

PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS DO SETOR CONTÁBIL SOBRE A USABILIDADE NA PÓS-ADOÇÃO DO NOVO SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL¹

Gwendole Ramos Duarte²

Ariel Behr³

RESUMO

Este estudo tem por objetivo verificar a percepção de usuários do setor contábil da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) sobre a usabilidade do novo Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI). Como usabilidade entende-se a facilidade de utilização do sistema em suas várias facetas: eficiência, facilidade de aprendizagem, facilidade de memorização, satisfação do usuário e margem para cometer erros. A pesquisa é essencialmente descritiva, usando uma abordagem qualitativa, através da análise de conteúdo. O procedimento técnico utilizado foi o levantamento de informações através do questionamento direto das pessoas. A unidade de análise da pesquisa foram 17 servidores da área contábil da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração da UFRGS que utilizam o módulo contábil do novo SIAFI. Apesar dos relatos afirmarem que em geral os usuários estão satisfeitos com sistema, houve inúmeras dificuldades na utilização do sistema e elas somente eram sanadas com o tempo, devido a prática com o mesmo, além disso, os usuários constantemente necessitavam de auxílio para realizar tarefas que não eram cotidianas. Porém, o principal ponto de ineficiência do sistema, que é a lentidão, está interligado a conexão da internet, e, portanto, os usuários não atribuem esse problema ao sistema em si. Também cabe destacar que a atividade da maioria dos usuários não requer tomada de decisões, apenas alimentação do sistema. As limitações desta pesquisa estão relacionadas principalmente ao setor contábil tradicionalmente não conhecer temas relacionados a usabilidade do sistema.

Palavras-Chave: usabilidade de SI; sistemas contábeis; SIAFI;

¹ Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado no segundo semestre de 2017 ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

² Graduanda do curso de Ciências Contábeis da UFRGS. (gwen.duarte@gmail.com)

³ Orientador: Doutor e Mestre em Administração com ênfase em Sistemas de Informações e Apoio à Decisão pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Professor do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (DCCA) da UFRGS. (ariel.behr@ufrgs.br)

PERCEPTION OF USERS OF THE ACCOUNTING SECTOR ON THE USABILITY IN THE POST-ADOPTION OF THE NEW INTEGRATED SYSTEM OF FINANCIAL ADMINISTRATION AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF RIO GRANDE DO SUL

ABSTRACT

This study aims to verify the perception of users of the accounting sector of the Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS) on the usability of the new Integrated Financial Management System (SIAFI). Usability means the ease of use of the system in its various facets: efficiency, ease of learning, ease of memory, user satisfaction and margin for to do mistakes. The research is essentially descriptive, using a qualitative approach, through content analysis. The technical procedure used was the gathering of information through the direct questioning of the people. The unit of analysis of the research was 17 servers of the accounting area of the Pro-Rectorry of Planning and Administration of UFRGS that use the accounting module of the new SIAFI. Although the reports affirm that users are generally satisfied with the system, there were numerous difficulties in using the system and they were only healed over time, due to the practice with the system, in addition, users constantly needed help to perform tasks that they were not everyday. However, the main point of inefficiency of the system, which is the slowness, is interconnected the internet connection, and therefore users do not assign this problem to the system itself. It should also be noted that the activity of most users does not require decision making, only powering the system. The limitations of this research are related mainly to the accounting industry traditionally do not know topics related to the usability of the system.

Keywords: IS usability; accounting systems; SIAFI;

1 INTRODUÇÃO

Em meio a inúmeros desafios impostos ao profissional contábil nesta era de transformações digitais, provavelmente o que requer maior atenção é a interação do profissional com os sistemas de informações que atualmente o circundam. Sendo a contabilidade uma das profissões mais antigas do mundo, é considerada parte do processo civilizatório do homem (IUDÍCUBUS et al, 2011). O contador, antigamente conhecido como “guarda-livros”, evoluiu, transformando-se em uma peça indispensável às finanças, aos negócios e ao controle governamental (BRANDALISE; FELLA; ZAMIN, 2012;). O instrumento do contador é a informação, e, para tanto, necessita acompanhar as transformações e garantir a acurácia de seu trabalho (RIBEIRO; FREIRE; BARELLA, 2013).

Devido a natureza de sua essência estar relacionada a informação, a contabilidade está intimamente ligada aos Sistemas de Informações e com isso é evidente a necessidade de estudos voltados a entender a percepção do usuário (contador) perante a usabilidade do sistema. Ao encontro disso, a tecnologia se tornou indissociável às organizações, não sendo mais possível

seu gerenciamento efetivo sem o apoio da tecnologia da informação, em especial dos sistemas de informações computadorizados (PAIVA; NASCIMENTO, 2006). Dessa forma, são cada vez mais necessários projetistas de sistemas de informações contábeis que compreendam as demandas e rotinas da profissão (REZENDE, 2016; NIELSEN, 2003), justificando também a importância da presente pesquisa voltada para a percepção de usabilidade na pós-adoção de sistemas de informações.

A área de pós-adoção do sistema engloba duas fases de sua implementação, a rotinização e a infusão. A primeira trata do momento em que o sistema já faz parte da rotina do usuário e da empresa e a segunda de quando o sistema é utilizado com todo seu potencial. Entende-se que para a efetividade de sua pós-adoção, o sistema deve possuir uma boa usabilidade perante seus usuários, permitindo que o sistema auxilie o profissional em suas demandas e que o mesmo não necessite de outros recursos para a efetivação de seu trabalho (SAEED; ABDINNOUR-HELM, 2008).

Neste sentido, o conceito de usabilidade está presente inclusive na norma ISO 9241:11, possuindo a seguinte definição: “A medida para a qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação num determinado contexto de uso” (ABNT, 2011, p.3). A usabilidade requer que o sistema seja capaz de oferecer funcionalidade de tal maneira que o usuário, para o qual foi planejado, seja capaz de controlá-lo e utilizá-lo sem constrangimentos referentes a sua habilidade. Ou seja, a usabilidade deve apoiar os usuários a alcançar seus objetivos em seu trabalho (MONT’ALVÃO; DAMAZIO, 2008; BEVAN; AZUMA, 1997; JOKELA et al., 2003).

Posto a realidade atual da profissão contábil na qual requer que sejam desenvolvidas novas competências profissionais, em especial com domínio sobre o uso das novas tecnologias da informação (DE OLIVEIRA; MALINOWSKI, 2017; PAIVA; PRADO E LINS, 2009), torna-se importante a pesquisa que permeia a área de pós-adoção de tais sistemas sob a ótica do profissional do setor contábil, o utilizador diário do sistema, identificando as principais características que envolvem a usabilidade dessa relação, seja de forma positiva ou negativa. Desta forma, este estudo busca identificar a problemática da análise comportamental do contador na fase de pós-adoção do novo Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) utilizado na UFRGS. *Qual a percepção dos usuários do setor contábil sobre a usabilidade do novo sistema SIAFI na fase de pós-adoção?*

O objetivo geral deste estudo é analisar a visão do usuário que trabalha no setor contábil sobre a usabilidade do novo Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) na etapa de pós-adoção com o intuito de identificar sua percepção em relação ao sistema e pontos de

influência positiva ou negativa na aceitação e em seu uso a longo prazo. Como objetivos específicos, destaca-se: (a) verificar a percepção de eficiência dos usuários na realização das tarefas; (b) identificar a percepção dos usuários quanto a facilidade de aprendizagem e intuitividade das tarefas realizadas no sistema; (c) verificar a percepção do usuário quanto a facilidade de memorização das funcionalidades do sistema; (d) identificar os pontos de satisfação ou insatisfação relacionados com a experiência de utilização do sistema; (e) verificar a percepção do usuário a respeito da margem de erros que o sistema permite que o usuário cometa; (f) verificar a percepção dos usuários quanto ao apoio na tomada de decisões do sistema; (g) identificar pontos de influência positiva ou negativa na aceitação de tal sistema e em seu uso a longo prazo;

Ao discorrer sobre contabilidade e sistemas de informações, estamos em um ambiente considerado novo, com inúmeras lacunas passíveis de preenchimento. O interesse nesse estudo se justifica devido a necessidade do profissional do setor contábil estar, a cada dia mais, em contato com novos sistemas de informações dos mais variados tipos (DE OLIVEIRA; MALINOWSKI, 2017; PADOVEZE, 2010), fazendo com que o estudo e conhecimento dessa área seja de suma importância. Encontra-se hoje, muitas pesquisas concentradas no exame da aceitação e sucesso inicial do SI, porém a pesquisa na fase de pós-adoção de sistemas e a compreensão da percepção do usuário a respeito de usabilidade ainda é incipiente e requer atenção (CARTER; ZMUD, 2005). Tratando-se do sistema (SIAFI) e temática (usabilidade) objetivado para esta pesquisa não foram encontrados resultados de artigos nas bases de dados do periódico CAPES, Web of Science e Science Direct. E apenas um artigo (FONTES FILHO; NAVES, 2014) foi encontrado na EBSCO Business Source explorando o assunto da temática da pesquisa. Tais resultados reforçam a importância da realização da presente pesquisa.

A fim de garantir o melhor entendimento dessa interação entre os sistemas e o papel do profissional que atua no setor contábil como agente ativo na obtenção de melhores ferramentas para seu trabalho, este estudo visa, através de uma abordagem descritiva e qualitativa, compreender aspectos relacionados a percepção do usuário na fase de pós-adoção do novo Sistema Integrado de Administração Financeira utilizado de forma obrigatória na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, usando para tal o procedimento de levantamento, caracterizado pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer (GIL, 1999), realizado na forma de corte transversal, aplicado no segundo semestre de 2017. No universo dos utilizadores do SIAFI (órgãos do executivo federal), foram entrevistados 17 usuários que possuíam contato com a parte contábil do referido sistema na Pró-Reitoria de Planejamento e Administração da UFRGS.

O presente artigo está estruturado em cinco seções, sendo a primeira delas esta introdução. Após são apresentados os fundamentos teóricos desta pesquisa, o aprofundamento de questões que relacionam o profissional contábil com os sistemas de informações, a apresentação do sistema utilizado nesta pesquisa, bem como a teoria utilizada para análise. Na sequência, aborda a metodologia utilizada para o desenvolvimento da mesma, bem como os dados de amostra utilizados. Após, há a efetiva análise dos dados e resultados encontrados. E por fim, são apresentadas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, procura-se embasar o conteúdo trabalhado no artigo, buscando um aprofundamento sobre o comportamento do profissional contábil em meio a pós-adoção de sistemas de informações, conceitos e aplicabilidade da usabilidade de sistemas de informações, bem como noções sobre o Sistema Integrado de Administração Financeira que é objeto desta pesquisa. Por fim, há o enfoque sobre o estado da arte e perspectivas, relacionando as temáticas deste artigo com publicações já existentes.

