

Portal de Projetos: uma análise da percepção de satisfação dos usuários de uma IES no RS

Autoria

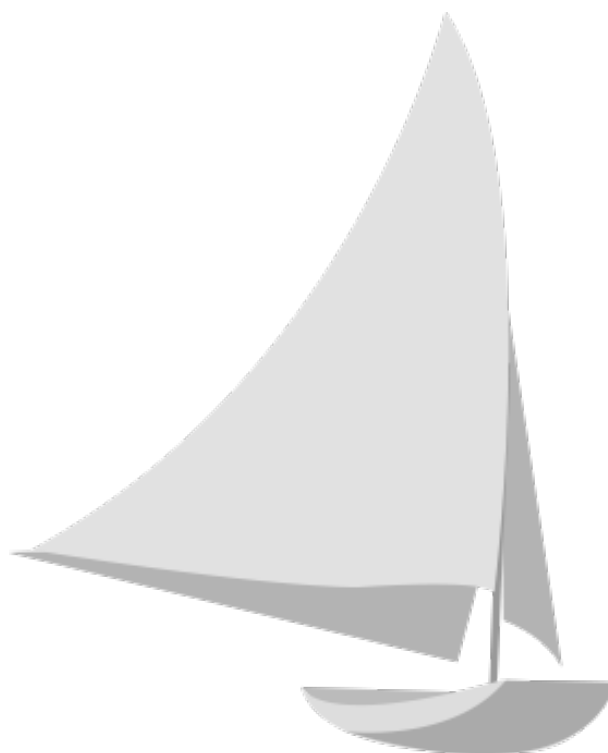
Rafael Rudolfo Kreutz - rafael.kreutz@gmail.com

Prog de Pós-Grad em Admin/Centro de Ciências Sociais Humanas – PPGA/CCSH/UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

Kelmara Mendes Vieira - kelmara@terra.com.br

Resumo

A pesquisa buscou identificar qual o nível de satisfação dos usuários do portal de projetos da UFSM e quais as principais dificuldades. A coleta de dados foi desenvolvida através de uma survey com 68 questões fechadas subdivididas em quatro blocos. Para a análise dos dados aplicou-se quatro técnicas: análise descritiva, análise fatorial exploratória, Teste t e ANOVA com Post Hoc. Os resultados indicam que a maioria não apresentou dificuldades de interação com o portal, alegaram serem capazes de utilizar o sistema, consideram útil nas suas atividades profissionais, que o mesmo possibilita a realização de tarefas mais rapidamente do que quando eram realizadas no sistema anterior. Os itens com maior dificuldade destacados pelos participantes são as questões referentes ao orçamento, metas, indicadores. Logo, cabe a instituição buscar melhorar o sistema para torná-lo mais simples nestes quesitos e desenvolver atividades que capacitem os servidores a fim de buscar minimizar essas deficiências.



Portal de Projetos: uma análise da percepção de satisfação dos usuários de uma IES no RS

RESUMO

A pesquisa buscou identificar qual o nível de satisfação dos usuários do portal de projetos da UFSM e quais as principais dificuldades. A coleta de dados foi desenvolvida através de uma survey com 68 questões fechadas subdivididas em quatro blocos. Para a análise dos dados aplicou-se quatro técnicas: análise descritiva, análise fatorial exploratória, Teste t e ANOVA com Post Hoc. Os resultados indicam que a maioria não apresentou dificuldades de interação com o portal, alegaram serem capazes de utilizar o sistema, consideram útil nas suas atividades profissionais, que o mesmo possibilita a realização de tarefas mais rapidamente do que quando eram realizadas no sistema anterior. Os itens com maior dificuldade destacados pelos participantes são as questões referentes ao orçamento, metas, indicadores. Logo, cabe a instituição buscar melhorar o sistema para torná-lo mais simples nestes quesitos e desenvolver atividades que capacitem os servidores a fim de buscar minimizar essas deficiências.

Palavras-Chaves: Satisfação Usuários. Aceitação de Tecnologia. IES. Gestão de Projetos.

INTRODUÇÃO

A gestão de projetos tem se tornado um fator relevante na gestão pública uma vez que a sua utilização já trouxe resultados positivos e propiciou o melhoramento na Administração Pública (BARRETO, 2013; PÜLMANIS, 2014). Para Neto e Vacovski (2016), a implementação da gestão de projetos em instituições públicas tem trazido melhorias que propiciam uma maior qualidade à gestão e por consequência mais efetividade na transformação do que é planejado em resultados. Nesse contexto, a gestão de projetos, cujos benefícios eram poucos reconhecidos até poucos anos atrás, passa a ser considerada gradualmente como um importante instrumento de auxílio para o atingimento dos objetivos organizacionais de maneira eficaz. Embora mais frequente no setor privado, a utilização de ferramentas de gestão de projetos no setor público está se tornando uma questão chave no desempenho das instituições públicas, pois é cada vez mais frequente o cenário de fracasso dos projetos públicos (CARVALHO, PISCOPO, 2014).

