

APLICAÇÃO DO MODELO UTAUT NA AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DE UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO NA ÁREA DE CONTABILIDADE DE UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Jaime Paulo da Costa Castro¹

RESUMO

A presente pesquisa atem-se a fatores e condições para a aceitação de um sistema integrado de informação na área de Contabilidade de uma Empresa de Pequeno Porte – EPP. Considerando a teoria estudada, foram ouvidas as pessoas que trabalham na empresa pesquisada, seus três sócios, em relação à essas condições e fatores, que pertencem ao método de avaliação da aceitação do uso empregado, o UTAUT. No referencial teórico são tratados os fundamentos que sustentam o presente estudo, abrangendo os sistemas integrados de gestão, as atividades da área de contabilidade de uma EPP, a aceitação de um sistema de informação, e os estudos relacionados. A pesquisa é descritiva, utilizando o procedimento de um estudo de caso qualitativo e analítico, tendo empregado entrevistas semiestruturadas. Já a análise adota o método da análise de conteúdo. Os resultados demonstram uma maior dificuldade no trato das informações contábeis com base no ERP (Sistema Integrado de Gestão), que, mesmo após dois anos de implementação do sistema, ainda são enviadas para o Contador manualmente, em papel. Entretanto, os gestores da EPP percebem a importância e os benefícios obtidos ao se empregar um sistema integrado de informação. Este trabalho traz como contribuição um estudo para prevenir a mortalidade de EPPs por meio da prevenção de riscos, com o emprego de método validado de avaliação da aceitação de tecnologias da informação que demandam investimentos consideráveis. Também identifica um importante espaço para a atuação do contabilista como consultor de negócios, alicerçada nas informações de suporte e integração de sistemas de informações.

Palavras-chave: Sistemas de Informação. *Enterprise Resources Planning* (ERP). Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT).

1. Aluno do curso de graduação em Ciências Contábeis da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS. Artigo apresentado para a disciplina Trabalho de Conclusão de Curso, como quesito parcial para a obtenção do título Bacharel em Ciências Contábeis, sob orientação do Prof. Dr. Ariel Behr em dezembro de 2014. E-mail: jaime.castro@ufrgs.br.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento empresarial interpõe dificuldades aos gestores pelo crescimento da demanda de informações. As empresas apresentam áreas funcionais ou processos organizacionais com demandas específicas de seus sistemas de informação. Entre essas áreas está a de contabilidade, que segundo Gonçalves e Riccio (2009) tem como papel essencial a mensuração da criação de valor dentro da organização. Um dos tipos de sistema de informação que possibilita a integração das atividades e processos do negócio é o Sistema Integrado de Gestão – ERP (*Enterprise Resources Planning*), que, traduzido, significa planejamento dos recursos da organização.

As empresas de pequeno porte estão enquadradas nessa situação, sendo natural que possuam dificuldades maiores de lidar com os processos de implantação de ERP e dispor dos recursos a serem investidos. Há que se ter cautela para minimizar o risco de insucesso na implementação de sistemas com o alto investimento requerido. Assim, a presente pesquisa se dedica ao estudo dos detalhes da aceitação da implantação de um sistema ERP na área de Contabilidade de uma empresa de pequeno porte. Para esse fim foi empregado um modelo já validado de avaliação o UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), que, traduzido, significa: Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia. O UTAUT surgiu da necessidade de unificação de diversos modelos de verificação da aceitação de uso de tecnologia existentes à época em que foi realizada a pesquisa por Venkatesh *et al.* (2003).

O modelo UTAUT valida quatro fatores determinantes e quatro condições moderadoras da aceitação e intenção de uso da Tecnologia da Informação pelas pessoas das organizações. Os fatores determinantes influem diretamente na intenção e aceitação de uso, sendo eles: a expectativa de performance, a expectativa de esforço para o uso, a influência social, e as condições facilitadas. Já as condições moderadoras influenciam indiretamente a intenção e aceitação de uso que são: o gênero, a idade, a experiência e a voluntariedade do uso por parte do usuário. Esses fatores e condições, bem como a estrutura do UTAUT, serão estudados no sub-capítulo 2.3 – Aceitação de um Sistema de Informações.

A presente pesquisa foi delineada como descritiva, e quanto aos procedimentos metodológicos como um estudo de caso qualitativo e analítico, tendo sido realizada em uma empresa de pequeno porte (EPP) do setor de peças para o agronegócio em Passo Fundo - RS. Segundo Venkatesh *et al.*, (2003) não basta a existência de um sistema de informação para aumentar sua produtividade ou a eficácia ou eficiência de processos de negócio. E

complementam dizendo que é sua efetiva utilização pelos usuários que cria valor adicional às organizações. As pessoas da EPP foram entrevistadas no mês de maio de 2014.

O problema que motivou este estudo está conexo a uma questão central, a saber: Com o emprego do modelo UTAUT, qual é a aceitação de um sistema integrado de gestão na área de Contabilidade de uma empresa de pequeno porte? A partir dessa questão são desenvolvidos os objetivos de estudo, que seguem.

1.1 OBJETIVO

O propósito desta pesquisa está dividido em objetivo geral e objetivos específicos.

1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é avaliar a aceitação de um sistema integrado de gestão e seus reflexos na área de contabilidade de uma empresa de pequeno porte mediante o emprego do modelo UTAUT.

1.1.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são analisados em conjunto com o objetivo geral, caracterizando-se por serem desenvolvidos na empresa estudada, que são:

- a) identificar a possível influência das condições moderadoras nos resultados da pesquisa;
- b) identificar a expectativa de desempenho e o desempenho percebido do sistema;
- c) identificar a expectativa de esforço a ser demandado e o esforço demandado percebido para o uso do sistema;
- d) identificar a expectativa de condições facilitadoras de uso e as condições facilitadoras de uso percebidas para o emprego do sistema.

1.2 JUSTIFICATIVA

Há necessidade: de uso de tecnologias e do ERP; de adequação e absorção da tecnologia disponível, *hardware*, *software*, banco de dados; da cultura das pessoas; além disso, de

abandonar as práticas dominadas, o papel, em uma EPP, de tudo isso, para competir e sobreviver. Segundo Anholon *et al.* (2007, p. 89), “Apesar da ótima correlação existente entre a importância das micro e pequenas empresas para o país e as taxas de empreendedorismo, o Brasil ainda hoje apresenta um índice alto de mortalidade para empreendimentos com até quatro anos de existência [...]”. Assim, considerando o investimento e o esforço de uma empresa de pequeno porte na implementação de um sistema ERP e a importância das atividades desenvolvidas na contabilidade de uma empresa, é relevante identificar a aceitação da inovação tecnológica introduzida no processo com o novo sistema de informações, pelos usuários desse sistema, com base em um sistema validado de avaliação, o UTAUT.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção são abordados os fundamentos teóricos que embasam o presente trabalho, apoiando-se em estudos sobre Sistemas Integrados de Gestão, os conceitos sobre as atividades da área de Contabilidade de uma empresa, aceitação de um sistema de informação, e, também, a apresentação dos estudos relacionados. Esses fundamentos constam das subseções que seguem.

2.1 OS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (ERP)

A gestão das informações organizacionais torna-se mais difícil à medida que uma empresa se desenvolve. Para facilitar as atividades de gestão, existem os ERPs, que segundo Gonçalves e Riccio (2009, p.18), “são aqueles definidos como arquiteturas de software em que a entrada dos dados é necessária uma única vez no sistema, disparando todos os impactos em diferentes áreas de responsabilidade.”

A realidade é que o ERP, muito embora pareça uma solução simples, demanda uma mudança de atitude da liderança da organização. Segundo Souza e Saccol (2011, p.17): “Essa nova abordagem em geral determina mudanças amplas e significativas na organização que exigem investimentos e esforços significativos.” E, ainda, conforme Souza e Saccol (2011, p.20): “Tanto as empresas fornecedoras como os consultores perceberam que a tarefa de implementação desses sistemas envolvia um processo de mudança cultural, de uma visão departamental da organização para uma visão baseada em processos.”

No contexto acima apresentado, o ERP deixa de ser um pacote de *software* e passa a ser uma solução para o negócio da empresa, exigindo o redesenho dos seus processos e invertendo a função do alfaiate. Assim, não é o *software* que se adapta à empresa, mas a empresa que se amolda a uma nova configuração.

2.2 ATIVIDADES DA ÁREA DE CONTABILIDADE DE UMA EPP

A automação de escritórios se desenvolve desde o advento dos computadores de mesa com o emprego de editores de texto e planilhas de cálculo, o que é amplamente conhecido. Dessa forma, as atividades da área de contabilidade vêm acompanhando essa evolução. As pessoas da contabilidade eram simples digitadoras de requisições, registros de baixas nos estoques, contabilização das vendas, livros contábeis, entre outras. A visão era departamental e estritamente funcional, sendo, em geral, o contador caracterizado como uma pessoa introspectiva.

Com a introdução dos sistemas integrados de gestão, os ERP, a área de contabilidade foi desafogada daquele emaranhado de papéis, passando-se grande parte das entradas de dados no sistema a ser responsabilidade e consequência das operações da empresa. Assim, os registros de vendas, estoques, recursos humanos, planejamento de produção, produção, folha de pagamentos, enfim, todas as operações da empresa passaram a ser em tempo real e disponibilizadas a todos, no momento de sua execução.

Atualmente, existem novos papéis que a área de contabilidade tem potencial para exercer, que realmente caracterizem agregação de valor para a organização. Essencialmente, o contador passa a fazer a análise de dados e gerar informações, que, segundo alguns dos melhores critérios contábeis, precisam ser compreensíveis, comparáveis, tempestivos, verificáveis, relevantes e fidedignos. Assim, para se assegurar e garantir esses atributos das informações divulgadas aos públicos interno e externo, a contabilidade evolui abrangendo auditorias, como, por exemplo, o inventário rotativo dos estoques.

Nesse processo de evolução, um desenvolvimento natural das atividades do contador é integrar-se às de controladoria. Segundo Gonçalves e Riccio (2009, p.33): “Sob a perspectiva de sua atuação dentro de uma entidade, a controladoria encerra funções e atividades que fazem com que seu sistema de informação seja quase tão amplo quanto o próprio Sistema de Informação de Apoio Operacional e Gerencial.” Nesse contexto, o contador passa a ter um novo perfil, integrando-se aos processos organizacionais.