2.1 CONCEITO E ATUAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES NA REALIDADE CONTÁBIL

A ciência contábil está intimamente ligada ao conceito de informação, posto sua responsabilidade na divulgação das informações financeiras da empresa. Conforme nos orienta a Resolução CFC nº 785 (1995, p.2):

A Contabilidade, na sua condição de ciência social, cujo objeto é o Patrimônio, busca, por meio da apreensão, da quantificação, da classificação, do registro, da eventual sumarização, da demonstração, da análise e relato das mutações sofridas pelo patrimônio da Entidade particularizada, a geração de informações quantitativas e qualitativas sobre ela, expressas tanto em termos físicos, quanto monetários. As informações geradas pela Contabilidade devem propiciar aos seus usuários base segura às suas decisões, pela compreensão do estado em que se encontra a Entidade, seu desempenho, sua evolução riscos e oportunidades que oferece.

Ao longo do tempo, a ideia de armazenamento de informações foi sendo modificada. Hoje, vive-se em um século no qual a informação e a tecnologia não conseguem se dissociar e, a cada dia, novos sistemas de informações vêm ao encontro da contabilidade para agregar praticidade, transparência e facilidade a todos os usuários das informações contábeis e financeiras das empresas.

Um Sistema de Informação (SI) é um sistema cujo elemento principal é a informação. Seu objetivo é armazenar, tratar e fornecer informações de tal modo a apoiar as funções ou processos de uma organização (FLORENTINO, 2011). Já um Sistema de Informação Contábil (SIC) é definido como “o meio que o contador geral, o contador gerencial ou o controller utilizarão para efetivar a contabilidade e a informação contábil dentro da organização para que a mesma seja utilizada em toda a sua plenitude” (PADOVEZE, 2010 p.123).

Na atual conjuntura da sociedade, os diversos sistemas de informações se tornaram ferramentas indispensáveis ao contador. Esse profissional necessitou se atualizar e aos poucos garantir seu espaço no meio tecnológico, pois, a simples manipulação dos dados contábeis, ou seja, seu registro, seu processamento e sua externalização, não representam mais a essência da Contabilidade (PAIVA, PRADO E LINS; 2009).

Pode-se afirmar que atualmente a contabilidade e os sistemas de informações estão interconectados, sendo indispensável ao contador entender pelo menos funções básicas de programação para atuar e auditar as regras contábeis pertinentes. Conforme Paiva e Nascimento (2006, p.2) afirmam:

Ressalta-se que para o SIC cumprir o seu papel é necessário que os gestores estejam preparados para receber, compreender e utilizar as informações produzidas pelo sistema, no âmbito das decisões que lhes cabem na organização. Com essa base informacional, esses usuários passam a dispor de melhores condições para controlar o patrimônio, realizar projeções, reavaliar decisões passadas, acompanhar o cumprimento das metas e das políticas traçadas.

Neste contexto, é necessário que o contador desenvolva novas competências profissionais, inclusive com domínios sobre o uso das novas tecnologias da informação (TI's) de modo a torná-lo um agente estratégico que possa contribuir com conhecimentos, análises e ideias para um desempenho superior das organizações (DE OLIVEIRA; MALINOWSKI, 2017; PADOVEZE, 2010; PAIVA; PRADO; LINS, 2009).

Para tanto, o entendimento da percepção do usuário do setor contábil a respeito da usabilidade perante um determinado sistema de informações nas diversas fases de pré e pós adoção é um estudo necessário para o aprimoramento das ferramentas, bem como para compreensão das limitações e necessidades do usuário, verificando assim a efetividade e os pontos de melhoria de cada ferramenta.

2.2 USABILIDADE NA PÓS-ADOÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

A etapa de implementação de um sistema, passa por várias fases, dentre elas: iniciação, adoção, adaptação, aceitação, rotinização e infusão. Mais precisamente, as duas últimas são

conhecidas também como pós-adoção de sistemas. No intuito de compreender melhor esta etapa, Carolina Schwatz (2014, p.20) explica de maneira sucinta cada uma de suas fases:

A fase de iniciação compreende a percepção de combinação entre uma necessidade da organização e o uso da tecnologia de informação. Na etapa de adoção ocorre a decisão de adotar o sistema e o esforço a fim de se obter o apoio organizacional para implementação. Na adaptação é o momento em que o sistema é aplicado na empresa e está pronto para o uso, sendo necessária a adaptação de rotinas da organização e treinamento dos funcionários. A aceitação envolve o compromisso dos membros da organização em utilizar o sistema. Na rotinização, o sistema é incorporado como parte da rotina da empresa. Na infusão o sistema é utilizado com seu total potencial, permitindo com que a organização tenha aumento de efetividade.

Portanto, após o sistema se tornar parte da rotina da empresa e ser utilizado com seu total potencial (fase de rotinização e infusão), torna-se indispensável a análise de usabilidade do sistema, que, conforme a Norma ISO 9241-11 (1998) é definida como: “a efetividade, a eficiência e a satisfação com que usuários específicos atingem objetivos específicos em ambientes particulares”.

Nesta linha de raciocínio, Nielsen (2003) entende que a usabilidade é um atributo de qualidade que é utilizado para estimar o quão fácil e intuitiva uma interface é, desta forma o autor aponta 5 componentes para avaliar a usabilidade de um sistema:

- Eficiência: os usuários devem ser capazes de realizar suas tarefas o mais rapidamente possível depois que aprendem a utilizar o artefato;
- Fácil Aprendizado: as tarefas deverão ser intuitivas e de fácil utilização desde o primeiro contato do usuário com o sistema;
- Fácil Memorização: as funcionalidades deverão ser fáceis de lembrar, para que usuários que não possuam contato diário com o sistema, ainda o utilizem sem a necessidade de reaprender;
- Satisfação: os usuários devem se sentir satisfeitos ao utilizarem o sistema, sendo prazerosa a experiência de utilização.
- Margem para Erros: o sistema não deve deixar margem para que o usuário cometa erros, mas caso ocorram, deve permitir que o usuário seja capaz de corrigí-los rapidamente.

A aplicação destes princípios deve garantir a eficiência do sistema e seu bom uso a longo prazo, indo ao encontro das expectativas dos usuários, entendendo que se trata da utilização real e criação de valor (ZHU; KRAEMER, 2005). Porém, apesar do entendimento de que o estudo da fase de pós-adoção é um elo importante para o valor de TI, estes estudos carecem na literatura, mostrando uma lacuna passível de ser explorada (DEVARAJ; KOHLI, 2003).

Desta forma, este estudo busca analisar a pós-adoção do novo SIAFI que inclui as fases de rotinização e infusão do sistema junto a Universidade Federal do Rio Grande do Sul. A ênfase será dada aos aspectos de usabilidade do sistema aplicados a estas fases, posto que o interesse nesta matéria tem crescido na mesma proporção que amplia o número de pessoas que utilizam computadores e sistemas para realizar as mais diversas tarefas.

2.3 CONHECENDO O NOVO SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA (SIAFI)

O Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) é um sistema criado pela Secretaria do Tesouro Nacional para realizar, de forma transparente e dinâmica, o registro, o acompanhamento e o controle da execução orçamentária, financeira e patrimonial do Governo Federal do Brasil (BRASIL, 2017). O Governo Federal convivia, até meados de 1986, com diversos problemas de natureza administrativa na gestão de seus recursos (ROSA; DE FREITAS, 1994). Possuía obstáculos que inviabilizavam o bom andamento do orçamento unificado de 1987, a contabilidade era tratada apenas como um mero instrumento burocrático de registros formais, havia falta de informações de todos os tipos, bem como inconsistência nos dados utilizados, e, além disso, uma grande defasagem na escrituração contábil foram alguns dos gatilhos que impulsionaram o Governo, mais especificamente o Ministério da Fazenda, a encontrar uma solução plausível para estes problemas (ROSA; FREITAS, 1994).

A criação da Secretaria do Tesouro Nacional (STN) foi a primeira etapa na busca da resolução de tais problemas que representavam um verdadeiro desafio à época para o Governo Federal. Nesse contexto, foi criado o SIAFI visando um sistema unificado de informações que pudesse fornecer transparência e confiabilidade nas informações para todos os níveis da administração (BRASIL, 2017). O SIAFI, utiliza-se de uma Conta Única para gerir todas as saídas de dinheiro que ocorrem, possuindo as informações de onde foi aplicado o dinheiro, em qual órgão e qual o servidor que efetuou. Dessa forma, corrobora para o controle interno das informações e permite agilizar o processo decisório dos gestores. Trata-se de uma ferramenta poderosa para executar, acompanhar e controlar com eficiência e eficácia a correta utilização dos recursos da União (BRASIL, 2017).

A implantação do SIAFI na Universidade Federal do Rio Grande do Sul se deu de forma obrigatória, impositiva e concomitante com a adoção por todos os demais órgãos do Poder Executivo Nacional. Sua fase de transição entre o sistema utilizado até então, durou cerca de um ano, e em 1988 o SIAFI passou a ser o único sistema utilizado para prestação de contas a

STN. Naquela época, o sistema era em uma plataforma DOS que poucos gestores possuíam acesso devido a ampla gama de dados que poderia ser extraído sobre o órgão. Conforme os anos foram passando e novas tecnologias surgindo, a STN foi atualizando o seu sistema e dessa forma garantindo melhor usabilidade e aperfeiçoamento do mesmo. Em 2012, iniciou a implantação do “novo SIAFI”, uma plataforma web, redesenhada e preparada para atender as necessidades de usabilidade atuais dos contadores que o utilizavam. Apesar da plataforma nova comportar as mesmas funcionalidades da antiga, houve um upgrade grande em relação ao design de interface, garantindo que o servidor pudesse manipular de forma mais intuitiva e de acordo com as práticas atuais utilizada em sistemas.

Em relação aos estudos relacionados, foi encontrado um artigo de Fontes Filho e Naves (2014) que apresenta uma comparação entre grupos de usuários do SIAFI, utilizando a usabilidade como um dos requisitos para a caracterização dos usuários. Porém, o objetivo de tal artigo é a análise da contribuição do SIAFI como promoção da *accountability* horizontal na Administração Pública Federal, e, portanto, os achados sobre usabilidade do SIAFI foram bastante sucintos. Neste sentido, o artigo evidenciou quatro fatores relacionados a usabilidade: uso da ajuda e relatório do sistema (F1), funcionamento e facilidade de acesso e operações (F2), não necessidade de curso do SIAFI e de Contabilidade Pública (F3) e Falhas no Sistema (F4). A partir desses dados, Fontes Filho e Naves (2014) entenderam que os dois primeiros fatores (F1 e F2) são considerados confiáveis por parte dos usuários, já o fator F3 e o F4 foram considerados pouco confiáveis.

