e sobre o comportamento organizacional.

Estudos desenvolvidos no campo da saúde, mostram que a satisfação pode ser um resultado ou consequência de experiências pessoais no ambiente organizacional que transferem para a vida pessoal do cidadão, podendo indicar fortes influências do trabalho em relação a saúde mental, vida familiar e vínculos afetivos pessoais. Esse contexto fortalece a relevância de satisfação no trabalho, tornando a efetividade e a competitividade organizacional

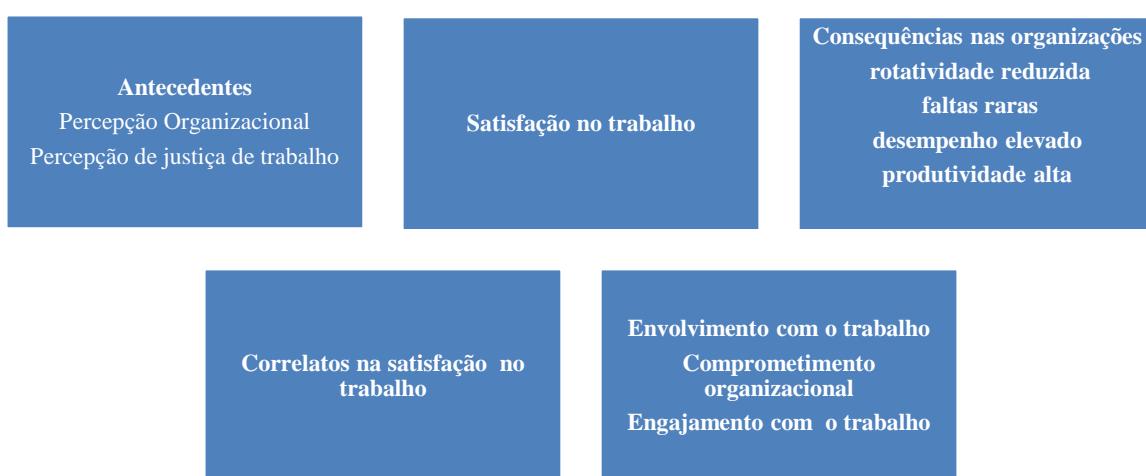
em uma visão social, em que o trabalhador satisfeito pode se tornar um cidadão incorporado à sociedade, à família e com índices elevados de bem-estar físico e mental.

No Brasil, estudos realizados no campo da saúde sobre a satisfação no trabalho têm seguido por dois caminhos. O primeiro são estudos voltados para a área, como o comportamento de médicos, enfermeiros e profissionais em gerais. O segundo, o baixo nível de satisfação pode ser encarado como uma deficiência na saúde psíquica desses profissionais, indicando sofrimento. Para outra linha de pesquisa, a satisfação está atrelada ao conceito de bem-estar no trabalho (SIQUEIRA; PADOVAN, 2008).

De acordo com Siqueira e Padovam (2008), existe uma escala de satisfação no trabalho dentro da organização, que pode ser assim explicitada:

- a) satisfação no trabalho – demonstrada pela relação de amizade, confiança e contentamento com os seus parceiros de trabalho;
- b) satisfação com a remuneração – associada aos benefícios financeiros, com a carga de hora trabalhada, o custo de vida e a sua capacidade profissional;
- c) satisfação com o superior – demonstrada pela sua relação e seu contentamento com a chefia do seu setor e a organização;
- d) satisfação com o tipo de trabalho – associada com as suas tarefas diárias e o tempo disponível para executá-las; e
- e) satisfação com a valorização pessoal – é a forma como a organização realiza as promoções funcionais.

**Figura 1** – Antecedentes, correlatos e consequências da satisfação no trabalho



Fonte: Siqueira e Gomide Junior (2004).

De um modo geral, os antecedentes, os correlatos e as consequências que interferem na satisfação do trabalho, são temas que continuam em evidência nas pesquisas sobre satisfação, e a consequência dos estudos da satisfação estão incorporados na literatura vigente. Os fatores de chefia imediata, colegas de trabalho, salários em dia e promoções de acordo com a legislação compõem um leque de fatores que influenciam diretamente na satisfação do indivíduo.

Considerando os fatores de satisfação dos usuários em relação ao sistema de informação utilizado, através da percepção deles é possível avaliar a eficiência do sistema na busca dos objetivos dentro da organização.

## 2.6 TEORIAS DA SATISFAÇÃO

Várias teorias de satisfação no trabalho serão estudadas durante a evolução desta pesquisa e que servirão de norte para o estudo. Abaixo destacam-se algumas delas:

Quadro 1 – Teorias da Satisfação no Trabalho

TEORIA	AUTOR	ANO
1.Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas	Maslow	1940
2.Teoria da Motivação e Higiene	Herzberg	1959
3.Teoria X e Y	McGregor	1960
4.Teoria da Imaturidade e Maturidade	Argyris	1960
5.Teoria da Expectância	Vroom	1967
6.Teoria da Satisfação no Trabalho	Locke	1969
7.Teoria da Psicopatologia e Psicodinâmica do trabalho	Dejours	1970
8.Teoria da Motivação Intrínseca	Bergamini	1986

Fonte: Martinez e Paraguay (2003).

Segundo Martinez e Paraguay (2003 apud LUCHINI, 2016, p. 15), as teorias da satisfação no trabalho, podem ser assim explicitadas:

- 1) Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas, de Maslow, 1940. Essa teoria especifica que as necessidades humanas poderão ser classificadas em 5 pontos: necessidades fisiológicas; de segurança; sociais; de estima; e realização

própria. De acordo com ela, o indivíduo tem, na figura do trabalho, a necessidade de ascender dentro da organização, de acordo com a sua motivação;

- 2) Teoria da Motivação e Higiene, de Herzberg, 1959. Essa Teoria destaca que a satisfação e a insatisfação são fenômenos diferentes dentro de uma organização. A satisfação é originada por aspectos motivacionais e intrínsecos na execução do trabalho. Enquanto a insatisfação está voltada para aspectos higiênicos e extrínsecos. Para esta teoria, os aspectos internos estão ligados à motivação e os higiênicos, são aspectos externos que podem influenciar a insatisfação dos indivíduos;
- 3) Teoria X e Teoria Y, de McGregor, 1960. Na Teoria X, a satisfação é decorrente de recompensas, ou seja, o indivíduo indolente precisa ser controlado. Enquanto na Teoria Y, esse motivo da indolência deve ser buscado no controle do trabalho e no modo como a organização administra esse trabalho. Na primeira, a produtividade permanece com a supervisão dos superiores, enquanto na segunda, a produtividade permanece em virtude de realização própria;
- 4) Teoria da Imaturidade e Maturidade, de Argyris, 1960. Destaca que a organização procura manter o empregado na imaturidade para que não alcance a satisfação plena. Mas essa teoria reforça a ideia de que ela deve possibilitar mecanismos para que o empregado atinja a maturidade e seja mais independente e participativo dentro da organização. Ela permite o mapeamento do comportamento humano na organização para torná-lo mais eficiente;
- 5) Teoria da Expectância, de Vroom, 1967. Ela destaca que o homem busca os seus desejos e expectativas por meio do seu processo cognitivo e raciocínio lógico. Assim, o indivíduo coloca em prática as suas decisões por intermédio de suas percepções na busca dos resultados. Na visão do autor, a motivação do indivíduo é decorrente do produto entre a expectativa, a instrumentalidade e a valência para atingir os resultados;
- 6) Teoria da Satisfação no Trabalho, de Locke, 1969. A satisfação no trabalho é a diferença entre o que o indivíduo quer e o que ele percebe. É um estado emocional prazeroso decorrente da sua avaliação no trabalho, em relação aos valores vinculados a esse mesmo trabalho. A insatisfação seria o processo inverso. Para ele, a satisfação é um estado emocional decorrente da avaliação

do seu trabalho e na busca da realização de seus valores. Essa teoria vem corroborar com o estudo da satisfação que foi desenvolvido com esta pesquisa, destacando o lado emocional do indivíduo dentro da organização;

- 7) Teoria da Psicopatologia e Psicodinâmica do Trabalho, de Djours, 1970. Ela ocorre quando o indivíduo não tem liberdade de escolher os seus desejos e de liberar seus aspectos psíquicos dentro da organização, tornando abalada a sua estrutura e levando a uma patologia e ao sofrimento. O indivíduo tem a sua motivação e a consequente satisfação abalada; e
- 8) Teoria de Motivação Intrínseca, de Bergamini, 1986. Explica que a motivação decorre do lado psicológico do indivíduo em relação ao ambiente em que se encontra. A motivação do indivíduo está atrelada a sua realidade subjetiva, como sentimentos, emoções e percepções. Esses fatores motivacionais darão origem à satisfação pessoal.

Com relação aos conceitos relacionados à satisfação, explana-se, no tópico a seguir, para melhor entendimento do tema.

## 2.7 CONCEITOS À SATISFAÇÃO

A satisfação engloba vários elementos que compõe a sua existência, entre eles destaca-se a liderança que se desenrola em um processo de ação agrupada, englobando o elemento da experiência para a interpretação voltada ao sentido da ação. Essa ação está respaldada no processo interpretativo que une a figura ao fundo. O líder é escolhido e aclamado e não imposto. O líder precisa ser carismático, compassivo, paciente, facilitador e ser referência em busca dos objetivos e do bem comum. É importante que se vá a fundo e tente descobrir, dentro da subjetividade de cada funcionário, a força da liderança, possibilitando ao profissional que se motive e dissemine a satisfação no trabalho, alcançando as metas planejadas (BERGAMINI, 1986).

Outro fator é a motivação que é o meio responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para a conquista de uma determinada meta (ROBBINS, 2002). A Teoria da Motivação Intrínseca de Bergamini (1986) mostra que a motivação surge em decorrência de um processo dinâmico, que gira em torno do ambiente em que se encontra e a personalidade como um todo, ou seja, a inteligência, as emoções, os

instintos, as experiências e as informações inseridas no psiquismo do trabalhador (GOMES; QUELHAS, 2003).

O sentido é outro fator que aparece no trabalho, quando ele for realizado de maneira eficiente, produz alguma coisa, proporciona prazer na execução das tarefas, beneficia outras pessoas, representa os interesses e as competências, permite aprender, realizar, superar as dificuldades, além de expressar e exercer seu poder (MORIN, 2001).

Segundo Morin (2001),

[...] um trabalho tem sentido se for feito de maneira eficiente, se conduz a alguma coisa, se beneficia a outras pessoas, se ele corresponde aos interesses e às competências das pessoas, se ele permite aprender, realizar-se e superar-se e se ele permite exprimir-se e exercer seu poder.

Desse modo, o trabalho para ter sentido tem de demonstrar finalidade, eficiência, criatividade, responsabilidade, contribuição social, ocupação, independência financeira e o *feedback* de seus resultados. Todos esses fatores ajudam o funcionário a ter uma sensação de pertencimento e identidade com a organização, tornando-se mais produtivo e sendo reconhecido, gerando uma motivação e sensação no trabalho e de suas expectativas alcançadas.

Já o engajamento consiste na condição desejável que beneficia o desempenho individual e organizacional. Segundo Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma e Bakker (2002), engajamento é um estado psicológico positivo e gratificante em relação ao trabalho, apresentando como características o vigor, dedicação e absorção. O vigor corresponde aos elevados níveis de resiliência mental, superando as dificuldades no trabalho. A dedicação está ligada ao bom senso, entusiasmo e desafios no trabalho e a absorção gira em torno da concentração, felicidade e imersão no trabalho. Já para Kahn (1990), empregados engajados são aqueles que estão física, cognitiva e emocionalmente integrados com suas funções no trabalho. Segundo Harter *et al.* (2002) e Alfes *et al.* (2013), funcionários engajados apresentam baixa rotatividade de emprego.

As evidências indicam que funcionários mais engajados transmitem mais energia no seu ambiente de trabalho, são mais esforçados e acabam imergindo na estrutura organizacional, tornando-se mais satisfeitos com seus resultados.

Para Christian *et al.* (2011), existe uma relação entre engajamento e satisfação no trabalho, assim como o envolvimento com o trabalho e o comprometimento dentro da organização. As impressões que ficam é que o engajamento é uma característica importante

para os estudos organizacionais. Nesses estudos, os autores perceberam que existe uma diferença entre o grau que os indivíduos executam seus trabalhos para o grau dos indivíduos que estão satisfeitos com as suas ocupações ou comprometidos com suas instituições. Apesar de serem características diferentes, elas são fundamentais para a manutenção da organização.

Finalizando os elementos que coadunam como satisfação, tem-se o comprometimento, que é um estado psicológico que caracteriza a relação do indivíduo com a organização. Esse estado traduz um aspecto positivo em comum para o indivíduo e para a organização, além de assegurar a motivação e o prazer diante dela.

Dentro da organização, existe uma controvérsia em estar comprometido com a organização e o de ser subordinado e obediente ao local de trabalho. No vínculo do trabalhador estar com uma sensação de obediência, fidelidade e aquiescência não necessariamente é estar comprometido com a organização (SILVA, 2009).