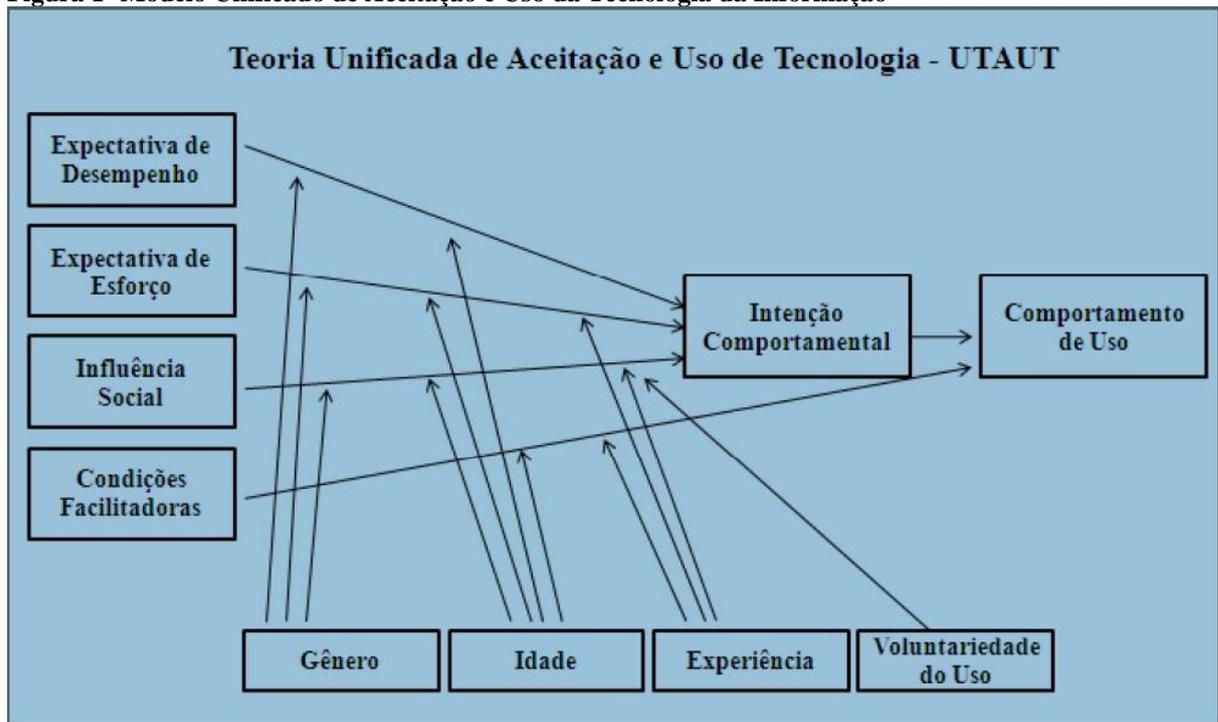
A função de controladoria está associada essencialmente aos controles. Segundo Martins (2000, p. 323), “Controle significa conhecer a realidade, compará-la com o que deveria ser, tomar conhecimento rápido das diversidades e suas origens e tomar atitudes”. Além da atitude do gestor, Crepaldi (2004, p. 79) afirma que “Uma organização sem controle é inviável. Cada organização tem sistemas de controle que coordenam o exercício do direito de decisão que está diluído entre certo número de indivíduos”. Por sua vez, Ueno e Nova (2005, p. 12) concluem que “A necessidade de melhores controles será pré-requisito para os que quiserem permanecer no mercado”. A EPP, por possuir uma estrutura em maturação, muitas vezes não percebe o risco que corre por não ter o controle da informação sobre as partes e sobre o todo do negócio. E a área da contabilidade tem papel relevante na reunião de dados, transformação em informações e distribuição aos gestores.

2.3 ACEITAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A aceitação da tecnologia da informação para o estudo, o trabalho, o lazer, entre outras aplicações, tem sido pesquisada ao redor do mundo tendo em vista do montante investido pelas organizações e o desejo de um retorno adequado desse investimento mediante o uso pelas pessoas. Métodos de avaliação da aceitação e do uso da tecnologia da informação estão disponíveis e validados, e entre eles está o UTAUT – *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia) – tradução do pesquisador – que identifica características que influenciam as pessoas a adotar ou não uma tecnologia da informação em suas atividades, segundo Venkatesh *et al.*(2003).

O UTAUT valida quatro fatores determinantes e quatro condições moderadoras da aceitação e intenção de uso da Tecnologia da Informação pelas pessoas das organizações. Os fatores determinantes, segundo o modelo, são: a expectativa de performance, a expectativa de esforço para o uso, a influência social, e as condições facilitadas. E quanto às condições considerada pelo UTAUT como moderadoras da aceitação e intenção de uso da Tecnologia da Informação têm-se: o gênero, a idade, a experiência e a voluntariedade do uso por parte do usuário. Venkatesh *et al.*(2003) apresentam um quadro demonstrativo da relação entre esses fatores e a aceitação e intenção de uso da Tecnologia da Informação pelo usuário, conforme a figura 1 a seguir:

Figura 1- Modelo Unificado de Aceitação e Uso da Tecnologia da Informação



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

No modelo UTAUT, algumas condições influenciam os fatores e atuam de forma indireta da intenção de uso da tecnologia de informação nas organizações. Esses fatores, conforme o modelo de Venkatesh *et al.*(2003), atuam sobre os fatores principais, determinantes da intenção e uso da tecnologia. Pode-se dizer que esses fatores indiretos moderam ou modulam os demais fatores e entre eles estão: o gênero, a idade, a experiência e a voluntariedade de uso dos usuários da tecnologia. Esses fatores serão designados nesta pesquisa como moderadores ou, condições moderadoras.

O fator "expectativa de performance", segundo Venkatesh *et al.*(2003, p.447), pode ser definido como “o grau no qual o funcionário acredita que a utilização da Tecnologia da Informação irá ajudá-lo a obter ganhos na performance de suas atividades no seu trabalho”. Já a "expectativa de esforço" é definida por Venkatesh *et al.*(2003) como o grau de facilidade associado ao uso do sistema.

O fator “influência social” é definido por Venkatesh *et al.*(2003, p.451) como “a percepção do usuário com relação à opinião de outras pessoas influentes, sobre se ele deveria ou não utilizar uma nova tecnologia”. Segundo Venkatesh *et al.* (2003), esta constatação se dá em decorrência da submissão existente quando o uso é obrigatório. Já nos ambientes de utilização voluntária, as variáveis de influência social apenas interferem na percepção sobre as tecnologias, mas não impactam significativamente o uso das mesmas.

O fator das "condições facilitadas de uso" é apresentado por Venkatesh *et al.* (2003, p.453) como sendo "o grau que um indivíduo acredita existir numa infraestrutura técnica e organizacional que apoie a utilização do sistema". As variáveis que compõem esta característica abrangem aspectos do ambiente tecnológico e operacional que visam à remoção de barreiras que dificultem ou impeçam a utilização da tecnologia. Segundo o trabalho de Venkatesh *et al.* (2003), as condições facilitadas não possuem uma influência relevante na intenção de uso, quando avaliadas em conjunto com a expectativa de esforço. Isto porque as principais variáveis da característica "condições facilitadas" são também indiretamente absorvidas pela característica "expectativa de esforço", que abrange a facilidade com que as ferramentas podem ser aplicadas.

No modelo de Venkatesh *et al.* (2003), as características "expectativa de performance", "expectativa de esforço", e "influência social" atuam sobre a intenção de uso, e a característica "condições facilitadas" interfere diretamente no uso. Vale ressaltar que segundo esse modelo, a intenção de uso impacta de forma direta o efetivo emprego.

2.4 ESTUDOS RELACIONADOS

Existem autores que também aplicaram um modelo validado para verificar a aceitação de uso de tecnologia, a exemplo do presente estudo, e dois exemplos são apresentados a seguir. Chaves (2013) aplica o modelo UTAUT de Venkatesh *et al.* (2003) na avaliação da aceitação de futura implantação de um prontuário eletrônico no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do município de Santana do Livramento – RS. A pesquisadora constatou um ambiente favorável para implementação, necessitando de adequações estruturais e organizacionais para uma boa aceitação e funcionalidade, tendo sido verificada a importância de um prontuário eletrônico. E, ainda, Ifenthaler e Schweibenz (2013) pesquisaram a aceitação do uso de *tablets* em sala de aula sob a perspectiva dos professores, com o emprego do modelo UTAUT de Venkatesh *et al.* (2003). Os autores constatam uma variedade de atitudes dos professores frente à tecnologia, assim como, em relação à expectativa de performance e condições facilitadoras de uso.

Diversas pesquisas circundam o tema da aceitação do uso de tecnologia da informação em sistemas integrados de gestão e fazem constatações correlacionadas ao presente estudo. Segundo Freitas (2005), o adiamento da implantação ou a inviabilização do emprego de tecnologia da informação pode ser a consequência da resistência dos usuários, entre outros fatores. Percebe-se que a não aceitação pode ser considerada uma resistência ao uso. Além

disso, Zander (1977) avalia que a resistência à aceitação está relacionada, entre outros fatores, à clareza do processo de mudança. Reforça, o autor, que poderia ser mitigada essa resistência se a liderança atuasse para ajudar as pessoas a compreenderem as mudanças em ação. Já Robbins (2007) salienta que as causas da não aceitação da tecnologia podem ter origem em aspectos individuais ou organizacionais e nem sempre no sistema desenvolvido.

Verificam-se, também, outros aspectos para a não aceitação. Segundo Markus (1983), por exemplo, verifica que as pessoas têm dificuldades e resistem à tecnologia uma vez que há sistemas desenvolvidos com uma grande quantidade de erros, não sendo desenvolvidos com interfaces amigáveis, dificultando o uso e a navegação dos usuários. Já Hubona e Kennick (1996) estudam o impacto de variáveis externas no comportamento voltado ao uso de tecnologia da informação, e ressaltam a importância da perfeita compatibilidade entre a tecnologia e a tarefa a ser realizada pelo usuário, e entre as características individuais do usuário e a tecnologia. Segundo esses autores, a facilidade de uso possui um efeito direto na utilidade e um efeito menor na atitude de aceitação ao uso. E institucionalmente, Dedrick e Kraemer (2005, p.122) constata que “a adoção da TI nas empresas está intimamente relacionada com mudanças organizacionais como a reestruturação de processos”

O capítulo seguinte apresenta o delineamento da pesquisa sob os aspectos metodológicos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se quanto aos fins como descritiva, e quanto aos procedimentos como um estudo de caso qualitativo e analítico. Segundo Gil (2008), uma das características relevantes da pesquisa descritiva é o emprego de técnicas de coleta de dados padronizada, tendo como objetivo a descrição de características de certa população ou fenômeno, muito comuns em investigações preocupadas com a atuação prática. Este estudo busca exatamente isto, conhecer a aceitação do emprego de um sistema de informações pelas pessoas de uma EPP.

O procedimento metodológico escolhido é o estudo de caso por ser adequado, segundo Yin (2005), a situações em que as questões buscam saber como e por que, não exige controle sobre eventos comportamentais, focaliza acontecimentos contemporâneos e é uma estratégia de pesquisa indicada para situações que incluem estudos organizacionais e gerenciais. Outrossim, Gil (2008) aponta que um dos motivos para o estudo de caso é o estudo de

situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos, não tendo como objetivo proporcionar conhecimento preciso das características de uma população, mas sim o de proporcionar uma visão abrangente do problema. Isto ocorre nesta pesquisa ao buscar-se a identificação de expectativas e influências de condições e fatores padronizados em um modelo científico validado que é o UTAUT, apresentado anteriormente.

Esta pesquisa foi desenvolvida em uma empresa de pequeno porte do ramo de peças de reposição para o agronegócio situada no município de Passo Fundo-RS, e avalia a aceitação de um sistema ERP e seus reflexos na área de contabilidade por meio do emprego do modelo UTAUT. Para atender aos objetivos de pesquisa, foi desenvolvido um roteiro de coleta de dados, o qual desdobra blocos de conteúdo em tópicos e esses, em questionamentos. O conteúdo dos blocos segue o modelo UTAUT desenvolvido por Venkatesh *et al.* (2003), apresentado no item 2.3 acima, e as perguntas são abertas, que segundo Gil (2008), são aquelas em que é solicitado aos respondentes que ofereçam suas próprias respostas.

O roteiro da coleta de dados é apresentado no Quadro 01 abaixo, e traz o instrumento de coleta de dados que está, assim, determinado pelas questões definidas na coluna "questionamentos". Complementa o instrumento a indagação da idade, do gênero dos respondentes, da experiência em uso de sistemas de informações e da voluntariedade do uso por parte do usuário. Essas informações servem de base para a análise do resultado uma vez que se constituem nos quatro fatores, segundo Venkatesh *et al.* (2003), considerados como moderadores da intenção e uso da Tecnologia da Informação.