Desta forma, este estudo visa compreender a fase de pós-adoção deste novo sistema implantado na plataforma web, avaliando a usabilidade do sistema e o apoio na tomada de decisões. Na tentativa de estabelecer contrapontos ao analisar seus pontos críticos e sucessos na visão do usuário.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada neste estudo é classificada quanto aos seguintes aspectos: qualitativa pela forma de abordagem do problema, já que, conforme Beuren (2003) a pesquisa qualitativa concebe análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado; Quando aos objetivos, a presente pesquisa é enquadrada como descritiva que, na descrição dada por Gil (1999), tem como principal objetivo a descrição de características de determinadas populações ou fenômenos ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Portanto, vai ao encontro dos

objetivos dessa pesquisa que buscam entender características da usabilidade de um sistema do ponto de vista de profissionais do setor contábil.

Quanto aos procedimentos técnicos utilizados, foi escolhido o levantamento como forma de pesquisa. Um levantamento se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer (GIL, 1999), sendo no presente estudo realizado na forma de corte transversal, aplicado no segundo semestre de 2017. Há 19 servidores da área contábil que possuem acesso a parte contábil do Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) dentro da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, entidade escolhida por conveniência e disponibilidade. Para tanto, as unidades de análise desta pesquisa foram 17 desses servidores, representando 90% do departamento. A pesquisa não possuiu limitações em relação a sexo, idade ou cargo devido a importância na variedade da coleta de dados.

Os dados foram coletados por meio de um roteiro estruturado, com questões abertas, seguindo os componentes de usabilidade de Nielsen (2003), acrescentados de perfil do usuário e informações sobre apoio a tomada de decisões, conforme é verificado no quadro 01:

Quadro 01 – Roteiro de entrevistas

<u>Roteiro de entrevista</u>	
PERFIL DO USUÁRIO	Sexo
	Idade
	Cargo em que está lotado
	Há quanto tempo utiliza o sistema em questão
	Experiência anterior no uso de sistemas
FACILIDADE DE APRENDIZADO	Quanto a facilidade de aprendizado, o SIAFI é intuitivo e de fácil utilização? Quais foram as principais dificuldades em suas primeiras utilizações? E hoje, ainda possui alguma?
EFICIÊNCIA	Quanto a eficiência na utilização do sistema, você acha que o SIAFI dá subsídios para realizar suas tarefas o mais rapidamente possível? Há pontos/lacunas que melhorariam sua utilização e eficiência?
FÁCIL MEMORIZAÇÃO	Quanto as atividades e funcionalidades do sistema não utilizadas diariamente, são fáceis de lembrar como executá-las? Há algum recurso que utiliza para não esquecer?
POUCOS ERROS	O sistema dá margem para que o usuário cometa erros? Ou alimenta de forma errada o sistema? Em caso positivo, o usuário é capaz de corrigir esses erros facilmente?
SATISFAÇÃO	Referente a satisfação, quão satisfeito você se sente em relação a utilização do sistema? A experiência é agradável? Há momentos em que se sente insatisfeito com o SIAFI? Quais?
TOMADA DE DECISÕES	O SIAFI permite que o usuário realize tomada de decisões? Qual a margem de liberdade que o sistema dá para essa tomada de decisões? Essa margem é igual para todos os usuários?

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

As entrevistas foram gravadas e através das respostas obtidas, os textos foram transcritos e foi realizada a técnica da análise de conteúdo para análise dos dados. Tal técnica de análise foi utilizada para buscar outros significados de natureza psicológica, sociológica, história e etc. (RICHARDSON, 1999), transformando tais significados em códigos. O processo de codificação partiu da teoria (theory-driven) de acordo com as questões do roteiro de entrevistas. Dessa forma, a síntese dos resultados foi transcrita para uma planilha *excel* e por meio dela e das percepções obtidas nas próprias entrevistas, representadas pelas tabelas, e também as análises qualitativas desta pesquisa descritas na seção que segue. A síntese das entrevistas está descrita no apêndice A deste artigo.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O objeto de investigação deste estudo é a usabilidade do SIAFI no departamento de Pró-Reitoria de Planejamento e Administração da UFRGS, mais especificamente a amostra foi retirada do departamento contábil, no qual abrange as seguintes divisões setoriais: (a) liquidação; (b) análise contábil; (c) pagamento, (d) receita. Desta forma, a análise dos dados obtidos neste artigo foi dividida em 4 seções: Perfil dos Usuários, Componentes de Avaliação de Usabilidade (compreendendo: fácil aprendizagem, fácil memorização, eficiência, satisfação e poucos erros), Avaliação de Apoio a Tomada de Decisões e por fim a síntese dos resultados confrontando com o aprendido no referencial teórico.

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS – CONDIÇÕES MODERADORAS

Os primeiros questionamentos realizados foram referentes ao perfil dos usuários da amostra, foram levantados dados sobre sexo, idade, cargo que estavam lotados e experiência anterior na utilização do sistema. Esses dados foram retirados com o intuito de analisar o perfil do usuário e posteriormente correlacionar com os quesitos de usabilidade propostos por Jakob Nielsen (2003).

Tabela 01 – Caracterização da amostra quanto ao perfil dos usuários (continua)

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	12	71%
Masculino	5	29%
Total	17	100%

(continuação)

Idade	Quantidade	Percentual
Até 25 anos	2	12%
De 26 a 35 anos	5	29%
De 36 a 45 anos	7	41%
Acima de 45 anos	3	18%
Total	17	100%

Cargo	Quantidade	Percentual
Assistente Administrativo	4	24%
Bolsista	2	12%
Contador	9	53%
Técnico em Contabilidade	2	12%
Total	17	100%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

Na tabela 02, pode-se inferir alguns aspectos relacionados ao perfil do usuário na amostra de pesquisa. Referente ao sexo feminino, pode-se destacar que representam mais de dois terços da amostra e além disso, 7 dos 9 contadores são mulheres sendo que 85,7% destas estão na faixa etária dos 36 a 45 anos. Há pelo menos um representante do sexo masculino em cada espécie de cargo, e, portanto, nos cargos de Técnico em Contabilidade e de Bolsista, os homens representam 50% da amostra. É plausível destacar também que 70% dos entrevistados estão entre 26 e 45 anos e que nem sempre os cargos de chefia possuem formação superior a nível de bacharelado.

Tabela 02 – Tempo de utilização do SIAFI por parte dos usuários.

Tempo de Utilização	Quantidade	Percentual
6 anos (implantação)	8	47%
De 4 a 5 anos	1	5%
De 2 a 3 anos	4	24%
1 ano ou menos	4	24%
Total	17	100%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

Conforme a tabela 03 que se refere ao tempo de utilização do sistema, pode-se destacar que 8 entrevistados (47%) participaram da implantação do novo SIAFI, ou seja, o utilizavam a 6 anos tendo tido a oportunidade de participar dos treinamentos e da transição do antigo para o novo sistema, destes, apenas um não participou dos treinamentos por motivos pessoais, e com isso afirma que o sistema “não é tão fácil e intuitivo”, já que precisou aprender basicamente sozinha e/ou com a ajuda dos colegas como realizar as principais tarefas com o novo sistema. Apenas um entrevistado utilizava o sistema fazia 4 anos, outros 4 o utilizavam de 2 a 3 anos e,

por fim, 4 entrevistados utilizam o sistema fazia um ano ou menos, sendo que um deles, era novo no departamento e apenas o utilizava a 2 dias e afirmava que o sistema não era tão didático e que haviam muitos detalhes.

Tabela 03 – Experiência anterior no uso de sistemas por parte dos usuários

Sistemas	Quantidade	Percentual
Área Pública	4	23%
Área Privada	8	47%
Área Pública e Privada	2	12%
Nenhuma Experiência	3	18%
Total	17	100%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

Referente a experiência anterior na utilização de outros sistemas, a maioria dos entrevistados (9) já havia utilizado outros sistemas da área privada, como “SAP”, Domínio e outros sistemas de escrituração e caixa. Dois deles possuíam experiência anterior também em sistemas da área pública, e acreditavam que essa experiência com sistemas não auxiliou na utilização do SIAFI. Apenas 3 entrevistados acreditavam que essa experiência anterior o teriam auxiliado de alguma forma na utilização do novo SIAFI. Isso se deve ao fato de sistema da área pública serem diferentes de sistemas da área privada que foram descritos como mais usuais, didáticos e intuitivos.

Ainda de acordo com a tabela 04, há 6 entrevistados que já possuíam experiência anterior no uso de sistemas na área pública, totalizando 35% da amostra. Destes entrevistados, quatro deles haviam utilizado um sistema da mesma família do SIAFI e acreditavam que essa experiência auxiliou bastante no uso do sistema, pois a maioria das tarefas e ícones eram iguais. Outros dois entrevistados, mesmo que possuindo experiência com sistemas da área pública, eram sistemas distintos do SIAFI, como: sistema do Judiciário, da Proplan, de Prefeituras, do TRT. E com isso, acreditavam que a experiência anterior não os auxiliou. Cabe ressaltar que dois entrevistados alegaram já terem tido contato com o SIAFI antes de entrarem no cargo em que ocupam e por isso já possuíam noções básica do sistema. Por fim, apenas dois usuários não haviam experiência anterior no uso de sistemas, nem da área pública tampouco da privada.

4.2 COMPONENTES DE AVALIAÇÃO DE USABILIDADE

A fim de dar suporte a esta pesquisa, foram utilizados os cinco componentes de usabilidade propostos por Jacob Nielsen (2003): Facilidade de Aprendizado, Eficiência,

Facilidade de Memorização, Margem para Erros e Satisfação. Abaixo os resultados estarão subdivididos nessas seções para melhor entendimento.

4.2.1 Facilidade de Aprendizado

A maioria dos entrevistados (10) acredita que o sistema é intuitivo, simples e de fácil utilização. Deste total, 4 haviam experiência anterior no uso de sistemas públicos da mesma família do SIAFI, sendo que 3 deles acreditavam que essa familiaridade auxiliou na avaliação de facilidade de utilização do sistema, e apenas 1 entrevistado, apesar de não achar que a experiência anterior no uso de sistemas públicos tenha o auxiliado, avaliou que o SIAFI possuía um layout intuitivo. Outros 2 entrevistados não possuíam nenhuma experiência anterior no uso de sistemas e acreditam que o SIAFI é intuitivo e didático, apesar dos inúmeros detalhes e informações que o sistema possui. Por fim, 4 destes entrevistados possuíam experiência anterior no uso de sistemas privados, 3 deles acreditavam que essa experiência auxiliou na utilização do SIAFI e apenas 1 discordava sobre a experiência anterior, porém ambos os grupos acreditavam que apesar dos sistemas privados serem mais intuitivos, devido a seus inúmeros ícones e figuras, o novo SIAFI cumpre o requisito de fácil aprendizado.

