

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

RICARDO FONTOURA DA ROSA

**ACEITAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA BETHA TRIBUTOS DA
PREFEITURA DE ARROIO DOS RATOS**

PORTO ALEGRE

2020

RICARDO FONTOURA DA ROSA

**ACEITAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA BETHA TRIBUTOS DA
PREFEITURA DE ARROIO DOS RATOS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Luciano Ferreira

Porto Alegre

2020

RICARDO FONTOURA DA ROSA

**ACEITAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA BETHA TRIBUTOS DA
PREFEITURA DE ARROIO DOS RATOS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Luciano Ferreira

CONCEITO: B

APROVADO EM: 18/11/2020

BANCA EXAMINADORA:

Dr. Pablo Cristini Guedes - UFRGS

Luciano Ferreira - UFRGS (orientador)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por todas as bênçãos concedidas e força de seguir em frente diante de todas adversidades possíveis.

Aos meus pais Ana Lúcia e Renê pela paciência, apoio e todo amor recebido durante minha vida, sem o incentivo de vocês isso não seria possível.

Ao meu irmão Renato pelos conselhos, ensinamentos e apoio.

Também agradeço o professor Luciano Ferreira, por ser sempre prestativo, paciente e empenhado na construção deste trabalho

Muito Obrigado à todos!

RESUMO

Buscando uma maior eficiência na gestão pública, o uso da tecnologia pode trazer benefícios diversos, gerando maior eficiência, efetividade e celeridade nos processos organizacionais. Este trabalho tem como objetivo verificar a aceitação de um sistema de informação na rotina do serviço público. Para isso foi realizada uma pesquisa específica, realizada na prefeitura da cidade de Arroio dos Ratos, cidade localizada na região metropolitana de Porto Alegre, a fim de entender como é utilizado e como é aceito pelos funcionários um sistema de informação gerencial usado para fiscalizar e cobrar tributos municipais. Os resultados do trabalho mostraram que os funcionários aceitam e reconhecem a importância do uso da tecnologia, porém carecem de treinamento e domínio total da ferramenta tecnológica.

Palavras chave: Sistemas de informação, Arroio dos Ratos, Prefeitura, Administração Tributária, Modelo TAM.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01: Funções de um sistema de informação	15
Figura 02: Como os SIGs adquirem seus dados do SPT da Empresa.....	17
Figura 03: Aspectos encontrados na literatura e referências por constructo.....	19
Figura 04: Modelo de Aceitação de Tecnologia	21
Figura 05: Betha Tributos <i>Layout</i> Inicial.....	25
Figura 06: Betha Tributos situação do contribuinte.....	26
Figura 07: Quantas Horas você usa Betha Tributos por semana?.....	31
Figura 08: Ha quanto tempo você utiliza o sistema Betha Tributos?.....	31
Figura 09: Como você avalia o sistema Betha Tributos?.....	32
Figura 10: Considero o Betha Tributos fácil de utilizar.....	32
Figura 11: Entendo facilmente todas as funcionalidades do Betha Sistemas....	33
Figura 12: As informações que recebo do software são confiáveis e precisas..	33
Figura 13: O Betha Tributos atende as minhas necessidades para trabalhar...	34
Figura 14: Utilizar o Betha Tributos melhora o desempenho do meu trabalho..	35
Figura 15: Utilizar o Betha Tributos aumenta minha produtividade.....	35
Figura 16: Entendo com facilidade as imagens, ícones, abas e módulos do sistema.....	36
Figura 17: Consigo utilizar todas as funcionalidades do Betha Tributos.....	36
Figura 18: Estou sempre disposto(a) a utilizar o Betha Tributos.....	37
Figura 19: Considero o Betha Tributos útil.....	37
Figura 20: Eu recomendo o Betha Tributos.....	38
Figura 21: Fui treinado(a) para utilizar o Betha Tributos.....	38
Figura 22: Receber treinamento no Betha Tributos me auxiliaria no uso do mesmo.....	39

LISTA DE SIGLAS

Constituição Federal – CF

Facilidade de Uso Percebida – FUP

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE

Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU

Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS

Imposto de Transmissão de Bens Imóveis – ITBI

Modelo de Aceitação Tecnológica – TAM (*Technology Acceptance Model*)

Sistemas da Informação – SI

Sistema de Apoio à Decisão – SAD

Sistema de Apoio ao Executivo – SAE

Sistema de Informação Gerencial – SIG

Sistema de Informação Transacional – SIT

Sistema Integrado de Gestão Empresarial – ERP (*Enterprise Resource Planning*)

Utilidade Percebida – UP

World Wide Web – WEB

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO.....	11
1.3 OBJETIVOS DO TRABALHO.....	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 CONCEITOS DE INFORMAÇÃO DADOS E CONHECIMENTO.....	13
2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	14
2.3 TIPOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	15
2.3.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO TRANSACIONAL (SIT).....	16
2.3.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG).....	16
2.3.3 SISTEMA DE APOIO À DECISÃO (SAD).....	17
2.3.4 SISTEMA DE APOIO AO EXECUTIVO (SAE).....	18
2.3.5 <i>ENTERPRISE RESOURCE PLAINING</i> (ERP).....	18
2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	19
2.5 MODELO DE ACEITAÇÃO TECNOLÓGICA (TAM).....	20
2.6 ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA.....	22
2.6.1 SISTEMA TRIBUTÁRIO MUNICIPAL.....	22
2.6.2 IMPOSTOS MUNICIPAIS.....	23
2.7 BETHA: ESPECIALISTA EM <i>SOFTWARE</i> PARA GESTÃO PÚBLICA.....	23
2.7.1 <i>SOFTWARE</i> BETHA TRIBUTOS.....	24
3 METODOLOGIA.....	27
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	27
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	27
3.3 COLETA DE DADOS.....	28
3.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	29
3.4.1 ESCALA UTILIZADA.....	30
3.5 RESULTADOS OBTIDOS.....	30
3.5.1 QUANTO AO PERFIL DE USO DO SISTEMA.....	31
3.5.2 QUANTO A FACILIDADE DE USO PERCEBIDA.....	32
3.5.3 QUANTO A UTILIDADE PERCEBIDA.....	34
3.5.4 QUANTO A INTERFACE DO <i>SOFTWARE</i>	35
3.5.5 QUANTO A INTENÇÃO COMPORTAMENTAL DE USO.....	36

3.6 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	39
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
REFERÊNCIAS.....	42
ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO.....	45

1 INTRODUÇÃO

Com a facilidade cada vez maior de acesso a informações por parte da população, se faz necessário que a administração pública seja cada vez mais eficiente e eficaz nos seus atos. A recente crise e os recentes escândalos de corrupção na esfera política, tornaram a população cada vez mais avessa à política, segundo próprios dados do TSE (Tribunal Superior Eleitoral), os números de abstenções, votos nulos e brancos na eleição de 2018 são os maiores desde 1989. Para retomar a confiança da população e convencer a população a aderir a política, cabe aos governantes executar uma gestão eficiente da coisa pública.

Segundo a Constituição Federal de 1988, art. 30, compete aos municípios:

- I – legislar sobre assuntos de interesse local;
- II – suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;
- III – instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;
- IV – criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;
- V – organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;
- VI – manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação infantil e de ensino fundamental;
- VII – prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;
- VIII – promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- IX – promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual. (BRASIL, 1988)

A fim de atingir todas essas competências com êxito, os municípios necessitam principalmente de funcionários capacitados e recursos financeiros. Os funcionários do município são em sua maioria oriundos ou de concurso público, ou os chamados cargos de confiança (art. 37, inciso II, da Constituição Federal), além dos contratados emergencialmente em virtude de excepcional interesse público (art. 37, inciso IX, da CF).

Para realizar todos esses deveres o município precisa de recursos financeiros, a maior parte da receita obtida pelas cidades advém da cobrança de tributos. Sendo eles, principalmente, oriundos da arrecadação do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), ITBI (Imposto de Transmissão de Bens Imóveis) e o ISS (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza).

Este trabalho pretende pesquisar sobre a aceitação de sistemas de informação na prefeitura de Arroio dos Ratos, bem como sobre o treinamento dos funcionários da mesma.

1.1 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Devido à dificuldade e complexidade do sistema tributário nacional e seus mecanismos de controle, esse trabalho se justifica aliando conceitos da administração, tecnologia e direito, visando a análise do controle tributário de um município.

Para a organização em questão o trabalho pretende apresentar informações úteis para o a correta manutenção da organização em seu pleno funcionamento, visando melhorar seus processos organizacionais e conseqüentemente a entrega de benefícios em serviços para a população de forma mais eficiente.