Quadro 01- Roteiro de entrevistas semi-estruturadas

INSTRUMENT PARA COLETA DE DADOS		
	Entrevistado:	
	Gênero: Idade:	Rubrica
	Função na empresa	
	Experiência em uso de sistemas de informações	
	Voluntariedade de uso do sistema	
Nº	QUESTIONAMENTOS	Rubrica
1.1	Como você pensa que será a confiabilidade das informações de um sistema de informações integradas em sua empresa? E o reflexo na contabilidade?	
1.2	Um sistema de informações vai ajudar a realização das atividades do dia a dia de seu trabalho? E na contabilidade?	
1.3	Como você pensa que o sistema integrado de informações vai atuar em relação à produtividade da empresa? E da contabilidade?	
1.4	Qual a sua ideia em relação à melhoria geral no seu trabalho que vai acontecer com a implementação de um sistema de informações? E na contabilidade?	
2.1	Como você pensa que será a facilidade ou dificuldade de aprendizado no uso do sistema? E com os assuntos da contabilidade da empresa?	
2.2	Qual a simplicidade de uso você imagina que terá um sistema de informações integrado? E para a contabilidade?	

Nº	QUESTIONAMENTOS	Rubrica
2.3	Como você projeta que deva ser a adequação de um sistema integrado de informações ao seu trabalho? E para a contabilidade?	
3.1	Como deve ser o suporte que você acredita ser necessário para a escolha de um sistema integrado de informações? E o suporte para a integração com a contabilidade?	
3.2	Qual é, na sua opinião, o apoio/suporte técnico e operacional especializado necessário na implementação de um sistema integrado de informações em sua empresa? E na contabilidade?	
3.3	Qual é o suporte técnico operacional especializado que você pensa ser necessário para resolver as dificuldades que porventura apareçam? E na contabilidade?	
4.1	Qual é a confiabilidade das informações que você constata com o uso do sistema de informações integradas em sua empresa? E o reflexo na contabilidade?	
4.2	Como o sistema de informações ajuda você na realização das atividades do dia a dia de seu trabalho? E na contabilidade?	
4.3	Qual o impacto que você percebe do sistema integrado de informações implantado tem na produtividade da empresa? E da contabilidade?	
4.4	Qual foi a melhoria geral no seu trabalho que aconteceu com a implementação do sistema de informações? E na contabilidade?	
5.1	Qual é a facilidade ou dificuldade de aprendizado que você teve ou tem no uso do sistema? E com os assuntos da contabilidade da empresa?	
5.2	Qual a simplicidade de uso que o sistema de informações integrado implantado tem? E para a contabilidade?	
5.3	Como você verifica que foi a adequação ao seu trabalho do sistema integrado de informações implantado? E quanto à contabilidade?	
6.1	Qual foi o suporte que você teve para a escolha de um sistema integrado de informações? E o suporte para a integração com a contabilidade?	
6.2	Como você descreve o apoio/suporte técnico e operacional especializado obtido na implementação do sistema integrado de informações em sua empresa? E na contabilidade?	
6.3	Qual é o suporte técnico operacional especializado que você tem hoje para resolver as dificuldades encontradas? E na contabilidade?	

Fonte: elaborado pelo autor (2014).

Esta pesquisa não fará a avaliação do fator “influência social” definido por Venkatesh *et al.* (2003) que é “a percepção do usuário com relação à opinião de outras pessoas influentes, sobre se ele deveria ou não utilizar uma nova tecnologia”. Isto deve-se ao fato de que, nos ambientes de utilização voluntária, as variáveis de influência social apenas interferem na percepção sobre as tecnologias, mas não impactam significativamente o uso das mesmas. E, neste estudo foram entrevistados os três sócios, que são, simultaneamente, os trabalhadores da pequena empresa, ou seja, não há relação hierárquica entre os mesmos.

A amostragem dos elementos para coleta de dados deste trabalho foi realizada por censo, ou seja, as três pessoas que trabalham na EPP e que são seus proprietários. As entrevistas foram realizadas no mês de maio de 2014, tendo sido gravadas com o consentimento dos entrevistados e posteriormente transcritas.

As respostas obtidas das entrevistas foram empregadas na análise dos dados qualitativos. Os arquivos de áudio foram transcritos, lidos e, analisados de acordo com a técnica de análise de conteúdo. A análise de conteúdo segundo Richardson (1999), se aplica a discursos diversos, e possui as características de objetividade, sistematização e inferência. A

objetividade é a clareza das regras e dos procedimentos adotados; a sistematização é a inclusão ou exclusão do conteúdo ou categorias de um texto de acordo com regras consistentes e sistemáticas; e, a inferência, a operação pela qual se afirma algo em função de outras proposições, já aceitas como verdadeiras. E, segundo Richardson (1999) a análise de conteúdo trata de obter outros significados de natureza psicológica, sociológica, histórica, entre outros. Assim, após a transcrição das entrevistas, foram identificados os modalizadores de conteúdo empregados pelos entrevistados para caracterizar os blocos de conteúdo conforme o modelo UTAUT e selecionadas as descrições significativas que representam a opinião dos entrevistados a esse respeito. O resultado da análise dos dados é apresentado no próximo capítulo.

4 RESULTADOS

A pesquisa tem a peculiaridade de ter sido realizada em uma EPP em que trabalham três pessoas, que são os seus sócios, o pai e seus dois filhos. Todos foram entrevistados. A seguir, em atendimento aos objetivos específicos desta pesquisa, são analisados os fatores e as condições que segundo Venkatesh *et al.* (2003), podem influenciar a intenção de uso de tecnologia da informação.

4.1 CONDIÇÕES MODERADORAS

Os fatores indiretos, integrantes do modelo UTAUT, foram: o gênero, a idade, a experiência anterior com sistemas de informação e a voluntariedade de uso. Os dados coletados são apresentados no Quadro 2 a seguir:

Quadro 2 – Resultados referentes aos fatores Indiretos ou Moderadores da Intenção de Uso

Entrevistado	Fatores Indiretos	Constatação
APT	Gênero	Masculino
	Idade	68 anos
	Experiência Anterior	Muito pouca
	Voluntariedade de Uso	Como a empresa era pequena não havia a necessidade de um sistema... eu relutei até no início.

Entrevistado	Fatores Indiretos	Constatação
MCT1	Gênero	Masculino
	Idade	36
	Experiência Anterior	Como biólogo, trabalhou com sistemas e bancos de dados de pesquisa.
	Voluntariedade de Uso	É extremamente importante.
MCT2	Gênero	Masculino
	Idade	39 anos
	Experiência Anterior	Trabalhava com <i>kardex</i>
	Voluntariedade de Uso	A ideia é boa ... só que é complicado.

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 2, acima, apresenta os dados do discurso dos entrevistados sobre cada uma das condições moderadoras da intenção de uso, servindo de base para análise e posterior conclusão. O parágrafo abaixo analisa os resultados relativos ao primeiro objetivo específico deste estudo de caso.

Verifica-se, que o gênero dos entrevistados é 100 % masculino, não se estabelecendo condição diferenciada de influência desse aspecto em relação aos fatores do modelo UTAUT. Já a condição moderadora de idade apresenta uma diferença significativa em que um dos entrevistados tem 68 anos e os dois outros sócios estão na faixa dos 30 anos. Isto já se reflete na condição moderadora de voluntariedade de uso em que o entrevistado de idade mais alta diz que “como a empresa era pequena não havia a necessidade de um sistema... eu relutei até no início”. E em relação à condição moderadora de experiência anterior, constata-se que dois dos três entrevistados não tinham experiência de trabalhar com sistemas de informação. Conforme Robbins (2007) as causas da não aceitação da tecnologia podem ter origem em aspectos individuais ou organizacionais e não necessariamente no sistema desenvolvido. No caso desta pesquisa parece que a diferença de idade é um indicador de uma resistência inicial maior devido ao aspecto individual da idade.

4.2 PERFORMANCE E DESEMPENHO

Os entrevistados responderam aos quesitos de confiabilidade, atendimento às tarefas do cotidiano, produtividade, assim como, melhoria geral no trabalho do usuário. Esses quesitos integram o fator de performance e desempenho do UTAUT, pesquisado enquanto expectativa (antes da implementação) e na forma de constatação (após a implantação). Os

dados constam nos Quadros 3 a 6 a seguir. Após cada quadro é realizada uma breve análise das constatações verificadas naquele quesito e, ao final, é feita uma análise geral do fator performance e desempenho pesquisado.

Quadro 3 – Resultados referentes ao fator Performance e Desempenho–quesito Confiabilidade.

Questionamento: Como você pensa que será (antes da implementação), ou, constata (após a implementação) a confiabilidade das informações de um sistema de informações integradas em sua empresa? E o reflexo na contabilidade?			
Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação	
Confiabilidade	APT	A minha avaliação ... que não havia necessidade, embora até que ponto a confiabilidade eu sabia que ela era essencial, ela era certa, era objetiva né. Como eu não tinha experiência, ..., pouco conhecia, eu não cheguei a fazer uma conotação entre a confiabilidade de contabilidade com as demais sequências de um programa né até por que a princípio quando eu comeci a pensar em colocar o programa muito simples sem qualquer recurso, nada, era apenas um controle de entrada e saída de mercadorias. Só o que eu tinha.	Bem, é de 100 por cento a confiabilidade, eu a princípio ficava meio duvidoso, mas realmente ele dá 100 por cento de confiabilidade. Na parte junto a contabilidade, como ainda, como eu disse antes trata-se de pequena empresa, sendo ainda a parte feita toda pela nossa contadora, eu ainda não me dediquei direto no programa.
	MCT1	Eu acho que isso depende muito de quem tá gerenciando ele né. O único que vai dar confiabilidade do sistema é quem tá gerenciando. Se eu botar dados concretos lá dentro ele vai ter que ser confiável. Bom essa parte não é minha área né, mas eu acredito que todo sistema tem que ser alimentado e isso é um tipo de informação que tem que ser extremamente precisa. Se eu começo alimentar ele com informações que não são corretas a minha confiabilidade não vai ser, vai ser nula né.	Pois é, alimentação do sistema quem faz somos nós mesmos. Existe a nota eletrônica hoje, antigamente a gente dava entrada item por item, hoje a gente dá entrada por nota eletrônica, então eu não tenho mais que lançar, eu só boto código de barra, ele mesmo lança no meu estoque. Só que ultimamente tem acontecido algumas contradições no sistema, erros do sistema, e erros nossos particulares também, que como faz pouco tempo que está lidando com isso, a gente não tem o hábito tão fixo de quem já tem mais tempo no sistema, saber que saiu a peça, tem que ser dada a baixa dessa peça ou senão vai tudo estoque. Quando eu vir, eu estou com material negativo, sendo que eu estou com material ali. O reflexo para a contabilidade vai ser furado, provavelmente é furado. Então a nossa contabilidade, até nós organizarmos estoque, tudo isso aí, tem que ser manualmente, tem que ser na ponta do lápis. Mas o sistema ainda é confiável. Do jeito que está hoje, acho que uns 70%.
	MCT2	Mas aí sim a ideia era de ter um troço mais preciso, mas o problema é o seguinte, a máquina tem que ter alguém que alimente. Então, é complicado entrar ali, notas tem que tá certinho. Quando vender tem que dar baixa certinho. Funciona. A confiabilidade existe só que tem que alimentar.	A confiabilidade é boa. Ela assim, para nós, pelo menos, dificilmente tem problema. O que acontece geralmente quando dá coisa errada é porque foi mal alimentado, foi lançado errado, alguma coisa sempre que você vai atrás, alguma coisa aconteceu. Sim, sim. Não, da contabilidade é assim, por enquanto não consegui lidar ainda porque não é fácil, não consegui acertar o caixa, não consegui acertar, para largar meu ponto com o contador não consegui ainda. Não é hora, não está fácil, está complicado.