Os demais entrevistados (7) não atribuíram boa facilidade de aprendizado, acreditavam que o sistema não era intuitivo e que era difícil a utilização em seu primeiro uso. Destes entrevistados, 71% (5) haviam experiência anterior com sistemas privados, 1 havia experiência anterior com sistemas da área pública, e 1 não havia experiência com a utilização de outros sistemas. O desfavorecimento do quesito de facilidade de aprendizado pôde ser atribuído também ao comparativo entre outros sistemas da área privada, nos quais eram mais intuitivos, já que apenas um dos entrevistados havia experiência anterior com sistemas da área pública. Cabe ressaltar por fim, que um dos entrevistados participou da implementação do novo SIAFI, porém não pode comparecer ao treinamento e obteve maiores dificuldades com o aprendizado do sistema.

As principais dificuldades apresentadas neste quesito são em relação as inúmeras abas de preenchimento e informações necessárias para alimentação do sistema. Os usuários relatam que há uma série de retrabalhos necessária para o preenchimento de dados. Há inúmeros campos a serem preenchidos, e não há indicação de quais são obrigatórios para cada operação. Além disso, a utilização adequada do sistema requer uma bagagem de conteúdo contábil do usuário, caso contrário, os dados e informações alimentados não estarão corretos. Outra dificuldade

apresentada foi devido ao sistema não efetuar cálculos de forma automatizada, é necessário se utilizar de outros programas e calculadoras para efetuar multiplicação de alíquotas, por exemplo, e devolver o valor final ao sistema.

Tabela 04 – Perfil dos usuários de acordo com a facilidade de aprendizado

Sexo	Afirmativo	%	Negativo	%
Feminino	6	50%	6	50%
Masculino	4	80%	1	20%
Total	10	59%	7	41%

Idade	Afirmativo	%	Negativo	%
Até 25 anos	1	50%	1	50%
De 26 a 35 anos	4	80%	1	20%
De 36 a 45 anos	3	43%	4	57%
Acima de 45 anos	2	67%	1	33%
Total	10	59%	7	41%

Cargo	Afirmativo	%	Negativo	%
Assistente Administrativo	2	50%	2	50%
Bolsista	1	50%	1	50%
Contador	5	56%	4	44%
Técnico em Contabilidade	2	100%	0	0%
Total	10	59%	7	41%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

O fator de facilidade de aprendizado quando confrontado com a idade (tabela 05) há apenas o destaque para a faixa etária entre 26-35 anos, na qual apenas um entrevistado afirmava que o sistema não era intuitivo tampouco de fácil utilização, em contraste com os demais (4), que representavam 80% da amostra, avaliaram de forma positiva o quesito facilidade de aprendizado. Nas demais faixas-etárias, conforme é verificado na tabela 05, a tendência dos resultados foi a metade ser a favor e a outra metade contra, com desvio de um entrevistado a mais ou a menos. Em relação ao gênero, há determinada discrepância nos resultados, enquanto os entrevistados do sexo feminino ficaram divididos na amostra, ou seja, metade afirmava que o sistema era intuitivo e de fácil aprendizagem e a outra metade entendia que não, 80% dos entrevistados do sexo masculino afirmavam que o quesito de fácil aprendizado estava presente no sistema e apenas 20%, 1 entrevistado, negou este quesito. Em relação ao cargo em que ocupavam, apenas há destaque aos técnicos em contabilidade que todos concordaram que o sistema era intuitivo e de fácil utilização.

4.2.2 Fácil Memorização

Neste quesito, apenas um entrevistado alegou explicitamente que o sistema é fácil de lembrar as atividades não utilizadas diariamente, mas, mesmo assim, apontou sobre o uso de notas adesivas coladas no computador como auxílio, tal entrevistado apenas havia experiência anterior no uso de sistemas da área privada. Os demais entrevistados podem ser divididos analiticamente em dois grupos, 7 entrevistados afirmaram expressamente que não é fácil lembrar as atividades não realizadas diariamente, destes apenas um já havia experiência anterior no uso de sistemas da área pública, 3 em sistemas da área privada e os últimos 3 não possuíam experiência anterior no uso de sistemas de informações. Dos outros 9 entrevistados foi deduzido implicitamente através de suas respostas que não lembravam as atividades com facilidade e necessitavam de recursos para o fazer, destes 4 já haviam utilizado sistemas da área pública, 4 da área privada e apenas 1 possuía experiência tanto na área pública como na privada. Dessa forma, pode-se verificar que a experiência anterior no uso de sistemas não apresentou informações relevantes à análise do quesito de fácil memorização.

As notas adesivas coladas na tela do computador é a forma mais utilizada para lembrar as atividades não executadas diariamente. Além desse recurso, os colegas é outra fonte essencial de consulta, já que por vezes realizam com maior periodicidade determinada atividade ou também devido a alguns possuírem “melhor memória”. Em alguns casos o *excel* é utilizado como suporte e também há uma “pasta de apoio” na intranet do departamento, onde além de armazenar informações e avisos que o próprio sistema envia aos servidores, há guias e tutoriais de como executar determinada tarefa. Cada setor possui também um quadro branco, no estilo mural, que possui inúmeras informações e códigos que auxiliam no processo de lembrar determinadas atividades. O próprio sistema possui um recurso de “ajuda” que muitas vezes é utilizado pelos usuários. Apenas 2 entrevistados não mencionaram recursos utilizados para lembrar a utilização de determinada atividade.

Tabela 05 – Perfil dos usuários de acordo com a facilidade de memorização (continua)

Sexo	Afirmativo	%	Negativo	%
Feminino	0	0%	12	100%
Masculino	1	20%	4	80%
Total	1	6%	16	94%

Idade	Afirmativo	%	Negativo	%
Até 25 anos	0	0%	2	100%
De 26 a 35 anos	1	20%	4	80%

				(continuação)
De 36 a 45 anos	0	0%	7	100%
Acima de 45 anos	0	0%	3	100%
Total	1	6%	16	94%

Cargo	Afirmativo	%	Negativo	%
Assistente Administrativo	0	0%	4	100%
Bolsista	0	0%	2	100%
Contador	0	0%	9	100%
Técnico em Contabilidade	1	50%	1	50%
Total	1	6%	16	94%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

A partir da tabela 06, pode-se inferir que todas as mulheres e 80% dos homens (4) concordam que o sistema é difícil de lembrar a executar as atividades não realizadas diariamente. Ou seja, apenas um usuário do sexo masculino (representando 6% da amostra), na faixa-etária dos 26 a 35 anos e técnico em contabilidade, enquadrou o sistema como sendo fácil de lembrar a executar as atividades, mas mesmo assim sinalizou o uso de colas autoadesivas no computador para auxílio neste quesito.

4.2.3 Eficiência

A respeito do quesito eficiência, 10 entrevistados afirmaram que o sistema é eficiente e que é possível realizar as tarefas o mais rapidamente possível, destes entrevistados, 4 possuíam experiência anterior no uso de sistemas privados, 3 no uso de sistemas públicos, 1 com experiência em ambos os setores e 2 sem nenhuma experiência anterior. O restante dos entrevistados (7) acreditava que o sistema não era eficiente, sendo que apenas um deles não havia experiência anterior no uso de sistemas, 1 havia experiência no uso de sistemas da área pública, 1 em ambos os setores e os demais apenas possuíam experiência anterior em sistemas da área privada. Dessa forma, pode-se destacar que os usuários que a maioria dos entrevistados que relatou que o sistema não era eficiente, possuía experiência anterior com sistemas da área privada, e, portanto, acreditavam que a usabilidade no SIAFI não era tão boa como os da área privada.

As principais dificuldades que impedem o sistema de permitir que o usuário realize as tarefas o mais rapidamente possível são semelhantes às que serão apresentadas na análise de satisfação do usuário. A lentidão é avaliada com destaque por ser o item que mais atrapalha o bom andamento do sistema, os usuários apontam essa ineficiência como sendo em relação a

conexão com a internet da instituição e ao número de acessos simultâneos em épocas de final de mês e não tanto com o sistema em si. O sistema é considerado “eficaz, mas lento” e essa lentidão atrapalha muito as atividades do dia a dia. Outro ponto de destaque e de reclamações está nos usuários que utilizavam o SIAFI antigo, eles alegam que o sistema anterior era mais rápido e a montagem das tabelas de apoio mais simples.

Tabela 06 – Perfil dos usuários de acordo com a eficiência

Sexo	Afirmativo	%	Negativo	%
Feminino	5	42%	7	58%
Masculino	5	100%	0	0%
Total	10	59%	7	41%

Idade	Afirmativo	%	Negativo	%
Até 25 anos	2	100%	0	0%
De 26 a 35 anos	4	80%	1	20%
De 36 a 45 anos	1	14%	6	86%
Acima de 45 anos	3	100%	0	0%
Total	10	59%	7	41%

Cargo	Afirmativo	%	Negativo	%
Assistente Administrativo	4	100%	0	0%
Bolsista	1	50%	1	50%
Contador	3	33%	6	67%
Técnico em Contabilidade	2	100%	0	0%
Total	10	59%	7	41%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

Ao cruzar os dados de perfil dos usuários de acordo com o quesito de eficiência, pode-se constatar que mais da metade das mulheres (58%) acredita que o sistema não permite que o usuário realize as tarefas o mais rapidamente possível, sendo, portanto, ineficiente. Entre os homens, todos eles acreditam que o sistema é eficiente e é capaz de auxiliá-los o mais rapidamente possível a realizar suas tarefas do dia a dia. A respeito da idade, pode-se constatar que os entrevistados até 25 anos e os entrevistados acima de 45 anos, afirmaram unanimemente que o sistema é eficiente. Na faixa-etária de 26 a 35 anos, dos 5 entrevistados, 4 afirmava que o sistema era eficiente e apenas um negava essa característica. Já entre os entrevistados de 36 a 45 anos, apenas 1 acreditava que o sistema era eficiente e os demais (6) acreditavam que o sistema deixava a desejar neste quesito. Referente ao cargo em que ocupavam, tanto os assistentes administrativos, como os técnicos em contabilidade foram unânimes ao dizer que o sistema é eficiente. Já os bolsistas, metade afirmava que cumpria o requisito de eficiência e a

outra metade afirmava que não. E por fim, entre os contadores, 67% acreditava que o sistema não era eficiente, e apenas 33% acreditavam na eficiência do sistema.

4.2.4 Margem para Erros

Referente a margem que o sistema dá para que o usuário cometa erros, apenas um dos entrevistados afirmou que essa margem é muito pequena e que quando ocorrem são facilmente corrigidos. Os demais entrevistados concordam que o sistema permite que o usuário o alimente de forma errada e que nem todos os erros são passíveis de ajustes. A possibilidade de correção vai variar conforme o tipo do erro e principalmente há quanto tempo o cometeu. Geralmente esses erros precisam ser notados pelo usuário, o sistema em si não faz verificação (por exemplo, se o usuário lançar um documento duplicado, o sistema não acusa que o número do documento já foi lançado). Alguns ajustes precisam ser validados pelo STN, que instruirá o chefe de departamento qual o procedimento correto para ajuste. Além disso, o sistema permite que muitos campos fiquem em branco, o que prejudica bastante os relatórios que são retirados do sistema, já que muitas informações tendem a ficar em branco já que não são campos obrigatórios para o sistema.