Através do estudo e pesquisa esse trabalho poderá coletar novas informações úteis para os gestores da organização, trazendo mais resultados e celeridade a suas tarefas.

Perante a comunidade acadêmica o estudo agrega conhecimento e possibilidade de conhecer mais sobre a importância da utilização de sistemas de informação na administração pública. Esse trabalho pode ser utilizado como base para pesquisa em futuros estudos nessa área, posto que, a maioria dos estudos relacionando sistemas de informação e administração, se dão na esfera privada.

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Fundada em 1964, Arroio dos Ratos é um município do estado do Rio Grande do Sul, situada na região Metropolitana de Porto Alegre, distando cerca de 55 quilômetros da mesma. É conhecida nacionalmente como a capital nacional da melancia, devido à grande produção da fruta. A cidade conta, segundo estimativa do IBGE (2019), com uma população de 14.151 habitantes e uma área de 425,9 km de extensão.

A prefeitura de Arroio dos Ratos localizada em um prédio de 2 andares no centro da cidade, conta com 514 funcionários divididos em todas suas secretárias. A Secretaria que trataremos a fundo nesse trabalho é a da Fazenda Municipal.

A secretaria da fazenda municipal tem como objetivo controle da arrecadação municipal e a cobrança de eventuais dívidas com o fisco por parte dos moradores.

1.3 OBJETIVOS DO TRABALHO

- Analisar como é o funcionamento de sistemas de informação no controle fiscal de um município.
- Apontar possíveis falhas e as virtudes do atual sistema utilizado pela prefeitura de Arroio dos Ratos.
- Propor melhorias no sistema utilizado para uma gestão fiscal mais eficiente e eficaz.
- Entender qual perspectiva os usuários têm sobre o sistema Beta Tributos.
- Averiguar se os usuários têm capacidade de utilizar o sistema completamente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CONCEITOS DE INFORMAÇÃO DADOS E CONHECIMENTO

Para Rezende e Abreu (2003), a informação é o dado trabalhado, refinado e com utilidade, ela tem um valor, sentido e uso para quem a utiliza. Já o dado é um elemento que constitui a informação, pode ser um conjunto de letras, números ou dígitos, que se analisados unicamente não fazem sentido ou agregam conhecimento.

Ainda segundo Rezende e Abreu (2003), quando essa informação é manipulada por pessoas ou *softwares* de tecnologia, ela pode ser chamada de conhecimento. Tendo assim maior valor e propósito.

Atualmente somos bombardeados de conhecimento e informações que advém das mais diversas plataformas, como rádio, televisão e principalmente, a internet. Porém cabe aos usuários distinguir quais dessas informações tem valor e fonte, para assim servirem para os mais diversos usos. Isso se aplica tanto no meio corporativo quando no nosso dia a dia. Existe até um termo para esse fato, é a chamada “Infoxicação”, e foi um termo criado para definir a dificuldade em absorver e filtrar tanta informação que recebemos no dia a dia (Kwiecinski et al., 2020)

2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Sistema de informação é um tipo de sistema que, utilizando a tecnologia ao seu favor, manipula dados e gera informação para ajudar o usuário a tomar decisões e chegar a determinado objetivo (OLIVEIRA, 1993).

Segundo Rezende e Abreu (2003), sistemas de informação podem ser:

- Relatórios de determinados sistemas ou unidades do departamento, para uso dos agentes da organização;

- Relato de processos diversos;
- Uma coleção de informações manifestada em um meio de veiculação;
- Conjunto de procedimentos e normas da organização, de modo que formem uma estrutura formal;
- Conjunto de segmentos que gerem informação.

Um Sistema de Informações Gerenciais provê suporte aos gerentes para alcançar suas metas corporativas, suprindo-os com *feedback* e informações para entender melhor as operações regulares da organização. Possibilita a comparação de resultados para se estabelecer as metas da companhia e a identificação de áreas com problemas e oportunidades de aprimoramento. (STAIR, 1998)

Os sistemas de informação objetivam sempre auxiliar no processo de decisão da organização. Se os sistemas não estão conseguindo atingir esse objetivo, então sua existência se torna inútil, e devem ser modificados ou aprimorados (REZENDE, ABREU, 2003).

Para Laudon e Laudon (2014, p 35) um sistema de informação é definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem informações, que podem ser usados nas tomadas de decisões, no controle e na coordenação de uma organização. Esses sistemas são úteis em diversas áreas de uma organização, como área logística, financeira, de pessoal e operacional.

Para Rezende (p. 63 apud OLIVEIRA, 1998): “O aprendizado em Sistemas de informação ajuda tanto em termos pessoais como profissionais.” De acordo com seu entendimento, ajuda também as empresas. Um sistema de informação eficiente pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e sucesso da empresa.

Figura 01: Funções de um sistema de informação



Retirado de: Laudon & Laudon (2014, p.14)

2.3 TIPOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Segundo Laudon e Laudon (2014), para diferentes interesses, existem diferentes soluções, para isso existem diversos tipos de sistemas, com diferentes enfoques, pois nenhum sistema sozinho consegue suprir todas as necessidades de uma organização. Uma empresa típica contará com vários sistemas para suprir todas as necessidades de informações perante seus gestores.

2.3.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO TRANSACIONAL (SIT)

É também conhecido como SPT, Sistema de Processamento de Transações.

Segundo Perottoni et al (2001), esse sistema é o mais utilizado nas organizações, sua função é monitorar, coletar, armazenar e processar dados das transações realizadas na empresa, servindo assim como base para os outros

sistemas existentes. Esse sistema ajuda nas funções de compra de estoque, controle de estoque, faturamento, funções de RH, dentre outras utilidades. Uma boa utilização desse sistema é no controle da folha de pagamento dos funcionários.

Ainda segundo Perottoni et al (2001), as características principais desse sistema são:

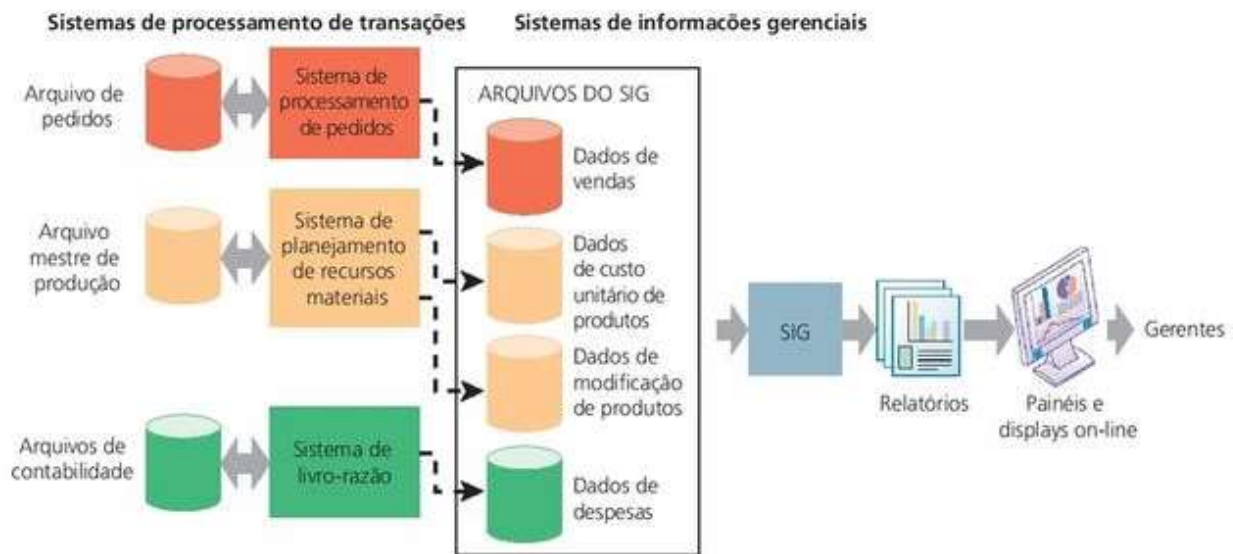
- Precisão;
- Confiabilidade;
- Agilidade;
- Auxiliar na redução de custos;
- Grande quantidade de dados.

2.3.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

Os SIGs são uma categoria específica de sistemas de informação voltada para atender os gerentes medianos de uma organização. Para esses gerentes, o sistema de informação gerencia, proporciona relatórios do desempenho das áreas da organização, auxiliando nas tomadas de decisões, monitoramento e controle. (LAUDON, LAUDON, 2014).

Ainda segundo Laudon e Laudon (2014), os SIGs informam nos relatórios dados retirados dos sistemas de informação transacionais, agrupando e facilitando para os gestores ter acesso a informações, como por exemplo, quanto de matéria-prima foi utilizada, e quantas vendas foram realizadas em um certo período de tempo.