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 3, acima, pode ser analisado pelo destaque de alguns discursos pontuais que representam o quesito confiabilidade do fator performance e desempenho, que servirá de base para posterior conclusão. Observa-se, assim, que no quesito confiabilidade, antes da implantação, a ideia dominante era de um sistema com confiabilidade “extremamente precisa” e dependente da “alimentação dos dados”. Após a implementação, passados dois anos, é constatado que a confiabilidade ainda é de “uns 70%”, e que “quando dá errado é porque foi mal alimentado, foi lançado errado” e ainda há insegurança no uso como demonstrado no discurso: “ainda não deu para integrar com a contabilidade”. Segundo Souza e Saccol (2011, p.17): “Essa nova abordagem em geral determina mudanças amplas e significativas na organização que exigem investimentos e esforços significativos.” Percebe-se que a situação verificada na pesquisa é equivalente à abordada por Souza e Saccol (2011), em que talvez sejam necessários investimentos na aquisição de conhecimento e mais tecnologia para realizar a integração com a contabilidade.

O Quadro 4, que segue, apresenta os dados verificados nas entrevistas relativas ao fator performance e desempenho do modelo UTAUT. O quesito analisado é o de atender as tarefas do cotidiano.

Quadro 4 – Resultados referentes ao fator Performance e Desempenho – quesito: Atender as Tarefas do Cotidiano

Questionamento: Um sistema de informações vai ajudar (antes), ou, ajudou (depois) a realização das atividades do dia a dia de seu trabalho? E na contabilidade?

Atender as Tarefas do Cotidiano	Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação
	APT	<p>Pelo conhecimento que eu estou tendo eu creio que vai ser no futuro se houver um crescimento da empresa vai ser necessário à implantação desse sistema, mas até então não sei como é que vai funcionar. Teria que me adequar às novas diretrizes que virão dentro desse programa né, mas a princípio eu acho que como qualquer empresa há uma evolução, acho que também vai ser aqui a mesma coisa na empresa.</p> <p>Bom na contabilidade da empresa como é uma empresa familiar, e é uma contabilidade simples tá, não se tem programa e aquela história que entrada no caixa, saída do caixa. Até então, não se tem um controle de gastos, porque não existe um programa direcionado a esse setor né.</p>	<p>Sem dúvida, é algo fora de série, nós, por exemplo, tirávamos as notas a mão ainda e com o programa passamos a tirar a nota automatizada, pelo processo eletrônico. Então isso aí é algo fabuloso porque nós tínhamos um cliente no balcão e às vezes aqui saía 100, 150 itens e tinha que ser a mão, hoje em questão de segundos eu to com a nota fiscal pronta pra entregar na hora para o cliente. Contabilidade, eu ainda to começando a me organizar para conseguir fazer ela funcionar bem. Eu to já na parte bancária que é cobrança, recebimentos, isso aí eu já to bem adaptado e é excelente, fora de série, o tempo perdido lá atrás e o medo de implantar o sistema é algo assim que a gente não imagina o quanto ele é satisfatório mais tarde.</p>
	MCT1	<p>Com certeza. Ele vai me dar mais tempo pra ter outras atividades né. Na própria contabilidade, porque se eu lanço isso, o que eu faria manualmente antigamente no papel no sistema eu vou fazer isso, eu demoraria 1 hora no papel, aqui eu vou demorar muito menos tempo. Bem como eu disse eu nunca trabalhei sem sistema. Eu nunca passei por isso, mas eu acredito que se é um profissional que está fazendo o sistema me apresentando ele. Eu tenho que confiar, eu tenho que confiar nele.</p>	<p>Ele me auxilia em forma de tempo, porque basicamente ele me faz poupar serviço, ele me faz ganhar tempo para outras coisas, ele me deixa mais tranquilo, a informação que eu tenho ela é mais correta, porque ela está ali na frente. (Contabilidade) Aquilo ali não é a minha área. Eu não saberia te dizer, mas eu acredito que deveria ser mais facilitado, só que é o seguinte, como nós estávamos falando antes, tem que saber usar, tem que saber utilizar o método para extrair informação, porque o problema está lá, está tudo ali, só que se tu não sabe o caminho, não sabe preencher os campos corretamente, tu não vai ter informação nunca.</p>
	MCT2	<p>Vai. Com certeza vai, por que assim, pra controlar tudo na empresa, facilita muita coisa. Desde localizar pra cobrar um cliente que tem tudo registrado até pra ti fazer uma ordem de compra, fazer uma coisa assim. Na contabilidade por enquanto tá complicado. Não consegui acertar ainda não. Isso é uma coisa que. Tem que funcionar, entendeu. Eu digo o que eu quero. Eu quero assim, saber quanto que eu tenho na conta, quanto que eu tenho de dinheiro ..., quanto que eu tenho de cheque ..., tudo, mas eu não quero fazer por cima mais ou menos. Que nem é tudo no mais ou menos. Eu quero o troço exato.</p>	<p>Ajuda bastante. Antes nós tirávamos nota fiscal à mão, agora já sai com o sistema, sai nota fiscal na hora, ele controla estoque, apesar de estar tudomeio bagunçado, mas ele me dá alocação, ele controla tudo, ele é bom, ajuda bastante. Por enquanto ainda não consigo, eu não consegui nem acertar financeiro. (Contabilidade?) Tudo no papel. Vão as notas para lá, vai tudo, despesa, vai tudo no papel.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 4, acima, é analisado pelo destaque de alguns excertos que representam o fator performance e desempenho, quanto ao quesito atender as tarefas do cotidiano. Observa-se, assim, que esse quesito era visto como uma oportunidade: “vai me dar mais tempo para outras atividades. O que eu demorava 1 hora vou demorar muito menos”. Após trabalhar com o sistema integrado foi constatado que “É fora de série, tirávamos notas à mão, passamos a tirar nota automatizada. Às vezes saía 100, 150 itens e tinha que ser à mão, hoje em questão de segundos eu estou com a nota fiscal pronta. Na contabilidade, ainda estou me organizando para fazer ela funcionar bem.” Segundo Souza e Saccol (2011, p.20): “Tanto as empresas fornecedoras como os consultores perceberam que a tarefa de implementação desses sistemas envolvia um processo de mudança cultural, de uma visão departamental da organização para uma visão baseada em processos.” Essa é a percepção que se tem com o discurso pesquisado,

considerando que os gestores da pequena empresa dizem ser necessário se organizar para integrar sistemicamente a contabilidade ao todo do negócio.

O Quadro 5, que segue, apresenta os dados pesquisados nas entrevistas relativas ao fator performance e desempenho do modelo UTAUT. O quesito em análise é a produtividade.

Quadro 5 – Resultados referentes ao fator Performance e Desempenho – quesito: Produtividade.

Questionamento: Como você pensa que o sistema integrado de informações vai atuar (antes), ou, atuou (depois) em relação à produtividade da empresa? E da contabilidade?

	Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação
Produtividade	APT	Eu creio que vai trazer uma nova dimensão na realidade né, porque você vai ter então, um propósito de se regularizar entre gastos e despesas, entre entrada e saída de mercadoria. Logicamente vou ter que me habituar, vou ter que me reciclar dentro desses termos, porque nós estamos acostumados ao sistema da caneta, o lápis, e a borracha. Tá errado ali apagou faltou e terminou. É um acerto não via, vamos dizer assim, via máquina. É via ideia é via papel. Então, isso vai determinar da implantação que eu vou ter então, uma noção do que é que ele tá nos trazendo de ideias, de uma administração mais certa, mais coesa, mais bem aplicada.	Sem dúvida que o impacto é muito, muito bom mesmo. E o que ocorre por exemplo, o estoque, hoje nós temos aqui pra fazer compras, apenas apertando um botão nós temos já todos os dados pra fazer compras, nós temos o item que sai mais, o item que sai menos, então é muito abrangente tudo aquilo que o programa nos dá hoje, o tempo perdido que nós tínhamos antes, de ficha por ficha, ir lá contar... hoje não, hoje nós temos nosso estoque totalmente controlado, logicamente como ainda é um processo novo, 2 anos, alguma falha tem, tem mas nossa, não da máquina, não do programa. (Contabilidade?) Ah, sim, sim. Até o ponto em que a contabilidade que nós estamos fazendo e viremos a aprender mais, ajudou excelente, foi algo fora de série, tanto que hoje, nós damos entrada numa nota, os impostos já são tudo colocado dentro do preço, não há mais necessidade de nós termos que estar controlando isso manualmente, hoje ele faz tudo automático.
	MCT1	É, mas foi como eu disse antes. Eu acho que a tendência à utilização do sistema é a melhoria. É tu poupar tempo ser mais preciso né. Eu acredito que a melhoria tem que ser bem visível. Na parte da contabilidade também né. Em si em geral, por que informações e informações.	Com certeza, fazendo isso podemos teoricamente ter mais itens, nós poderíamos expandir para outras áreas se for bem gerenciado, com certeza.
	MCT2	Assim, facilitando na emissão da nota, facilitando no controle de estoque, entendeu. Agilizando, por exemplo, tu tiras uma ideia do futuro, tirou um pedido no balcão, você vai pro atacado, já desce lá pra baixo, sai à nota de baixo, já separa e a transportadora, só chama, tá resolvido. É agilizar pra poder perder menos tempo fazendo uma coisa pra poder fazer render pra pensar em outra coisa. Pra poder trabalhar melhor, mais certinho, mais organizado.	Assim, tem horas que ajuda e tem horas que atrapalha. Ajuda quando dá tudo certo. Ligou o computador de manhã, o balcão está cheio, tu vai ali, atende, pá, pá, pá, beleza. Em compensação, tem, gente, que não liga e o computador não funciona, trava, o sistema dá uma travadinha, aí começa, uma impressora não imprime ou cai a internet, sabe? Não, é, daí cai na rede, porque a internet está junto com a rede, às vezes dá problema na rede e, quando vê, acontece. Então um dia ou outro sempre dá uma zebra, alguma coisa, aí atrapalha. Hoje vai tudo no papel, não consegui ainda. Isso daí já era para ter ajeitado, só que não tem como, é impossível.

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 5 supra pode ser analisado pelo destaque de alguns pontos significativos que representam o fator performance e desempenho, quanto ao quesito produtividade. Esse quesito, enquanto quesito do fator performance e desempenho, demonstra que havia, antes da implementação, uma visão de que “estamos acostumados ao sistema da caneta, o lápis e a borracha” e, também, que “é agilizar para perder menos tempo”. Depois da implementação verifica-se o discurso de que “podemos ter mais itens, poderíamos expandir para outras áreas” e, ainda, que “a contabilidade após 2 anos de sistema, ainda é no papel”. Conforme Dedrick e Kraemer (2005, p.122), “a adoção da TI nas empresas está intimamente relacionada com mudanças organizacionais como a reestruturação de processos”. Verifica-se, assim, que a pequena empresa se conscientiza de que está com seu crescimento e desenvolvimento limitado pelo uso parcial do sistema, necessitando adequar seus processos, de acordo com o que Dedrick e Kraemer (2005) constataram.

O Quadro 6, que segue, apresenta os dados coletados nas entrevistas relativas ao fator performance e desempenho do modelo UTAUT. O quesito em estudo é a melhoria geral no trabalho do usuário.

Quadro 6 – Resultados referentes ao fator Performance e Desempenho – quesito: Melhoria Geral no Trabalho do Usuário.