Segundo Becker (1960) e Hrebinak e Alutto (1972), o comprometimento está ligado a ideia de investimento ou troca por fatores econômicos, comportamental e social dentro de uma organização. Assim eles definem:

Comprometimento ocorre quando uma pessoa, ao estabelecer uma relação de troca, associa o interesse com uma linha consistente de atividade. [...] Comprometimento é um fenômeno estrutural que ocorre como um resultado de transações entre indivíduo-organização e alterações nas trocas ou investimento ao longo do tempo.

Desse modo, o comprometimento surge quando existe uma relação de troca de interesses entre o indivíduo e a organização e são atrelados a fatores econômicos e comportamentais.

Mediante revisão de literatura, obteve-se o estudo elaborado por Esperidião e Bonfim (2006), que observaram que a diversidade na literatura sobre o conceito de satisfação, foi sugerida como a constituição de um consenso de especialistas, a fim de validarem um conceito de satisfação de usuários de sistemas.

Considerou-se importante, também, o estudo realizado por Medeiros (1999), que concluiu que a valorização das considerações ergonômicas, aplicadas por *checklists*, influenciam positivamente a usabilidade dos produtos oferecidos pelo sistema. Além disso, foi relatado que a forma que as organizações abordam a gestão de erros também influencia na satisfação dos usuários.

Pode-se destacar ainda, como obra importante, o estudo realizado por Suzart (2010), que verificou que a demonstração de satisfação dos usuários com algumas restrições ao

modelo teórico utilizado e apoiado na racionalidade limitada, não possui todas as informações que podem impactar a análise do sistema.

Outra obra considerada importante é o estudo realizado por Luchini (2016), que observou que dentro de uma organização pública, motivar e criar meios de satisfação requer formas de engajamentos coletivos.

Por fim, pode-se destacar o estudo realizado por Soratto (2016), que percebeu que o trabalho, além de consumir tempo e dedicação na vida dos profissionais da saúde, a condição de trabalho influencia diretamente na satisfação dos empregados.

A partir do que foi estudado neste item, propõe-se para melhor entendimento, a Figura 2 a seguir:

**Figura 2 – Elementos que geram satisfação**



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Pode-se perceber, então, que a satisfação no trabalho pode ser gerada em uma composição de elementos, conforme destacado na Figura 2 e que foram comentados amplamente nesta sessão. Assim, infere-se que cada elemento contribui de maneira importante para a formação do fenômeno da satisfação no trabalho.

## 2.8 USABILIDADE DAS INFORMAÇÕES

Segundo o dicionário de Houaiss (2009), a palavra “usuário” apresenta o significado que “é aquele que tem direito de uso ou usufruto”. É o indivíduo que faz uso de um serviço de utilidade pública. Diante disso, a usabilidade é uma característica que permite o manuseio das informações de forma clara, precisa e atualizada pelo usuário. O acesso às informações deve ser livre de obstáculos, eliminando distorções e contradições que possam prejudicar os usuários.

A informação útil é muito valiosa em uma organização e quanto mais precisa ela for, mais útil ela será. Informações com erros, confusas, inexatas e distorcidas, podem causar decisões erradas, assim como a construção de planejamentos estratégicos e planos de gestão ou de negócio mal formulados, acarretam problemas na condução da gestão, ineficiência e ineficácia na execução de ações e, assim, a consequente descontinuidade da organização.

A usabilidade é uma qualidade que assegura que as informações sejam de fácil acesso, eficientes e confiáveis aos usuários na busca de seus objetivos. Ela pode ser classificada de acordo com as seguintes metas: ser eficaz; ser eficiente; ser segura; ser de boa utilidade; e ser fácil de aprender e de lembrar o uso da informação (PREECE; ROGERS; SHARP, 2005).

A qualidade das informações é essencial para se estruturar um plano de gestão com confiabilidade, permitindo aos gestores maior precisão e consistência na configuração das informações dentro das organizações, a partir dos princípios de usabilidade relacionados.

Quando se busca a informação, é necessário encontrar fatores que contribuem no atendimento de novas demandas, utilizando plataformas informacionais para atender os objetivos estabelecidos, como de estudos acadêmicos, trabalhos profissionais, contatos pessoais, dentre outros.

Para se atingir o estágio da decisão da escolha da informação, pode-se destacar que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), são ferramentas tecnológicas em ampla ascensão no uso da informação. Toda essa tecnologia deve estar atrelada com a qualidade da informação, a velocidade, a facilidade de acesso, a gratuidade, a confiabilidade e a consistência da informação. A comodidade, o acesso aberto e gratuito, bem como a multiplicidade de informações na *web*, são fatores que influenciam na decisão do uso da informação (BARROS, 2004).

Com relação ao estágio de decisão do uso da informação, cabe destacar que as TICs estão em franca ascensão na escolha do uso da informação, embora deva estar combinada com qualidade da informação, velocidade, facilidade de acesso, gratuidade, confiabilidade e

quantidade da informação. A usabilidade funciona como uma espécie de termômetro na relação entre o sistema e os seus usuários. Ela é diretamente proporcional a facilidade de utilizar o sistema. Quanto mais alta a usabilidade, mais fácil será utilizar o sistema.

A figura do governo eletrônico está vinculada a TIC dentro da administração pública, fortalecendo a qualidade da usabilidade. A TIC possibilita a modernização da organização pública traduzindo a eficiência nos processos administrativos, como também, a transparência aos cidadãos, oportunizando uma série de serviços públicos por intermédio desse instrumento.

A plataforma digital, por meio da internet veio popularizar uma nova postura da sociedade em busca de suas necessidades no âmbito governamental, com o objetivo de organizar, informar e atender as demandas.

Mediante revisão de literatura, obteve-se o estudo elaborado por Padilha (2004), que levantou que o questionário é uma excelente ferramenta para auxiliar e orientar a avaliação após a conclusão do *site*. Mas é importante também considerar o perfil dos usuários, pois cada um apresenta uma maneira diferente de interpretar o sistema.

Considerou-se importante o estudo de Barros (2004), que verificou que a informação disponibilizada pela administração pública na internet seja suscetível de ser compreendida e pesquisável pelos cidadãos com necessidades especiais, determinando-se que sejam adaptadas as soluções técnicas adequadas e que os objetivos sejam alcançados.

Os estudos dos autores Preece, Rogers e Sharp (2005) foram de grande importância para a pesquisa e relataram o estudo da relação entre o homem e a máquina na área de TIC, evidenciando uma revolução tecnológica nas organizações.

### **3 MATERIAS E MÉTODOS**

Na presente sessão serão abordados os seguintes temas: a caracterização da pesquisa; a delimitação do campo de estudo; a população e amostra da pesquisa; bem como a coleta e o tratamento dos dados.

#### **3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

Diante do objetivo de verificar o nível de satisfação dos usuários com o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (Sigrh) na Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), o modelo de pesquisa, por se tratar de uma pesquisa feita em uma instituição, focada em um tema específico, se caracteriza por um estudo de caso, que se assemelha mais a uma abordagem metodológica do que um tipo de procedimento.

Segundo Yin (2001), o estudo de caso consiste em uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. Ou seja, o pesquisador pode utilizar o método de estudo de caso quando utilizar as condições contextuais considerando que elas fossem relacionadas ao fenômeno de estudo.

De acordo com Muller (2007), com relação à abordagem da pesquisa, será parte qualitativa e parte quantitativa, constituindo um método misto de investigação científica. Ou seja, foca parte do caráter subjetivo do objeto analisado, estudando os seus pontos particulares e considerando a experiência individual e parte nos parâmetros mensuráveis, utilizando os métodos estatísticos.

#### **3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA**

##### **3.2.1 População e amostra**

A pesquisa de campo foi desenvolvida em todos os Centros e na Reitoria da Udesc, mais precisamente nas Coordenadorias de Recursos Humanos, durante o período de março de 2019 a julho 2020.

A população dos usuários foi composta por 761 técnicos e essa pesquisa obteve a amostra de 30 usuários assim distribuídos: 14 na Coordenadoria de Recursos Humanos da

Reitoria, mais a Coordenadora Geral da Reitoria e mais 15 distribuídos pelos Centros de Ensino.

A fim de garantir o anonimato dos sujeitos, optou-se por identificá-los por códigos, sendo que o primeiro técnico/usuário recebeu a conotação U1, para USUÁRIO 1; o segundo U2, para USUÁRIO 2 e, assim sucessivamente, até U9, para o USUÁRIO 9.

**Quadro 2 – Distribuição de usuários do Sigrh**

Lotação	Número de servidores
<b>CRH/REITORIA/Coordenação</b>	01
<b>CRH/REITORIA/Serem</b>	04
<b>CRH/REITORIA/Seed</b>	05
<b>CRH/REITORIA/Selom</b>	03
<b>CRH/REITORIA/CDH</b>	02
<b>CRH/CAV</b>	01
<b>CRH/CEAD</b>	02
<b>CRH/CEART</b>	01
<b>CRH/CEAVI</b>	01
<b>CRH/CEFID</b>	01
<b>CRH/CEO</b>	01
<b>CRH/CEPLAN</b>	01
<b>CRH/CESFI</b>	01
<b>CRH/CERES</b>	01
<b>CRH/CCT</b>	02
<b>CRH/ESAG</b>	02
<b>CRH/FAED</b>	01
<b>TOTAL</b>	30

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

### **3.2.2 Estrutura da UDESC**

A Udesc tem como área de atuação o ensino, a pesquisa e a extensão. Possui 13 Centros de estudos e 34 polos de apoio ao ensino a distância. Possui em torno de 15.000 alunos, 761 técnicos e 1.198 professores.

A sua missão é produzir, sistematizar, socializar e aplicar o conhecimento nos diversos campos do saber por meio do ensino, pesquisa e extensão articulados e alinhados para

contribuir para uma sociedade mais justa e democrática, em prol da qualidade de vida e do desenvolvimento do Estado (UDESC, 2020).

A sua visão é ser universidade pública, inovadora, de referência e de abrangência estadual, com ações acadêmicas marcadas pelo comprometimento e pela responsabilidade social (UDESC, 2020).

A Udesc tem como valores a busca da excelência, aberta às diferentes correntes de pensamento e orienta-se pelos princípios de liberdade de expressão, democracia, moralidade, ética, transparência, respeito à dignidade da pessoa e seus direitos fundamentais (UDESC, 2020).

Dentro da Reitoria, encontra-se a Pró-reitoria de Administração, que funciona como órgão executivo e gerencia todas as atividades do setor administrativo. Ela é composta por seis Coordenadorias, encarregadas das suas áreas específicas, como a Coordenadoria de Finanças, de Contabilidade, de Licitação e Compras, de Desenvolvimento Humano, de Administração e Suporte e de Recursos Humanos. A Coordenadoria de Recursos Humanos é o órgão que dá suporte e atendimento aos servidores, por meio dos Setores de Cadastro e Informações Funcionais (Selom); Setor de Direitos e Deveres (Seed); e Setor de Remuneração (Serem). A pesquisa foi realizada nas Coordenadorias de Recursos Humanos, observando o nível de satisfação dos usuários do Sistema de Integração e Gestão de Recursos Humanos (Sigrh), que é uma ferramenta tecnológica, implantada em 2008 nos órgãos estaduais, conforme regulamenta o Decreto Estadual n.º 1.181 de 24 de março de 2008.

A Figura 3, a seguir, apresenta a distribuição das unidades presenciais e polos de estudo da Udesc para uma melhor visualização.

**Figura 3 – Apresentação**



Fonte: Udesc (2020).

É possível perceber, a partir da Figura 3, que a Udesc está distribuída em quase todas as mesorregiões do Estado, com 36 localidades atendidas, seja com unidades presenciais, polos de ensino a distância, ou mesmo, com unidades e polos aglutinados.

Já o Quadro 2, a seguir, apresenta os *campi* da Udesc distribuídos pelo Estado.