No entanto, a implementação por si só de uma ferramenta de gestão, seja ela um SI ou de gerenciamento de projetos, não garante que será eficiente como suporte na gestão de uma instituição. Assim, algumas IES têm buscado no mundo corporativo modelos gerenciais e de administração com o objetivo de atender as suas necessidades de gestão, e, dessa forma, possibilitando que se tornem mais profissionais. Nessa perspectiva, a gestão de projetos tem ganhado cada vez mais espaço. Entretanto, Bryde e Leighton (2009) destacam que as IES ainda possuem uma maturidade de gestão de projetos bastante incipiente, ou seja, as universidades podem ser comparadas com as empresas do mercado que adotam essas técnicas tardiamente. Em complemento, Kostalova e Tetreova (2018) afirmam que maturidade do gerenciamento de projetos influencia muito na taxa de sucesso da implementação.

Neste estudo, o caso em análise foi o sistema de gestão de projetos da Universidade Federal de Santa Maria, denominado como “Portal de Projetos”. O projeto nasceu de uma necessidade interna de migração do sistema SIE (*Sistema de Informações Educacionais*) para um sistema WEB com maiores funcionalidades, com maior capacidade de gestão e mais transparência. Assim, realizou-se a migração de um sistema local, que tinha como função principal realizar o registro de dados, para uma plataforma web. Com a implementação do portal de projetos, a UFSM passa a atender também uma demanda prevista em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) que é Gestão Econômica e Financeira, através da diretriz “Gestão de Projetos”. Essa diretriz tem por objetivo a gestão dos recursos baseada em

ações, definidas no tempo, com resultados mensuráveis e avaliáveis. O alinhamento estratégico aos objetivos institucionais é um fator decisivo para que a implementação de um sistema de gestão de projetos tenha sucesso (CARVALHO, PISCOPO, 2014; VIMERCATI, PATAH 2016; ALNASRI; BUSCH, 2018).

Neste contexto, a eficácia da gestão de projetos está atrelada ao sucesso de sua implantação e consequentemente, exige a definição de critérios e metodologias de acompanhamento. Na visão de Patah e Carvalho (2012), quanto maior o grau de implementação das metodologias de gestão de projetos em uma instituição, maiores são as chances dos projetos cumprirem o seu prazo planejado e, como consequência, maiores tendem a ser os resultados de eficiência e efetividade dos projetos. Além disso, o fato de a UFSM estar em um estágio inicial de implementação do Portal de Projetos, cria um cenário propício para uma primeira avaliação do sistema, sob diferentes prismas, com o objetivo de fazer uma análise ampla do sistema, ou seja, trata-se de obter o feedback dos diferentes usuários.

PESQUISAS SOBRE UTILIZAÇÃO DE TEORIAS E MODELOS DE ADOÇÃO DE TECNOLOGIAS EM IES

É perceptível a existência de muito trabalhos sendo conduzidos ao longo do tempo cujos objetivos visam identificar os fatores que apresentam maior relevância no comportamento de adoção e uso de novas tecnologias. Nos primeiros trabalhos que tiveram por objetivo a busca do entendimento do processo de aceitação e intenção de uso de inovações tecnológicas, as variáveis relacionadas às expectativas, influências individuais e ambientais foram incorporadas (DAVIS, BAGOZZI, WARSHAW, 1989; AGARWAL, PRASAD, 1997; BAGOZZI, LEE, 1999). Na perspectiva de buscar o melhor entendimento sobre a percepção ou o porquê das pessoas aceitam ou rejeitam a tecnologia da informação, Davis, Bagozzi e Warshaw (1989) destacam que a usabilidade é o maior determinante das intenções de utilização. Já a facilidade de interação é significativa, porém secundária. Afirmam ainda que os usuários podem tolerar interfaces difíceis em nome da funcionalidade, mas o inverso não será exatamente verdade. Em 1998, Mick e Fournier com o objetivo de investigar os significados, experiências e as perspectivas dos consumidores na compra e posse da tecnologia constataram a existência de grande importância quanto as condições nas quais a tecnologia é empregada. Por outro lado, Bagozzi e Lee (1999) descreveram as etapas pelas quais o consumidor percorre as suas emoções no processamento de informações a partir da exposição à inovação e sobre a resistência à adoção tecnológica. Esse processo de autodefesa é classificado pelos autores como sendo de forma ativa ou passiva e tem por consequência de causa as convicções religiosas, valores, hábitos, atitudes, referências sociais, entre outras.

Já a partir dos anos 2000, além das classificações e escalas para o dimensionamento da intenção de adoção e uso da tecnologia (PARASURAMAN, 2000; MEUTER *et al.*, 2000), os estudos relacionados à Internet e aos serviços e dispositivos móveis passam a ter destaque (GOMES, FARIAS, 2017; RAMOS *et al.*, 2018; BHULLAR, GILL, 2019). Além disso, observa-se que nesse período inicia-se um processo de pesquisa com utilização mais frequente e simultânea de duas ou mais teorias e, principalmente, da UTAUT, na tentativa de explicação dos fatores que afetam o comportamento da adoção e utilização da tecnologia (VENKATESH *et al.*, 2011; LIMA *et al.* 2016; GONZALES *et al.*, 2017). Esse período também se destaca pelo surgimento de pesquisas no campo educacional (IMTIAZ, MAAROP, 2014; SUN; XIONG; CHANG, 2019).