Tabela 07 – Perfil dos usuários de acordo com a variável de Margem para Erros

Sexo	Afirmativo	%	Negativo	%
Feminino	12	100%	0	0%
Masculino	4	80%	1	20%
Total	16	94%	1	6%
Idade	Afirmativo	%	Negativo	%
Até 25 anos	2	100%	0	0%
De 26 a 35 anos	4	80%	1	20%
De 36 a 45 anos	7	100%	0	0%
Acima de 45 anos	3	100%	0	0%
Total	16	94%	1	6%
Cargo	Afirmativo	%	Negativo	%
Assistente Administrativo	4	100%	0	0%
Bolsista	2	100%	0	0%
Contador	8	89%	1	11%
Técnico em Contabilidade	2	100%	0	0%
Total	16	94%	1	6%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

No cruzamento dos dados de perfil, pode-se verificar que 100% das mulheres acreditam que o sistema possuía margem para erros e apenas um homem, na faixa-etária de 26 a 35 anos e contador, usuário sem nenhuma experiência anterior no uso de sistemas representando 20% de seu gênero, acredita que a margem para estes erros é muito pequena. Além disso, constatou-se que tal usuário estava trabalhando a apenas alguns dias com o sistema, o que pode ter influenciado em sua resposta. Por fim, 14 entrevistados afirmaram que a maioria dos erros podem ser facilmente corrigidos, mas que é difícil quando ocorreu esse erro, ou seja, geralmente precisa partir dos usuários o entendimento do erro, o sistema por si só acusa determinados erros de preenchimento.

4.2.5 Satisfação

Todos os entrevistados afirmam estar satisfeitos com o sistema como um todo, declaram que o mesmo atende às expectativas dos usuários e das atividades do dia-a-dia. Porém, todos concordam que há momentos de insatisfação com o sistema, em especial devido a lentidão que é atribuída a conexão à internet e também à quantidade de acessos simultâneos ao sistema. Os entrevistados relatam que em períodos de maior utilização como finais de prazo para apuração o sistema além de lento, cai constantemente, atrapalhando as tarefas que precisam ser executadas. Um dos entrevistados relata, por exemplo, que por vezes os dados já estão todos preenchidos no sistema e a internet cai, e então é necessário fazer toda a operação novamente, gerando uma série de retrabalhos.

Além disso, há outros problemas relatados que tornam os usuários insatisfeitos em alguns momentos de uso, como a necessidade excessiva do *mouse* ao invés de “*tab*” para mudança de lacunas de preenchimento (principal problema relatado por usuários que já utilizavam o SIAFI na versão antiga - que permitia o uso de “*tab*” para mudanças de lacunas de preenchimento). Além disso, muitos entrevistados alegam que o sistema poderia ter maior integração com outros sistemas do governo federal, permitindo maior integração e conferência de dados. Apesar desses apontamentos de insatisfação, os usuários relatam que o sistema é visualmente organizado e seguro.

Tabela 08 – Perfil dos usuários de acordo com a satisfação

(continua)

Sexo	Afirmativo	%	Negativo	%
Feminino	12	71%	0	0%
Masculino	5	29%	0	0%

(continuação)				
Total	17	100%	0	0%
Idade	Afirmativo	%	Negativo	%
Até 25 anos	2	12%	0	0%
De 26 a 35 anos	5	29%	0	0%
De 36 a 45 anos	7	41%	0	0%
Acima de 45 anos	3	18%	0	0%
Total	17	100%	0	0%
Cargo	Afirmativo	%	Negativo	%
Assistente Administrativo	4	24%	0	0%
Bolsista	2	12%	0	0%
Contador	9	53%	0	0%
Técnico em Contabilidade	2	12%	0	0%
Total	17	100%	0	0%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

Como é verificado na tabela 09, não se pode identificar destaques quando é correlacionado os dados de perfil de usuário (idade, sexo e cargo) com satisfação no uso do sistema. Em relação a experiência anterior no uso de sistemas, apenas pode-se relatar que os usuários que utilizavam o sistema antigo e participaram da implantação do novo, apesar de concordarem que visualmente houve melhora no sistema, eles acreditam que o mesmo era mais lento que o anterior e também que algumas funcionalidades foram desabilitadas (como o uso de “tab”, formas de retirar relatórios e cruzamento de dados).

4.3 AVALIAÇÃO DE APOIO A TOMADA DE DECISÕES

A respeito do apoio à tomada de decisões, há uma delimitação gerencial de acesso ao sistema (trava do sistema), na qual existem níveis de acesso conforme o cadastro do usuário, se enquadrando em uma das opções: (a) Meramente Consulta: liberado para os departamentos financeiros de todas as unidades; (b) Bolsistas: podem fazer inserções no sistema, mas não podem modificar e visualizar algumas informações de outros setores; (c) Servidores: podem fazer consultas, inserções, alterações e pagamentos. Além disso, há maior acesso e permissão de alterações aos chefes de departamento, que possuem também contato direto com o STN para ajustes, alterações e dúvidas.

A maioria dos entrevistados (12) declara que o sistema permite a tomada de decisões, em contraste, 5 usuários afirmam que o trabalho é massivamente de alimentação do sistema e que não há margem para tomada de decisões. A respeito da margem de delimitação do sistema,

conforme o cargo e setor do indivíduo, 14 entrevistados afirmam ser adequado, 1 afirma não ser adequado e 2 não opinam a respeito. Os entrevistados que acreditam que o nível é adequado, também relatam a preocupação devido a responsabilidade civil do usuário, ou seja, mesmo que o sistema permita a correção dos dados facilmente quando alimentado de forma errada, seus dados pessoais estão vinculados ao sistema e legalmente à Secretaria do Tesouro Nacional e, portanto, é necessário zelo e cuidado na alimentação e tomada de decisões por parte dos usuários. Por fim, 13 entrevistados entendem que seu nível de acesso é suficiente e satisfatório às entregas do dia a dia, e apenas 4 acreditam ser insuficiente às demandas do dia a dia.

Tabela 09 – Perfil dos usuários de acordo com a variável de apoio a tomada de decisões

Sexo	Afirmativo	%	Negativo	%
Feminino	10	83%	2	17%
Masculino	2	40%	3	60%
Total	12	71%	5	29%

Idade	Afirmativo	%	Negativo	%
Até 25 anos	0	0%	2	100%
De 26 a 35 anos	3	60%	2	40%
De 36 a 45 anos	7	100%	0	0%
Acima de 45 anos	2	67%	1	33%
Total	12	71%	5	29%

Cargo	Afirmativo	%	Negativo	%
Assistente Administrativo	3	75%	1	25%
Bolsista	0	0%	2	100%
Contador	8	89%	1	11%
Técnico em Contabilidade	1	50%	1	50%
Total	12	71%	5	29%

Fonte: Elaborada pelo autor com base nos dados da pesquisa (2017)

A partir da tabela 10, é verificado o perfil do usuário conforme apoio a tomada de decisões. A respeito do sexo, a maioria das mulheres (10) acredita que o sistema permite a tomada de decisões e apenas 2 entrevistadas afirmam não ser possível. Já para os homens, houve inversão dos resultados, a maioria (3) afirma não ser possível realizar a tomada de decisões no sistema e apenas 2 entrevistados acreditam ser possível. A respeito da faixa etária, foi unânime entre os entrevistados até 25 anos a negação a respeito da tomada de decisões e necessidade de maior acesso ao sistema, em contraste aos entrevistados de 36 a 45 anos que foi unânime o inverso, 100% dos entrevistados afirmaram que o sistema apoia a tomada de decisões por parte dos usuários. Já na faixa-etária de 26 a 35 anos, 3 entrevistados afirmam que o sistema possui apoio

a tomada de decisões e apenas 2 entrevistados acreditam não ser possível. Os entrevistados acima de 45 anos, apenas um entrevistado nega a tomada de decisões.

Referente ao cargo em que ocupavam, apenas há o destaque para os bolsistas, já que 100% acreditavam não ser possível a tomada de decisões no sistema, isso se deve ao fato do nível de acesso que possuem e também às tarefas do dia-a-dia que lhe são atribuídas. Além disso, os bolsistas afirmaram que atrapalha o dia-a-dia de trabalho não ter acesso a alguns dados básicos do sistema, como rascunho e consulta a outros setores. Em relação aos contadores e assistentes administrativos, mais de 75% dos entrevistados afirmam ser possível a tomada de decisões. E, por fim, os técnicos em contabilidade estão divididos meio a meio.

4.4 SÍNTESE DA ANÁLISE

A respeito do componente de fácil aprendizado, Nielsen (2003) acreditava que o sistema deveria ser fácil de assimilar pelo seu utilizador, em especial nas tarefas básicas que deveriam ser facilmente utilizadas logo no primeiro contato dos usuários com o sistema. Neste caso, a grande maioria dos entrevistados afirma que o sistema é intuitivo e de fácil utilização, indo ao encontro dos achados de Fontes Filho e Naves (2014) que atribuíram confiabilidade a este quesito, mostrando que os usuários acreditavam que o sistema é de fácil acesso e operação. Porém, é importante destacar que os relatos mostraram que havia dificuldades na utilização do sistema e que elas somente eram sanadas com o tempo, devido a prática com o sistema. Outro ponto de destaque foi que muitos entrevistados também apontaram que os sistemas da área privada são de fato bem mais didáticos e intuitivos que o SIAFI, e, portanto, quem já havia experiência anterior no uso de sistemas contábeis da área privada, entendiam que o SIAFI poderia melhorar neste aspecto.

Para a boa usabilidade do sistema, ele deve minimizar a utilização da memória do usuário ampliando os feedbacks enviados, fornecendo atalhos, e consistência no uso do sistema, fazendo com que o usuário não tenha dúvidas em sua atuação, para que mesmo que o usuário não realize determinada tarefa diariamente, ele esteja apto a realizá-la sem necessidade de suporte (NIELSEN, 2003). Com isso, pode-se analisar que neste quesito o SIAFI deixou a desejar, já que apenas um entrevistado alegou que era fácil relembrar como executar as atividades do sistema, e mesmo esse usuário precisa recorrer a notas autoadesivas que deixa grudadas no computador. Os demais usuários admitiram precisar de ajuda ao realizar tarefas que não são cotidianas, seja perguntando para os colegas como realizá-las, seja utilizando-se de

notas autoadesivas coladas no computador, *excel* e outras pastas de apoio que contém informações pertinentes.