Questionamento: Qual a sua ideia em relação à melhoria geral no seu trabalho que vai acontecer (antes), ou, aconteceu (depois) com a implementação de um sistema de informações? E na contabilidade?			
Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação	
Melhoria Geral no Trabalho do Usuário	APT	<p>É. Eu acho que vai haver o que? Uma sobra de tempo pra poder se dedicar a outro setor tá, porque no momento em que nós colocarmos dentro de um programa dar entrada de notas, criar um objetivo de trabalho dentro do programa creio eu, que deve haver uma melhoria de 100%.</p>	<p>Nós começamos a ter um campo aberto de tudo que tava ocorrendo aqui dentro, tanto na parte de estoque que aqui acabou aquelas falhas de chegar "olha tem, ah não, tem, não tem" ia lá não tinha mesmo ou tinha mais do que a gente pensava ou menos do que a gente pensava, isso é uma das partes. Na parte da contabilidade nós não tínhamos um controle de quem estava devendo, o que tinha pra receber, o que tava no banco, n fatores junto a essa parte. Nós estamos bem feliz agora porque eu tenho os dados a hora que eu quero e rapidamente no momento certo.</p>
	MCT1	<p>O que pode melhorar? Eu saber o que eu, um dos fatos seria eu saber o que eu tenho em casa, vamos dizer, me diria exatamente o que eu tenho em casa sem que eu precisar sair da frente do monitor. Eu não preciso, eu deixaria de precisar de ir atrás do material se o sistema vai me dizer onde que ele tá. Se eu tenho o material e se eu tenho, aonde ele está. Em relação à contabilidade é ligado diretamente né, por isso eu não tenho ou tenho que ir comprar o material. (Contabilidade?) Eu acredito que isso é tudo integrado né. Eu vou lançar no sistema eu vou lançar cada produto com seu tributo né.</p>	<p>Na verdade ele auxiliou basicamente na parte de informações de valores, como são muitos itens e muitas peças, sem sistema tu tem que procurar uma peça, procurar um item era muito mais complicado do que parece. Então com a implantação em um sistema tu consegue direcionar muito mais o teu serviço, fica muito mais direcionado. A contabilidade sim, a contabilidade nós temos o contador e a parte interna que o pai faz.</p>
	MCT2	<p>Não. Vai melhorar bastante. Até assim, hoje no financeiro hoje teve um problema assim, equilíbrio das contas. Eu não tenho noção daí como vou explicar? Do dinheiro em caixa, o que eu tenho a previsão pra tantos dias pra pagar, porque eu tenho, por exemplo, pra entrar, por que eu tenho e é isso que preciso sabe, ajeitar a contabilidade. Principalmente. Exatamente previsão do fluxo de caixa. Eu acho que isso aí é importante e tem que, funcionar, o programa é confiável só que aquela história, tem que alimentar o programa né. O contábil é tudo terceirizado. É o contador que faz.</p>	<p>Melhorou pra eu localizar a mercadoria dentro da loja, para localizar a mercadoria, já fica registrado, por exemplo, o cliente volta daqui a 6 meses com a pela, "essa peça eu peguei aí e deu problema", você separa aí e vamos ver o que houve. Tem muitas vezes que chega ao balcão, não levou nem daqui, porque agora puxa, tem o histórico ali de 6 meses guardadinho, então não tem errada. Vai procurar, "não, essa daqui tu não pegou (comprou) comigo".</p>

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 6 acima pode ser analisado pelo destaque de alguns discursos significativos que representam o fator performance e desempenho, quanto ao seu quarto quesito. A melhoria geral no trabalho do usuário, tinha uma expectativa de “sobra de tempo para poder se dedicar para outro setor”, e que “na contabilidade, eu vou lançar no sistema cada produto com o seu tributo. Vai melhorar bastante.”. E, passada a fase de implantação, foi constatado que “na parte da contabilidade nós não tínhamos controle de quem estava devendo, o que tinha para receber, ... Auxiliou na parte de valores. Como são muitas peças, procurar um item era muito mais complicado do que parece.” Segundo Gonçalves e Riccio (2009, p.18), ao definirem os sistemas integrados de gestão, afirmam: “são aqueles definidos como arquiteturas de software em que a entrada dos dados é necessária uma única vez no sistema, disparando todos os impactos em diferentes áreas de responsabilidade.” Constata-se que esta é a percepção dos gestores da pequena empresa pesquisada de que agora pode-se ter noção e controle do todo.

Assim, pode-se avaliar, de maneira geral, quanto ao fator performance e desempenho do modelo UTAUT que as pessoas da empresa pesquisada percebem os ganhos trazidos pelo sistema integrado de informações para a performance e o desempenho organizacional. Entretanto, verifica-se que as atividades operacionais do negócio em si estão mais satisfeitas pelo sistema do que aquelas relativas à contabilidade, percebida positivamente apenas nas contas a receber e a pagar. Após dois anos de emprego do sistema, os gestores ainda não se sentiram confortáveis de interligar a contabilidade da empresa diretamente ao sistema, sendo realizada ainda em papel, na sua maior parte.

O fator expectativa de performance e desempenho, segundo Venkatesh *et al.*(2003), enquanto grau em que as pessoas acreditam que o sistema de informação possa colaborar na obtenção de ganhos empresariais, não está plenamente atendido. Não resta dúvida de que a tecnologia aplicada à operacionalização da empresa alavancou resultados e performance. Entretanto, o conceito de sistema integrado de informações não está “integrado” em vista de estar a contabilização, conforme o discurso em análise, sendo realizada na forma de informação física, ou seja, no papel.

4.3 ESFORÇO DEMANDADO

Os quesitos analisados neste fator de esforço demandado do UTAUT são: facilidade de aprendizado, simplicidade de uso, e adequação ao sistema de trabalho, pesquisados enquanto expectativa (antes da implementação) e na forma de constatação (após a implantação). Esses dados seguem apresentados nos Quadros 7 a 9, a seguir. Após cada quadro é realizada uma breve análise das constatações verificadas naquele quesito. E, ao final, é feita uma análise geral do fator esforço demandado pesquisado.

O Quadro 7, que segue, apresenta os dados coletados nas entrevistas relativas ao fator esforço demandado do modelo UTAUT. E o quesito em estudo é a facilidade de aprendizado.

Quadro 7 – Resultados referentes ao fator Esforço Demandado – quesito: Facilidade de Aprendizado

Questionamento: Como você pensa que será (antes), ou, foi (depois) a facilidade ou dificuldade de aprendizado no uso do sistema? E com os assuntos da contabilidade da empresa?			
	Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação
Facilidade de Aprendizado	APT	Eu acho que vai ser um pouco difícil não é, até por que a gente que já tem um pouco de idade avançada não está dentro do dia a dia de hoje das novas normas, novas técnicas que existem então, vai ser um pouco difícil. A gente já não tem aquela agilidade de aprendizado junto ao novo sistema, mas eu acho que tem que ir por partes aí. Indo por partes acho que a gente chega lá.	No início foi difícil, até porque como eu disse, lá no início que nós tínhamos um programinha só de entrada e saída de mercadoria, depois tu parte pra um controle geral, não só de software, de contabilidade, cobrança, já incluído junto, foi difícil realmente e tem muita coisa ainda que o programa nos oferece e que nós ainda não estamos abrangendo ele todo, todo ele. Então aos poucos, o rapaz, o programador vem aqui "ah nós queremos modificar isso, queremos aquilo, isso aqui tá meio difícil quem sabe", então ele nos instrui como isso deve ser modificado e se vale a pena ou não, que é muito importante, então a parte da pessoa, do programador, ele é essencial no sucesso do programa. A mesma coisa, tanto que nós até já preparando, eu acho que talvez eu ou um dos sócios, em fazer um curso, um curso técnico pra ter uma noção de como funciona, o que pode tirar proveito dentro da contabilidade pra ter uma visão mais abrangente.
	MCT1	Hoje em dia tá muito rápido né as informações. As informações correm muito rápidas. Então, eu acredito que a tendência é simplificarem o método de chegar à informação né. Não pode ter muitos rodeios mais hoje, por que apesar de principalmente as pessoas mais jovens hoje que tão lidando com programas, tem muito mais habilidade e facilidade com isso, mas acredito que não vejo muita dificuldade das pessoas aprenderem, porque é tudo o mesmo padrão é meio básico né, os caminhos são os mesmos. É tudo padronizado. É. Em termos.	Eu não vejo muita dificuldade porque convivo diariamente com tecnologia, é bem diferente de pegar quem nunca viu, nunca mexe e bota a mão no computador, no sistema, é um pouco mais complicado. Não que seja impossível de aprender, porque aprende. (Contabilidade?) Não, com essa parte eu não tenho contato.
	MCT2	Não vai ser fácil. Mas é assim, com o tempo vai adaptando o programa. Toda hora tem que chamar o programador aqui pra trocar uma ideia, entendeu. Aí ela ajeita um cadastro que tu precisa, ele ajeita um relatório que tu precisas isso aí vai conforme a necessidade do dia a dia tu vais adaptando né. Pra contabilidade eles usam um stand de informatização, porque tava falando com o contador esses dias, a hora que eu tiver tudo pronto com nota fiscal eletrônica, que eu não tenho nota fiscal eletrônica ainda. Tiver nota fiscal eletrônica prontinha, já sai os arquivos daqui tudo prontinho pra ela abastecer. É outra coisa que vai ajudar a facilitar muito a vida do contador.	Não, no sistema assim, para mim eu não tive dificuldade, até que o sistema que nós escolhemos é bem fácil, fácil mesmo de lidar. O único problema é no financeiro. A praga do financeiro não tem quem consiga lidar. Também, não tive tempo de tirar para eu fazer isso aí, entendeu? Não, assim, o pai (APT) pega o computador e começa, daqui a pouquinho trava, ele fica apertando o teclado e tecla, e tecla. Não adianta, às vezes é um detalhe assim que tem na tela lá, era para clicar em um ícone que tem que desclique para funcionar, às vezes é um detalhezinho que tu olha e está aqui. É que ele não é para o computador, não adianta. Só ele tem papel na mesa. Nos papéis dele ele se encontra. Preciso saber o que eu tenho em cada banco, o que eu tenho em casa, mas eu quero saber centavo por centavo. Essa parte do financeiro está complicado, a coisa não vai pra frente.

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 7 acima pode ser analisado pelo destaque de alguns pontos significativos que representam o fator esforço demandado, quanto ao quesito facilidade de aprendizado. Verifica-se que no quesito facilidade de aprendizado, antes da implantação, a expectativa era: “acho que vai ser um pouco difícil. Indo por partes acho que a gente chega lá”, e também que “quando tiver a nota fiscal eletrônica prontinha, já vai sair daqui os arquivos prontos. Vai facilitar muito a vida do contador”. Após a implementação, o discurso foi: “no início foi difícil.”, também é dito que “o programador vem aqui, então ele nos instrui... ele é essencial no sucesso do programa. Para integração da contabilidade estamos nos preparando para fazer um curso técnico para ter uma noção de como funciona”, e ainda que “o único problema é no financeiro ... não tem quem consiga lidar”. Zander (1977) avalia que a resistência à aceitação está relacionada, entre outros fatores, à clareza do processo de mudança, salientando, o autor, que poderia ser mitigada essa resistência se a liderança atuasse para ajudar as pessoas a compreenderem as mudanças em ação. Essa liderança poderia ser exercida pelo contador da

empresa, se este estivesse integrado às mudanças organizacionais, e em sendo uma contabilidade terceirizada, poderia ocupar um espaço com consultoria, antecipando-se à necessidade dos gestores de realizar curso técnico para entender a contabilidade, e ampliando seu espectro de ação.

O Quadro 8, a seguir, apresenta os dados verificados nas entrevistas relativas ao fator esforço demandado do modelo UTAUT. Analisa-se o quesito da simplicidade de uso.