Figura 02: Como os SIGs adquirem seus dados do SPT da Empresa.



Fonte: Laudon e Laudon (2014, p. 44).

2.3.3 SISTEMA DE APOIO À DECISÃO (SAD)

Com o surgimento de diversos sistemas de informação em meados da década de 70, surgiu a necessidade de um tipo de sistema que facilitasse a tomada de decisão por parte dos gestores, permitindo que as decisões das empresas fossem mais acertivas. Suas principais características são (PEROTTONI et al, 2001):

- Uso de dados de diferentes origens;
- Possibilidade de simular cenários;
- Se moldar as características do usuário.

Conforme Laudon e Laudon (2014), os SADs priorizam responder perguntas mais complexas da administração, como por exemplo, o impacto geral causado por um atraso na linha de produção. Esse tipo de sistema ajuda na descoberta de respostas para perguntas como, como maximizar o lucro de determinada operação, qual o tempo para entrega de alguma encomenda, entre diversos outros usos.

2.3.4 SISTEMA DE APOIO AO EXECUTIVO (SAE)

Tem como objetivo mostrar os dados mais relevantes para o executivo. Esse tipo de sistema se caracteriza por eliminar o agente entre o executivo e o computador, se adaptar ao perfil do usuário, ser de fácil manuseio e rápida aprendizagem, e disponibilizar um panorama completo da organização (PEROTTONI et al, p. 9 apud FURLAN et al, 1994; Turban, 1995).

Conforme Laudon e Laudon (2014) esse tipo de sistema, apresentando dados e gráficos, serve como auxílio para a alta gerência da organização tomar decisões não rotineiras, ou seja, que não acontecem seguidamente, e requerem dos gestores maior conhecimento e vivência do negócio. Como diferencial dos outros sistemas, os SAEs podem conter informações de concorrentes, mudanças na legislação e outras informações exteriores à organização, mas que auxiliam no desempenho da mesma.

2.3.5 ENTERPRISE RESOURCE PLAINING (ERP)

Os ERP (*Enterprise Resource Plaining*), também conhecidos como Sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais, são usados para integrar diversos processos de diferentes áreas de uma organização, tais como, operacional, finanças, contabilidade, vendas e recursos humanos. Assim a informação fragmentada, é armazenada em um único lugar, facilitando sua análise e uso (LAUDON, LAUDON, 2006). Segundo Rezende (2013), a principal vantagem dessa utilização é padronização dos dados, gerando uma mudança contínua na organização.

Esse tipo de sistema auxilia no planejamento do produto, na compra e manutenção de estoque, negociação e comunicação com fornecedores, auxiliando assim para uma melhor gestão administrativa (PEROTTONI et al, 2001).

2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Para Rezende e Gualardi (2005), o novo estilo de gestão pública significa integrar cada vez mais aspectos da esfera privada na gestão estatal, sendo assim, a forma de tratar a população deve se assemelhar à forma que são tratados os clientes na iniciativa privada, questões como missão, valores e resultado, também devem ser levadas em conta e deixadas de forma clara para a população. Os sistemas de informação são muito úteis para levar essa maior eficiência para o serviço público.

O uso da tecnologia da informação auxilia a organização em suas mudanças, transições e avanços, desde que essa tecnologia seja bem aplicada. A integração de sistemas de informação juntamente com a tecnologia da informação pode surtir os mesmos efeitos da esfera privada na administração pública, porém, para isso deve existir liderança política comprometida nesse sentido (OLIVEIRA et al, 1998, apud FERNANDES et al, 2012).

Ainda segundo Oliveira et. al, esses são alguns dos benefícios da utilização de SIs na esfera pública:

Figura 03: Aspectos encontrados na literatura e referências por constructo

Construto	Aspectos	Adaptado de:
Suporte da alta gestão	Intensidade do suporte de alta gestão, relevância do suporte.	(Hartono et al., 2010)
	Apoio do gestor municipal para o projeto de TI.	(Young & Poon, 2012)
	Compartilhamento entre os departamentos e órgãos municipais.	(D. D. L. Oliveira et al., 2011)
	Altos investimentos em TI.	(Fernandes et al., 2012)
Qualidade do sistema	Facilidade do uso de SI.	(Petter et al., 2008)
	Aumento de receitas, agilidade nos procedimentos organizacionais.	(Zheng et al., 2012)
	Informações úteis para a tomada de decisão.	(Matende & Ogao, 2013)
	Redução de custos operacionais.	(Seethamraju & Sundar, 2013)
		Continua
		Continuação
Qualidade da informação	SI atualizado, com informações confiáveis.	(D. L. Oliveira et al., 2013)
	SI contábil com informações completas, representando a real situação da organização.	(Cpc, 2011)
	SI com informações precisas.	(Petter et al., 2012)
	Proteção do acesso ao SI, por meio de senhas.	(Lee, Strong, Kahn, & Wang, 2002)
Qualidade do serviço	Confiabilidade do serviço.	(Petter et al., 2008)
	Satisfação dos contribuintes.	(Ding, Hu, & Sheng, 2011)
	Serviço por <i>internet</i> rápido.	(A. M. N. Nascimento et al., 2011)
	Gerenciamento eficiente do fornecimento de serviços.	(Biancolino, Maccari, Kniess, & Costa, 2011)
Benefícios no nível de processos	Confiabilidade e eficácia nos processos.	(D. D. L. Oliveira et al., 2011); (Tallon, 2010)
	Redução de custos operacionais.	(Tallon, 2010)

	As atividades operacionais dependem do SI.	(A. M. Nascimento & Luft, 2012)
	Inovação dos processos organizacionais.	(Perez et al., 2012)
	Aperfeiçoamento dos produtos e serviços.	(Tallon & Kraemer, 2007)
	Satisfação dos contribuintes e melhora na tomada de decisão.	(Tallon & Kraemer, 2007)
Benefícios no nível de instituição pública	Superávit das instituições governamentais.	(Ching et al., 2011); (D. D. L. Oliveira & Maçada, 2013)
	Controle dos gastos públicos.	(Ching et al., 2011)
	Alto impacto de TI no desempenho organizacional.	(SILVA E MORAES, 2012)
	Tomada de decisões mais eficientes.	(Machado & Holanda, 2010).
	Avaliação do custo/benefício gerado pela TI.	(Souza & Passolongo, 2005)

Retirado de: Oliveira et al (2015, p.75)

2.5 MODELO DE ACEITAÇÃO TECNOLÓGICA (TAM)

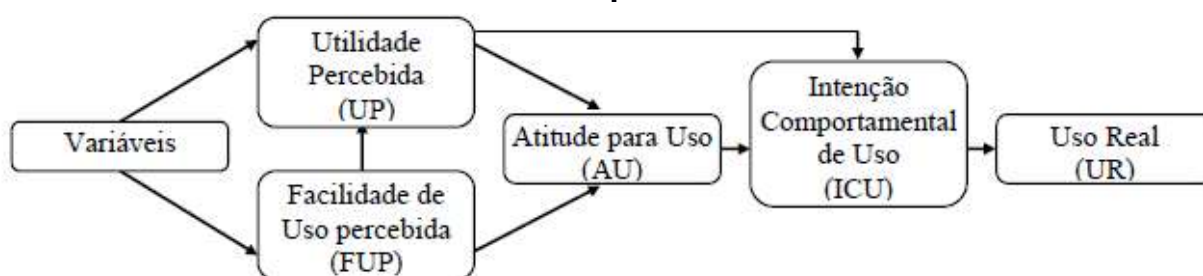
O principal modelo utilizado para averiguar a aceitação de soluções tecnológicas é o Modelo de Aceitação Tecnológica - TAM, em inglês *Technology Acceptance Model*, é um modelo desenvolvido no final da década de 80 por Fred D. Davis.

Desenvolvido no final da década de 1980, o modelo propõe que quanto maior for a percepção de utilidade da tecnologia, a chamada expectativa de performance, e menor a percepção da complexidade de operá-la, conhecida como expectativa de esforço, maior será a intenção de usá-la ou intenção comportamental. Nesse modelo, a intenção de uso é um forte preditivo do uso real. Como poderá ser percebido nos estudos revisados apresentados a seguir, desde que foi proposto o modelo tem sido adaptado e concatenado com outros modelos para que sejam estudadas mais variáveis que possam estar relacionadas à aceitação da tecnologia. Assim, o TAM, sozinho ou aliado a outros modelos, tem sido a abordagem preferencial para estudar a aceitação de tecnologias em diversos contextos sociais, inclusive o educacional (SILVA, 2014, p.34).