Outro aspecto a se considerar é que para utilizar o sistema é necessária uma carga grande de conhecimento a respeito de contas contábeis, principalmente devido ao fato do sistema permitir sua alimentação errada, sem constatações ou mensagens de suporte alegando erros na alimentação. Esse é um aspecto que não corrobora com os achados de usabilidade que Nielsen (2003) propõe ao explicar que o sistema precisa evitar que os usuários cometam erros, seja não permitindo a ação ou enviando mensagens de atenção que sirvam para auxiliar o usuário a ajustar tal erro. Mas vai ao encontro de Fontes Filho e Naves (2014), no qual os usuários atribuíram pouca confiabilidade com a afirmativa “não é necessário ter conhecimento de Contabilidade Pública para operá-lo”. Falando em especial de contabilidade, essa é uma característica que requer bastante atenção, posto que os erros cometidos por usuários ao alimentar o sistema, podem gerar muitos problemas, principalmente devido a forte burocracia e legislação existentes na contabilidade pública.

O principal ponto de ineficiência do sistema, que é a lentidão, está interligado a conexão da internet, portanto os usuários não atribuem esse problema ao sistema em si. No que tange aos demais problemas, os usuários mencionam a questão de uso do “tab” (que não funciona no novo SIAFI) – o uso de “tab” para “ir para próxima lacuna” é uma característica que Nielsen (2003) atribui a uma boa usabilidade explicitamente em suas pesquisas – e a dificuldade de realizar cálculos (já que é necessário realizá-los em uma calculadora e alimentar manualmente o resultado, mesmo quando a base de cálculo e a alíquota do imposto é informada, por exemplo). Neste sentido, Nielsen (2003) acredita que o sistema deve ser eficiente para que o usuário após aprender a utilizá-lo, cada vez mais melhorar sua produtividade, além disso há o entendimento que se o usuário não consegue realizar a atividade de forma potencial, não é devido a ser estúpido ou precisar se esforçar mais e sim devido ao sistema não estar devidamente alinhado às demandas de usabilidade dos profissionais.

A satisfação é entendida por Nielsen (2003) como a utilização de forma agradável e uma boa experiência no uso do sistema. Esse conceito vai ao encontro do que os usuários relataram neste quesito: estão satisfeitos com o sistema e entendem que por se tratar de um sistema na esfera pública a tendência é ser mais burocrático e menos usual. Porém, neste estudo é verificado muitos problemas apresentados pelos próprios usuários, e tais relatos não condizem com a satisfação apresentada, e neste caso, não corrobora à melhoria contínua necessária a boa usabilidade. Além disso, os usuários apontaram a falta de integração com outros sistemas

públicos e a trava de segurança (o sistema sai da conta do usuário se não utilizado por 1 minuto), como sendo pontos de insatisfação.

A perspectiva de apoio a tomada de decisões variou conforme a divisão setorial e cargo de cada usuário. A maioria dos entrevistados, apesar de afirmar que o sistema permite a tomada de decisões, apenas alimenta o sistema. Os relatórios gerenciais para tomada de decisões geralmente são retirados pelos chefes dos setores e a tomada de decisões é mais marcante em alguns setores, em especial o responsável pelo pagamento (que decidem o que pagar e quando). O resto das divisões setoriais possuem um trabalho de alimentação do sistema e verificação dos dados, mas entendem que se tratam de contas públicas e que a responsabilidade por informações corretas no sistema é essencial, já que há auditorias frequentes, tanto da Controladoria Geral da União, bem como do Tribunal de Contas e da própria STN.

Cabe destacar por fim, que a usabilidade ideal para o sistema varia de pessoa para pessoa e que se trata de um requisito de qualidade, ou seja, o trabalho do projetista do sistema é de chegar a melhor solução para as necessidades dos indivíduos (NIELSEN, 2003). Portanto, estes requisitos deverão ser levados em conta a cada nova atualização, dirimindo as dificuldades que são apresentadas. Para isso, se torna essencial o entendimento, conhecimento e presença de profissionais que atuem na área contábil no desenvolvimento de tais softwares, a fim de garantir melhora e cumprimento de requisitos legais impostos a esta profissão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo dessa pesquisa era analisar a usabilidade do Sistema Integrado de Administração Financeira Federal na ótica do profissional do setor contábil, utilizando para isso os componentes de usabilidade propostos por Nielsen (2003). Além disso, verificar aspectos relacionados ao apoio a tomada de decisões e pontos de influência positiva ou negativa na aceitação de tal sistema a longo prazo. Dessa forma, é verificado que o sistema possui vários problemas que poderiam ser sanados ou melhorados com a utilização de princípios de usabilidade aplicados ao sistema, como a presença de muitas informações nas quais o usuário não necessita ou não sabe como utilizar, as poucas mensagens de erro que o sistema emite e dessa forma permite que os usuários alimentem o sistema de forma errada e a não integração com outros sistemas da esfera pública e, apesar disso, os usuários alegaram estar satisfeitos com o sistema.

As principais delimitações de pesquisa encontradas foram a respeito de possuir o SIAFI possuir uma parte contábil e outra gerencial. Alguns usuários entendem se tratar do mesmo

sistema e outros de sistemas separados. O SIAFI gerencial seria o sistema responsável pela retirada de relatórios e o SIAFI contábil o que realiza a alimentação do sistema. Além disso, a usabilidade é um assunto pouco explorado em departamentos contábeis e, portanto, houve a percepção de que muitos usuários nunca haviam se deparado com tais questionamentos e com isso, as respostas nem sempre possuíam o aprofundamento necessário.

Como recomendações a futuras pesquisas, pode-se destacar a pesquisa em outros departamentos contábeis, a fim de identificar se a variável da organização influencia na usabilidade do sistema. Também se mostra relevante uma pesquisa na qual os usuários são analisados durante o dia de trabalho utilizando o sistema e não somente percepções através de entrevistas, utilizando uma amostra maior de pesquisa. Por fim, cabe estudos futuros a respeito do entendimento do usuário e relação a respeito das contas públicas e os impactos dos erros que são cometidos no setor.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 9241: Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores - Parte 11 – Orientações sobre Usabilidade. ABNT, 2011.

BEVAN, Nigel; AZUMA, Motoei. Quality in use: Incorporating human factors into the software engineering lifecycle. In: **Software Engineering Standards Symposium and Forum, 1997. Emerging International Standards. ISESS 97., Third IEEE International.** IEEE, 1997. p. 169-179.

BEUREN, Ilse Maria; LONGARAY, André Andrade; RAUPP, Fabiano Maury; DE SOUSA, Marco Aurélio Batista; COLAUTO, Romualdo Douglas; PORTON, Rosimere Alves de Bona. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática. Atlas: São Paulo**, p. 46-75, 2003.

BRANDALISE, Fábio; FELLA, Leonir José; ZAMIN, Leoni Menta. O Contador Público no contexto da Gestão Pública. **Revista de Administração e Ciências**, 2012.

BRAZIL. Secretaria do Tesouro Nacional. SIAFI. Brasília. 2017. Disponível em: <http://www.tesouro.fazenda.gov.br/siafi> >. Acesso em 30 ago. 2017

CARTER, Pamela E.; ZMUD, Robert W. A Comprehensive Conceptualization of the Post-Adoptive Behaviors Associated with IT-Enabled Work Systems. **Management Information Systems Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 15, 2005.

DE CONTABILIDADE, Conselho Federal. **Resolução CFC nº 785/95**, de 28 de julho de 1995.

DE IUDÍCIBUS, Sérgio; RIBEIRO FILHO, João Francisco; LOPES, Jorge Expedito de Gusmão; PEDERNEIRAS, Marcleide Maria Macêdo. Uma reflexão sobre a contabilidade: caminhando por trilhas da “teoria tradicional e teoria crítica”. **Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS**, v. 8, n. 4, 2011.

DE OLIVEIRA, Diego Bianchi; MALINOWSKI, Carlos Eduardo. A importância da tecnologia da informação na contabilidade gerencial. **Revista de Administração**, v. 14, n. 25, p. 3-22, 2017.

DEVARAJ, Sarv; KOHLI, Rajiv. Performance impacts of information technology: Is actual usage the missing link?. **Management science**, v. 49, n. 3, p. 273-289, 2003.

FONTES FILHO, Joaquim Rubens; NAVES, Gladston Guimarães. The Contribution of the Brazilian Government's Integrated System for Financial Administration (SIAFI) to promotion of horizontal accountability: the perception of users. **Brazilian Business Review**, v. 11, n. 3, p. 1, 2014.

FLORENTINO, Pablo Vieira. Sistemas de Informações. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.ifba.edu.br/professores/pablovf/repositorio/siTiposSi.pdf>>. Acesso em: 08 de nov. 2016.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de pesquisa social. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ISO, ISO 9241-11. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). **The international organization for standardization**, v. 45, 1998.

JOKELA, Timo; IIVARI, Netta; MATERO, Juha; KARUKKA, Minna. The standard of user-centered design and the standard definition of usability: analyzing ISO 13407 against ISO 9241-11. In: **Proceedings of the Latin American conference on Human-computer interaction**. ACM, 2003. p. 53-60.

MONT'ALVÃO, Claudia; DAMAZIO, Vera (Ed.). **Design ergonomia emoção**. Mauad Editora Ltda, 2008.

NIELSEN, Jakob. Usability 101: Introduction to Usability, 2003. Disponível em: <www.useit.com/alertbox/20030825.html>. Acesso em: 5 set. 2017.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial**. IESDE BRASIL SA, 2010.

PAIVA, Simone Bastos; PRADO, Alexsandro Gonçalves da Silva; LINS, Lucas Paiva. SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS: um estudo comparativo das ementas da disciplina, 2009.

PAIVA, Simone Bastos; NASCIMENTO, Clodemir da Costa. Sistemas de informações contábeis: uma abordagem sistêmica. Portal Educação. Campo Grande, MS. 2006. Disponível em: <<http://www.classecontabil.com.br/artigos/sistemas-de-informacoes-contabeis-uma-abordagem-sistemica>> Acesso em 10 Jun. 2017

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de sistemas de informação e informática**. Grupo Gen-Atlas, 2016.

ROSA, Roger dos Santos; DE FREITAS, Henrique M.R. O sistema integrado de administração financeira do governo federal: instrumento de controle social. Porto Alegre - RS: **Série Documentos para Estudo**, nº 10/94, PPGA/UFRGS, Agosto 1994, 27 p.

RIBEIRO, Andressa; FREIRE, Eduardo José; BARELLA, Lauriano Antonio. A informação contábil como instrumento de apoio às micro e pequenas empresas: percepção dos gestores de micro e pequenas empresas de paranaíta–mt, quanto à utilização de informações da contabilidade no processo de tomada de decisão, no ano de 2012. **Revista Eletrônica da Faculdade de Alta Floresta**, v. 2, n. 1, 2013.

RICHARDSON, M. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo, 1999.

