

Avaliação da aceitação do SGA Livre em central de atendimento ao cidadão através do modelo de aceitação de tecnologia (TAM)

Jackson Y. A. de Carvalho¹

¹Colegiado de Engenharia de Computação – Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)

Juazeiro – BA – Brasil

jacksonyanno@gmail.com

Abstract. *This paper aims to apply the Technology Acceptance Model (TAM), to investigate the acceptance of SGA Livre (a public software solution from SPB website – Software Público Brasileiro) at Expresso Cidadão Petrolina. It also aims to identify the main difficulties encountered in adopting solutions from SPB website and, as appropriate, to propose a framework that enables software deployment of SPB at public agencies, and thus help disseminate solutions from the website.*

Resumo. *Este artigo objetiva aplicar o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), para investigar a aceitação do SGA Livre (solução do portal do software público) no Expresso Cidadão Petrolina. Essa pesquisa tem a finalidade de identificar quais as principais dificuldades encontradas na adoção das soluções do portal SPB para, a partir disso, propor um framework que possibilite a implantação de softwares do portal em órgãos públicos, e assim, ajudar a disseminar as soluções do portal SPB.*

1. Introdução

O Expresso Cidadão é um órgão do governo, que reúne uma série de outros órgãos de atendimento ao cidadão em um mesmo espaço. Dentre os órgãos que proveem atendimento no Expresso podemos citar: DETRAN, SDS, CAS, FUNAPE, COMPESA, Secretaria da Fazenda, dentre outros.

No Expresso Cidadão Petrolina os setores que detêm contém o maior número de atendimentos são respectivamente: Detran-PE e Secretaria de Defesa Social-PE (SDS-PE). Uma forma de agilizar o processo, e melhorar a qualidade dos serviços prestados nestes setores, é a utilização de um sistema gerenciador de atendimento como, por exemplo, o software SGA Livre (http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=15719494).

O SGA Livre (Sistema de Gerenciamento do Atendimento, versão Livre) foi desenvolvido pela DATAPREV, baseado em tecnologias de software livre e de código aberto. Através do SGA é possível gerenciar filas e fluxo de atendimento em quaisquer tipos de empresas ou organizações que prestam serviço de atendimento presencial às pessoas. As informações gerenciais fornecidas pelo SGA possibilitam aos gestores planejar, acompanhar, monitorar, otimizar e agilizar o atendimento aos clientes [DATAPREV].

Porém, como a maioria dos softwares livres não são soluções de fácil implantação e utilização por usuários comuns, o SGA Livre pode sofrer rejeições por parte dos funcionários que o utilizarão. Essa rejeição, por sua vez, irá prejudicar a melhora almejada na agilidade e qualidade do serviço. Para verificar as causas da rejeição ao software será aplicado o *Technology Acceptance Model* (TAM) e a partir desse modelo serão desenvolvidas técnicas, em forma de framework, para melhorar a aceitação.

2. Modelo de Aceitação de Tecnologia

O modelo de aceitação de tecnologia – *Technology Acceptance Model* (TAM), foi proposto por Fred Davis (1989), sendo uma adaptação do modelo da Teoria da Ação Raciocinada (TRA) [SILVA et al. 2012].

O modelo TAM foi proposto com o objetivo de identificar o porquê dos usuários aceitarem ou rejeitarem a tecnologia da informação, e como melhorar a aceitação, oferecendo, desse modo, um suporte para prever e explicar a aceitação [DAVIS 1989].

Esse modelo foi projetado para compreender a relação causal entre variáveis externas de aceitação dos usuários e o uso real do computador, buscando entender o comportamento destes usuários através do conhecimento da utilidade e da facilidade de utilização percebida por eles [DAVIS 1989].

O *Technology Acceptance Model* está fundamentado basicamente em dois construtos: a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida, sendo que ambos mediam completamente os efeitos das variáveis externas, como características do sistema, processo de desenvolvimento, treinamento, na intenção de uso [DAVIS 1989].