Esse modelo relaciona a intenção comportamental do usuário com o sistema utilizado. Essa intenção é medida pelas variáveis: facilidade de uso percebida (FUP), utilidade percebida (UP), elas medem efeitos como características do sistema, treinamento e intenção de utilização. Para Davis, facilidade de uso percebida é a expectativa do usuário na utilização do sistema a fim de poupar esforço, tanto físico quanto mental na realização de suas

atividades. Já utilidade percebida é o grau que o usuário acredita que a utilização do sistema melhorará o seu desempenho. Essas duas variáveis são consideradas pelo autor como variáveis externas (DAVIS, 1989). Essas duas variáveis UP e FUP acarretam na utilização ou não do sistema implementado, a chamada Intenção de Uso.

Figura 04: Modelo de Aceitação de Tecnologia



Fonte: Hedler et al (2016, p.192, apud DAVIS, BAGOZZI, WARSHAW, 1989)

Devido à grande aceitação desse modelo em diversos trabalhos acadêmicos, esse é o motivo da escolha do modelo TAM para utilização nessa pesquisa.

2.6 ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA

Para Roveri (2013), a administração tributária é realizada pelo órgão competente do Estado, e tem como objetivo a obtenção de recursos financeiros para custear as atividades estatais, e esses recursos provêm da cobrança de tributos.

Conforme o manual sobre Gestão Tributária Municipal (2019), da Escola Nacional de Administração Pública, a capacidade de tributar é um recurso utilizado pelo Estado para captar receitas para custear suas atividades. Essas receitas podem ser originárias ou derivadas. As originárias advêm do patrimônio estatal, já as derivadas são captadas através da tributação.

2.6.1 SISTEMA TRIBUTÁRIO MUNICIPAL

O artigo 30 e da CF fundamentam a função dos municípios no tocante à fiscalização e cobrança de tributos.

Compete aos Municípios: [...] III - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei. (BRASIL, 1988)

Já a lei orgânica do Município de Arroio dos Ratos fala sobre tributação nos artigos 9 e parcialmente no artigo 30 inciso IV, conforme segue abaixo:

Art. 9, LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE ARROIO DOS RATOS/RS. São atributos da competência Municipal:

I- Imposto sobre

a) propriedade predial e territorial urbana;

b) transmissão "inter vivos", a quaisquer títulos por ato oneroso, de bens imóveis, exceto os de garantia, bem como cessão de direitos à sua aquisição;

c) venda a varejo de combustíveis líquidos e gasosos, exceto óleo diesel;

II - Taxas;

III - Contribuições de melhoria;

Parágrafo Único - Na cobrança dos impostos mencionados no item I, aplicam-se as regras constantes do Art. 156, § 2º e 3º, da Constituição Federal.

Art. 30 LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE ARROIO DOS RATOS/RS.

Compete à Câmara Municipal, com a sanção do Prefeito:

IV - Legislar sobre tributos de competência Municipal.

2.6.2 IMPOSTOS MUNICIPAIS

Os impostos de competência exclusiva do Município são o IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), ITBI (Imposto de Transmissão de Bens Imóveis) e o ISS (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza).

O artigo 156 da CF esclarece:

Art.156. Compete aos Municípios instituir impostos sobre:

I - propriedade predial e territorial urbana;

II - transmissão inter vivos, a qualquer título, por ato oneroso, de bens imóveis, por natureza ou acessão física, e de direitos reais sobre imóveis, exceto os de garantia, bem como cessão de direitos a sua aquisição;

III - serviços de qualquer natureza, não compreendidos no art. 155, II, definidos em lei complementar. (BRASIL, 1988)

Como esses 3 impostos são boa parte da renda dos municípios, cabe ao mesmo realizar árduo controle e fiscalização do pagamento dos tributos. Para isso ele pode se valer do uso da tecnologia e da utilização de sistemas de informação.

2.7 BETHA: ESPECIALISTA EM SOFTWARE PARA GESTÃO PÚBLICA

Conforme o *site* da própria empresa, a Betha, especialista em *software* para gestão pública, tem como negócio central o desenvolvimento de *softwares* para gestão pública.

Sua missão é: “Atender o mercado de *software* para a gestão pública, garantindo a satisfação dos clientes, colaboradores, sócios, parceiros e melhorando a interface entre sociedade e servidor público.”

Ainda conforme o site da empresa, sua visão é “Ser líder no Brasil em soluções *WEB* para administração pública, destacando-se na qualidade dos produtos e serviços.”

Os valores da empresa são os seguintes:

- Integridade
- Satisfação dos Clientes
- Inovação
- Responsabilidade Social
- Melhoria Contínua
- Valorização das Pessoas

2.7.1 SOFTWARE BETHA TRIBUTOS

Entre os diversos *softwares* comercializados pela empresa Betha, destaca-se aqui o Betha Tributos, ele é caracterizado pela própria organização como “Solução como tecnologia em Nuvem, tem como objetivo efetuar a gestão tributária do município, por meio do gerenciamento mobiliário, imobiliário e de dívida ativa do município.”

Entre as funções do *Software* destacam-se:

- Acompanhamento de arrecadação;
- Cadastro e acompanhamento de devedores;
- Possibilidade de gerar petições e certidões;
- Gerenciamento da dívida ativa do município.

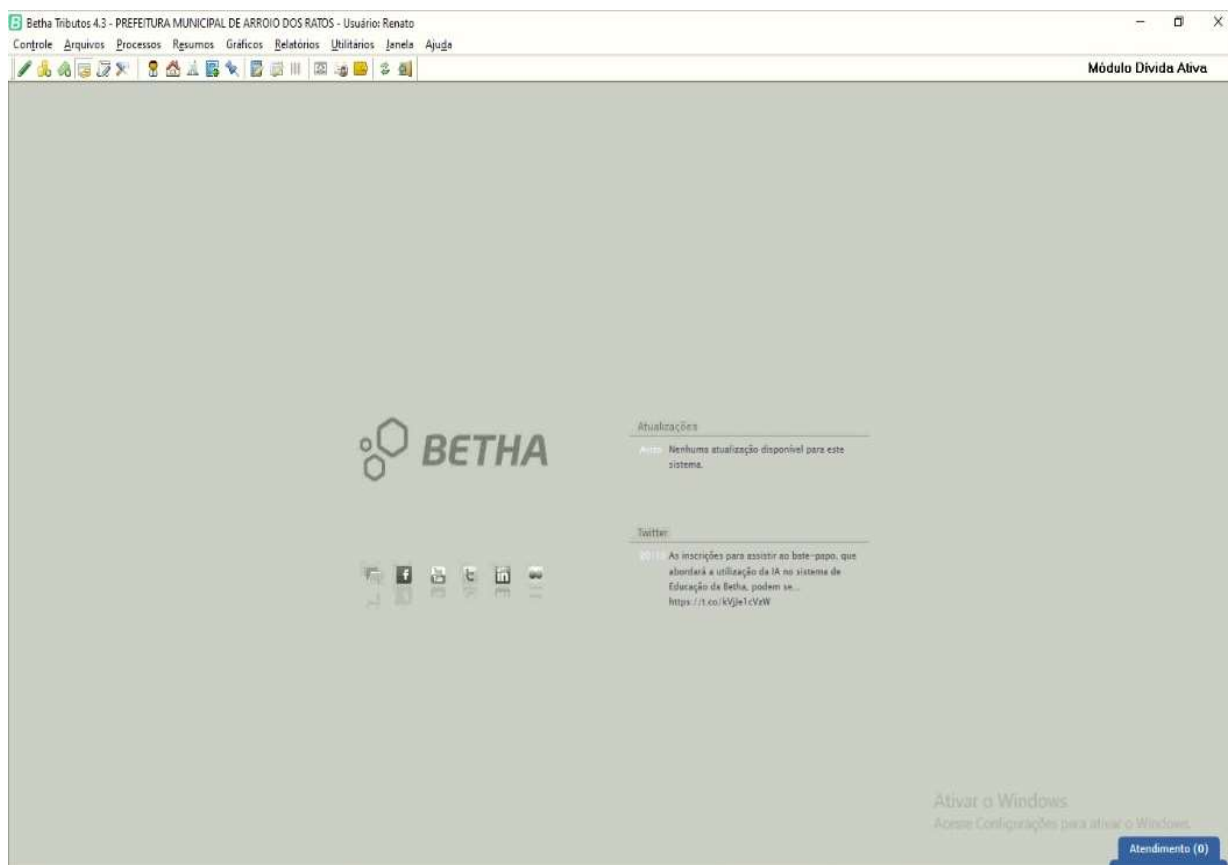


Figura 05: Betha Tributos *Layout* Inicia

Fonte: Betha Tributos

Figura 06: Betha Tributos situação do contribuinte

Betha Tributos 4.3 - PREFEITURA MUNICIPAL DE ARROIO DOS RATOS - Usuário: Renato

Controle Arquivos Processos Resumos Gráficos Relatórios Utilitários Janela Ajuda

Módulo Dívida Ativa

Consulta da Situação do Contribuinte

Contribuinte: Total: 0,00

<< Voltar >> Avançar >> Data: 03/11/2020 Recalc. juro financ. Sôcio Solidário Contig. Parc. Única Consultar Códigos Relatório

Ano/Rec.	Referente	Parc.	Dt.Vcto	Valor	Correção	Juros	Juros Financ.	Multa	Desc.	Total	Cont.	Comp.
Vencidos				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A Vencer				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Rec.	Valor	Correção	Juros	Juros Fin.	Multa	Desc.	Total	% Incentivo	Valor Incentivo
Total:	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Ativar 32 BIT WINDOWS
Acesse Configurações para ativar o Windows.

