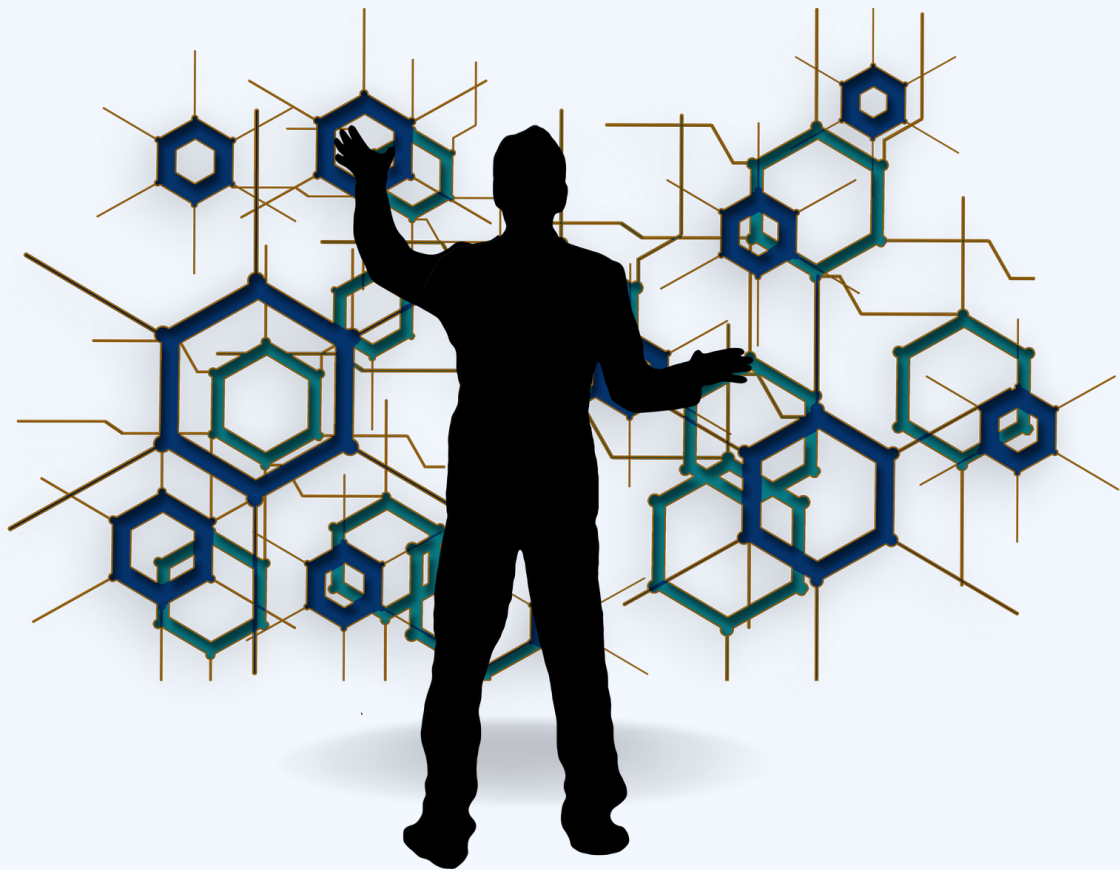


IMPLEMENTAÇÃO DO SIPAC A PARTIR DO MODELO TEÓRICO UTAUT NO IFAL *CAMPUS* PALMEIRA DOS ÍNDIOS



Cledson Moura Ramos
Prof. Dr. Rodrigo César Reis de Oliveira



Produto Técnico Tecnológico derivado da
Dissertação de Mestrado intitulada:

**ADOÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NO INSTITUTO FEDERAL
DE ALAGOAS: ESTUDO SOBRE A CONVERSÃO DOS PROCESSOS FÍSICOS
PARA O FORMATO ELETRÔNICO A PARTIR DA TEORIA UNIFICADA DE
ACEITAÇÃO E USO DA TECNOLOGIA (UTAUT)**