### Quadro 3 – *Campi* da Udesc

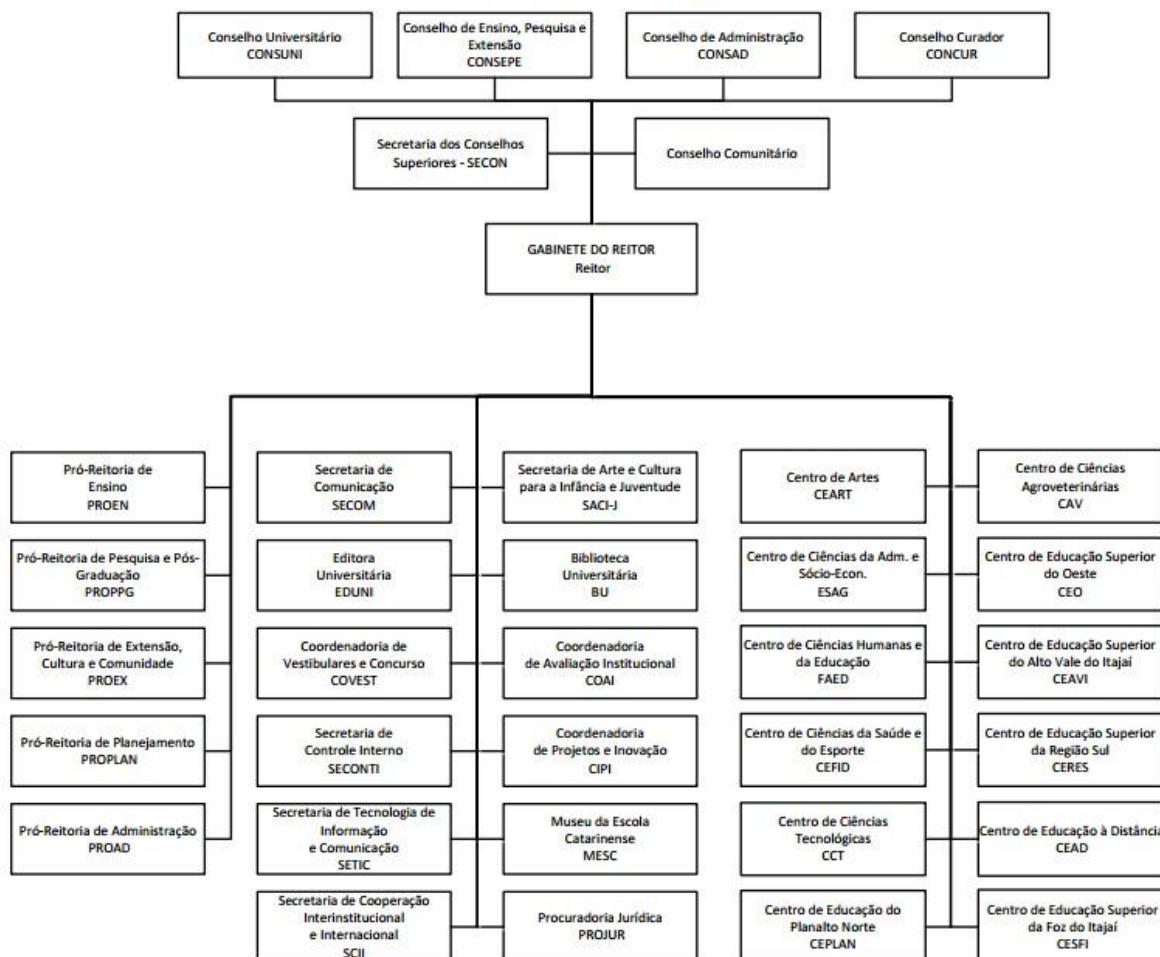
<b>CAMPUS I – Grande Florianópolis</b>
Reitoria
Centro de Artes – Ceart
Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas – Esag
Centro de Ciências Humanas e da Educação – Faed
Centro de Ciências da Saúde e do Esporte – Cefid
Centro de Educação a Distância – Cead
<b>CAMPUS II – Norte Catarinense</b>
Centro de Ciências Tecnológicas – CCT, em Joinville
Centro de Educação do Planalto Norte – Ceplan, em São Bento do Sul
<b>CAMPUS III – Planalto Serrano</b>
Centro de Ciências Agroveterinárias – CAV, em Lages
<b>CAMPUS IV – Oeste Catarinense</b>
Centro de Educação Superior do Oeste – CEO, em Chapecó, Palmitos e Pinhalzinho
<b>CAMPUS V – Vale do Itajaí</b>
Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí – Ceavi, em Ibirama
Centro de Educação Superior da Foz do Itajaí – Cesfi, em Balneário Camboriú
<b>CAMPUS VI – Sul Catarinense</b>
Centro de Educação Superior da Região Sul – Ceres, em Laguna

Fonte: Udesc (2020).

É possível perceber que a Udesc é composta por seis *campus* com seus respectivos Centros de Ensino. Com relação à estrutura organizacional, a Udesc está constituída com cinco Pró-reitorias, conforme estrutura a seguir, demonstrada pela Figura 4, com destaque para a Pró-reitoria de Administração (Proad), onde está vinculada a Coordenaria dos Recursos Humanos.

**Figura 4 – Organograma da Udesc**

Estrutura Organizacional



Fonte: Udesc (2020).

Em seguida, detalha-se o sistema Sigrh, que serviu de base para esta pesquisa.

### 3.2.3 Sistema de Gestão Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH

O Decreto n.º 1.181, de 24 de março de 2008, estabelece a regulamentação do Sigrh, destacando em seu Art. 7º.

Art. 7º O Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH é a ferramenta tecnológica do Sistema Administrativo de Gestão de Recursos Humanos – SAGRH, utilizada para estruturar, organizar e operacionalizar os processos administrativos de recursos humanos, tendo como função facilitar o acesso às informações, tornando-as transparentes e garantindo maior agilidade e qualidade dos serviços públicos.

Com relação ao Sigrh que foi objeto deste estudo, importante destacar que é o sistema que contempla as atividades da gestão de recursos humanos, no Estado de Santa Catarina, e foi adquirido em meados de 2004, junto à empresa *Politec Global IT Services*, vencedora da concorrência. A implantação foi colocada em prática com o auxílio do Centro de Automação de Santa Catarina (Ciasc), migrando os dados e buscando agilizar o controle e o gerenciamento das funcionalidades do sistema aos seus usuários e permitindo, ao gestor público, uma administração mais eficaz.

É importante salientar, que o estudo da satisfação do usuário do Sigrh, torna-se relevante diante da interação do usuário com o sistema, buscando harmonizar as necessidades das rotinas de trabalho com as metas estabelecidas.

Desse modo, é preciso estabelecer um consenso entre os gestores e os usuários do sistema, dentro da organização, para que as adversidades impostas pela modernidade sejam superadas. A satisfação dos usuários está baseada nas expectativas em relação ao sistema, e por intermédio da avaliação dos resultados é possível observar ou não, um ganho específico no trabalho realizado.

Como instrumento desafiador, a implantação do Sigrh veio contemplar não só o desenvolvimento de um sistema, mas todo o processo de mudança organizacional na esfera governamental, sendo uma ferramenta tecnológica utilizada para o desenvolvimento da gestão dos recursos humanos dentro da organização pública.

Segundo Silva *et al.* (2004), podem-se destacar as seguintes vantagens da implantação do Sigrh:

- a) elaborar uma sistemática de planejamento financeiro, com projeções de resultados, proporcionando ao gestor público um resultado mais eficiente;
- b) definir uma estratégia de planejamento no controle dos indicadores comparativos e acompanhar as ações voltadas à gestão das pessoas;
- c) usufruir dos recursos da tecnologia da informação, coletivizando os procedimentos adotados;
- d) concentrar aspectos relevantes referentes à rotina dos serviços, como: ingressos; capacitação; afastamentos; promoções; progressões; aposentadorias e outros;
- e) integrar os sistemas de recursos humanos dos Centros de Ensino, proporcionando uma visão sistêmica ao gestor da organização;
- f) oportunizar maior agilidade e transparência nos processos relativos à gestão de pessoas, qualificando o atendimento dos servidores públicos; e

- g) promover a integração e o desenvolvimento diário entre os gestores, setoriais e seccionais de recursos humanos e servidores, assumindo a demanda de atendimento dos usuários.

O sistema Sigrh é composto de vários módulos que alimentam as etapas correspondentes à estruturação, organização e operacionalização dos processos administrativos de recursos humanos. Os módulos de cadastro e admissão são os que registram a origem da vida funcional do servidor público. A partir deles, é observado o crescimento profissional do servidor, por intermédio da avaliação de desempenho, no qual se adquire os benefícios de carreira até chegar à aposentadoria. Toda essa tramitação é acompanhada pelo sistema Sigrh, com o registro das capacitações realizadas pelo servidor.

O Sigrh armazena as bases de dados das atividades cadastrais, funcionais e financeiras dos servidores públicos estaduais. Atualmente é composto por módulos, submódulos e funcionalidades que estão disponíveis aos usuários internos do sistema, além de permitir a consulta, via Internet, de dados pessoais, benefícios dos usuários externos, por meio do portal do servidor.

No quadro abaixo estão descritas as principais funcionalidades do sistema:

**Quadro 4 – Módulos de funcionalidades do Sigrh**

<b>AFASTAMENTOS</b>	<b>ATOS OFICIAIS</b>
<b>BENEFÍCIOS PECUNIÁRIOS</b>	<b>CADASTRO</b>
<b>CONTROLE GERENCIAL</b>	<b>CORREIO ELETRÔNICO</b>
<b>DESENVOLVIMENTO FUNCIONAL</b>	<b>GERAÇÃO DE ARQUIVOS</b>
<b>HISTÓRICO</b>	<b>JORNADA DE TRABALHO</b>
<b>MOVIMENTAÇÃO</b>	<b>PAGAMENTOS</b>
<b>PREVIDÊNCIA</b>	<b>PROCESSO SELETIVO</b>
<b>SAÚDE DO SERVIDOR</b>	<b>SEGURANÇA</b>
<b>TABELAS</b>	<b>VALE-TRANSPORTE</b>

Fonte: SEA/SC (2020)

Cada módulo tem a sua funcionalidade específica, atendendo aos usuários internos dos Recursos Humanos de cada Centro, nas suas rotinas de serviços, no qual o estudo vai se

concentrar, como também dar atendimento aos usuários externos dos Recursos Humanos, fornecendo relatórios com dados que darão suporte a elaboração de relatórios gerenciais. Como por exemplo, os relatórios da Pró-reitoria de Planejamento (Proplan) que realiza, por meio de consulta ao sistema, um levantamento mensal, a fim de verificar o comprometimento das despesas de pessoal, para que não ultrapasse o patamar de 75% das receitas líquidas disponíveis arrecadadas pela Udesc, percentual esse estabelecido pela Lei Complementar n.º 449/2009.

A eficiência organizacional depende do alcance dos objetivos e da interação do sistema interno ao ambiente externo. Ela é decorrente da conjugação da capacidade, motivação, relacionamento interpessoal, comunicação, solução de conflitos, tomada de decisão e percepção a respeito dos objetivos globais das organizações.

O sistema Sigrh permite a utilização de diversos relatórios, como conferência da prévia da folha de pagamento; análises individuais de diversas rubricas; *checklist* da folha de pagamento; pagamentos por decisões administrativas; pagamentos por decisões judiciais; restituições ao erário público; pagamentos retroativos, dentre outros procedimentos.

#### **Quadro 5 – Relatório de checklist da folha de pagamento**

Ficar atento se as datas do processamento do teste da prévia e da definitiva foram cumpridas.
Verificar quando houver processo de pagamento que majore a folha de pagamento, se cumpriu o prazo de avisar até dois dias úteis antes do fechamento parcial.
Conferir se os relatórios de folha de pagamento oriundos do processamento de abertura, prévia, fechamento parcial e definitivo foram homologados pelo gerente responsável.
Conferir o módulo 42 (prévia do Sigrh) sobre as inclusões ocorridas durante o mês, verificando o relatório comparativo das folhas prévias e definitivas.
Observar se os lançamentos de horas extras e se as devidas autorizações do grupo gestor foram excluídas.
Conferir se ocorreu algum pagamento realizado após o processamento da folha prévia. Se ocorreu, verificar se não acarretará impacto financeiro, segundo as determinações legais.
Observar se foi encaminhado o formulário da prévia (MCP-031) até o dia de fechamento definitivo da folha à gerência da DGDP/SEA, via <i>e-mail</i> .

Fonte: SEA/SC (2014).

O *checklist* da folha de pagamento é o procedimento administrativo em que o responsável pelo setor da folha de pagamento deve observar antes do prazo do encerramento da folha definitiva, estabelecidos pela SEA/SC.

Na Figura 5 é possível verificar o acesso ao módulo de afastamentos na tela do Sigrh que permite a verificação do período que o servidor ficará afastado de suas atividades, pelos benefícios de férias, licenças e outros similares.

**Figura 5 – Printscreen da tela do Sigrh**



Fonte: Printscreen dado pelo autor da tela do Sigrh (2020).

Na plataforma do Sigrh ainda pode-se encontrar a opção de suporte e existem vários roteiros que poderão auxiliar os usuários, assim estabelecidos:

- a) depósito identificado;
- b) alteração de carga horária;
- c) auxílio-doença via afastamentos;
- d) auxílio-doença via frequência;
- e) inclusão de admissão de caráter temporário;
- f) plano de capacitação;
- g) recadastramento;
- h) relatórios de conferência;
- i) mapas de funcionalidades atuais;
- j) *links* úteis ao sistema Sigrh; e
- k) contatos.

Mediante revisão da literatura obteve-se o estudo elaborado por Queiroz, Silva e Silva (2016) que identificaram o uso real do Sigrh na área de gestão de pessoas, avaliando a sua qualidade e disponibilidade. Concluíram que deve existir mais integração entre usuários e administradores do sistema, para que haja melhorias e alinhamentos nas rotinas de serviços.