Segundo Davis (1989), a utilidade percebida é o grau em que uma pessoa acredita que, o uso de um sistema particular pode melhorar o seu desempenho, e a facilidade de uso percebida, é o grau em que uma pessoa acredita que o uso de um sistema de informação será livre de esforço. A figura 1 abaixo mostra de forma resumida como funciona o modelo TAM.

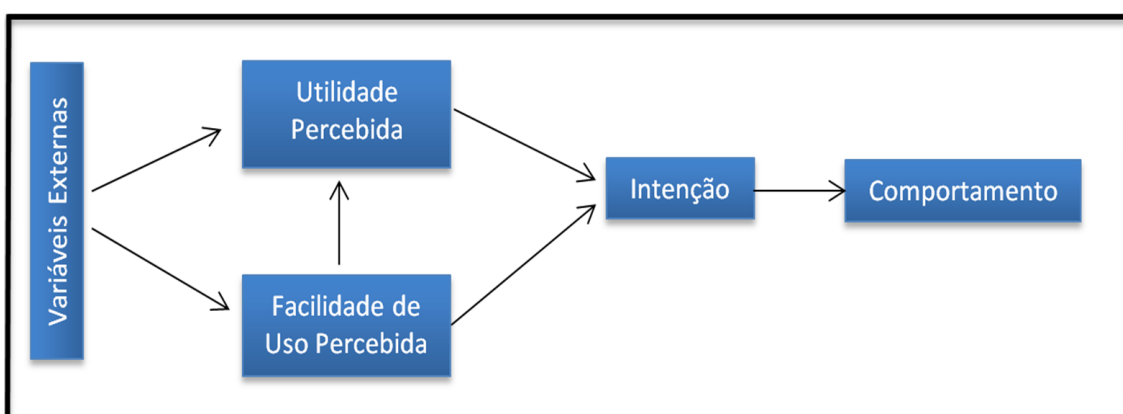


Figura 1. Modelo de Aceitação de Tecnologia

A figura 1, acima, sugere que os indivíduos usarão determinada tecnologia, se acharem que o uso trará consigo resultados positivos baseado na **facilidade de uso percebida** e na **utilidade percebida** [SILVA et al. 2012].

No trabalho de Silva (2012, p. 267), foi adotada a linha de pesquisa quantitativa, pois o modelo TAM é eminentemente quantitativo. Além disso, foi utilizada a escala Likert, tipo de escala de resposta psicométrica comumente usada em questionários, onde, ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os respondentes especificam seu nível de concordância plena ou discordância total, a partir de uma afirmação feita em tal instrumento. Uma vantagem do uso desta escala é que ela fornece direções sobre a atitude do respondente em relação a cada afirmação [SILVA et al. 2012].

3. Problema central

Como visto anteriormente o SGA Livre, é um software com muitas ferramentas referentes à gestão de atendimento. Mas a implantação desse sistema na unidade de atendimento ao cidadão traz os seguintes questionamentos: O uso do SGA Livre melhora o atendimento no Detran e na SDS? De que forma o SGA Livre melhora o atendimento nesses órgãos? Os funcionários e gestores conseguem lidar facilmente com essa ferramenta? Os funcionários e gestores melhoram o desempenho com a utilização do sistema? Os requerentes percebem uma melhora na qualidade/agilidade do atendimento? O problema central desse artigo é resposta dessas questões.

As respostas a estes questionamentos poderão ser alcançadas através da utilização da metodologia de aceitação de tecnologia, além da revisão teórica sobre o assunto e uma análise quantitativa (aplicação do Modelo de Aceitação de Tecnologia) e qualitativa.

4. Referencias

- SILVA, P., PIMENTEL, V. and SOARES, J. (2012) “A Utilização do Computador na Educação: aplicando o Technology Acceptance Model (TAM)” In *Biblionline*, v. 8, paginas 263 – 272, <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/viewFile/14208/8113>.
- DATAPREV. “SGA Livre – Sistema de Gerenciamento do Atendimento”, http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=15719494.
- DAVIS, F. D. (1989) “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”, v. 13, n. 3, p. 319 – 339.