Programa de Mestrado Profissional em Administração
Pública PROFIAP/UFAL

Discente: Cledson Moura Ramos

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo César Reis de Oliveira

Maceió/ 2024

RESUMO

Este relatório técnico tem como objetivo analisar a implementação do SIPAC no Instituto Federal de Alagoas (IFAL) *Campus* Palmeira dos Índios. A adoção da tecnologia foi analisada através do modelo UTAUT e teve foco na conversão de processos físicos para o formato eletrônico. A análise revelou que a aplicação do UTAUT no serviço público é recente, mas vem ganhando relevância, conforme evidenciado pelo crescimento das publicações sobre o tema. A análise dos dados revelou que a expectativa de desempenho, incluindo agilidade e eficiência dos processos, foi um fator crucial na aceitação do SIPAC. A expectativa de esforço, embora variada, foi predominantemente positiva, ressaltando a importância de um sistema intuitivo. A influência social também desempenhou um papel significativo, com o uso do SIPAC sendo amplamente incentivado e bem aceito pelos servidores. As condições facilitadoras, como a infraestrutura de TI e o suporte técnico, foram identificadas como essenciais para a efetividade do sistema. Os resultados indicam que o SIPAC tem potencial para melhorar significativamente a gestão administrativa no serviço público, alinhando-se às expectativas dos usuários e promovendo uma maior eficiência e transparência institucional.

Instituição/Unidade

Instituto Federal de Alagoas - IFAL - *Campus* Palmeira dos Índios.

Público-Alvo

Servidores/colaboradores em cargos de direção ou posições estratégicas, Técnicos administrativos das áreas de Tecnologia da Informação, Gestão Pública, Arquivista, Colaboradores terceirizados e Professores que utilizam o SIPAC em suas atribuições na instituição.

Descrição da Situação Problema

A problemática central deste relatório técnico está em avaliar os impactos positivos e negativos decorrentes da implementação dos processos eletrônicos no Instituto Federal de Alagoas (IFAL) Campus Palmeira dos Índios, com base na Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT) e na adoção de Tecnologias de Informação no setor público. Além disso, considera-se a gestão e digitalização de processos no contexto específico do IFAL. Ao aplicar o modelo UTAUT, o estudo busca identificar, por meio das variáveis desse modelo, os fatores que estão contribuindo para a resistência percebida por parte dos servidores e colaboradores na utilização da nova tecnologia de geração e tramitação de processos.

OBJETIVO

O objetivo geral deste relatório técnico é analisar a transição dos processos físicos para o formato eletrônico no Instituto Federal de Alagoas (IFAL) Campus Palmeira dos Índios, ocorrida durante a implementação do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). A partir dessa análise, busca-se desenvolver uma proposta de intervenção que aperfeiçoe a eficiência e a eficácia dos processos administrativos, auxiliando no êxito da implementação do SIPAC. Essa proposta visa garantir uma adaptação otimizada à nova realidade digital, contribuindo para a consolidação dos benefícios esperados com a adoção do sistema eletrônico.

ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A partir do objetivo geral, o presente relatório técnico faz uma análise da situação problema da transição dos processos físicos para o formato eletrônico no Instituto Federal de Alagoas (IFAL) Campus Palmeira dos Índios, que ocorreu durante a implementação do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). No quadro 1 será apresentada uma síntese dos principais resultados encontrados na pesquisa, analisados a partir do modelo de adoção de tecnologia UTAUT.

Quadro 01 - Síntese dos resultados

DIMENSÕES UTAUT	CONCEITOS	SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS
EXPECTATIVA DE DESEMPENHO	Grau em que o indivíduo acredita que usando o sistema ele terá ganhos de performance no trabalho. Esse construto é composto pelas dimensões de Utilidade Percebida, Motivação extrínseca, Adaptação ao trabalho, Vantagem relativa e Expectativas de resultado, e é considerado um forte preditor da Intenção do Comportamento (Venkatesh et. al., 2003).	Expectativa de agilidade na tramitação de processos
		Expectativa de aumento da eficiência
		Expectativa de maior êxito na tramitação de processos
		Expectativa de redução de custos
		Expectativa de maior conservação dos processos
		Expectativa de maior rastreabilidade
		Expectativa de sustentabilidade
		Expectativa de facilidade de uso
		Expectativa de maior produtividade
		Expectativa de maior confiança
		Transparência e segurança
		Expectativa de processo mais dinâmico
		Expectativa de um sistema eletrônico que resulte em menor intervenção manual

ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

DIMENSÕES UTAUT	CONCEITOS	SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS
EXPECTATIVA DE ESFORÇO	É DEFINIDA COMO A PERCEPÇÃO DO NÍVEL DE FACILIDADE DE USO DO SISTEMA. FAZEM PARTE DESTE CONSTRUTO A FACILIDADE DE USO PERCEBIDA E A COMPLEXIDADE (GONZALES, 2017).	EXPECTATIVA DE UM SISTEMA INTUITIVO QUE DEMANDE MENOS ESFORÇO
		DIVERGÊNCIA QUANTO A EXPECTATIVA DA COMPLEXIDADE DO SISTEMA
		RELATOS DE SENTIMENTOS DE INSEGURANÇA QUANTO A HABILIDADE DE OPERAR O SISTEMA
INFLUÊNCIA SOCIAL	É DEFINIDA COMO O GRAU DE PERCEPÇÃO DO INDIVÍDUO EM RELAÇÃO AOS DEMAIS QUANTO À CRENÇA DESTES PARA COM A NECESSIDADE DE UMA NOVA TECNOLOGIA SER USADA OU NÃO (GONZALES, 2017).	UTILIZAÇÃO DO SISTEMA POR TODOS, RESULTANDO EM UMA UNICIDADE GERAL.
		COBRANÇA POR RESULTADOS E PELA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA
		INCENTIVO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA
		AUSÊNCIA DE INFLUÊNCIA NEGATIVA PARA UTILIZAÇÃO DO SIPAC (SISTEMA BEM ACEITO POR TODOS OS SERVIDORES)
		A EFICIÊNCIA GERADA PELO SISTEMA FEZ O IFAL SER VISTO COMO REFERÊNCIA PARA OUTRAS INSTITUIÇÕES
		PERCEPÇÃO DE INSTITUIÇÃO INOVADORA, QUE ACOMPANHA OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS
		PERCEPÇÃO DE INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL NA INTEGRIDADE DOS PROCESSOS E NA TRANSPARÊNCIA DESTES

ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

DIMENSÕES UTAUT	CONCEITOS	SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS
CONDIÇÕES FACILITADORAS	GRAU PELO QUAL O INDIVÍDUO ACREDITA QUE EXISTE UMA INFRAESTRUTURA ORGANIZACIONAL E TÉCNICA PARA SUPORTAR O USO DO SISTEMA (GONZALES, 2017).	DIVERGÊNCIA QUANTO A PERCEPÇÃO DAS CONDIÇÕES DAS MÁQUINAS
		SUORTE DE TI EFICIENTE
		COMPUTADORES EM QUANTIDADE SUFICIENTES
		DIVERGÊNCIA QUANTO A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DO SIPAC. APESAR DO SISTEMA TRAZER MAIOR EFICIÊNCIA PARA A TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS, A INTERNET PRECÁRIA TAMBÉM FAZ COM QUE OS SERVIDORES/COLABORADORES TENHA UMA PERCEPÇÃO DE INEFICIÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA
		PERCEPÇÃO DE NECESSIDADE DE UTILIZAR UM SISTEMA PRÓPRIO, TRAZENDO AUTONOMIA PARA A INSTITUIÇÃO E MAIOR CELERIDADE QUANDO HOVER NECESSIDADE DE DESENVOLVER NOVAS FUNCIONALIDADES
		DIVERGÊNCIA QUANTO A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DA INTERNET
ATITUDE DE USO	A ATITUDE É UM FORTE PREDITOR DE INTENÇÃO COMPORTAMENTAL E SIGNIFICA UMAPREDISPOSIÇÃO PARA O COMPORTAMENTO. PODE SER DEFINIDA COMO REAÇÃO AFETIVA GLOBAL DO INDIVÍDUO AO USO DE UM SISTEMA (MOURA ET. AL., 2017).	BOM DESEMPENHO E AGILIDADE DO SISTEMA
		SERVIDORES/COLABORADORES SE SENTEM INCENTIVADOS A UTILIZAR O SIPAC DEVIDO AOS BENEFÍCIOS TRAZIDOS PELO SISTEMA.
		ATITUDE POSITIVA EM RELAÇÃO AO USO DO SISTEMA PELA GRANDE MAIORIA DOS SERVIDORES/OLABORADORES
		ATITUDE POSITIVA EM RELAÇÃO AO USO DO SIPAC, UMA VEZ QUE EXISTE A NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA.
		SENTIMENTO DE “SATISFAÇÃO” EM RELAÇÃO À CONTINUIDADE DO USO DO SIPAC
		SISTEMA ADEQUADO ÀS DEMANDAS DOS SERVIDORES/COLABORADORES

ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

DIMENSÕES UTAUT	CONCEITO	SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS
COMPORTAMENTO DE USO	REFLETE A UTILIZAÇÃO REAL DO SISTEMA PELO USUÁRIO (MORENO E SILVA, 2009).	PERCEPÇÃO DE AVANÇO NAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELOS SERVIDORES/COLABORADORES COM A UTILIZAÇÃO DO SIPAC
		NECESSIDADE DE CONTINUIDADE NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DEVIDO A EFICIÊNCIA DO SISTEMA
		SEGUNDO OS SERVIDORES/COLABORADORES OS EQUIPAMENTOS, ALÉM DO PRÓPRIO SISTEMA EM SI, SÃO ESSENCIAIS PARA A PERCEPÇÃO DA SATISFAÇÃO DO SIPAC
		A UTILIZAÇÃO DO SIPAC NA INSTITUIÇÃO, COLABORO DE FORMA POSITIVA PARA UM GRANDE AVANÇO NAS ATIVIDADES
		OS RESULTADOS POSITIVOS O QUE INFLUENCIA NA DECISÃO DE PERMANECER UTILIZANDO O SIPAC

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de Venkatesh et. al., 2003; Gonzales, 2017; Moura et. al., 2017 e Moreno e Silva, 2009.

Com base nas informações elencadas no quadro 1, a análise da situação-problema sobre a digitalização dos processos administrativos no setor público, tem se mostrado uma estratégia fundamental para modernizar a gestão e melhorar a eficiência dos serviços prestados à sociedade. No contexto do Instituto Federal de Alagoas - IFAL - *Campus* Palmeira dos Índios, a implementação do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC - busca substituir processos físicos por eletrônicos, alinhando-se às diretrizes de eficiência, transparência e sustentabilidade.

RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

Em vista disso, a adoção de novas tecnologias enfrenta desafios relacionados à resistência dos servidores/colaboradores, limitações na infraestrutura de TI e a necessidade de capacitação adequada. Por conseguinte, esta proposta de intervenção visa abordar esses desafios, promovendo a capacitação contínua, fortalecendo a infraestrutura tecnológica, acompanhando a implementação do sistema e incentivando a adoção das novas práticas, com o objetivo de assegurar a plena integração e aceitação do SIPAC, resultando em uma administração pública mais ágil, transparente e eficiente. A figura 1, demonstra através fluxo as etapas para que a intervenção seja implementada.

Figura 1: Etapas da Proposta de intervenção



Fonte: Elaborado pelo autor

RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

De acordo com a figura 1, a proposta de intervenção está elencada nas seguintes etapas:

Etapa 1 - **Melhoria da Infraestrutura de TI**: Garantir que a infraestrutura de TI seja robusta e capaz de suportar o aumento de tráfego e demanda gerados pelo uso do SIPAC. Isso inclui melhorar a conectividade à internet, adquirir equipamentos atualizados e fornecer suporte técnico eficaz e acessível aos servidores.

Etapa 2 - **Capacitação e Treinamento**: Implementar um programa contínuo de capacitação para os servidores, focado nas funcionalidades do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) e nos benefícios da transição para processos eletrônicos. O treinamento deve abordar tanto o uso técnico quanto a mudança de cultura organizacional necessária para a aceitação plena do sistema.

Etapa 3 - **Incentivos para adoção**: Introduzir incentivos para os servidores que demonstrem engajamento e eficácia no uso do SIPAC, como reconhecimento público, bônus de desempenho ou oportunidade de desenvolvimento pessoal.

RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

Etapa 4 - **Promoção da Transparência e Eficiência**: Destacar as vantagens da digitalização dos processos, como a celeridade na tramitação, a redução de custos e o aumento da transparência administrativa. Campanhas de comunicação interna podem reforçar esses pontos, demonstrando o impacto positivo do SIPAC na rotina de trabalho e nos resultados institucionais.