Considerou-se importante, também, outro estudo realizado por Ferreira (2018), que conclui que existem muitas falhas e lacunas na entrega dos serviços públicos para a sociedade, além de aplicar ideias criativas e inovadoras para resolver esses problemas, que ajudariam a tornar a gestão mais eficiente.

Ainda pode-se destacar como obra importante, o estudo realizado por Silva, Iomanto e Wagner (2004), que enfatizou a utilização de uma metodologia de desenvolvimento baseada em padrões internacionais, com a participação de servidores de diversos níveis, fortalecendo a capacitação desses servidores em relação às informações cadastrais.

### 3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados representa uma das etapas mais importantes da pesquisa. O grande objetivo dos instrumentos é nortear os rumos da pesquisa (MARKONI; LAKATOS,2012).

A presente pesquisa foi realizada mediante a aplicação de questionário, enviado pelo *Google Forms*, aos respondentes, ficou disponível para durante o mês de março de 2020. O questionário foi responsável pela coleta de dados quantitativos, a parte qualitativa, por sua vez, foi realizada uma análise de dados em forma de percentuais.

O questionário foi estruturado com base nos objetivos específicos do presente estudo e utilizou a escala Likert de 4 pontos, para avaliar o nível de satisfação, indo desde concordo totalmente a discordo totalmente, conforme apêndice A.

### 3.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Diante das inúmeras limitações comuns a muitas pesquisas de mestrado, como o tempo de dois anos que se mostra restrito, a disponibilidade da amostra em responder ao questionário, a não dedicação exclusiva do pesquisador para elaborar a pesquisa, dentre outros comuns a pesquisa de dissertação, o presente estudo teve uma limitação peculiar, tendo em vista a pandemia do Covid-19 existente, trazendo como consequência, a redução de tempo para a coleta de dados e em razão do número diminuto de respondentes atuando nas Coordenadorias de Recursos Humanos da Udesc.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

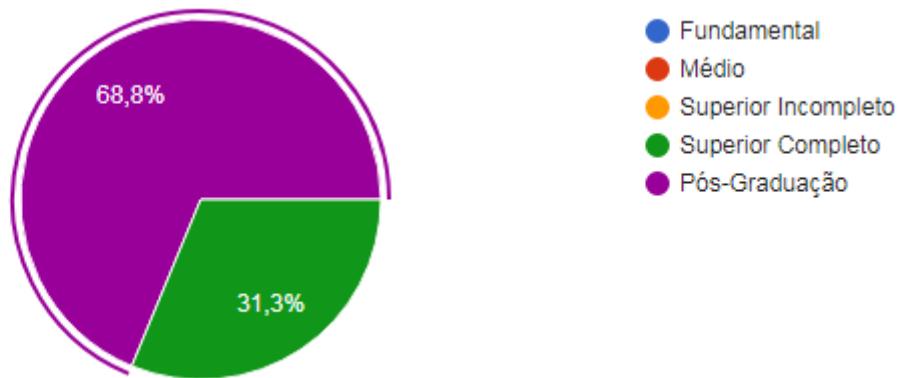
Nesta etapa são apresentados os resultados obtidos e as análises dos resultados. Conforme comentado anteriormente, a amostra foi constituída por 30 participantes, distribuídos pelas Coordenadorias de Recursos Humanos dos Centros e na Reitoria da Udesc. As análises e interpretações dos dados foram descritas conforme a estruturação do questionário, incluindo as sugestões levantadas pelos usuários do Sigrh.

Os resultados estão representados em sua maioria, por meio de gráficos, apresentados a seguir:

### 4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Os gráficos apresentados neste tópico representam os percentuais apurados pelo questionário em relação ao perfil do usuário do Sigrh. O primeiro deles é gráfico 1, relativo ao grau de instrução dos entrevistados.

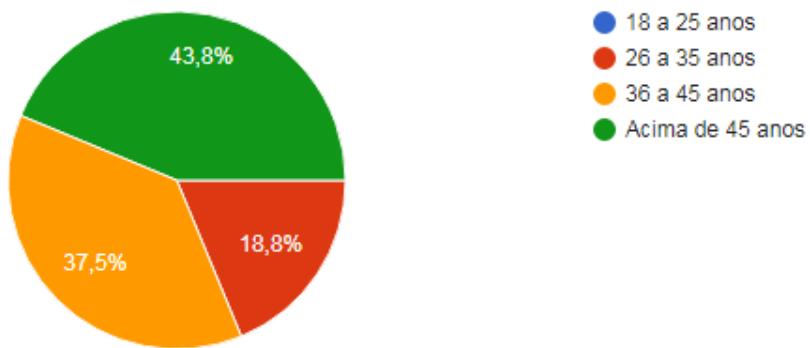
**Gráfico 1 – Grau de instrução**



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

O grau de instrução apresentou 68,80% com Pós-graduação e 31,30% com nível superior completo. Com isso, apresentou um alto grau de escolaridade dos usuários do sistema, o que supõe um padrão de qualidade na execução de suas funções.

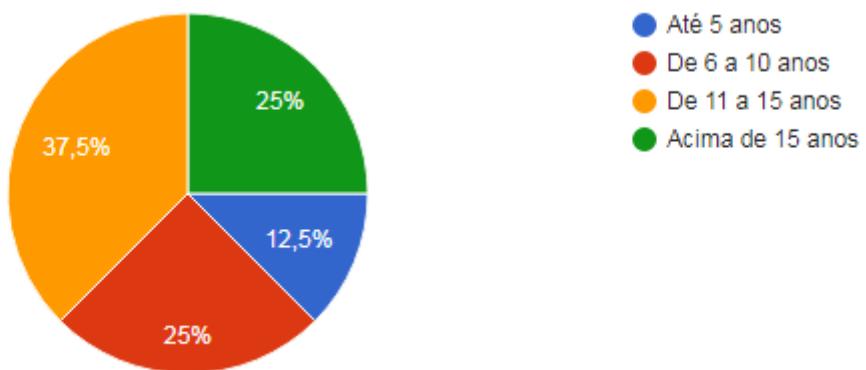
Em relação a faixa etária dos entrevistados, o gráfico 2 demonstra os resultados.

**Gráfico 2 – Faixa etária**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

A variável faixa etária predominou com 43,80% com mais de 45 anos, 37,50% variando entre 36 e 45 anos e 18,80% variando entre 26 a 35 anos de idade, demonstrando uma faixa etária elevada nos quadros funcionais da instituição.

Com relação ao tempo de serviço na organização, é possível perceber que a maioria dos usuários do sistema predominou entre 11 a 15 anos de tempo de serviço, num percentual de 37,50%, 25% ficaram entre 6 e 10 anos, como também acima dos 15 anos e apenas 12,50% com até 5 anos de tempo de serviço, conforme gráfico 3.

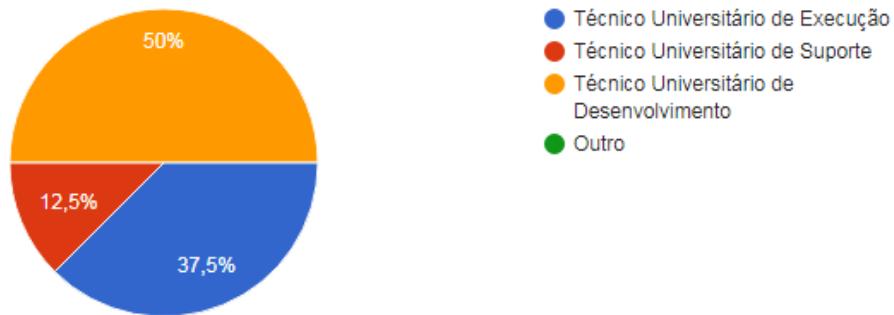
**Gráfico 3 – Tempo de serviço**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Com relação aos cargos exercidos, predominaram em 50% de Técnicos Universitários de Desenvolvimento, 37,50% de Técnicos Universitários de Execução e 12,50% de Técnicos Universitários de Suporte. Isso representa que a metade da amostra apresenta nível superior,

permitindo uma boa condição de entendimento para executar as atividades no sistema, conforme verificado no gráfico 4.

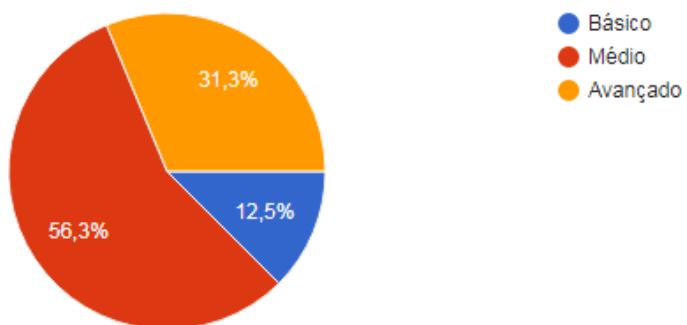
**Gráfico 4 – Cargo exercido**



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Em relação ao nível de conhecimento do sistema Sigrh, é possível perceber que 56,30% dos usuários do sistema relataram um nível de conhecimento médio, 31,30% apresentaram nível avançado e apenas 12,50% apresentaram nível básico de conhecimento do sistema Sirgh. Isso indica que o sistema precisa ser mais difundido e detalhado entre os usuários para uniformizar o domínio da ferramenta, especialmente, para quem tem nível básico, como pode ser verificado no gráfico 5.

**Gráfico 5 – Nível de conhecimento do Sigrh**



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

A tabela 1 agrupa os dados coletados para o tópico perfil dos usuários.

**Tabela 1** – Respostas sobre perfil dos usuários

<b>Resposta 1.1</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Pós-graduação	68,80%	11
Superior completo	31,30%	5
<b>Resposta 1.2</b>	<b>Percentuais</b>	
Acima de 45 anos	43,80%	7
De 36 a 45 anos	37,50%	6
De 26 a 25 anos	18,70%	3
<b>Resposta 1.3</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Até 5 anos	12,50%	2
De 6 a 10 anos	25,00%	4
De 11 a 15 anos	37,50%	6
Acima de 15 anos	25,00%	4
<b>Resposta 1.4</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Técnico univers. de execução	37,50%	6
Técnico univers. de suporte	12,50%	2
Técnico univers. de desenvolvimento	50,00%	8
<b>Resposta 1.5</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Básico	12,40%	2
Médio	56,30%	9
Avançado	31,30%	5

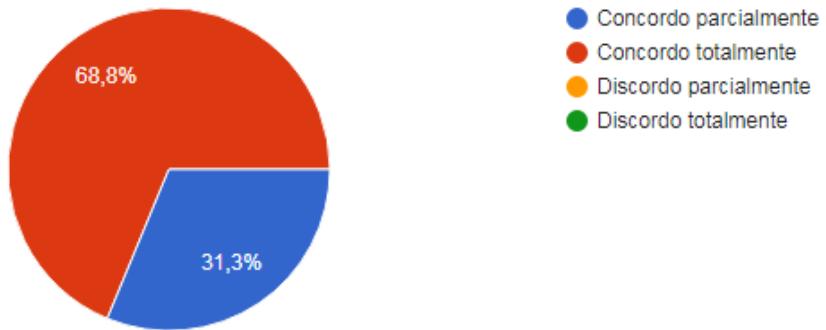
Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Com relação à descrição dos dados do perfil dos usuários, percebe-se que os maiores percentuais representam ao grau de instrução em 68,80% com pós-graduação; ao nível de conhecimento do sistema Sigrh em 56,30% com o nível médio; ao cargo exercido na organização em 50% de técnico universitário em desenvolvimento; a faixa etária em 43,80% acima de 45 anos e o tempo de serviço na organização em 37,50% de 11 a 15 anos.

## 4.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELOS USUÁRIOS

O Gráfico 6, a seguir, representa o percentual apurado pelo questionário, em relação às atividades desenvolvidas pelo usuário do Sigrh.

**Gráfico 6 – Implantação do sistema**

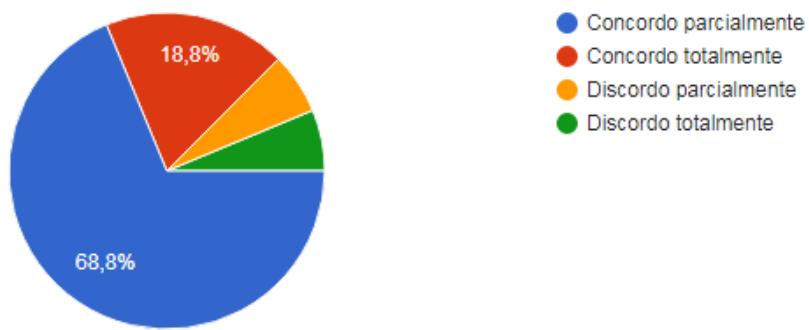


Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Com relação à implantação do sistema, 68,80% concordaram totalmente, enquanto 31,30% concordaram parcialmente, que ela agiliza as atividades desenvolvidas pelo usuário. Com isso é possível perceber que a implantação do sistema em estudo, parece ter aceitação de seus usuários.

Quando foram perguntados sobre o treinamento recebido para a utilização do Sigrh e se foi suficiente, os entrevistados responderam conforme gráfico 7.