Atendimento (0)

Fonte: Betha Tributos

3 METODOLOGIA

Nesse capítulo serão definidos os métodos utilizados durante a elaboração e aplicação dessa pesquisa. Serão apresentadas os aspectos da coleta de dados, caracterização da pesquisa, universo amostral e a Interpretação dos Resultados da pesquisa. Será utilizado o Modelo de Aceitação Tecnológica – TAM, elaborado por Davis em 1989.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Como grande parte das pesquisas que utilizam a metodologia TAM, essa pesquisa é caracterizada por ter uma abordagem quantitativa em sua natureza, ou seja, ela busca mensurar o quão confortável estão os usuários com a ferramenta de tecnologia. A pesquisa se mostra útil nesse caso, pois, ela deve ser utilizada quando se tem controle do que se vai pesquisar e já se conhece o objeto da pesquisa (SILVA, SIMON, 2005).

É também classificada como uma pesquisa descritiva. As pesquisas descritivas têm como objetivo central estabelecer relação entre uma ou mais variáveis. Esse tipo é um dos mais utilizados por pesquisadores, e uma de suas características é a utilização de padrões na sua elaboração (GIL, 1999).

Para estudo bibliográfico do tema e elaboração de referencial teórico que fundamenta a pesquisa, foram utilizados como fonte, artigos, livros, manuais e a constituição federal.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

População é a soma de todos os indivíduos ou objetos que compartilham alguma característica em comum, e nessa pesquisa em especial, a população é composta por todos os usuários e usuárias do sistema Betha Tributos da prefeitura de Arroio dos Ratos (MALHOTRA, 2006).

Ainda para Malhotra (2006), a amostra é um subgrupo de indivíduos da população para participação em pesquisa. A amostra desta pesquisa é composta por todos os servidores da prefeitura de Arroio dos Ratos que utilizam o sistema Betha Tributos na realização de suas atividades e que não se encontravam em

férias ou algum outro tipo de afastamento. O tipo de amostra foi de amostra sem reposição, pois nenhuma pessoa respondeu mais de uma vez o questionário.

A amostra foi de 7 funcionários distribuídos nos seguintes cargos:

- Um Auditor Fiscal;
- Dois Agentes Fiscais Municipais;
- Três Agentes Administrativos;
- Um Advogado

Suas idades variam entre 20 e 45 anos de idade, sendo a média de idade da amostra 33 anos.

3.3 COLETA DE DADOS

Como técnica de coleta de dados foi utilizado a de Questionário auto aplicado, que é um meio de investigação utilizado para obter informações acerca de conhecimentos, crenças, valores, interesses, expectativas e aspirações (GIL, 1999).

Ainda segundo Gil (1999) a utilização do questionário resulta nas seguintes vantagens:

- Possibilidade de atingir o público-alvo com relativa agilidade, devido à facilidade de transporte do questionário;
- Baixo custo, pois é facilmente aplicável e não exige treinamento dos aplicadores;
- Garantia de anonimato dos pesquisados;
- Conveniência para escolher o momento de responder.

O questionário foi aplicado na própria prefeitura de Arroio dos Ratos na última semana de outubro do ano de 2020.

3.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Conforme exposto anteriormente, optou-se por aplicar o modelo TAM nessa pesquisa, pois o mesmo oferece base para explorar aspectos da implementação e uso da tecnologia no ambiente de trabalho.

A tabela a seguir mostra os enunciados construídos baseados nos conceitos do modelo TAM:

Enunciados sobre a Facilidade de Uso Percebida:

- 1) Considero o Betha Tributos fácil de utilizar.
- 2) Entendo facilmente todas as funcionalidades do Betha Sistemas.
- 3) As informações que recebo do software são confiáveis e precisas.
- 4) O Betha Tributos atende as minhas necessidades para trabalhar.

Enunciados sobre Utilidade de Uso Percebida:

- 5) Utilizar o Betha Tributos melhora o desempenho do meu trabalho.
- 6) Utilizar o Betha Tributos aumenta minha produtividade.

Enunciados sobre a interface do Software:

7) Entendo com facilidade as imagens, ícones, abas e módulos do sistema.

- 8) Consigo utilizar todas as funcionalidades do Betha Tributos.

Enunciados sobre Intenção Comportamental de uso:

- 9) Estou sempre disposto(a) a utilizar o Betha Tributos.
- 10) Considero o Betha Tributos útil.
- 11) Eu recomendo o Betha Tributos.

Enunciados sobre treinamento no software:

12) Fui treinado(a) para utilizar o Betha Tributos.
13) Receber treinamento no Betha Tributos me auxiliaria no uso do mesmo.

Perfil do(a) Respondente:

- 1) Gênero: Masculino ou Feminino.
- 2) Idade.
- 3) Qual seu cargo na Prefeitura.

Perfil de usuário(a):

14) Quantas horas você usa Betha Tributos por semana?

15) Há quanto tempo você utiliza o sistema Betha Tributos?

16) Como você avalia o sistema Betha Tributos?

3.4.1 ESCALA UTILIZADA

Quanto a escala utilizada, optou-se por usar a escala de Likert, pois é tem fácil elaboração e caráter ordinal, a construção da escala segue os seguintes passos (GIL, 1999):

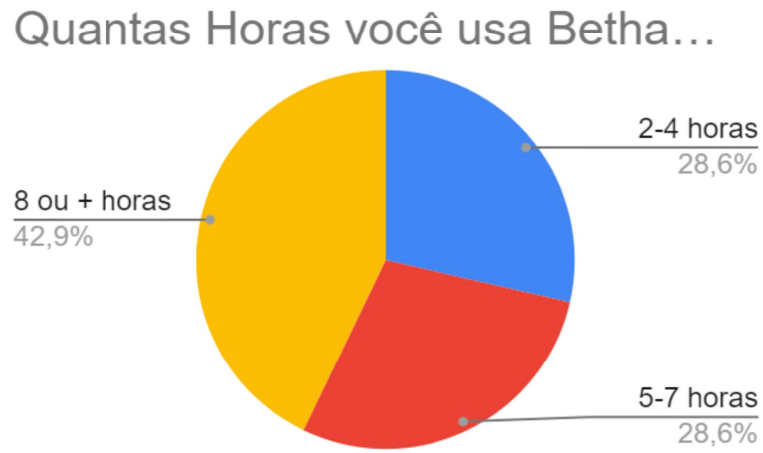
- Elabora-se os enunciados acerca do problema estudado;
- Pede-se aos entrevistados que concordem ou discordem com os enunciados segundo a seguinte graduação: (1) CONCORDA TOTALMENTE, (2) CONCORDA, (3) NEM CONCORDA NEM DISCORDA, (4) DISCORDA, (5) DISCORDA TOTALMENTE;
- Realiza-se a avaliação dos itens;
- Calcula-se o resultado total de cada indivíduo;
- Analisa-se os resultados para verificar quais enunciados tiveram resultados mais baixos e quais obtiveram altos.

3.5 RESULTADOS OBTIDOS

Depois da aplicação dos questionários, foi utilizada a plataforma *Planilhas Google* para compilação e análise dos dados obtidos.