Etapa 5 - **Acompanhamento e Avaliação**: Criar mecanismos de acompanhamento e avaliação contínua da implementação do SIPAC, utilizando feedback dos usuários para ajustar e aprimorar o sistema. Isso pode incluir pesquisas de satisfação, análise de desempenho dos processos eletrônicos e identificação de obstáculos à adoção.

Em conclusão, a proposta de intervenção para a implementação efetiva do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) abrange um conjunto estratégico de ações, distribuídas em cinco etapas fundamentais. A melhoria da infraestrutura de TI é essencial para garantir que o aumento de demanda seja atendido com qualidade, enquanto a capacitação contínua dos servidores visa facilitar a adaptação ao novo sistema e promover uma mudança cultural necessária. Incentivos podem acelerar essa adoção, ao passo que a promoção da transparência e eficiência reforça os benefícios institucionais da digitalização. Finalmente, o acompanhamento contínuo, com base em feedback e avaliações, assegurará o aperfeiçoamento constante do SIPAC, ajustando o sistema conforme as necessidades e desafios surgem, garantindo, assim, uma transição suave e eficaz para os processos eletrônicos.

REFERÊNCIAS

ABURBEIAN, A.M.; OWDA, A.Y.; OWDA, M. A Technology Acceptance Model Survey of the Metaverse Prospects. AI, 2022.

<https://doi.org/10.3390/ai3020018>

Roblek, V., Meško, M., Bach, M. P., Thorpe, O., & Šprajc, P. (2020). The interaction between internet, sustainable development, and emergence of society 5.0. Data, 5(3), 80.

ARTIGO P2P & INOVAÇÃO, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 256-273, Mar./Ago. 2023. SILVA, L. G.; SOUZA, R. B.; A gestão de documentos e tramitação de processos na Administração Pública, com a utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa, Minas Gerais: Revista Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v. 10, 2020.

GONZALEZ JUNIOR, Ivo Pedro. Adoção e infusão de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) para suporte ao ensino presencial. 2017.

VENKATESH, V., MORRIS, M. G., DAVIS, G. B., DAVIS, F. D. User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS quarterly, 425-478, 2013.

REFERÊNCIAS

- VENKATESH, V. Adoption and use of AI tools: a research agenda grounded in UTAUT. *Annals of Operations Research*, p. 1-12, 2022.
- ZHEN, Z., YOUSAF, Z., RADULESCU, M., YASIR, M. Nexus of Digital Organizational Culture, Capabilities, Organizational Readiness, and Innovation: Investigation of SMEs Operating in the Digital Economy. *Sustainability*, 13(2), 1–15, 2021. <https://doi.org/10.3390/su13020720>
- OLIVEIRA, R. C. R.; SANTOS, E. M.; GONZALEZ JÚNIOR, I. P. Uma proposta para análise da adoção de tecnologias da informação em micro e pequenas empresas a partir da adaptação do modelo TOE (Technology, Organization and Environment). 2013.

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO DO PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO

Ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública PROFIAP/FEAC/UFAL

Pelo presente, encaminhamo o produto técnico-tecnológico intitulado “Implementação do SIPAC a partir do modelo teórico UTAUT no IFAL Campus Palmeira dos Índios” , derivado da dissertação de mestrado “Implementação do SIPAC a partir do modelo teórico UTAUT no IFAL Campus Palmeira dos Índios”, de autoria de Cledson Moura Ramos”.

Os documentos citados foram desenvolvidos no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (Profiap), instituição associada à Universidade Federal de Alagoas.

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de um “mencionar uma das 12 possibilidades admitidas pela Capes para a área 27” e seu propósito é “registrar o objetivo da proposta de intervenção”.

Solicitamos, por gentileza, que ações voltadas à implementação desta proposição sejam informadas à Coordenação Local do Profiap, por meio do endereço “registrar o e-mail institucional da Coordenação”.

Maceió - Alagoas, agosto de 2024
Registro de recebimento

Discente: Cledson Moura Ramos

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo César Reis de Oliveira

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
SETEMBRO DE 2024