**Gráfico 7 – Treinamento**



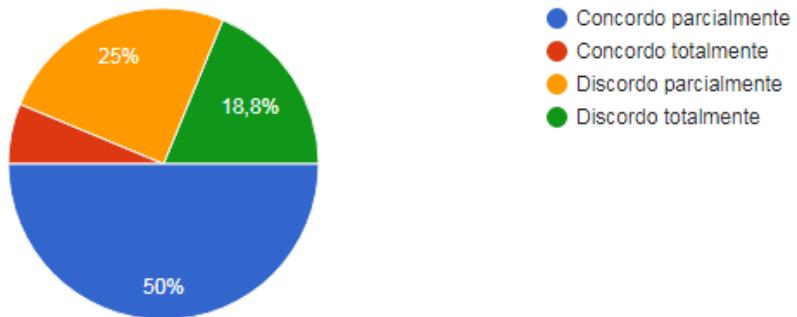
Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Segundo a opinião dos usuários, 68,80% concordaram parcialmente que o treinamento é suficiente para acessar as funcionalidades do sistema. Outros 18,80% concordaram

totalmente que o treinamento é suficiente. Enquanto 6,20% dos usuários discordaram parcialmente e, também, outros 6,20% discordaram totalmente que o treinamento seja suficiente para trabalhar com o sistema. Isso explica que, embora a grande maioria dos usuários afirmam que o treinamento é suficiente, é preciso dar atenção aos 12,40% que discordaram, para que se estabeleça uma uniformidade na utilização do sistema.

Quando foram questionados se a plataforma Sigrh permite que todos os seus usuários consigam ter a mesma compreensão sobre as funções executadas, o resultado apresentado demonstrou que 50% dos usuários concordaram parcialmente que todos os usuários têm a mesma compreensão das funções executadas. Porém, 25% discordaram parcialmente, 18,80% discordaram totalmente e apenas 6,20% concordaram totalmente com a afirmação. Esse item merece atenção especial por parte da gestão, pois de acordo com a amostra da pesquisa, apresenta divergência de pontos de vista, talvez alertando para a necessidade de aprimorar ou fortalecer os treinamentos para os usuários, conforme gráfico 8.

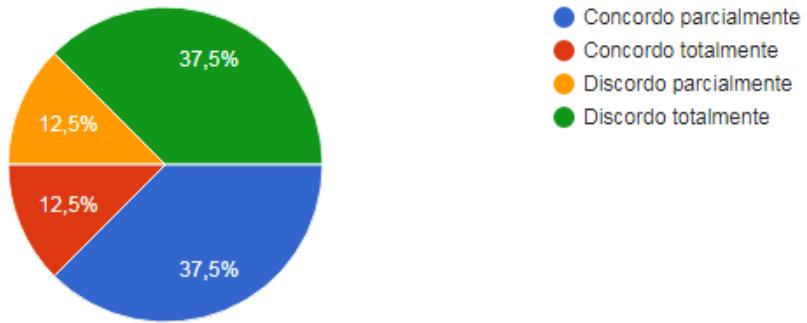
**Gráfico 8** – Compreensão do sistema



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Com relação ao *software* Sigrh, quando perguntados se é um sistema autoexplicativo ao usuário, os entrevistados responderam conforme gráfico 9, a seguir.

**Gráfico 9 – Sistema autoexplicativo**

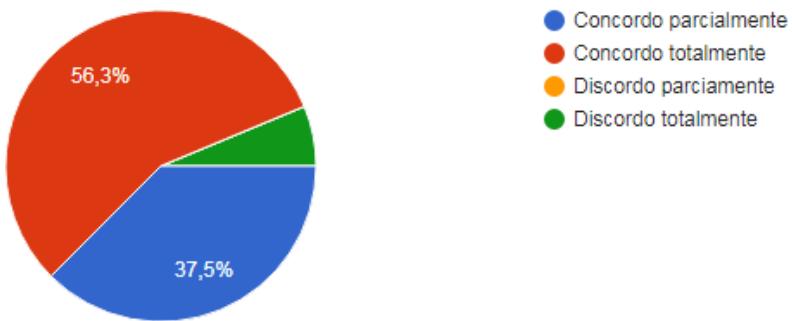


Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Dos números apurados, 37,50% concordaram parcial, 37,50% discordaram totalmente, que o sistema é autoexplicativo, demonstrando uma contrariedade muito grande. Enquanto 12,50% discordaram parcialmente e apenas 12,50% concordaram totalmente. Neste caso, 50% dos usuários sugerem, indiretamente, a necessidade de um treinamento mais específico, pois não percebem as orientações que o sistema fornece como suficientes para a realização de cada função a ser executada.

Em relação à pergunta feita aos entrevistados se o Sigrh, por depender da internet, torna-se mais lento na execução das tarefas quando a rede está sobrecarregada, é possível verificar o retorno conforme gráfico 10.

**Gráfico 10 – Internet sobrecarregada**



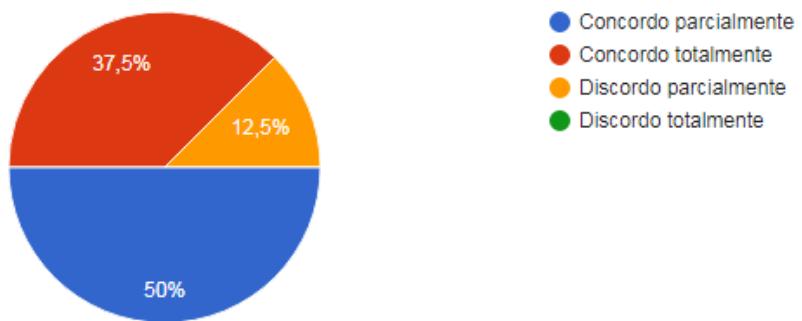
Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Cerca de 56,30% dos respondentes concordaram totalmente que a internet sobrecarregada dificulta a realização dos trabalhos. Enquanto 37,50% concordaram parcialmente com a afirmação acima. Ainda 12,50% discordaram totalmente, dando a

entender que, apesar de a rede estar sobrecarregada, não prejudica os trabalhos. Tendo em vista os percentuais apresentados, é importante as Coordenadorias de Recursos Humanos estarem em sintonia com o Setor de Informática para que este tenha um suporte adequado com o número de usuários que utilizam o sistema, para que os serviços não sejam prejudicados.

O Gráfico 11 apresenta os dados relativos à pergunta efetuada aos entrevistados, acerca do Sigrh, se ele contempla as informações mais relevantes a respeito dos seus usuários na demanda de trabalho.

**Gráfico 11 – Informações relevantes do sistema**

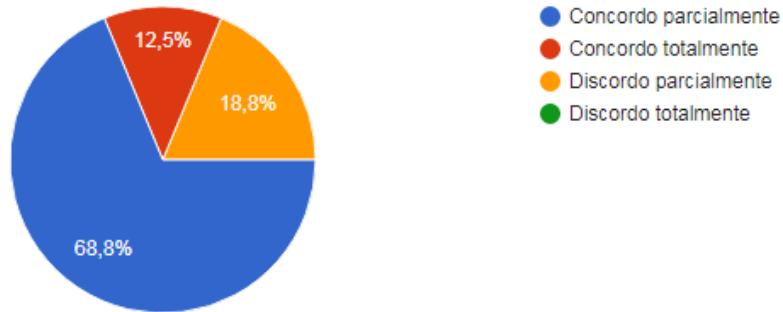


Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Com relação à demanda, 50% dos usuários concordaram parcialmente que o sistema contempla as informações mais relevantes. Enquanto 37,50% concordaram totalmente e apenas 12,50% discordaram parcialmente da afirmação acima. Portanto, segundo a maioria dos usuários, o sistema parece atender as necessidades mais relevantes em relação a demanda de trabalho.

As respostas dadas pelos entrevistados se eles conseguem atingir os objetivos de trabalho plenamente, utilizando o *software* do Sigrh, pode ser visto no gráfico 12 a seguir.

**Gráfico 12 – Objetivos atingidos pelo sistema**

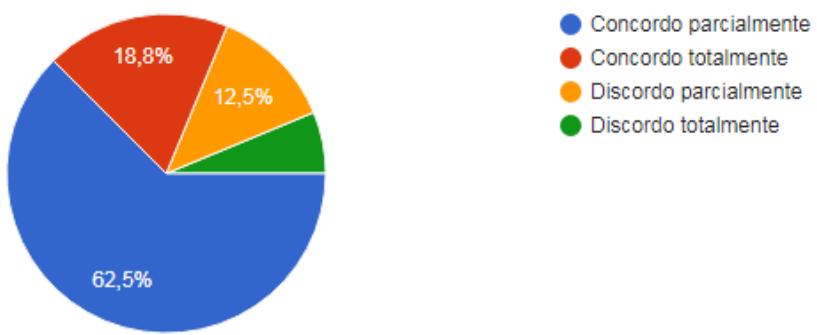


Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Conforme os dados levantados, 68,80% dos usuários concordaram parcialmente que o sistema atinge os objetivos traçados. Outros 18,80% discordaram parcialmente e apenas 12,50% concordaram que os objetivos sejam atingidos plenamente com a utilização do sistema. É possível perceber que a maioria dos usuários concorda que seus objetivos são atingidos a partir da utilização do sistema Sigrh.

Sobre a pergunta feita aos entrevistados, se eles se identificam perfeitamente com o sistema Sigrh, as respostas foram categorizadas conforme o gráfico 13.

**Gráfico 13 – Identificação com o sistema**

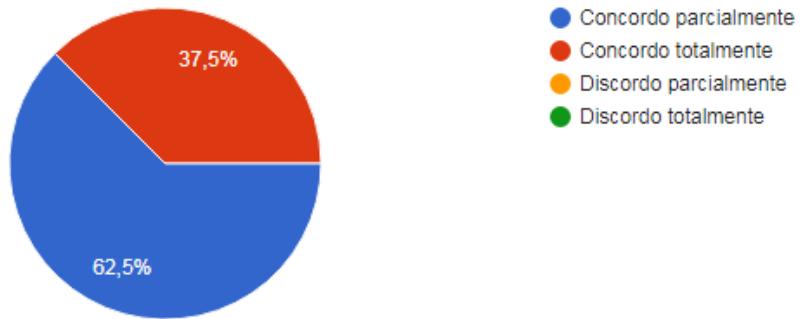


Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Com a relação à identificação com o sistema, 62,50% dos usuários concordaram parcialmente com a afirmação. Outros 18,80% concordaram totalmente, 12,50% discordaram parcialmente e apenas 6,20% discordaram totalmente. A grande maioria dos entrevistados se identifica perfeitamente com o sistema, o que parece favorecer a execução dos trabalhos.

Quando questionados se possuem facilidade em utilizar o sistema Sigrh, os entrevistados responderam, conforme pode ser visto no gráfico 14.

**Gráfico 14 – Facilidade do sistema**

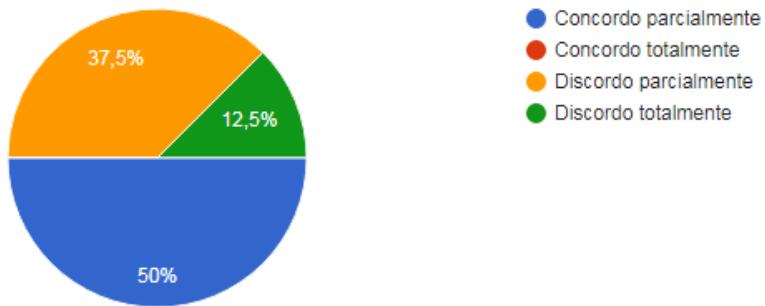


Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Dos usuários questionados, 62,50% concordaram parcialmente ter facilidade em utilizar o sistema. Enquanto 37,50% concordaram totalmente que o sistema facilita a sua utilização. A usabilidade do sistema favorece a facilidade em utilizá-lo. Quanto mais alta for a usabilidade, mais o usuário se familiarizará com seus recursos, favorecendo o trabalho.

Quando questionados sobre o conhecimento de todas as funções do sistema Sigrh que possuem, as respostas foram categorizadas conforme o gráfico 15 a seguir.

**Gráfico 15 – Conhecimento das funções do sistema**

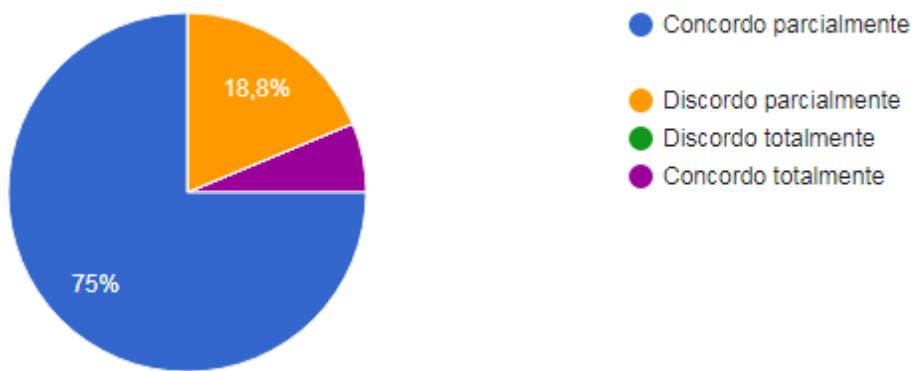


Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

A metade dos usuários questionados, ou seja, 50% concordaram parcialmente que conhecem todas as funções do sistema. Outros 37,50% discordaram parcialmente e apenas 12,50% discordaram totalmente da afirmação acima. Diante disso, destaca-se a importância das Coordenadorias de RH promoverem eventos para divulgar as funcionalidades do sistema e assegurar a melhoria do conhecimento do sistema.