SAEED, Khawaja A.; ABDINNOUR-HELM, Sue. Examining the effects of information system characteristics and perceived usefulness on post adoption usage of information systems. **Information & Management**, v. 45, n. 6, p. 376-386, 2008.

SCHWARTZ, Carolina de Araujo. O processo de adoção de um software de gerenciamento em empresas de pequeno porte do Distrito Federal: um olhar dos Agentes de Mudanças. 2014.

ZHU, Kevin; KRAEMER, Kenneth L. Post-adoption variations in usage and value of e-business by organizations: cross-country evidence from the retail industry. **Information systems research**, v. 16, n. 1, p. 61-84, 2005.

APÊNDICE A – TABELA SÍNTESE DE RESULTADOS
Imagem 01 – Tabela Síntese dos Resultados das Entrevistas

(continua)

SETOR	Há quanto tempo utiliza o SIAFI	Quanto a facilidade de aprendizado, o SIAFI é intuitivo e de fácil utilização? Quais foram as principais dificuldades em suas primeiras utilizações? E hoje, ainda possui alguma?	Quanto as atividades e funcionalidades do sistema não utilizadas diariamente, são fáceis de lembrar como executá-las? Há algum recurso que utiliza para não esquecê-las?	Quanto a eficiência na utilização do sistema, você acha que o SIAFI dá subsídios para realizar suas tarefas o mais rapidamente possível? Há pontos/lacunas que melhorariam sua utilização e eficiência?	O sistema dá margem para que o usuário cometa erros? Ou alimenta de forma errada o sistema? Em caso positivo, o usuário é capaz de corrigir esses erros facilmente?	Referente a satisfação, quão satisfeito tu se sente em relação a utilização do sistema? A experiência é agradável? Há momentos em que se sente insatisfeito com o SIAFI? Quais?	O SIAFI permite que o usuário realize tomada de decisões? Qual a margem de liberdade que o sistema dá para essa tomada de decisões? Essa margem é igual para todos os usuários?	
	Experiência Anterior no uso de sistemas em geral							
Liquidação	6 anos (implantação)	O sistema é versátil e de fácil utilização, há algumas partes didáticas no preenchimento das lacunas como o tipo e quantidade de caracteres que podem ser inseridos. Porém, nem sempre se sabe quais os campos deve-se usar obrigatoriamente e o setor por si só, estabeleceu suas regras internamente para evitar que as informações fiquem incompletas. É necessária toda uma bagagem de conteúdo para utilização do sistema. As maiores dificuldades estão na utilização de sistemas parecidos para poder executar o serviço do dia a dia. O sistema não faz cálculos sozinho (como retenções e impostos). Os campos foram sendo implementados aos poucos e gerou um certo desconforto. Essas dificuldades foram sanadas devido a prática na utilização.	Como são muitas situações distintas, realmente há esquecimento de como executar a tarefa. Se utilizam os colegas, do quadro e de post-its colados no computador para lembrar como fazer. Também foram feitas "pasta de apoio" na rede do departamento e sempre que o sistema manda alguma alteração, aviso e etc é colocado lá.	Algumas alimentações do sistema requerem retrabalho, é necessário alimentar mais de uma vez o sistema com a mesma informação, atrasando e não dinamizando o processo. Facilitaria se ele levasse os dados "repetidos" para as outras telas, e permitisse o cálculo direto do imposto (colocando a alíquota e o valor de base), trancar alguns campos como obrigatórios.	Ele permite, tudo pode ser digitado e não há limitações nem conferências. Ele não faz o link entre as contas contábeis. Os servidores podem fazer as alterações necessárias quando há erros.	O único momento de insatisfação é quando o sistema está lento. Às vezes o trabalho já está pronto e a internet "cai", e é necessário refazer tudo. Não está relacionado totalmente ao sistema. No sistema anterior era mais utilizado o "tab" do que o mouse, o novo sistema não aceita o tab, e demora mais para utilizar (a dinâmica do dia-a-dia).	O sistema permite a tomada de decisões e os níveis são adequados.	
	M. L. 36 anos Feminino Contador							
	6 anos (implantação)	Usuário não participou do treinamento da implementação do sistema, e por isso acreditava não ser tão fácil e intuitivo. Por possuir várias situações específicas, por vezes é difícil encontrar a forma certa de executar a atividade, mas com o tempo e a prática melhora.	As atividades não utilizadas diariamente são de fato esquecidas. Muita coisa fica anotada para relembrar e os colegas também são fundamentais para relembrar. Muitas atividades, é fácil lembrar que foram executadas mas não como de fato fazê-las novamente.	O sistema utiliza a internet e por vezes sua lentidão é o que mais atrapalha. Em especial, em épocas que ele fica mais sobrecarregado, como no final de ano, atrapalha bastante na execução das tarefas do dia a dia. Em relação ao layout é questão de costume, ele não é tão didático, não possui "figurinhas", mas com a prática a utilização é bastante rápida.	Algumas atividades são fáceis de serem canceladas. Algumas lacunas de preenchimento do sistema aponta erros e utilização dupla indevida de contas e valores, como no caso do empenho. Mas em outros campos o sistema permite informações incorretas.	O sistema é muito lento para dar conta da demanda, acaba atrasando o trabalho do dia a dia. Os sistemas do governo poderiam estar mais interligados para conferências e "puxar" informações. Mas em linhas gerais, é satisfatório seu uso.	É capaz de permitir o apoio a tomada de decisões necessárias, apenas de se tratar de um trabalho massivamente de alimentação do sistema. A margem de liberdade do sistema vai depender do nível de acesso de cada um, e esses níveis são utilizados de forma apropriada.	
	P. G. A. 36 anos Feminino Contador							
3 anos	É bastante intuitivo. No início as principais dificuldades eram em razão dos códigos de utilização das contas contábeis, mas são sanadas rapidamente com a utilização frequente.	A utilização dos processos não é fácil de lembrar, pois são muito específicos. A forma mais utilizada de lembrar são os colegas, alguns possuem melhor memória ou utilizam com maior frequência algum processo específico. Utilização de planilhas do excel e há uma pasta "colaborativa" que tem resumos e procedimentos que podemos utilizar. O próprio permite fazer pesquisa e buscar informações, porém é mais dificultoso.	O sistema em si permite, porém a internet por vezes é lenta e a quantidade de pessoas que está utilizando é problemático também. Em fases de atualização do sistema atrapalha bastante também.	Sim, precisa ser usado com bastante atenção pois ele permite que deixe campos em branco e alimento informações incorretas. Mas são facilmente ajustadas (a maioria delas), algumas outras requerem cancelamento, mas é fácil de executar.	Estou satisfeita, único problema é a lentidão devido a internet.	Sim, o sistema permite a tomada de decisões em nível satisfatório. A margem de liberdade é conforme o cargo, e é bastante adequada.		
L. T. G. 32 anos Feminino Assistente Administrativo								
3 anos	É intuitivo. A principal dificuldade é devido a diversidade de processos e de tarefas que são realizadas, mas o sistema é bastante simples.	É fácil de lembrar, utiliza-se "colinhas" (post-its).	sim, sem reclamações.	Sim, ele dá bastante margem, mas são rapidamente corrigidas.	Satisfeito, experiência agradável. Insatisfação apenas quando cai o sistema.	O sistema permite a tomada de decisões necessária ao cargo.		
A. Q. M. 35 anos Masculino Técnico em Contabilidade								

(continuação)