Quadro 8 – Resultados referentes ao fator Esforço Demandado – quesito: Simplicidade de Uso

Questionamento: Qual a simplicidade de uso você imagina que terá (antes), ou, teve (depois) um sistema de informações integrado? E para a contabilidade?			
	Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação
Simplicidade de Uso	APT	Bom eu acho o seguinte, é o retorno. É o retorno daquilo que a gente se propõe, que vai ter na agilização de todo o trabalho mesmo da empresa. Eu acho que não vai ser simples não. A princípio até você se adequar vai ser um pouquinho difícil. Mas superado isso aí e com o tempo tornará fácil. Então, assim, é bem mais simples.	A simplicidade que tem é de você ter, no momento que tu conhece o programa, você ter as informações necessárias na hora, que eu digo assim, como eu tava te dizendo, por exemplo eu, pra mim saber o que tá entrando de cobrança, no banco, ou (Banco do Brasil) ou (Sicredi), os dois que eu trabalho, por exemplo, eu só entro ali, eu tenho todos os dados, quem é que pagou, quem não pagou, o que tá indo pra cartório, o que eu to pagando em cartório de juros, uma hipótese, se alguém vem a ser contestado, a simplicidade é você ter todos os dados contábeis ou físicos na hora. Eu consulto na tela e tiro relatórios pra ficar com os dados escritos.
	MCT1	É como foi à pergunta anterior. Isso aí é tudo, seja a área que tu for tu vai ter algumas coisas que tu vai ter que fazer tipo, na nossa área. Eu tenho que procurar o número da peça, saber um campo né específico, precisa saber o número da peça, um campo específico pra saber onde está a locação dessa peça né e um campo específico pra eu saber o valor. Então, isso aí facilita tudo né. Então, são os caminhos que facilitam. É. Mas só acho que todo programa é basicamente isso. Tu entra no (Face), tu entra num (YouTube), tu entra em qualquer sistema operacional basicamente é isso. É um procura né e ali dá as informações. Não tem muito mais eu acho.	No meu ponto de vista é simples. É simples porque está escrito na tela o que tu precisa.
	MCT2	Isso aí pra tudo, pra localizar uma peça na prateleira, pra tudo, muito mais fácil com um sistema integrado que você consegue controlar melhor, controlar tudo né. É. Não tem.	No sistema assim, para mim eu não tive dificuldade, até que o sistema que nós escolhemos é bem fácil, fácil mesmo de lidar.

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 8, acima, é analisado pelo destaque de alguns excertos que representam o fator esforço demandado, quanto ao quesito simplicidade de uso. Esse quesito, enquanto parte do fator esforço demandado, antes da implantação era visto assim: “eu acho que não vai ser simples não. A princípio até você se adequar vai ser um pouquinho difícil. Mas superado isso aí e com o tempo se tornará fácil”. Tendo sido implantado o sistema integrado, a percepção foi de que: “no momento que tu conhece o programa, você ter as informações necessárias na hora [...] Eu consulto na tela e tiro relatórios para ficar com os dados escritos”. Hubona e Kennick (1996) estudam o impacto de variáveis externas no comportamento voltado ao uso de tecnologia da informação, e ressaltam a importância da perfeita compatibilidade entre a tecnologia e a tarefa a ser realizada pelo usuário, e entre as características individuais do usuário e a tecnologia. Percebe-se, assim, a sintonia entre as constatações dos autores e a

realidade da situação pesquisada, em que, a facilidade de uso possui um efeito direto na utilidade percebida.

O Quadro 9, adiante, apresenta os dados pesquisados nas entrevistas relativas ao fator esforço demandado do modelo UTAUT. O quesito avaliado é a adequação ao sistema de trabalho.

Quadro 9 – Resultados referentes ao fator Esforço Demandado – quesito: Adequação ao Sistema de Trabalho

Questionamento: Como você projeta que deva ser (antes), ou, percebeu que foi (depois) a adequação de um sistema integrado de informações ao seu trabalho? E para a contabilidade?			
Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação	
Adequação ao Sistema ao Trabalho	APT	Deve ser um programa que me traga subsídios de estoque, principalmente de controle do estoque que é importante pra nós, porque a partir no caso da financeira a gente tem um contador que faz toda a nossa contabilidade, logicamente precária ainda, em cima da falta de um programa mais avançado. A parte tributária, como é que a gente chama a pequena empresa? É (EPP). Então, a gente não tem um leque tributário a nossa frente né, é presumido. Então, a gente manda as notas pro contador e ele já tem, faz direto lá. Nós não temos um controle de entrada, saída, receita, de enfim tudo aquilo que comanda a contabilidade né. É feito pelo contador conforme entrada de notas só. Poderá começar a ser feito um controle por aqui. Aí nos vamos entender possivelmente, entender o que é o imposto, onde ele é colocado, a que ele se refere, entende. Ao quanto nós estamos pagando mensalmente. Calculo que vai ser isso aí que vai acontecer.	É, quanto a contabilidade ele realmente trouxe grandes proveitos pra nós e falta muito conhecimento nosso, eu acho que um dos problemas das empresas que nós, por exemplo, fizemos uma empresa de faturamento pequeno, hoje está, já ultrapassamos esse faturamento e havia a necessidade do programa, o que eu estou sentindo é que tá faltando um conhecimento maior dentro da contabilidade, porque um dos problemas grandes que eu acho dos que fazem o programa, ele não tem grandes conhecimentos com contabilidade, isso aí é prejudicial, eu tenho um grande programa na mão e não tenho conhecimento referente aquele programa que ele fez.
	MCT1	Isso aí é tudo, seja a área que tu for tu vai ter algumas coisas que tu vai ter que fazer tipo, na nossa área. Eu tenho que procurar o número da peça, saber um campo né específico, precisa saber o número da peça, um campo específico pra saber onde está a locação dessa peça né e um campo específico pra eu saber o valor. É. Mas só acho que todo programa é basicamente isso. Tu entra no (Face), tu entra num (YouTube), tu entra em qualquer sistema operacional basicamente é isso. É um procura né e ali dá as informações. Não tem muito mais eu acho.	É, quando eu cheguei já tinha um sistema, já existia um sistema, mas pensando se não houvesse o sistema, ele é basicamente como eu falei antes, tecnologia eu acho que ele vem para agregar, e não o contrário, acho que ele facilitou provavelmente antes de eu entrar, devia ser mais complicado e acredito que deve ter facilitado muito a utilização.
	MCT2	Imagino assim, que eu consiga puxar um relatório dos últimos 3 meses de vendas, fazer um, eu preciso fazer uma programação, por exemplo, pra 3 meses posteriores, entendeu. E vou fazer uma média ali e aí as minhas compras vão partir dali e eu vou me emocionar muito...	Foi bom. Bah, melhorou um monte. (Contabilidade?) O que vai é assim, a nota fiscal que é tirada e o relatório que eu vou ali, eu lanço no sistema e tiro uma nota fiscal, um relatório das notas fiscais com número, valor, tudo, é o que eu levo para o contador. Até porque a gente não está na eletrônica (nota fiscal). Agora, quando acabar essas notas aqui, vai ser difícil para o pai, porque o pai não quer entrar na eletrônica. Acabou essas de papel, acabou, vamos montar eletrônica, porque eu quero vender para as prefeituras, aí tem que ter. Eu estou deixando de vender para a prefeitura, tem firma que não está comprando porque não tem eletrônica, o pessoal (cliente) diz, "eu quero eletrônica".

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 9, apresentado acima, pode ser analisado pelo destaque de alguns pontos significativos que representam o fator esforço demandado, quanto ao quesito adequação ao sistema de trabalho. Quanto a esse terceiro quesito, da adequação ao sistema ao trabalho, pensava-se que “na contabilidade, a gente não tem um leque tributário a nossa frente, é presumido. Poderá ser feito o controle por aqui, entender o que é imposto, onde ele é colocado, a que se refere, quanto estamos pagando mensalmente”, assim como: “imagino assim, puxar um relatório com uma programação de vendas para os três meses posteriores”. E posteriormente à implementação é afirmado que: “Tá faltando um conhecimento maior dentro da contabilidade, porque um dos problemas grandes que eu acho, dos que fazem o programa, ele não tem grandes conhecimentos com contabilidade, isso aí é prejudicial, eu tenho um

grande programa na mão e não tenho conhecimento referente ao que o programa faz.”, e também que: “bah, melhorou um monte. Para a contabilidade tiro um relatório das notas fiscais e levo para o contador. Quando acabar essas notas fiscais de papel vamos montar eletrônica porque eu quero vender para as prefeituras, aí tem que ter”. Conforme Markus (1983), verifica-se que as pessoas têm dificuldades e resistem à tecnologia, uma vez que há sistemas desenvolvidos com uma grande quantidade de erros, não sendo desenvolvidos com interfaces amigáveis, dificultando o uso e a navegação dos usuários. Essa é uma percepção dos gestores quando dizem que “um dos problemas grandes que eu acho, dos que fazem o programa, ele não tem grandes conhecimentos com contabilidade”.

A análise que pode ser feita da expectativa e posterior constatação pelos entrevistados a respeito do fator esforço demandado definido no modelo UTAUT, é que o esforço demandado na implementação do sistema integrado de informações foi recompensado, que a prática levou ao aprendizado e que facilitou o trabalho do dia a dia. Verifica-se, no entanto, existirem dificuldades em relação às atividades relacionadas com a contabilidade, principalmente no trato das informações financeiras de forma integrada.

Conforme o fator "expectativa de esforço" definido por Venkatesh *et al.*(2003) como o grau de facilidade associado com o uso do sistema, percebe-se do resultado das entrevistas que as dificuldades existentes acontecem justamente em relação à adequação do sistema às atividades da área de contabilidade, conforme dito: “tá faltando um conhecimento maior dentro da contabilidade, porque um dos problemas grandes que eu acho, dos que fazem o programa, ele não tem grandes conhecimentos com contabilidade”. Importante ressaltar que a contabilização dos fatos contábeis da empresa é realizado externamente por um terceiro, como é constatado no discurso: “para a contabilidade tiro um relatório das notas fiscais e levo para o contador”.

4.4 CONDIÇÕES FACILITADORAS DE USO

Os quesitos respondidos nas entrevistas sobre o fator condições facilitadoras de uso, integrante do modelo UTAUT, foram: o suporte para escolha do sistema, o apoio técnico operacional especializado na implementação, assim como, o suporte técnico disponível para resolver as dificuldades. Esses quesitos foram prospectados quanto à expectativa (antes da implementação) e, na forma de constatação (após a implantação). Esses dados estão apresentados nos Quadros 10 a 12 que seguem. Após cada quadro é realizada uma breve

análise das constatações verificadas naquele quesito. E ao final, é feita uma análise geral do fator condições facilitadoras de uso pesquisado.

O Quadro 10, que segue, apresenta os dados coletados nas entrevistas relativas ao fator condições facilitadoras de uso do modelo UTAUT. A análise é do quesito suporte para escolha do sistema.