Em relação à última pergunta feita aos usuários, se eles estão satisfeitos com o *software* Sigrh, as respostas dadas podem ser verificadas no gráfico 16.

**Gráfico 16 – Satisfação com o Sigrh**



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Esse resultado se constitui como a principal resposta em relação ao objetivo desta pesquisa. Dentre os usuários questionados, a grande maioria, ou seja, 75% concordaram parcialmente que estão satisfeitos com a utilização do sistema. Os outros 18,80% discordaram parcialmente e apenas 6,20% concordaram totalmente que estão satisfeitos com o sistema. É importante que a gestão esteja atenta a esses índices para melhorar a utilização do Sigrh e, consequentemente, melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos servidores da Udesc.

Considerando a teoria de Locke (1969), que afirma que a satisfação ou a insatisfação no ambiente de trabalho, estabelece uma relação entendida entre o que se deseja no trabalho e o que se percebe que ele oferece. Nesse sentido, é recomendável que as Coordenadorias de RH organizem encontros de capacitação com os usuários do sistema, para verificar onde está a insatisfação deles, buscando relacionar as dificuldades que lhes deixam insatisfeitos, em prol do aprimoramento e a uniformidade das atividades em relação ao Sigrh. Ouvir o usuário do sistema é sempre uma alternativa prudente, pois estreita a relação entre o usuário, o sistema e a gestão, desmistificando as suas apatias em relação ao sistema.

A tabela 2 agrupa os dados coletados para o tópico atividades desenvolvidas

**Tabela 2 – Atividades desenvolvidas**

<b>Resposta 2.1</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	31,30%	5
Concordo totalmente	68,80%	11
Discordo parcialmente	Não houve respostas	
Discordo totalmente	Não houve respostas	
<b>Resposta 2.2</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	68,80%	11
Concordo totalmente	18,80%	3
Discordo parcialmente	6,20%	1
Discordo totalmente	6,20%	1
<b>Resposta 2.3</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	50,00%	8
Concordo totalmente	6,20%	1
Discordo parcialmente	25,00%	4
Discordo totalmente	18,80%	3
<b>Resposta 2.4</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	37,50%	6
Concordo totalmente	12,50%	2
Discordo parcialmente	12,50%	2
Discordo totalmente	37,50%	6
<b>Resposta 2.5</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	37,50%	6
Concordo totalmente	56,30%	9
Discordo parcialmente	Não houve respostas	
Discordo totalmente	6,20%	1
<b>Resposta 2.6</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	50,00%	8
Concordo totalmente	37,50%	6
Discordo parcialmente	12,50%	2
Discordo totalmente	Não houve respostas	

(continua)

**Tabela 2 – Atividades desenvolvidas**

(continuação)

<b>Resposta 2.7</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	68,80%	11
Concordo totalmente	12,50%	2
Discordo parcialmente	18,80%	3
Discordo totalmente	Não houve respostas	
<b>Resposta 2.8</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	62,50%	10
Concordo totalmente	18,80%	2
Discordo parcialmente	12,50%	3
Discordo totalmente	6,20%	1
<b>Resposta 2.9</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	62,50%	10
Concordo totalmente	37,50%	6
Discordo parcialmente	Não houve respostas	
Discordo totalmente	Não houve respostas	
<b>Resposta 2.10</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	50,00%	8
Concordo totalmente	Não houve respostas	
Discordo parcialmente	37,50%	6
Discordo totalmente	12,50%	2
<b>Resposta 2.11</b>	<b>Percentuais</b>	<b>Frequência</b>
Concordo parcialmente	75,00%	12
Concordo totalmente	6,20%	1
Discordo parcialmente	18,80%	3
Discordo totalmente	Não houve respostas	

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Com relação aos dados obtidos sobre as atividades desenvolvidas pelos usuários da amostra, os percentuais que mais se destacaram foram em relação aos aspectos da satisfação com o sistema, onde 75% concordaram parcialmente que estão satisfeitos com o sistema Sigrh; em relação a agilidade pela implantação do sistema, 68,80% concordaram totalmente que ele agilizou os serviços; em relação aos treinamentos, 68,80% concordaram parcialmente que o treinamento é suficiente para executar as atividades; em relação aos objetivos atingidos, 68,80% concordaram parcialmente que atingem os objetivos com a utilização do sistema em

uso; e em relação a identificação com o sistema, 68,80% concordaram parcialmente que se identificam com o sistema Sigrh.

Considerando o grau de conformidade, de acordo com a escala Likert utilizada no questionário, com um conjunto de quatro opções de respostas, que variaram em uma significância desde concordo totalmente à discordo totalmente, pode-se perceber que das 11 questões levantadas, duas delas representaram “concordo totalmente”, enquanto nove representaram “concordo parcialmente”, proporcionando um diagnóstico positivo em relação à satisfação dos usuários em relação ao sistema.

#### 4.3 SUGESTÕES DE MELHORIAS AO SIGRH DOS USUÁRIOS

Considerando as sugestões enviadas pelos usuários do Sigrh, representados por (U) nas Coordenadorias de Recursos Humanos pode-se considerar que:

- a) O U1 “sugeriu que todos os servidores deveriam ter acesso à consulta de dados de outros servidores”.

Nesse sentido, o sistema permite que todos os usuários que utilizam o sistema Sigrh tenham acesso aos dados cadastrais dos servidores. Porém, apenas os servidores que trabalham nas Coordenadorias de Recursos Humanos estão autorizados e são responsáveis pelos registros dos lançamentos que envolvem a folha de pagamento. Por ética e sigilo profissional, é importante que os acessos aos dados do sistema do Sigrh, estejam limitados aos servidores das Coordenadorias de Recursos Humanos, pois somente eles poderão alterar os dados cadastrais e funcionais, em virtude das atribuições das atividades que exercem, tornando-se responsáveis pelas alterações.

- b) O U2 “recomendou que o sistema poderia extrair mais relatórios sobre servidores, não apenas com números totais, mas sim com números analíticos”.

Nesse sentido, mesmo o sistema sendo autoexplicativo, muitas de suas funções estão centralizadas na SEA/SC, órgão que delimita as opções de relatórios desejáveis de acordo com as demandas de serviços. Com relação aos tipos de relatórios, os com números analíticos especificam as informações em níveis detalhados nas rubricas especificadas, enquanto os relatórios com números totais disponibilizam apenas as informações agrupadas.

- c) O U3 “solicitou a implementação no sistema da realização dos cálculos dos valores retroativos e dos lançamentos automáticos na folha de pagamento”.

Esse procedimento é uma necessidade decorrente dos usuários do Sigrh, pois o sistema não permite a realização de cálculos de valores retroativos lançados na folha de pagamento, forçando aos usuários um controle paralelo realizado em uma planilha do sistema Excel. Esses valores são importantes que o sistema calcule, pois evitará o trabalho paralelo dos usuários do sistema, com possibilidades de erros de cálculos na planilha, comprometendo o andamento dos serviços e prejudicando o servidor interessado. Os valores retroativos se constituem como um direito adquirido pelo servidor, de acordo com os prazos anteriormente estabelecidos pelas portarias publicadas e poderiam ser calculados automaticamente pelo sistema.

- d) O U4 “relatou a necessidade de um suporte para quando a internet ficar sobrecarregada, prejudicando o andamento dos serviços no sistema. Além disso, sugeriu a confecção de uma apostila detalhada com todas as informações do Sigrh, como também a realização de cursos contínuos de atualização do sistema”.

Assim como os usuários U2 e U3, todas as demandas enviadas devem ser encaminhadas à SEA/SC por meio de cada Coordenadoria de RH interessada. Com relação à internet sobrecarregada, cabe às CRHs solicitarem à Secretaria de Tecnologia e Comunicação (Setic), órgão interno que controla o sistema, que apresente um suporte para que o sistema não se torne lento quando estiver sobrecarregado.

- e) O U5 “comentou que alguns relatórios de aposentadoria poderiam ser mais analíticos e específicos para a averbação do tempo de serviço”.

Essas informações são importantes, pois o benefício da aposentadoria é um direito garantido a todos os servidores públicos e todas as informações devem estar disponíveis no momento da solicitação do servidor na unidade gestora, por meio dos relatórios analíticos, como também observando as informações contidas nos manuais de aposentadorias disponíveis no portal do servidor.

- f) O U6 “recomendou a realização de vídeos explicativos a cada nova função implantada no sistema”. Também sugeriu que o sistema realize cálculos dos valores retroativos na folha de pagamento e que o sistema Sigrh seja vinculado às CRHs e não ao SETIC.

Assim como sugestão do U3, essa demanda deve ser encaminhada pela CRH interessada à SEA/SC. Além disso, é importante que a unidade gestora disponibilize um treinamento intensivo a todo novo servidor que comece a trabalhar com o Sigrh. Por intermédio do treinamento, o usuário poderá agregar conhecimentos técnicos das funcionalidades do sistema para exercer o seu papel nos trabalhos desenvolvidos. O Sigrh é uma ferramenta tecnológica importante para que os gestores invistam na capacitação dos novos servidores dando suporte para assimilarem as funcionalidades do sistema.

- g) O U7 “sugeriu um painel intuitivo e uma interface mais limpa, como também um melhor detalhamento dos códigos utilizados para acessar o sistema”.

As solicitações acima também devem ser encaminhadas à SEA/SC, que é órgão responsável pela gestão do sistema. A sugestão do painel intuitivo vem contemplar o desejo dos usuários, pois esse tipo de painel serve para avaliar a familiaridade que eles têm com o sistema. Para que se tenha uma interface mais limpa e segura, o usuário, para acessar o sistema Sigrh, deve estar conectado à Rede Privada Virtual (VPN) que permite a codificação da sua conexão na internet e oferece mais privacidade e segurança. A partir da VPN, ninguém pode acessar as páginas visitadas pelo usuário, nem saber a sua localização ou qualquer outro tipo de informação pessoal, tornando a plataforma mais segura e sem ameaças virtuais.

- h) O U8 “sugeriu, também, um painel intuitivo e maior diversidade de relatórios e atualizações da plataforma atual”.

As sugestões enviadas acima já foram comentadas em relação ao usuário U7, mas dependem da liberação da SEA/SC, que é órgão gestor do sistema.

- i) O U9 “também solicita uma maior diversidade de relatórios, em que cada usuário teria a liberdade de escolher qual relatório atenderia as suas necessidades”.

Assim como os U2 e U8, tais demandas já foram comentadas e dependem, também, da liberação da SEA/SC.

Como pode-se perceber, várias sugestões foram encaminhadas a partir dos questionários enviados, em que os usuários manifestaram suas demandas, sugestões e dúvidas em relação ao funcionamento do sistema.

Várias delas convergiram para o mesmo aspecto, como a inclusão de um maior número de relatórios, a implantação do painel intuitivo e vídeos explicativos para cada nova funcionalidade, além da preocupação com a sobrecarga da internet pelo número de usuários que utilizam o sistema ao mesmo tempo.

As manifestações enviadas pelos usuários, demonstraram o interesse que eles têm em conhecer, da melhor forma possível, o funcionamento do sistema, para poderem realizar as suas atividades de rotina com sucesso.

Nesse sentido, os gestores da instituição em estudo, poderão considerar as demandas enviadas pelos usuários, como uma alternativa para revelar os focos de insatisfação diante da implantação da nova ferramenta tecnológica, flexibilizando as informações e proporcionando as condições necessárias de trabalho. Apesar de o sistema ser uma nova tecnologia que o Estado implantou, com vistas a integrar o sistema de recursos humanos na totalidade dos órgãos estaduais, o comportamento humano deve ser considerado, pois a adoção de uma nova tecnologia requer treinamentos e cada perfil de usuário tem uma percepção diferente.

Desse modo, as sugestões dadas pelos usuários em relação ao sistema, se configuram como necessidades básicas para a realização das atividades de trabalho, no sentido de aprimorar as funcionalidades do sistema, em prol de alcançar os objetivos estabelecidos pela organização.

Várias teorias podem ser associadas em relação ao estudo. Uma teoria que merece destaque em relação aos problemas levantados pelos usuários do Sigrh, é a teoria do Locke (1969), que vem corroborar com o relato do U6 diante da incompREENSÃO de algumas funcionalidades do sistema. Nesse sentido, é importante que o indivíduo perceba o que o ambiente de trabalho lhe oferece para alcançar o sentimento da satisfação no trabalho.