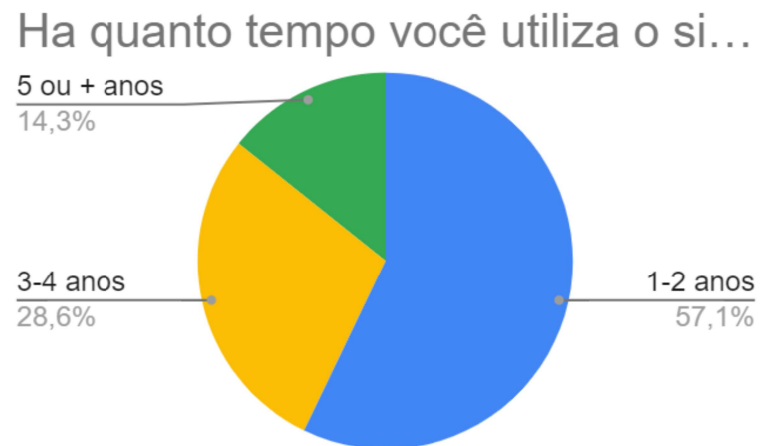
3.5.1 QUANTO AO PERFIL DE USO DO SISTEMA

Figura 07: Quantas Horas você usa Betha Tributos por semana?



Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 08: Ha quanto tempo você utiliza o sistema Betha Tributos?



Fonte: Elaborado pelo autor.

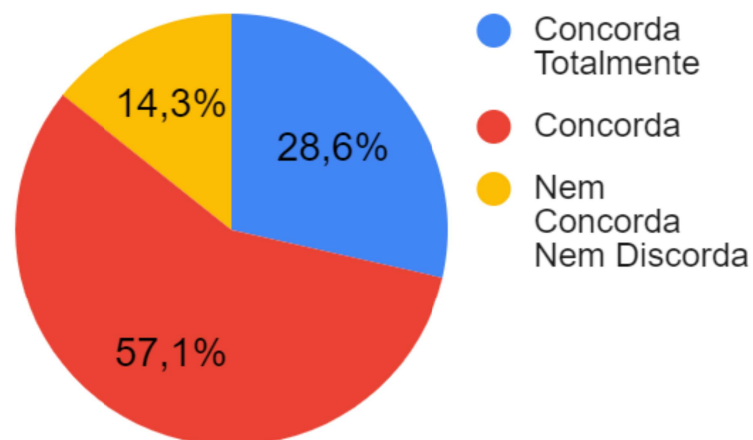
Figura 09: Como você avalia o sistema Betha Tributos?



Fonte: Elaborado pelo autor.

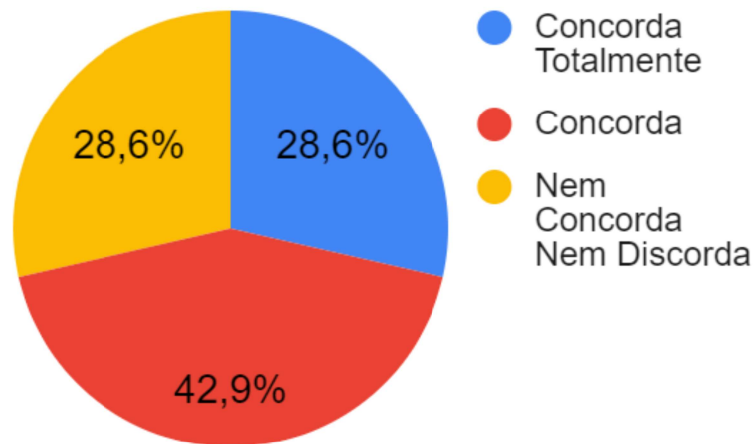
3.5.2 QUANTO A FACILIDADE DE USO PERCEBIDA

Figura 10: Considero o Betha Tributos fácil de utilizar.



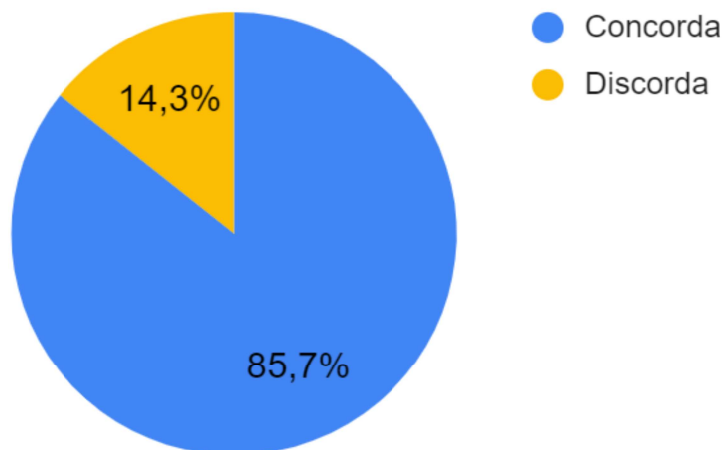
Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 11: Entendo facilmente todas as funcionalidades do Betha Sistemas.



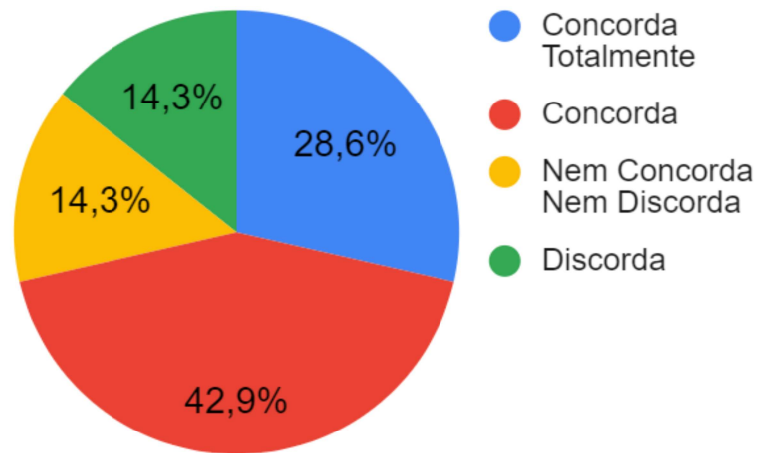
Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 12: As informações que recebo do software são confiáveis e precisas.



Fonte: Elaborado pelo autor.

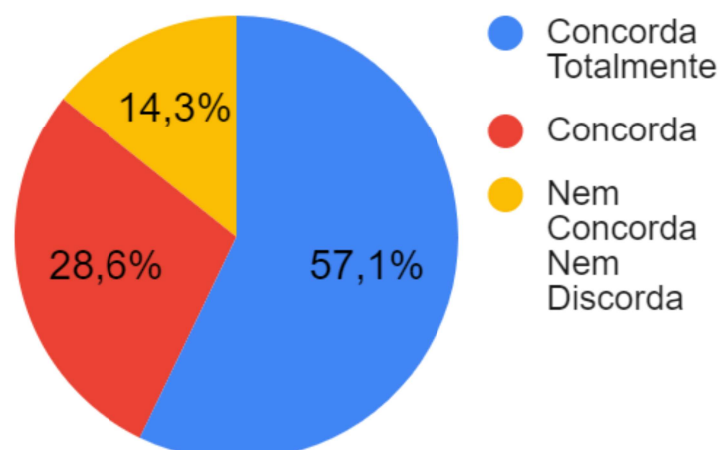
Figura 13: O Betha Tributos atende as minhas necessidades para trabalhar.



Fonte: Elaborado pelo autor.

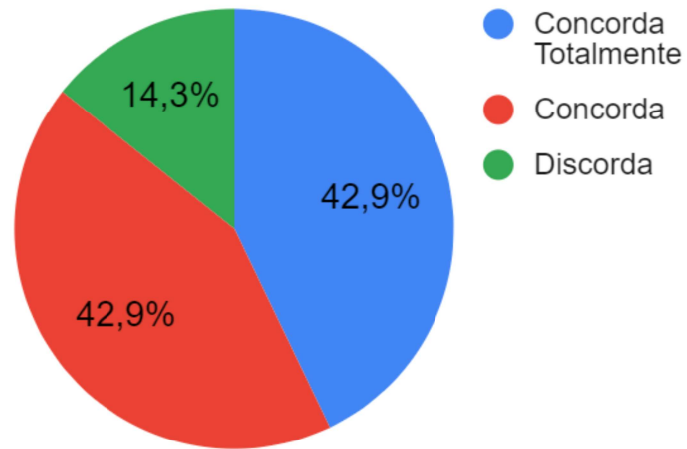
3.5.3 QUANTO A UTILIDADE PERCEBIDA

Figura 14: Utilizar o Betha Tributos melhora o desempenho do meu trabalho.



Fonte: Elaborado pelo autor.