Quadro 10 – Resultados referentes ao fator Condições Facilitadoras de Uso – quesito: Suporte para Escolha do Sistema

Questionamento: Como deve ser (antes), ou, foi (depois) o suporte que você acredita ser necessário para a escolha de um sistema integrado de informações? E o suporte para a integração com a contabilidade?			
Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação	
Suporte para Escolha do Sistema	APT	<p>Eu acho que tem que ser um programa que se adequa a nossas necessidades e tendo alguém, que logicamente que vai nos propor esse programa que conheça ele a fundo e possa nos dar todas as referências que nós precisamos em cima desse programa lá. (Contabilidade?) A sim. Eu acho que sim. Porque só o programa não vai resolver o problema. Tem que ter alguém que tenha conhecimento de fazer esse programa te criar as informações pra ti. Porque simplesmente só jogar ali e não entender não vai adiantar nada né.</p> <p>É eu acho que eu tenho que ver com a finalidade. Particularmente nós ali como envolve peças, envolve muito característica do que é que a gente vai lidar né tipo, você usa da casa tem no varejo, no atacado é mais estoque de quantidade ver se tem ou não. Não tem muito mais né eu só preciso saber. Agora atender balcão eu teria que ter um pouco mais específico. Tem muita gente que vem com muito apelido de peças né não sabe se expressar. Então, eu acho que isso dá pra melhorar um pouco, de repente outras formas de ser visto o que eles querem. Pra escolher eu acho que tem que ser muito específico no que você vai lidar. (Contabilidade?) Pois é, essa parte eu não entendo muito. Mas eu acho que isso é diretamente ligado com os, não tem outra resposta pra usar, porque tudo tem seu valor né. Todos têm seus impostos a serem pagos, cada um tem um imposto específico, cada item tu vai lançar ele com um valor específico.</p>	<p>O suporte que eu tive é o seguinte, quando fomos colocar o programa aqui, nós tinha que encontrar um programa que adequasse ao tipo de produto que nós vendemos, hoje o que ocorre, muitos programas são direcionados a farmácia, então fazem pra farmácia, fazem pra supermercado, autopeça muito pouco faz, era, a princípio, hoje já tem, então eu estava adequando aquele de farmácia pra autopeça e não batia muito, não fechava o que a gente queria, na contabilidade a mesma coisa. É exatamente, não fechava com aquilo que a gente queria, na contabilidade a mesma coisa, dentro de um determinado segmento é um tipo de contabilidade, não que mude a contabilidade, um tipo que é feito a contabilidade e dentro de outro farmacêutico, vestuário, é outro tipo de... a maneira como é feita a contabilidade, o contador faz a contabilidade no programa de acordo com o seu segmento, então muita coisa nós estamos tentando mudar pra ter um resultado melhor ainda.</p> <p>Na verdade não fui eu, eu não participei nesse momento, eu não estava na firma, mas eu acredito que tudo começou com uma visita provavelmente, que aí falaram sobre um sistema, aí ele deve ter pedido uma informação, quem utilizava para ir lá verificar se realmente era viável, se funcionava ou não e a partir daí veio a ser implantado o sistema.</p>
	MCT1	<p>O suporte tem que olhar as necessidades básicas da empresa. O que é que eu preciso? Então, ela parte dali. Precisa assim, um programa de contabilidade, que faça o financeiro, que me controle estoque, que me emita nota fiscal, que eu consiga fazer o balanço, pra ter um equilíbrio, achar o equilíbrio da empresa de, como é que se diz? Financeiro né. Patrimonial. É pra ter um geral. E ter assim, um suporte bom também no sentido do programador. (Contabilidade?) É aí essa parte assim, não tenho nem noção, pra dizer a verdade. Isso ali vai ter que ser daí, conversar com o contador e ver com o programador como é que funciona. Mas tem que olhar, porque pelo que eu vi pelo sistema que já tem tudo meio programado já pra nós. Tudo programado. Na verdade vai sair à hora que eu conseguir implantar todo o sistema a parte de financeiro, sai tudo pronto da empresa já na contabilidade. Já foi já troquei uma ideia com ele (o programador), já perguntei pra ele. Ele disse, "não, isso aí conforme, porque hoje vira tudo um padrão né". Por causa do (XML) nas notas, depois então, todo mundo trabalha em cima daquele padrão e já vai meio pronto.</p>	<p>O suporte foi o boca a boca, que nem dizem. Troca uma ideia com um, troca uma ideia com outro, daí tu olha um, olha outro programa até que escolheu, eu achei bom o sistema. Eu olhei, na verdade olhei 3 ou 4 sistemas. Só que daí começa assim, tinha sistemas de até 10 mil reais chegaram a oferecer para nós. Aquele sistema devia até cortar salame, mas aí nós fomos olhar o tamanho da empresa, não comporta, não precisa de tudo isso. De repente, daqui a 4, 5 anos, ou eu vou adaptando o meu, o cara vai ter que fazer o que eu quero ou eu vou ter que partir para um sistema desses. Mas foi o boca a boca, procura aqui, procura ali, troca uma ideia com um, com outro, até que achamos o sistema aqui.</p>
	MCT2	<p>O suporte tem que olhar as necessidades básicas da empresa. O que é que eu preciso? Então, ela parte dali. Precisa assim, um programa de contabilidade, que faça o financeiro, que me controle estoque, que me emita nota fiscal, que eu consiga fazer o balanço, pra ter um equilíbrio, achar o equilíbrio da empresa de, como é que se diz? Financeiro né. Patrimonial. É pra ter um geral. E ter assim, um suporte bom também no sentido do programador. (Contabilidade?) É aí essa parte assim, não tenho nem noção, pra dizer a verdade. Isso ali vai ter que ser daí, conversar com o contador e ver com o programador como é que funciona. Mas tem que olhar, porque pelo que eu vi pelo sistema que já tem tudo meio programado já pra nós. Tudo programado. Na verdade vai sair à hora que eu conseguir implantar todo o sistema a parte de financeiro, sai tudo pronto da empresa já na contabilidade. Já foi já troquei uma ideia com ele (o programador), já perguntei pra ele. Ele disse, "não, isso aí conforme, porque hoje vira tudo um padrão né". Por causa do (XML) nas notas, depois então, todo mundo trabalha em cima daquele padrão e já vai meio pronto.</p>	<p>O suporte foi o boca a boca, que nem dizem. Troca uma ideia com um, troca uma ideia com outro, daí tu olha um, olha outro programa até que escolheu, eu achei bom o sistema. Eu olhei, na verdade olhei 3 ou 4 sistemas. Só que daí começa assim, tinha sistemas de até 10 mil reais chegaram a oferecer para nós. Aquele sistema devia até cortar salame, mas aí nós fomos olhar o tamanho da empresa, não comporta, não precisa de tudo isso. De repente, daqui a 4, 5 anos, ou eu vou adaptando o meu, o cara vai ter que fazer o que eu quero ou eu vou ter que partir para um sistema desses. Mas foi o boca a boca, procura aqui, procura ali, troca uma ideia com um, com outro, até que achamos o sistema aqui.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 10, acima, pode ser analisado pelo destaque de alguns pontos significativos que representam o fator condições facilitadoras de uso, quanto ao quesito suporte para escolha do sistema. Esse suporte antes da implantação era visto como: "Tem que ser um programa que

se adequa a nossas necessidades e ter alguém que logicamente nos proponha esse programa e que ele conheça a fundo.” Após a implementação, o que se verificou foi: “O suporte foi trocando ideia com um, trocando ideia com outro, daí olha um, olha outro programa até que a gente escolheu, eu achei bom o sistema”. Segundo Gonçalves e Riccio (2009, p.33): “Sob a perspectiva de sua atuação dentro de uma entidade, a controladoria encerra funções e atividades que fazem com que seu sistema de informação seja quase tão amplo quanto o próprio Sistema de Informação de Apoio Operacional e Gerencial.” Em sendo uma contabilidade terceirizada poderia ter ocupado um importante espaço e sugerir um sistema integrado de gestão compatível, já, com os processos de seu escritório contábil e adequado aos processos do cliente, evitando uma busca pelos gestores do cliente por produtos do mercado que atendessem primeiro a pequena empresa e em segundo plano a integração com os processos contábeis.

O Quadro 11, em sequência, apresenta os dados coletados nas entrevistas relativas ao fator condições facilitadoras de uso do modelo UTAUT. E o quesito apoio técnico operacional especializado na implementação está em análise.

Quadro 11 – Resultados referentes ao fator Condições Facilitadoras de Uso – quesito: Apoio Técnico Operacional Especializado na Implementação

Questionamento: Qual é, na sua opinião, o apoio/suporte técnico e operacional especializado necessário (antes), ou, foi percebido (depois) na implementação de um sistema integrado de informações em sua empresa? E na contabilidade?

	Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação
Apoio Técnico Operacional Especializado na Implementação	APT	O que eu acho é o seguinte, alguém vai ter que fazer um curso pra se adequar a este momento, a essa nova etapa, certo. Porque como eu disse antes, não adianta eu sentar na frente da máquina e não entender o que está me sendo colocado pra eu atingir meus objetivos. Senão, não adianta nada, tem que ter alguém que tenha conhecimento, vai ter que fazer algum curso, pra poder superar a deficiência que a gente venha a ter.	Isso é rápido, ele é feito online mesmo, nós temos o programa online, então eu tive alguns problemas com o próprio banco às vezes trava, não é problema do sistema do banco, é o sistema do programa, então no onlinemesmo ele faz a modificação e acessa tudo.
	MCT1	Um suporte técnico. Só que eu sou contra 0800. Eu sou contra esse tipo de suporte. Eu não consigo me ver utilizando. Eu acho que quem tá aproveitando, quem tá fazendo um programa, antes de visar algo tão específico e grande eu acho que o suporte tem que ser diretamente. Eu acho que deu problema eu vou te ligar tu vai ter que resolver pra mim na hora. E eu não te tempo pra ficar parado.	Olha, o nosso suporte eu não tenho nada a dizer, porque a gente liga para o rapaz que é o gerenciador, ele prontamente está aí, como eu disse, ao invés de um 0800, prefiro ter um contato direto. Ele vem aí, demonstra o que é, vê qual é o problema. Resolve.
	MCT2	Pra implantar tem que, na verdade é só lidando. Eu conversei com o programador que já conhecia. E ele me explicou e disse, “tenho em tal e tal lugar”. Aí eu fui no lugar lá que ele explicou, dei uma olhada no programa e disse, “me serve, vamos partir daqui pra ver”. Se não se adaptar em 1, 2 anos, troca, parte pra outra, não dá pra ficar parado né. Mas pra ti adaptar é conforme vai usando, não tem outra maneira.	Eu tenho da empresa que me vendeu, que vendeu o sistema, eles dão todo o suporte técnico, visitam, tem o sistema (suporte online). Sempre, eu nunca fiquei na mão assim. Esses dias de safra que deu correria, deu problema, na hora ligaram, “aconteceu isso”. E na hora eles disseram, “vai no teu computador, no servidor, já entra lá que em 2 minutinhos eu resolvo para ti”. Então eu nunca tive problema. Já entra no sistema aqui, isso daí não tem errado.

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 11, acima, pode ser analisado pelo destaque de alguns pontos significativos que representam o fator condições facilitadoras de uso, quanto ao quesito apoio técnico operacional especializado na implementação. Em relação ao quesito em estudo, antes da implantação o pensamento é que: “Alguém vai ter que fazer um curso para se adequar a este

momento. Não adianta eu sentar na frente da máquina e não entender o que está me sendo colocado para eu atingir meus objetivos. Mas para tu se adaptar é conforme vai usando, não tem outra maneira”. E após a implantação foi constatado que: “O suporte é feito online mesmo. Eu tive uns problemas com o próprio banco que às vezes tranca, não é problema do sistema do banco, é o sistema do programa, então online mesmo ele faz a modificação. A gente liga para o rapaz que é o gerenciador, ele vem aí prontamente, demonstra o que é, vê qual é o problema e resolve. Eu nunca fiquei na mão”. As condições facilitadas de uso conforme Venkatesh *et al.* (2003, p.453) é “o grau que um indivíduo acredita existir uma infraestrutura técnica e organizacional que apoie a utilização do sistema”. Verifica-se que o quesito em estudo atende o conceito de qualidade percebida pelo cliente do suporte de implementação do sistema.

O Quadro 12, a seguir, apresenta os dados coletados nas entrevistas relativas ao fator condições facilitadoras de uso do modelo UTAUT. É estudado o quesito do suporte técnico disponível para resolver as dificuldades.