Pode-se destacar, também, a abordagem de Davenport (2000), em sua obra Ecologia da Informação, que enfatiza sobre o ambiente de um sistema de informação, a forma como as pessoas utilizam as informações e as armadilhas que podem interferir no seu desempenho. Segundo o autor, os profissionais de TI apenas colocam o sistema em funcionamento, mas não percebem o impacto que gerarão aos usuários. Exalta, ainda, que o homem deve estar no centro das informações, para compreender e administrar o campo e colocá-las em prática. O que vem ao encontro do relato do U8, que levanta a necessidade de modernizar a plataforma atual tornando-a mais flexível ao entendimento humano.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do estudo procurou-se evidenciar os impactos da implantação do sistema integrado de gestão de recursos humanos (Sigrh), e o objetivo principal foi identificar o nível de satisfação dos usuários com o sistema, junto às Coordenadorias de Recursos Humanos nos Centros e na Reitoria da Udesc. Para alcançar o objetivo geral foram traçados objetivos específicos que detalharam as etapas de investigações das necessidades dos usuários com o propósito de identificar quais as suas principais demandas nas rotinas dos serviços realizadas por meio do sistema.

Com relação ao primeiro objetivo, que foi verificar o perfil dos usuários que responderam o estudo sobre o Sigrh na Udesc, pode-se destacar que a maioria dos usuários, ou seja, 68,80% apresentam pós-graduação, outros 43,80% apresentaram idade acima de 45 anos, 37,50% tem mais de 10 anos de serviço público, 50% são técnicos de universitários de desenvolvimento e 56,30% tem nível médio de conhecimento do sistema utilizado. Com isso pode-se perceber que o grupo de usuários apresenta maturidade e uma qualificação elevada, o suficiente, para melhorar o nível de aprendizagem.

Em relação ao segundo objetivo específico, que foi o de verificar a avaliação do Sigrh sobre a ótica dos seus usuários, foram levantados vários quesitos de avaliação em relação às atividades realizadas por eles. Pode-se destacar que a grande maioria dos usuários concordou, ou seja, 68,80% que a implantação do sistema agilizou as atividades desenvolvidas. Além disso, 68,80% concordaram parcialmente que o treinamento foi suficiente para utilizá-lo. Outros 50% afirmam que a plataforma permite a mesma compreensão das funções executadas, mas enquanto 37,50% concordaram parcialmente, outros 37,50% discordaram que o sistema seja autoexplicativo, além de 56,30% considerarem que o sistema fica mais lento com a sobrecarga da Internet.

O terceiro objetivo específico que foi identificar quais os elementos que geram a satisfação ou insatisfação de seus usuários. Pode-se destacar que a maioria dos usuários, ou seja, 68,80% concordaram parcialmente que conseguem atingir seus objetivos, 62,50% se identificaram plenamente com o sistema, 62,50% conhecem parcialmente todas as funções e 75% estão parcialmente satisfeitos com o sistema, demonstrando um diagnóstico positivo.

E, por último, o quarto objetivo específico que foi o de propor melhorias e ajustes, se necessário no sistema, foi contemplado nas respostas com as sugestões enviadas pelos usuários, em que foi destacada a implantação de um painel intuitivo, implantação de cálculos de valores retroativos, suporte à sobrecarga da internet, disponibilização de uma maior

variedade de relatórios, treinamentos mais intensivos para a flexibilização das funcionalidades e atualização da plataforma atual.

Com relação às sugestões enviadas pelos usuários, no que diz respeito aos cálculos dos valores retroativos, essa função está centralizada na SEA/SC, cabendo aos interessados solicitarem um estudo da implantação da função para agilizar as rotinas dos serviços e garantir a segurança dos lançamentos financeiros automatizados pelo sistema.

Quanto à sobrecarga da internet, levantada pelos usuários, é importante que as Coordenadorias de Recursos Humanos (CRH) estejam alinhadas com a Secretaria de Tecnologia e Comunicação (Setic), órgão que controla as demandas dentro da Udesc, para que esta dê o suporte necessário e atenda as demandas dos usuários.

Em relação às necessidades dos relatórios de aposentadoria no sistema, cabe aos CRHs solicitarem à SEA/SC a disponibilidade de tais relatórios que são necessários ao desenvolvimento do processo do benefício da aposentadoria dos servidores.

Ainda com relação à implantação de vídeos explicativos a cada nova função disponibilizada, é importante que as CRHs também solicitem à SEA/SC, gestora do sistema, a possibilidade de implantação dos vídeos explicativos para atender a demanda dos usuários.

Quanto à implantação de um painel intuitivo e a atualização da plataforma atual como uma maior disponibilidade de relatórios, também cabe às CRHs encaminhar tais solicitações à SEA/SC para atender as demandas dos usuários.

Considerando os resultados dos percentuais apurados em relação ao nível de conhecimento, pode-se destacar que 56,30% dos usuários apresentam um nível de conhecimento médio, e para chegar ao nivelamento de um conhecimento avançado é preciso que a organização invista na capacitação dos usuários. Apesar de a grande maioria ter apresentado um nível de conhecimento superior, 12,40% dos usuários admitem que o treinamento não foi suficiente para realizar as tarefas diárias, deixando algumas dúvidas em relação a flexibilidade do sistema. Além disso, é importante que a organização dê ouvido às sugestões que os usuários enviaram em prol da melhoria do sistema, em relação às demandas de serviço, que poderão interferir na satisfação em relação ao trabalho.

No presente estudo também foram abordados temas como a motivação, o sentido, o comprometimento, o engajamento e a liderança que são conceitos que validaram a satisfação dentro de uma organização.

No que tange ao comprometimento, ele se caracteriza como um estado psicológico na relação do indivíduo com a organização, abrangendo um aspecto positivo de contentamento tanto para o indivíduo como para a instituição. Enquanto o engajamento é um estado

psicológico positivo e gratificante voltado para as relações do trabalho, considerando o vigor, dedicação e absorção no contexto do trabalho. Ou ainda pode ser considerado como um estado desejável que exalta o desempenho individual e a organização, em que indivíduos engajados caracterizam-se por estarem física, cognitiva e emocionalmente ligados às suas atitudes no trabalho. Nesse contexto, é importante também que as relações entre os gestores e os usuários estejam estreitadas e o papel do líder poderá consolidar a relação perfeita dentro da organização.

Outro fator primordial em relação às características do sistema foi à usabilidade. Por intermédio dela é possível acelerar o aprendizado, utilizando interfaces intuitivas, elevando a produtividade e deixando seus usuários mais confortáveis e satisfeitos. Quanto mais alta for a usabilidade do sistema, mais a facilidade terá o usuário em utilizá-lo. A usabilidade serve, ainda, como uma espécie de termômetro na relação entre o sistema e seus usuários na obtenção dos resultados.

Com relação ao Sigrh, apesar de o sistema disponibilizar diversas funcionalidades relativas às atividades da rotina de trabalho, o controle de acesso do sistema, por parte da SEA, acaba limitando a autonomia de seus usuários. Assim, é importante o aprimoramento do sistema e o aproveitamento das demandas enviadas pelos usuários, que poderá, minimamente, desmistificar a resistência, elevar o nível de conhecimento, como também, reduzir o impacto da implantação do sistema em relação à satisfação dos seus usuários.

Foi possível perceber que o sistema Sigrh acrescentou impactos positivos por meio da sua agilidade e flexibilidade das informações nas atividades desenvolvidas pelos usuários. Cabe aos gestores do sistema aprimorar a funcionalidade de suporte, mediante a inserção de um manual de perguntas e respostas voltadas para as ações do Sigrh, incentivando a aprendizagem e o compartilhamento entre os usuários, a fim de se evitar a sobrecarga da funcionalidade do suporte do sistema.

Além disso, o alinhamento das funcionalidades do Sigrh com as demandas de seus usuários, poderá proporcionar a redução dos obstáculos e melhorar o desempenho na execução das atividades, em prol dos objetivos estabelecidos pela gestão.

Como limitações da pesquisa, destacamos a amostra reduzida dos usuários levantada em função da percepção deles, que ocorreu em decorrência do número baixo de servidores lotados nas Coordenadorias de Recursos Humanos, além das dificuldades de acessibilidade ocasionadas pela pandemia do Covid-19, apesar de estarem executando as atividades na modalidade de tele trabalho.

De modo geral, pode-se concluir que o estudo serviu para identificar o nível de satisfação dos usuários com o sistema Sigrh, dentro de uma organização pública. No que tange aos resultados obtidos, 75% dos usuários consultados na amostra da pesquisa, demonstraram que estão parcialmente satisfeitos com o sistema, contudo, as sugestões de melhorias enviadas pelos usuários devem ser consideradas pelos gestores.

Nesse sentido, sugere-se a continuidade do estudo, observando a relação entre o sistema de informação utilizado por uma organização e a satisfação dos seus usuários em outros segmentos, além de recomendar a participação dos usuários em cursos voltados para o tema abordado, com o objetivo de valorizar o capital intelectual presente na organização.

## REFERÊNCIAS

- ALFES, K.; SHANTZ, A.; TRUSS, C.; SOANE, E. *The link between HRM practices, employee engagement and employee behaviors: A moderated mediation model*. **International Journal of Human Resource Management**, 24(2), 330-351, 2013.
- BARÇANTE, L. C.; CASTRO, G. C. **Ouvindo a voz do cliente interno**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1995.
- BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008.
- BARROS, J. A. A. **Gerenciamento e uso da informação aplicada na área de segurança pública no Estado de Santa Catarina** – Um estudo de caso no Ciasc. Trabalho de Dissertação de Mestrado da UFSC. Florianópolis (SC), 2004.
- BECKER, H. S. *Notes on the concept of commitment*. **The American Journal of Sociology**, 66, p. 32-40, 1960.
- BERGAMINI, C. W. O que não é motivação. **Revista de Administração**, v.21 , n. 4, p. 3-8, 1986.
- BRASIL. **Decreto 1181/08**, de 24 de março de 2008. Lex: Diário Oficial, Florianópolis (SC), 2008.
- BONTIS, N.; KEOW, W. C. C.; RICHARDSON, S. *Intellectual capital and business performance in Malaysian industries*. **Journal of intellectual capital**, v. 1, n. 1, p. 85-100, 2000. Disponível em:  
[https://www.researchgate.net/profile/Nick\\_Bontis/publication/235260693\\_Intellectual\\_Capital\\_and\\_Business\\_Performance\\_in\\_Malaysian\\_Industry/links/0deec51f54c4b2a49f000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Nick_Bontis/publication/235260693_Intellectual_Capital_and_Business_Performance_in_Malaysian_Industry/links/0deec51f54c4b2a49f000000.pdf). Acesso em: 01 jun. 2020.
- CASTRO, D. M. A motivação através do ciclo da qualidade. **Revista de Administração**, v. 29, n. 2, p. 32-37, 1994.
- CHRISTIAN, M. S.; GARZA, A. S.; SLAUGHTER, J. E. *Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance*. **Personnel Psychology**, 64(1), 89-136, 2011.
- CUNHA, M. B. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2000.
- DELONE, William H. e MACLEAN, R. Epahraim. “Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable”, **Information Systems Research**, vol. 3. Março, 1992.
- DUTRA, J. S. **Gestão de Pessoas**: modelo, processo, tendência e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital Intelectual:** Descobrindo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos. São Paulo: MAKRON Books Ltda., 1998.

ESPERIDIÃO, M. A.; BONFIM, L. A. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderno de saúde Pública.** Rio de Janeiro, RJ, 2006.

FERREIRA, T. P. F. **Avaliação do papel do gestor e da interface do portal do gestor no SIGRH.** Trabalho de Dissertação de Mestrado da UFRN. Natal, RN, 2018.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos:** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2008.

GAETANI, F. O ensino de Administração Pública no Brasil em um momento de inflexão. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 50, n. 4, p. 95-119, out./dez. 1999.

GOMEZ, M. N. G. Para uma reflexão epistemológica acerca da ciência da informação. **Perspectivas da Ciência da Informação.** Belo Horizonte: 2001.

GOMES, A. A. P.; QUELHAS, O. L. G. Motivação dos recursos humanos no Serviço Público: um estudo de caso sobre dois ângulos teóricos. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, v. 9, n.5, p. 1-18, 2003.

GRILLO, A. N. **Gestão de pessoas:** princípios que mudam a administração universitária. Florianópolis: UFSC, 2001.

HARTER, J. K.; SCHMIDT, F. L.; HAYES, T. L. *Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis.* **Journal of Applied Psychology**, 87 (2), 268-279, 2002.

HERZBERG, F. *One more time: How do you motivate employees?* **Harvard Business Review**, jan./feb., 1968.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S. **Dicionário Houaiss Eletrônico.** Versão 1.0. CD-ROM. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2009.

HREBINIAK, L. G.; ALUTTO, J. A. *Personal and role-related factors in the development of organizational commitment.* **Administrative Science Quarterly**, 17, p. 555-573, 1972.