B1 20 anos Masculino Bolsista							
6 meses	É bem intuitivo e didático. Há passos a passos a serem seguidos e é bastante simples de aprender. A principal dificuldade é devido ao sistema realizar "logoff" muito rapidamente quando não utilizado por determinado tempo, mas é fácil se acostumar.	Mais em relação a inserção de dados (quais dados inserir), mas em relação ao sistema em si, os processos são bem similares, o que muda são os dados que devem ser inseridos.	O sistema otimiza bastante o trabalho, levando algumas informações para as próximas abas evitando retrabalhos.	Se o usuário está desatento, é fácil alimentar errado o sistema. Nem todos os erros podem ser corrigidos	No geral bastante satisfeito.	Alguns pontos incomodam no acesso, pois não é permitido consultar alguns dados dentro do sistema que auxiliariam o trabalho do dia a dia, como rascunhos e etc.	
B2 27 anos Feminino Bolsista							
5 meses	No começo é difícil, para quem não está habituado a utilizar sistemas. Mesmo com uma base teórica é bastante complexa a utilização. A maior dificuldade é devido a inúmeras funcionalidades, é difícil lembrar os atalhos e o que pode ser feito. Mas após utilização contínua, as dificuldades diminuem.	Post-its no computador, e os colegas auxiliam. Mas no geral não há muitas atividades diferentes.	O sistema tranca bastante, é um sistema pesado e a internet lenta atrapalha o trabalho. Por vezes fica muito tempo "carregando"	Alguns erros ele não permite passar, porém muita coisa é alimentada de forma errada. E quando é alimentado errado, os servidores conseguem corrigir na hora, os bolsistas já não.	Tem momentos de insatisfação, mas em geral é satisfatório.	Os bolsistas basicamente alimentam o sistema, não há tomada de decisões. A questão do acesso limitado as vezes é ruim, principalmente quando ocorre digitação incorreta de campos.	
G. C. O. M. 35 anos Masculino Contador							
2 dias	O sistema possui muitos detalhes, mas aos poucos há absorção do conhecimento. Há muitas abas, muitos links a serem clicados, muitas informações e possibilidades possíveis que acabam gerando dificuldade. O layout é simples e adequado.	As atividades não são simples de relembrar. Não é didático. É necessário algumas semanas para aprender novamente a realizar as atividades rotineiras, sem consultar apoios.	O sistema atende a demanda rapidamente. O único problema é a internet.	Margem muito pequena para erros, o que é bom para o servidor. Os erros podem ser corrigidos rapidamente.	É agradável de utilizar. É um sistema seguro.	Não há tomada de decisões no setor, apenas alimentação do sistema. O nível de acesso é satisfatório para executar as atividades do dia a dia.	
C. T. A. 39 anos Feminino Contador							
3 anos	Experiência com o sistema SIGEP (sistema do governo para gestão de pessoas). Auxiliou na utilização do sistema, pois a estrutura é similar e os caminhos são semelhantes para chegar nos resultados pretendidos.	É necessário que alguém te explique como utilizar o sistema, pois a interface não é tão intuitiva. Com o tempo o usuário se acostuma e a utilização melhora.	Atividades diferentes devem ser avaliadas junto com mais servidores e verificar qual a melhor forma de utilização, qual o melhor procedimento para aquela situação. Mas por questões de conteúdo, não relacionados ao layout do sistema. Para atividades semelhantes, há uma série de post-its, "colinhas" para relembrar. As coisas diferentes geralmente são anotadas para utilização posterior.	O sistema antigo era mais rápido de realizar alguns cálculos. O novo sistema não permite realizar alguns cálculos diretamente, necessitando de programas "extras", como calculadora, excel e etc.	O sistema dá margens para alimentação errada do sistema, ele não cruza informações e com isso o que é alimentado, ele aceita. Alguns poucos campos há mensagens de atenção com a alimentação. Alguns erros não é fácil realizar o ajuste, precisando entrar em contato com o STN para verificar como efetuar o cancelamento. Há muitos casos de lançamentos duplicados, que é bastante complicado de realizar o cancelamento.	Tem dias em que o sistema está bastante lento e atrapalha muito o trabalho. Mas no geral, é satisfatória a utilização.	É importante os níveis de acesso serem diferentes. O sistema permite a tomada de decisões e o acesso para o trabalho é satisfatório.
D. C. B. S. 43 anos Feminino Contador							
6 anos (implantação)	Nenhuma experiência anterior.	O sistema possui muitos campos para preenchimento que atrapalham o dia a dia. Alguns campos não são obrigatórios e por isso, deixam de ser preenchidos pelos servidores, gerando falta de informações no momento da análise dos dados. Não há melhora ao longo do tempo, há muitos momentos em que o sistema está travado e dificulta bastante o trabalho e o dia a dia. O sistema não está "comportando" tantos usuários.	Os recursos são fora do sistema, anotações e etc. Relembrar a utilização é complicado.	No Sistema antigo era muito mais rápido realizar as tarefas. Principalmente porque o sistema tranca a tela. Com o sistema antigo era bem mais rápido.	São poucos campos que o sistema verifica e avisa do erro. Os demais campos apenas caso o usuário perceba seu erro.	O sistema anterior era mais rápido e prático. O novo acaba atrasando o trabalho analítico do dia a dia. O sistema é de fácil compreensão, mas peca na questão da lentidão, demora e número de abas (muitas).	É complicada (confusa) a parte da consulta de relatórios para a tomada de decisões, há muitos campos e muitas possibilidades de informações e por isso acaba não sendo prático realizar a análise.
G. P. D. 42 anos Feminino Contador							
6 anos (implantação)	Experiência anterior com sistemas integrados da área privada. Auxiliou na utilização do sistema.	O sistema é intuitivo, mas é muito mais cansativo que o anterior. Tem campos que não precisariam ser preenchidos, poderia ser aperfeiçoado. Há muito retrabalho, campos iguais que precisam ser preenchidos mais de uma vez. Há muita demora na utilização do sistema, pois os campos são buscados na base de dados e demoram para aparecer na tela.	O caminho é intuitivo de saber, mas os detalhes de cada processo precisam ser revisados e relembrados através de anotações.	O problema do tempo de processamento que é maior atrapalha bastante. O novo sistema é mais completo, mais cheio de informações, porém as vezes atrapalha pela demora.	Há muitos erros que não é como corrigir. Parte da análise de cada um verificar os erros, e a correção nem sempre pode ser realizada.	O sistema anterior era mais rápido e prático. O novo acaba atrasando o trabalho analítico do dia a dia. Visualmente o sistema é organizado.	Há margem para tomada de decisões, mas o trabalho do servidor no dia a dia é massivamente alimentação.
M. R. S. 56 anos Feminino Técnico Contabilidade							
6 anos (implantação)	Experiência anterior com sistemas público, o SIAPE - também é do governo, porém para gestão de pessoal. Auxiliou no processo de utilização do sistema pois a plataforma é a mesma, porém é contábil.	A forma de acesso é bem fácil, mas para alimentar o sistema é preciso estudar as contas contábeis, saber o que está fazendo.	O "novo" SIAFI é mais difícil de realizar algumas tarefas, como eventos e etc. (relatado como dificuldades) e que elas não são sanadas, continuam existindo a todo tempo.	É eficiente, a única coisa ruim são as "tabelas de apoio" (relatórios gerenciais) que é difícil de montar.	Tudo que tu faz tu precisa tomar cuidado, se não tu comete erros que ficam gravados no sistema. O usuário que precisa se dar conta dos erros. Apenas alguns itens podem ser cancelados com facilidade, outros é bem mais complicado de ajustar.	Há satisfação em linhas gerais, porém algumas atividades do sistema deixa a desejar.	Não há tomada de decisões no sistema, pois apenas há alimentação. A partir dos relatórios retirados se decide o que de fato irá ser pago ou não. Os níveis de acesso são adequados devido a responsabilidade civil. O nível de acesso dela poderia ser até menor.

(conclusão)

		V. N. P. 35 anos Feminino Contador					
Pagamento	6 anos (implantação)	Ele é intuitivo e de fácil aprendizagem, mas não dispensa os cursos de treinamento que foram realizados na implementação. O trabalho é feito todo a partir de códigos contábeis, então é necessário saber em qual situação enquadrar.	A maior dificuldade foi a transição do antigo SIAFI para o novo, pois a forma de realizar algumas operações mudou. Hoje as dificuldades já foram sanadas.	É prático, pois buscamos um documento semelhante que já tenhamos feito e copiamos. Melhoraria a eficiência do usuário se o sistema fosse mais rápido, pois há dias/pontos de lentidão, também em relação aos relatórios que precisam ser "recortados" até ficarem de acordo com o que os usuários necessitam.	Dá margem e acontece. As vezes os erros só são descobertos depois de algum tempo gerando prejuízos para o órgão. Alguns erros são facilmente ajustados, enquanto outros dependem do nível de erro e há quanto tempo gerou o erro.	Tem momentos em que está totalmente insatisfeita, principalmente em relação a emissão de relatórios e agilidade do sistema. Há questões de segurança do sistema também (ele cai muito rapidamente) que incomodam, o tempo poderia ser um pouco maior.	Ele auxilia na tomada de decisões através dos relatórios. Nível de acesso é satisfatório e apropriado.
	Experiência anterior com sistemas da área privada. A experiência não auxiliou na utilização do sistema.						
E. M. W. 38 anos Feminino Assistente Administrativo							
Pagamento	2 anos	É bem intuitivo e fácil de mexer.	Conhecer os campos e comandos. As dificuldades já foram sanadas.	É tranquilo relembrar.	Dá margem para erro, pois várias alimentações é um campo "em branco" onde o usuário digita o que quiser. A correção dos erros depende principalmente da data em que foi descoberto, alguns são facilmente ajustados,	Satisfatório, bem bom. Há momentos de insatisfação mas está associado a conexão com a internet	Sim, auxilia na tomada de decisões, auxilia a identificar as prioridades e etc. O nível de acesso é apropriado e necessário para o que precisa realizar.
	Experiência anterior com sistemas da área pública, como ProPlan e SIASG - gerencial. Auxiliou na utilização e demanda diária do sistema.						
L. S. R. 24 anos Masculino Assistente Administrativo							
Receta	1 ano	Não é intuitivo. Foi fácil de aprender devido ao suporte de "passo a passo" que o setor possui. Porém se precisasse utilizar o sistema sozinho acharia difícil. As maiores dificuldades estão na quantidade de informações e no preenchimento dos campos (o que preencher), mas o trabalho vai se repetindo e portanto as dificuldades são sanadas.	Quadro com "colas" de modelos de como fazer determinada ação, e também se já fizemos outra operação semelhante, podemos fazer uma cópia no sistema e alimentar com os dados novos.	Atende, o que atrasa na maioria das vezes é a internet. Quando está tudo funcionando ele é rápido.	O usuário até consegue alimentar errado. Mas é facilmente corrigido	Meio termo, não muito satisfeito nem totalmente insatisfeito. Para as tarefas do dia-a-dia ele atende totalmente, só que não da melhor forma possível.	Não, só através do SIAFI gerencial. O nível de acesso é adequado para mim e para os demais.
	Experiência anterior no uso de sistemas da área privada. Não auxiliou na utilização do sistema, pois os sistemas da área pública são bem mais burocratas que os da área privada e portanto precisam de conhecimento maior para utilizar o sistema. Os sistemas da área privada são mais intuitivos.						
C. E. R. 52 anos Masculino Contador							
Exatidão da despesa	6 anos (implantação)	É intuitivo e as dificuldades são sanadas com o tempo.	Utilização do excel como suporte a coisas que não utiliza todos os dias.	em termos de layout sim. Mas o sistema em si é bastante lento, devido a conexão com a internet.	Depende do campo. Mas os erros são facilmente ajustados (a maioria deles). Se não está registrado é mais fácil de corrigir.	Experiência mais agradável de utilização. Bem satisfeito	O sistema permite a tomada de decisões. Alguns acessos poderiam ser permitos para situações específicas.
	Experiência anterior com outros sistemas da mesma rede do SIAFI. Auxiliou em sua utilização.						
A. M. S. L. 50 anos Feminino Assistente Administrativo							
Exatidão da despesa	6 anos (implantação)	Não é intuitivo, e é difícil sozinho aprender a utilizar o sistema. As dificuldades diminuem com o tempo.	Há sempre anotações do que não é rotineiro para lembrar. O sistema tem um menu que possui todas as situações para pesquisa, mas é mais rápido e simples anotar.	É bastante eficiente, porém é lento.	É fácil cometer erros, para corrigir depende do tipo de erro utilizado, alguns são mais simples que outros.	Satisfeito. Porém há reclamações de muita utilização do mouse, gerando dores no ombro.	Para algumas situações há tomada de decisões para outras apenas alimentação. Os níveis de acesso são adequados.
	Experiência anterior em sistemas da área privada. Os sistemas são bastante diferente e portanto não auxiliaram.						
V. G. S. 39 anos Feminino Contador							
Exatidão da despesa	4 anos	Não é tão fácil. Os sistemas de empresa privada são bem mais intuitivos e fácil de utilizar. As dificuldades são devido as inúmeras abas para preenchimento e necessidade de informações. As dificuldades diminuem com a prática	Há recursos que são utilizados para relembrar como anotações, e o próprio lançamento realizado anteriormente é buscado dentro do sistema para verificar como foi realizado. Os colegas são outra fonte de conteúdo. As mudanças que ocorrem no sistema são avisados por e-mail aos usuários.	O sistema trava bastante, devido a lentidão na conexão da internet. Mas são poucas ocorrências por mês.	Os erros ocorrem principalmente por falta de atenção dos usuários. Muitos setores enviam mais de uma vez o mesmo documento e quando não são lançados no mesmo dia, não há aviso de duplicidade das informações e portanto prejudica o trabalho. É fácil corrigir.	A utilização é agradável, tirando quando trava e demora para registrar as informações. Problemas com a utilização do mouse, relatos de dores nos ombros e dedos que utilizam o mouse.	Há tomada de decisões. Meu trabalho poderia ser diminuído se mais usuários tivessem acesso de alterações ao sistema.
	Experiência anterior tanto na área pública (sistema de prefeituras) como na privada. Não auxiliou na utilização do sistema, pois os sistemas de contabilidade privada são bem mais intuitivos.						