Quadro 12 – Resultados referentes ao fator Condições Facilitadoras de Uso – quesito: Suporte Técnico Disponível para Resolver as Dificuldades

Questionamento: Qual é o suporte técnico operacional especializado que você pensa ser necessário (antes), ou, foi percebido (depois) para resolver as dificuldades que porventura apareçam? E na contabilidade?

	Entrevistado	Antes da Implementação	Após a Implementação
Suporte Técnico Disponível para Resolver as Dificuldades	APT	Sem dúvida a pessoa que vai fazer o programa. Esse vai ser muito importante pra nós aqui né. Por que a nossas diferenças ele vai ter que nos dirigir. Logicamente que muita coisa que aí vem à outra parte seria o nosso contador. Eu chamaria o programador aqui, ia me dar todas as informações e pra eu disseminar essas informações o contador que vai nos dizer como fazer né.	Não, é na hora. É na hora, difícil, até nós tivemos 2 anos com esse programa não tivemos até de ficar 1 dia, a não ser quando deu problema no (CPU), aí parou mesmo. JC: É com o hardware? APT: Exatamente. Aí eu tive que trocar tudo, mas é na hora, não tenho problema quanto a isso.
	MCT1	Eu acho que deu problema eu vou te ligar, tu vai ter que resolver pra mim na hora. E eu não te tempo pra ficar parado.	Não, não tenho nenhum, porque se travou, travou, eu vou pegar e vou reiniciar tudo e começar de novo. A não ser que suma alguma coisa. Se eu der algum comando e sumiu, "opa, tem alguma coisa errada, não pode ter sumido". Depende do serviço dele (do programador), mas normalmente é de um dia para o outro, se o troço é grave, ele vem resolver.
	MCT2	Aí tem que ter essa confiabilidade no programador. Tu ligou pro programador, na hora resolve. Então, não tem muito.	Nunca tivemos problema e dizer que deu problema e ficamos 2 dias parado ou 1 dia parado sem tirar nota, nunca aconteceu isso aí. Isso foi uma coisa que eu cuidei quando eu escolhi o sistema. Foi perguntar para o pessoal como funcionava o apoio técnico, suporte, porque não adianta botar um programa lá, dá um problema e o cara leva 2 dias para vir resolver.

Fonte: Elaborado pelo autor (2014).

O Quadro 12, disposto acima, é analisado pelo destaque de alguns excertos que representam o fator condições facilitadoras de uso, quanto ao quesito suporte técnico disponível para resolver as dificuldades. Quanto a esse terceiro quesito, antes da implementação pensava-se assim: “Eu acho que se deu problema, eu vou ligar e vai resolver o problema na hora, não tem tempo para ficar parado. Aí tem que ter essa confiabilidade no

programador”. Depois que foi implementado confirmou-se a ideia de que “O suporte é online, é na hora. A não ser quando deu problema na CPU (unidade central de processamento), aí parou mesmo. Tive que trocar tudo. Se travou, eu vou reiniciar tudo e começar de novo. A não ser que suma alguma coisa depois de um comando ... a gente passa para o programador o passo a passo do que aconteceu para ele visualizar e ver se o problema é do programa. A rapidez depende do serviço dele, mas normalmente é de um dia para o outro. Se é grave, ele vem resolver.” A avaliação realizada quanto ao quesito anterior pode ser igualmente aplicada neste quesito em vista de ser percebida uma qualidade no atendimento do suporte técnico que atende a expectativa dos gestores da pequena empresa pesquisada.

A análise abrangente do fator em estudo que pode ser feita a partir da expectativa e posterior constatação pelos entrevistados a respeito do fator condições facilitadoras de uso definido no modelo UTAUT, é a seguinte. Essas condições podem ser consideradas em acordo com a expectativa sendo reconhecido que uma empresa de pequeno porte se desenvolve enfrentando dificuldades e as solucionando na medida adequada, e esforçando-se para manter a continuidade do negócio, sem paradas.

Percebe-se claramente a dificuldade comum a uma EPP, que por seus próprios esforços conseguiu identificar um sistema integrado de informações que mais se adequasse a sua operação. Segundo Freitas (2005), o adiamento da implantação ou a inviabilização do emprego de tecnologia da informação pode ser a consequência da resistência dos usuários, entre outros fatores. E, conforme apresentado na revisão bibliográfica, o fator das "condições facilitadas de uso" do modelo UTAUT é “o grau que um indivíduo acredita existir de uma infraestrutura técnica e organizacional que apoie a utilização do sistema”. Assim, aliado ao fato de a empresa pesquisada ter encontrado um sistema que tinha suporte técnico rápido e adequado, discurso unânime entre os entrevistados, percebe-se, ainda, que a rápida solução dos problemas encontrados parece ter propiciado a percepção de facilidade e continuidade de uso do sistema, embora haja a postergação da integração com a contabilidade, conforme visto nos capítulos anteriores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa, com o objetivo de avaliar a aceitação de um sistema integrado de gestão e seus reflexos na área de contabilidade de uma empresa de pequeno porte com o emprego do modelo UTAUT, atendeu seu planejamento e atingiu seus objetivos. O estudo foi realizado

por meio de entrevista com as três pessoas que trabalham na empresa, seus sócios. Os resultados verificados são apresentados em síntese a seguir.

A influência das condições moderadoras, conforme o modelo UTAUT, nos resultados da pesquisa indica que a única que parece ter causado alguma influência, mesmo que indireta, na intenção de uso da tecnologia de informação pode ter sido a idade. Parece que a diferença de idade é um indicador de uma resistência inicial maior devido ao aspecto individual da idade, segundo análise feita no sub-capítulo 4.1 – Condições Moderadoras.

A expectativa de desempenho e o desempenho percebido do sistema constatado são que as pessoas da empresa pesquisada percebem os ganhos trazidos pelo sistema integrado de informações para a performance e o desempenho organizacional. Entretanto, o conceito de sistema integrado de informações, enquanto elemento tecnológico avaliado quanto à aceitação, ainda não está atendido por não estar “integrado”, em vista de estar a contabilidade sendo realizada na forma de informação física, ou seja, no papel. Essa análise é realizada na subseção 4.2 – Performance e Desempenho.

A expectativa de esforço a ser demandado e o esforço demandado percebido para o uso do sistema sinalizam que o esforço demandado na implementação do ERP foi recompensado, e a prática levou ao aprendizado, e facilitou o trabalho do dia a dia. No entanto, verifica-se existirem dificuldades em relação às atividades relacionadas com a contabilidade, principalmente no trato das informações financeiras de forma integrada. A subseção 4.3 apresenta a análise.

A expectativa de condições facilitadoras de uso e as condições facilitadoras de uso percebidas para o emprego do sistema podem ser consideradas em sintonia com as expectativas dos proprietários. Os resultados verificados e sua análise encontram-se na subseção 4.4 apresentada.

Dessa forma, os resultados demonstram uma maior dificuldade no trato das informações contábeis com base no ERP, que ainda são enviadas para o Contador em papel. Entretanto, os três entrevistados (os três gestores da empresa pesquisada), que ofereceram todas as condições para a perfeita realização desta pesquisa, percebem a importância e os benefícios obtidos ao se empregar um sistema integrado de informações, sendo essencial para o crescimento do negócio.

Esta pesquisa contribuiu para comprovar a importância, na prevenção de riscos, do emprego de avaliação da aceitação no implemento de tecnologias da informação que demandam investimentos consideráveis, principalmente levando em consideração a condição de sobrevivência e desenvolvimento das EPPs. Também identifica um importante espaço para

a atuação do contabilista como consultor de negócios, alicerçado nas informações e integração de sistemas de informações. Ainda há que se considerar a sugestão para estudos futuros com base na solução estudada com a adoção do modelo de Venkatesh *et al.* (2003).

A presente pesquisa foi pontual, não sendo base para uma generalização dos resultados verificados. Recomenda-se, assim, ampliar o estudo para EPPs de outros setores com vistas a conhecer melhor a realidade deste importante segmento de negócios quanto à aceitação do uso de tecnologias, principalmente dos sistemas informacionais.

ABSTRACT

This research studied factors and conditions for the acceptance of an integrated information system in the accounting area of a small business - EPP. Considering the studied theory were heard people working in the researched company, its three partners, in relation to these conditions and factors, which belong to the UTAUT acceptance of use evaluation method adopted. In the theoretical framework are studied the fundamentals that support this study, covering the integrated management systems, activities of the accounting area of an EPP, the acceptance of an information system, and related studies. The research is descriptive, and used the procedure of a qualitative and analytical case study, having used semi-structured interviews. The analysis adopts the method of content analysis. The results show a greater difficulty in dealing with accounting information based on ERP, that even after two years of implementation of the system, are still sent to the Accountant role. However, the EPP managers realize the importance and the benefits obtained by employing an integrated information system. This paper presents a study as a contribution to prevent the EPPs mortality by risk prevention, with the use of validated method for assessing the acceptance of information technologies that require considerable investments. It also identifies an important space for the work of the accountant as a business consultant, based in the support information and integration of information systems.

Keywords: Information Systems. Enterprise Resources Planning (ERP). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

REFERÊNCIAS

- ANHOLON, R. *et al.* **Características administrativas de micro e pequenas empresas: confronto entre a teoria e a prática.** São Paulo: METROCAMP Pesquisas, 2007.
- CREPALDI, S. A. **Contabilidade gerencial.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- DEDRICK, J.; KRAEMER, K. L. The impacts of IT on firm and industry structure: the personal computer industry. **California management review**, Berkeley, v. 47, n. 3, p. 122-142, Summer 2005.
- FREITAS, H.; SANTOS JUNIOR, S.; LUCINO, E.M. Dificuldades para o uso da tecnologia da informação. **RAE - eletrônica**, Cidade, v. 4, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2005.
- GIL, A.C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GONÇALVES, R. C. M. G.; RICCIO, E. L. **Sistemas de informação: ênfase em controladoria e contabilidade.** São Paulo: Atlas, 2009.
- IFENTHAELER, D.; SCHWEINBENZ, V. The acceptance of tablet-PCs in classroom instruction: the teachers' perspectives. **Computers in Human Behavior**, Amsterdam, n. 29, p. 525-534, 2013.
- HUBONA, G. S.; KENNICK, E. **The impact of external variables on information technology usage behavior.** Hawaii International Conference on System Sciences, Maui, Hawaii, Jan. 1996.
- MARKUS, M.L. Power, politics, and MIS implementation. **Communications of the ACM**, New York, v. 26, n. 6, p. 430-444, 1983.
- MARTINS, E. **Contabilidade de custos.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- RICHARDSON, R. J.. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- ROBBINS, S. P. **Fundamentos do comportamento organizacional.** 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- SANTOS, S. C. de los. **Perspectiva de aceitação de um prontuário eletrônico do paciente no Sistema de Saúde do município de Santana do Livramento.** 10th International Conference on Information Systems and Technology Management - CONTECSI - June, 12 to 14, 2013 - São Paulo, Brazil.
- SOUZA, A. de S.; SACCOL, A. Z. **Sistemas ERP no Brasil: (Enterprise Resources Planning).** São Paulo: Atlas, 2011.
- UENO, R.B.; NOVA, S.P.C.C. **Um estudo sobre a percepção do micro e pequeno empresário sobre a importância da Contabilidade no processo de tomada de decisões.** São Paulo: USP/SP, EAESP/FGV, 2005.

VENKATESH, V. *et al.* User acceptance of information technology: toward a unified view. **Mis Quarterly**, Minneapolis, v. 27, n. 3, p. 425-478, Sept. 2003.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZANDER, A. Resistência às modificações: análise e prevenção. *In:* BALCÃO, Y. F.; CORDEIRO, L. L. 3. ed. **O comportamento humano na empresa**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, p.371-380, 1977.