KAHN, W. A. *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work.* **The Academic of Management Journal**, v. 33, n. 4, p. 692-724, 1990.

KONOVSKY, M. *Understanding procedural justice and its impact on business organizations.* **Journal of Management**, v.26, n. 3, p. 489-512, 2000.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informações Gerenciais.** 5. Ed. São Paulo: Person Brasil, 2003.

LEITE, M. C. S. B. **Satisfação no trabalho:** determinantes organizacionais e pessoais mais relevantes. 2013. Dissertação (Mestrado em Administração) – Instituto Superior de Línguas e Administração, 2013.

LOCKE, E. A. *What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336, 1969.

LUCHINI, T. C. **Fatores Influentes da Satisfação no Trabalho de Servidores Públicos da Universidade Federal de São Carlos.** Trabalho de Dissertação de Mestrado da Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, São Paulo, 2016.

MAUBERT, A. L.; AYRES, N. M. **Sistemas de Informações Gerenciais no Varejo e Serviços.** 2. Ed. PALHOÇA: Unisul Virtual, 2007.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 6, 59-78, 2003.

MASLOW, A. H. *A theory of human motivation. Psychological Review*, v. 50(4), p. 370- 396, 1994.

MEDEIROS, M. A. **ISO 9241.** Uma proposta de utilização da norma para avaliação do grau de satisfação de usuários de *software*. Trabalho de Dissertação de Mestrado da UFSC. Florianópolis – SC, 1999.

SIQUEIRA, S; GOMIDE Jr. **Vínculos do indivíduo com a organização e com o trabalho.** Porto Alegre, 2004.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Rev. adm. empres.**, São Paulo , v. 41, n. 3, set. 2001.

MULLER, S. P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciências da Informação.** Brasília: Thesaurus, 2007.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation.* Oxford university press, 1995.

NORTH, K. **Gestão do Conhecimento** - Um guia prático Rumo à Empresa Inteligente. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2010.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de Sistemas de Informação.** 15. Ed. Porto Alegre: AMGH/McGraw-Hill/Bookman, 2013.

OLIVEIRA, E. **As Lições do RH da Nasa.** MG, 2019.

PADILHA, A. V. **Usabilidade na web:** uma proposta de questionário para avaliação do grau de satisfação de usuários de comércio eletrônico. Trabalho de Dissertação de Mestrado da UFSC. Florianópolis – SC, 2004.

PREECE, J.; ROGERS, Y; SHARP, H. **Design de interação:** além da interação homem-computador. Porto Alegre: Bookman, 2005.

QUEIROZ, J. D. G.; SILVA, J. P.; SILVA, A. L. F. Análise comparativa do SGRH através da aplicação do modelo de aceitação de tecnologia. **Revista Interface.** v. 13 n. 1. jan./jul. Natal, RN, 2016.

REED, M. Teorização organizacional: um campo historicamente contestado. In: CLEGG, S. R. *et al. Handbook de Estudos Organizacionais.* São Paulo: Atlas 1998.

REGO, A. Justiça nas organizações: na senda de uma nova vaga? In: RODRIGUES, S. B.; CUNHA, M. P. (org.) **Novas perspectivas na administração de empresas:** uma coletânea luso brasileira. São Paulo: Iglu, 2000.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

ROSSETTI, A. *et al.* A organização baseada no conhecimento: novas estruturas, estratégias e redes de relacionamento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 61-72, jan./abr. 2008.

SANTA CATARINA. **Lei Complementar n. 449.** Lex. Diário Oficial. Brasília, Senado Federal, 2009.

SCHAUFELI, W. B.; SALANOVA, M.; GONZALES-ROMA, V.; BAKKER, A. B. *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92, 2002

SECRETARIA DO ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEA. **Guia de Procedimentos Básicos de Controle Interno do Poder Executivo Estadual**, 2014.

SILVA, E. E C. **Consentimento Organizacional:** uma proposta de medida para o construto. Dissertação de mestrado. 2009. Instituto de Psicologia. Universidade Federal da Bahia. 2009.

SILVA, F. F.; IOMANTO, M. E. G.; WAGNER, V. C. C. **II Congresso Consad de Gestão Pública.** Brasília-DF, 2004.

SIQUEIRA, M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 24, p. 201-209, 2008.

SORATTO, J. **A satisfação e a instalação no trabalho dos profissionais da estratégia da saúde familiar.** Trabalho de Dissertação de Mestrado da UFSC. Florianópolis – SC, 2016.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações.** São Paulo: Saraiva, 2003.

STEWART, T. **Fortune.** v. 123, n. 11, p. 44-47, 1991. Disponível em: [hive.fortune.com/magazines/fortune/fortune\\_archive/1991/06/03/75096/index.htm](http://hive.fortune.com/magazines/fortune/fortune_archive/1991/06/03/75096/index.htm). Acesso em: 18 maio 2020.

SULLIVAN, P. H. *A brief history of the ICM movement. Value-driven Intellectual Capital*, p. 238-244, 2000. Disponível em:

[http://www.angelfire.com/planet/formach/BRIEF\\_HISTORY\\_IC\\_MOVEMENT.pdf](http://www.angelfire.com/planet/formach/BRIEF_HISTORY_IC_MOVEMENT.pdf). Acesso em: 18 maio 2020.

**SUZART, J. A. S. SIAFI:** O nível de satisfação dos usuários e os investimentos em tecnologia no setor público, uma análise à luz dos pressupostos da racionalidade limitada. Trabalho de Dissertação de Mestrado da UFBA. Salvador – BA, 2010.

**TAMAYO, A.** Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. **Revista de Administração, FEA-USP**, 35 (2), 37-47, 2000.

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Prestando Contas.** Disponível em: <http://udesc.br>. Acesso em: 01 mar. 2020.

**VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G.** Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão: revisão. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2010.

**WHITMANN, D. S.; VAN ROOY, D. L.; VISWESVARAN, C.** *Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: a meta-analysis of collective construct relations.* **Personnel Psychology**, v. 63, n. 1, p. 41-81, 2010.

**YIN, R. K.** Estudo de Caso. **Planejamento e Métodos.** Porto Alegre: Bookmann, 2001.

**ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B.** **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – Questionário enviado aos usuários do Sigrh

### 1. Usuários do Sistema Sigrh

#### 1.1 Dados Pessoais

##### a) Grau de Instrução

- Fundamental
- Médio
- Superior Completo
- Superior Incompleto

#### 1.2 Dados Funcionais

##### b) Faixa etária

- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- Acima de 45 anos

##### c) Tempo de serviço na organização

- Até a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- Acima de 15 anos

##### d) Nível de Conhecimento do Sigrh

- Básico
- Médio
- Avançado

### 2. Atividades desenvolvidas pelos usuários

#### 2.1 A implantação do Sigrh agiliza as atividades desenvolvidas pelos usuários.

- 1)  Discordo totalmente
- 2)  Discordo parcialmente
- 3)  Concordo parcialmente
- 4)  Concordo totalmente

2.2 O treinamento para utilização do Sigrh é suficiente para utilizá-lo.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.3 A plataforma Sigrh permite que todos os seus usuários consigam ter a mesma compreensão sobre as suas funções.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.4 O *software* Sigrh é um sistema auto explicativo.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.5 O Sigrh por depender da Internet, torna-se mais lento na execução das suas tarefas, quando ele está sobrecarregada.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.6 O Sigrh contempla as informações mais relevantes a respeito dos seus usuários na demanda de trabalho.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.7 Eu consigo atingir meus objetivos utilizando a utilizando o *software* Sigrh.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.8 Eu me identifico perfeitamente com o sistema Sigrh.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.9 Eu tenho facilidade de utilizar o sistema Sigrh.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.10 Eu conheço todas as funções do sistema Sigrh.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.11 Eu estou satisfeito com o *software* Sigrh.

- 1) ( ) Discordo totalmente
- 2) ( ) Discordo parcialmente
- 3) ( ) Concordo parcialmente
- 4) ( ) Concordo totalmente

2.12 Sugira melhorias para sistema Sigrh, em relação à demanda de trabalho.

## **APÊNDICE B – *E-mails* da pesquisa de mestrado do PPGInfo sobre a satisfação do SIGRH**

NILO SERGIO DUTRA

Qua, 01/04/2020 11:14

Para:

- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEAD - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CCT - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEPLAN - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEAVI - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CERES - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CAV - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEFID - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CESFI - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEART - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEO - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - ESAG - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - FAED - UDESC

Prezados(as) Senhores(as)

Agradecendo a atenção dispensada, informo que não recebi ainda de todos as respostas do questionário de satisfação sobre o SIGRH. Reitero novamente o pedido para quem não enviou, o favor enviar com urgência, pois tenho prazo estabelecido pelo programa de pós-graduação para apresentar a dissertação. Como informei anteriormente, se tiverem dificuldade no acesso ao *notebook*, façam o contato comigo através do *WhatsApp* (48)99953.4060 que enviarei o *link* através do *WhatsApp* para facilitar a vida de vocês. Agradeço a todos e fico no aguardo.

Atenciosamente,

Nilo Dutra  
CRH/SEREM

NILO SERGIO DUTRA

Seg, 26/08/2019 15:29

Para:

- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEAD - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CCT - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEPLAN - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEAVI - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CERES - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CAV - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEFID - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CESFI - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEART - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - CEO - UDESC;
- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - ESAG - UDESC;

- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - FAED - UDESC

Prezados(as) Senhores(as)

Em virtude da realização de uma pesquisa de mestrado do PPGInfo da Faed, solicitamos a relação dos servidores com nome e *e-mail* que trabalham no CRH e utilizam o sistema SIGRH no respectivo Centro.

Agradeço a atenção e fico no aguardo.

Nilo Dutra  
CRH/SEREM

NILO SERGIO DUTRA  
Seg, 19/08/2019 14:50

Para:

- COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS - CRH - REITORIA - UDESC

Prezada Coordenadora,

Tendo em vista ao desenvolvimento da pesquisa de Mestrado do PPGInfo, sobre a satisfação dos usuários do SIGRH, solicitamos se possível a relação dos nomes e *e-mail* do servidores que utilizam o sistema no Serem, Selom e Seed para efeitos acadêmicos.

Agradeço a atenção e fico no aguardo.

Nilo Dutra  
CRH/SEREM

## APÊNDICE C – Relatório de pesquisa em relação às sugestões dos usuários dos Sigrh

Considerando a amostra apresentada para a realização da pesquisa sobre o nível de avaliação e satisfação dos usuários em relação à utilização do sistema Sigrh, dentro de uma Universidade pública, podemos destacar as seguintes sugestões enviadas:

- a) disponibilização de maior número de relatórios analíticos;
- b) implantação de cálculos de valores retroativos automáticos pelo sistema;
- c) elaboração de apostilas ou manuais com a realização de cursos de capacitação;
- d) priorização do suporte à sobrecarga da Internet que prejudica a utilização do sistema;
- e) disponibilização de relatórios de averbação de tempo de serviços para aposentadoria;
- f) criação de vídeos na implantação de uma funcionalidade nova no sistema;
- g) desvinculação do Sigrh da Setic e vinculação ao CRH; e
- h) implantação de um painel intuitivo e atualização da plataforma.

Apesar das várias sugestões de melhorias ao sistema enviadas, por ocasião da pesquisa, o estudo mostrou que os usuários que utilizam o Sigrh estão parcialmente satisfeitos com o sistema. Sugerimos uma valorização no treinamento contínuo nas práticas aplicadas no sistema, incentivando aos usuários a explorarem as suas funcionalidades em busca de elevar o nível de conhecimento. Como recomendação aos gestores da organização, é importante que eles observem as sugestões enviadas, valorizando a opinião dos usuários de acordo com os conceitos dos especialistas da área, priorizando especialmente a usabilidade do sistema, que permite o manuseio de forma clara, precisa e atualizada das informações, dando condições de trabalho e fortalecendo a automação dos processos internos para que essa ferramenta tecnológica esteja alinhada com os objetivos estabelecidos, proporcionando um retorno à sociedade pelo investimento realizado. Além disso, cabe também, aos gestores da organização, investirem na capacitação dos servidores para compartilharem conhecimentos e possibilitar a criação de um manual na opção suporte do sistema, reduzindo o impacto da

implantação do sistema em relação à avaliação e satisfação dos seus usuários, incentivando a aprendizagem contínua e o desenvolvimento das suas habilidades dentro da organização.

**ANEXO**

## ANEXO I – Comprovante de recepção do Comitê de Ética da Udesc

**Título da Pesquisa:** O IMPACTO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS SIGRH SOB A ÓTICA DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - CASO UDESC

**Pesquisador Responsável:** NILO SERGIO DUTRA

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 26338119.9.0000.0118

**Submetido em:** 29/11/2019

**Instituição Proponente:** FUNDACAO UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SC UDESC

**Situação da Versão do Projeto:** Aprovado

**Localização atual da Versão do Projeto:** Pesquisador Responsável

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio



Comprovant Recepção:  PB\_COMPROVANTE\_RECEPCAO\_1475156