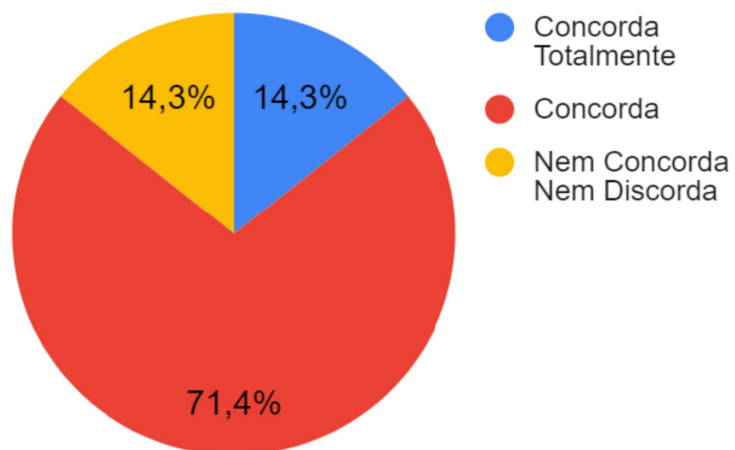
Figura 15: Utilizar o Betha Tributos aumenta minha produtividade.



Fonte: Elaborado pelo autor.

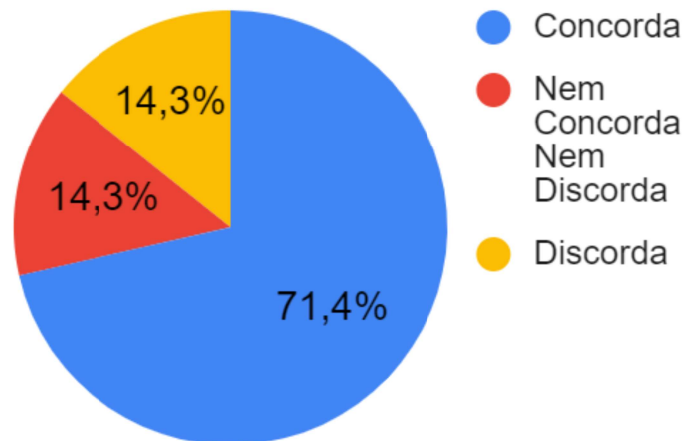
3.5.4 QUANTO A INTERFACE DO SOFTWARE

Figura 16: Entendo com facilidade as imagens, ícones, abas e módulos do sistema.



Fonte: Elaborado pelo autor.

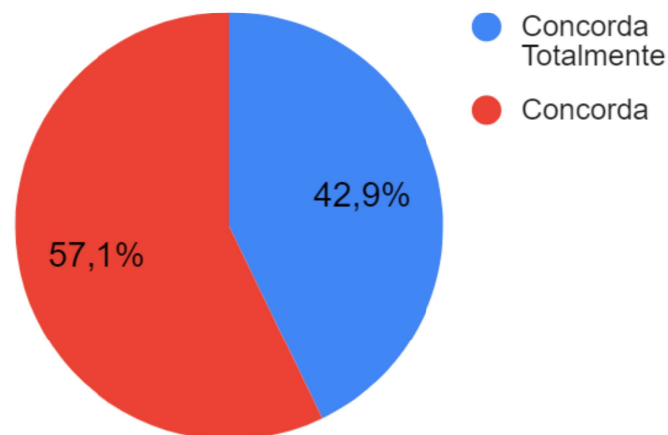
Figura 17: Consigo utilizar todas as funcionalidades do Beta Tributatos.



Fonte: Elaborado pelo autor.

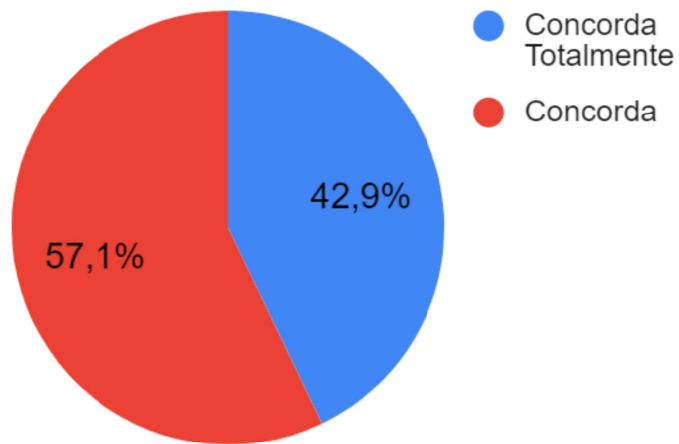
3.5.5 QUANTO A INTENÇÃO COMPORTAMENTAL DE USO

Figura 18: Estou sempre disposto(a) a utilizar o Beta Tributatos.



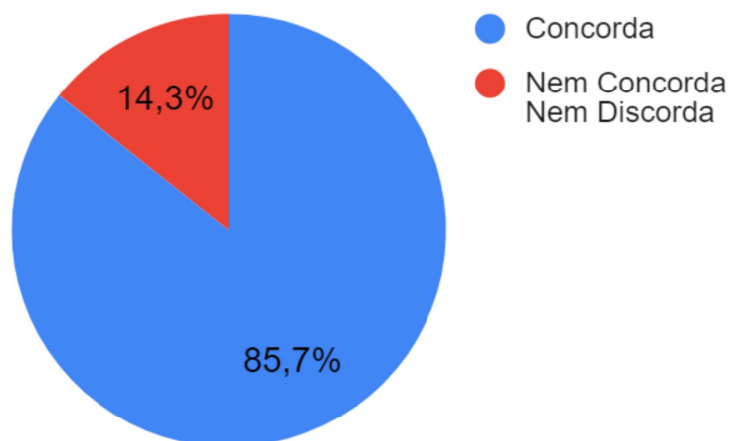
Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 19: Considero o Betha Tributos útil.



Fonte: Elaborado pelo autor.

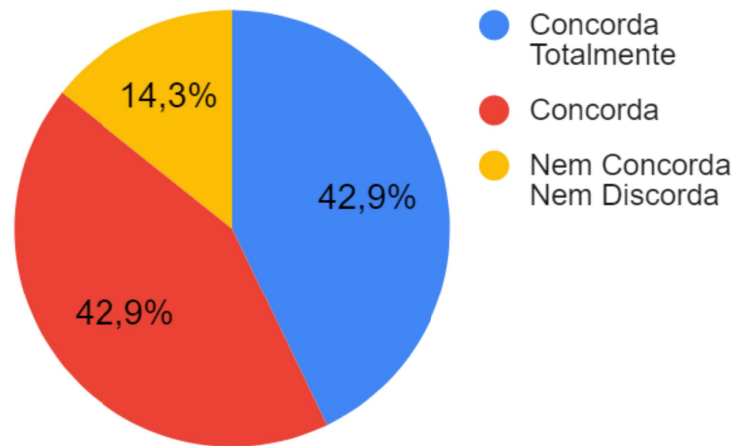
Figura 20: Eu recomendo o Betha Tributos.



Fonte: Elaborado pelo autor.

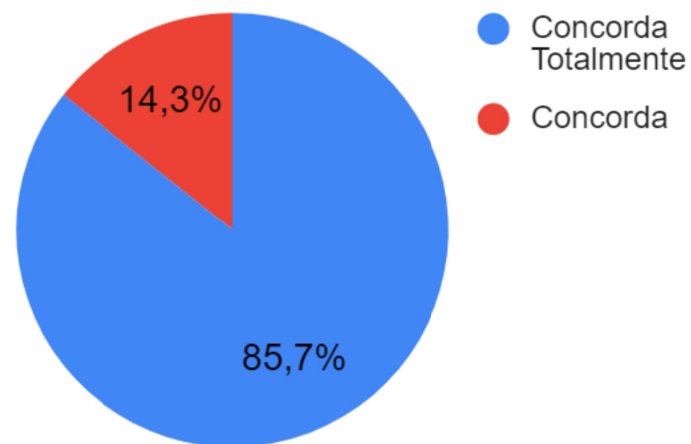
3.5.6 QUANTO AO TREINAMENTO NO SOFTWARE

Figura 21: Fui treinado(a) para utilizar o Beta Tributos.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 22: Receber treinamento no Beta Tributos me auxiliaria no uso do mesmo.



Fonte: Elaborado pelo autor.

3.6 ANALISE DOS RESULTADOS

Quanto ao perfil de uso do sistema as respostas ficaram bem divididas, porém a maioria dos usuários utiliza o sistema de forma intensa por mais de 8 horas semanais. A maioria dos usuários é recente tendo entre um e dois anos de uso e nenhum pesquisado relatou usar o sistema há menos de um ano. Todas as avaliações quanto a qualidade do sistema foram acima de mediano, sendo 85,7% respostas considerando-o bom ou muito bom, nenhum questionado respondeu ruim ou muito ruim.

Quanto a facilidade uso percebida, os enunciados tiveram como objetivo entender o que os usuários pensam sobre a comodidade que o uso da tecnologia gera para eles (DAVIS, 1989). Pelos enunciados é fácil concluir que os usuários em sua grande maioria concordam que o software em questão é fácil de utilizar, nas quatro afirmativas a taxa de concordância superou os 70%. Apenas 1 pessoa discordou em dois dos quatro cenários, sendo eles, “As informações que recebo do *software* são confiáveis e precisas” e “O Betha Tributos atende as minhas necessidades para trabalhar”. Uma outra ressalva a se fazer foi no enunciado “Entendo facilmente todas as funcionalidades do Betha Sistemas”, onde apenas 42,9% dos usuários concordaram totalmente com o enunciado, deixando claro que há lacunas no uso do software que podem ser exploradas.

Tratando da utilidade percebida, foram elaborados dois enunciados que tinham como objetivo descobrir o que os usuários pensam a respeito da Utilidade Percebida, que significa o quanto os mesmos acreditam que evoluirão seu desempenho ao fazer uso da ferramenta tecnológica. Novamente ambos enunciados tiveram grande aceitação das afirmações, totalizando mais de 85%, havendo apenas 1 questionado que discordou no enunciado “Utilizar o Betha Tributos aumenta minha produtividade.”

Nos enunciados 7 e 8 o objetivo era entender o que os pesquisados pensam da interface do Software, se conseguem utilizá-las totalmente e se compreendem com facilidade. Mais uma vez houve concordância alta, acima de

85%. Havendo apenas uma discordância no enunciado “Consigno utilizar todas as funcionalidades do Betha Tributos.”

Sobre a intenção comportamental de uso os resultados foram ainda mais positivos que nos construtos anteriores, 100% dos usuários consideram o software útil e estão dispostos para utilizá-lo, e 85,7% dos pesquisados recomendam o sistema Betha Tributos.

Para finalizar o questionário foram aplicados dois enunciados que tratam sobre o treinamento dos pesquisados para uso do Software. Mais de 85% dos usuários afirmam terem recebido treinamento para utilização do sistema, porém todos pesquisados confirmam que receber treinamento os auxiliaria ainda mais no uso do Software, essa conclusão também é corroborada pelo enunciado número 8 “consigo utilizar todas as funcionalidades do sistema”, pois, nenhum dos entrevistados concordou totalmente com a afirmação, deixando claro que não há um domínio total do sistema por parte dos usuários, e nessas lacunas existentes um novo treinamento seria muito importante.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Graças a aplicação do questionário na prefeitura de Arroio dos Ratos foi possível avaliar a opinião dos usuários acerca do sistema Betha Tributos. Os construtos do modelo TAM foram bem aceitos conforme mostra o resultado da pesquisa realizada, sendo assim, é possível afirmar que o sistema Betha Tributos tem uma excelente aceitação perante seus usuários, restando apenas algumas ressalvas.

Durante a aplicação do questionário, em conversas informais, alguns funcionários da empresa relataram que para utilizarem o sistema receberam treinamento dos outros colegas mais antigos da organização, e assim se dá sucessivamente, os colegas antigos vão ensinando os mais novos que ensinam outros. Porém, esse método deixa falhas óbvias, por exemplo, no resultado obtido na afirmação número dois do questionário aplicado, “Entendo facilmente todas as funcionalidades do Betha Sistemas”, apenas 28% dos entrevistados relatou concordar totalmente com a afirmação. Mostrando assim que o método vigente de treinamento deixa lacunas, o que também é comprovado no último enunciado da pesquisa, que visa saber se os usuários concordam que receber treinamento os auxiliaria na utilização do sistema, todos os inquiridos concordaram com a afirmação.

Posto isto, acredito que a organização em questão poderia adotar outra forma de treinamento para seus funcionários, seja ela na adoção de manuais para novos e antigos funcionários, ou até mesmo, de contratar treinamento por parte da empresa fabricante do *Software*.

REFERÊNCIAS

Âmbito Jurídico. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-tributario/sistemas-informatizados-estudo-no-controle-da-arrecadacao-tributaria-municipal/>> Acesso em 07 nov. 2020.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em: nov. 2020.

DAVIS, F. D. **Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.** MIS Quarterly, sept, 1989.

Escola Nacional de Administração Pública. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3846/1/M%C3%B3dulo%201%20-%20Gest%C3%A3o%20Tribut%C3%A1ria%20Municipal.pdf>> Acesso em: 07 nov. 2020.

Future Journal. Disponível em: <<https://www.revistafuture.org/FSRJ/article/viewFile/63/314>> Acesso em 07 nov. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HEDLER, Helga Cristina, et al. **Aplicação do Modelo de Aceitação de Tecnologia à Computação em Nuvem.** Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 188-207, jul./dez. 2016.

Kwiecinski, Anelise Maya, et al. **Infoxicação, políticas públicas e educação.**

Disponível em: <https://periodicos.ifrs.edu.br/index.php/ScientiaTec/article/view/4137>

LAUDON, Kenneth C. LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. 5. ed. 2006.

Leis Municipais. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/lei-organica-arroio-dos-ratos-rs>> Acesso em 07 nov. 2020.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing. Uma orientação aplicada** 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

OLIVEIRA, Djalma. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégias táticas operacionais**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, Djalma. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégias táticas e operacionais**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

PEROTTONI, R. et al. **Sistemas de informações: um estudo comparativo das características tradicionais às atuais**. Porto Alegre: Read: revista eletrônica de administração. Porto Alegre. Edição 21, vol. 7, n. 3, 2001.

Politize. Disponível em: <<https://www.politize.com.br/responsabilidade-municipios/>> Acesso em 07 nov. 2020.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da Informação aplicada a sistemas de Informação Empresariais**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de Software e Sistemas de Informação**. 3 ed. Rio d Janeiro: Brasport, 2006.

SILVA, A. A. C. e. **Um estudo da aplicação de tecnologias na educação superior com foco nos ambientes virtuais de aprendizagem**. *EaD Em Foco*, 4(2), 2014. Disponível em: <<https://doi.org/10.18264/eadf.v4i2.225>> Acesso em 07 nov. 2020.

SILVA, D. SIMON, F. O. **Abordagem quantitativa de análise de dados de pesquisa: construção e validação de escala de atitude.** Cadernos do CERU, 2(16), 11-27, 2005.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação.** Rio de Janeiro: LTC, 1998.



ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO BETHA TRIBUTOS

Este questionário tem apenas fins acadêmicos, o objetivo desta pesquisa é avaliar sua opinião acerca do software Betha Tributos. É muito importante que você tente responder todas as perguntas.

Em cada uma das afirmativas, marque com um "X" a sua opinião quanto ao grau de concordância sobre a utilização do Betha Tributos na realização de suas atividades, conforme a escala que varia de:

- 1) CONCORDA TOTALMENTE
- 2) CONCORDA
- 3) NEM CONCORDA NEM DISCORDA
- 4) DISCORDA
- 5) DISCORDA TOTALMENTE

Muito obrigado pela participação!

Ricardo Fontoura da Rosa, Graduando em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul

E-mail para contato: ricardofontoura93@hotmail.com

Perfil do(a) Respondente:

1) Gênero: () Masculino () Feminino

2) Idade: ____ anos.

3) Qual seu cargo na Prefeitura: _____

1) Considero o Betha Tributos fácil de utilizar.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

2) Entendo facilmente todas as funcionalidades do Betha Sistemas.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

3) As informações que recebo do software são confiáveis e precisas.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

4) O Betha Tributos atende as minhas necessidades para trabalhar.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

5) Utilizar o Betha Tributos melhora o desempenho do meu trabalho.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

6) Utilizar o Betha Tributos aumenta minha produtividade.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

7) Entendo com facilidade as imagens, ícones, abas e módulos do sistema.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

8) Consigo utilizar todas as funcionalidades do Betha Tributos.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

9) Estou sempre disposto(a) a utilizar o Betha Tributos.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

10) Considero o Betha Tributos útil.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

11) Eu recomendo o Betha Tributos.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

12) Fui treinado(a) para utilizar o Betha Tributos.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

13) Receber treinamento no Betha Tributos me auxiliaria no uso do mesmo.

1() Concorda Totalmente 2()Concorda 3() Nem Concorda nem discorda 4() Discorda
5() Discorda Totalmente

14) Quantas horas você usa Betha Tributos por semana?

- 1 Hora.
- 2 - 4 Horas
- 5 - 7 Horas
- 8 ou mais Horas

15) Há quanto tempo você utiliza o sistema Betha Tributos?

- 0 - 1 ano
- 1 - 2 anos
- 2 - 3 anos
- 3 - 4 anos
- Há mais de 5 anos

16) Como você avalia o sistema Betha Tributos?

- 1 Muito Ruim
- 2 Ruim
- 3 Mediano
- 4 Bom
- 5 Muito bom