Estudos sobre a aceitação de tecnologia e difusão da inovação também são aplicados em instituições de ensino superior. Machado (2011) buscou analisar a relação entre as características de inovação e o comportamento dos docentes no processo de adoção e de uso do Moodle em cursos de graduação a distância da Universidade Federal da Paraíba no Brasil, utilizando os construtos da TAM e Teoria de Difusão Inovadora (TDI). Os resultados

demonstram que nem todos os fatores tiveram efeito sobre atitude e intenção, mas foi identificado que os docentes tiveram uma atitude positiva em relação ao uso do Moodle bem como em relação ao seu uso futuro. Outras pesquisas foram desenvolvidas por Leal (2012) e Leal e Albertin (2015 com o foco na Educação a Distância (EaD)). O modelo Leal e Albertin (2015 traz uma proposição de que os fatores que influenciam a adoção de inovações tecnológicas são: vantagem relativa, compatibilidade, imagem, facilidade de uso, demonstração de resultado, visibilidade, experimentação, uso voluntário, domínio tecnológico e uso da tecnologia. Já Saragoça e Domingues (2013), objetivaram identificar a percepção dos usuários de determinado sistema mandatório sobre o seu uso em uma instituição de ensino superior. O modelo utilizado na sua aplicação foi o TAM. As variáveis em análise no estudo foram: facilidade de uso percebida, utilidade percebida, atitude e intenção ao uso, comportamental de uso. Na pesquisa de Mac Callum, Jeffrey e Kinshuk (2014), desenvolvida com base no modelo TAM, buscou-se identificar a intenção dos professores em relação à aceitação de tecnologias para aprendizagem móvel.

Já Cheng, Chen, Yen (2015) utilizaram o modelo TAM com o objetivo de captar a intenção de universitários quanto ao uso de plataformas que integram tecnologias de internet utilizadas pelos professores como complemento às aulas expositivas. Tang e Hsiao (2016) buscaram apresentar uma visão geral do status da pesquisa referente ao modelo TAM usando um amplo registro bibliográfico da Web of Science e apresentam indícios de que a teoria de aceitação do uso da tecnologia tem se apresentado como importante tanto nas pesquisas de gestão quanto na educação. Em seu estudo, Song e Kong (2017) buscaram investigar a aceitação de uma plataforma de aprendizagem estatística por estudantes universitários para apoiar a aprendizagem de estatísticas em um contexto de aprendizagem combinada e mostraram que a intenção dos alunos de usar a plataforma é afetada por sua atitude em utilizá-la, que é significativamente influenciada pela utilidade percebida. Outra pesquisa desenvolvida por Salloum e Shaalan (2018) buscou investigar a teoria unificada de aceitação e uso de tecnologia (UTAUT) do sistema de E-learning usado na educação e constatou-se que os fatores importantes da intenção comportamental de usar o sistema de E-learning foram a influência social, expectativa de desempenho e condições facilitadoras de aprendizagem. Para os autores, o fator chave de sucesso do sistema de E-Learning é a boa percepção e o incentivo à política da universidade. Por fim, Sun; Xiong; Chang (2019) exploram os fatores influentes da aceitação de tecnologias de comunicação da informação em instituições de ensino superior. Os resultados mostram que o ajuste percebido da tecnologia da tarefa influenciará positivamente a utilidade percebida e que a facilidade de uso percebida; e as normas descritivas dos alunos sobre o uso de aplicativos móveis afetarão positivamente suas intenções de adoção. Nesse contexto, pode-se perceber que a análise sobre a adoção e aceitabilidade de tecnologias, em instituições de ensino superior, tem sido um tema com certa frequência nas pesquisas mais recentes, logo, isso parece demonstrar que o tema tem se demonstrado relevante para a área científica.

MÉTODO DE PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório com enfoque quantitativo. Como estratégia de pesquisa, foi eleito o estudo de caso e adotou-se como forma de coleta de dados uma survey, tendo como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado, composto por 68 questões fechadas subdivididas em quatro blocos de perguntas. Para o primeiro bloco, foi utilizada uma escala tipo likert de cinco pontos com nível de concordância (1 discordo totalmente, ..., 5 concordo totalmente) contemplando 31 questões. No segundo, composto por 16 questões, utilizou-se uma escala tipo likert de cinco pontos com nível de dificuldade (1 muito difícil, ..., 5 muito fácil). No terceiro, com 10 questões, foram utilizadas escalas específicas para nove questões e uma questão aberta. Por fim, o último bloco é

composto de 11 questões de perfil. Essa estrutura passou, posteriormente, pela execução de duas etapas para validação: avaliação de especialistas e o pré-teste. Para identificar a população a ser investigada, utilizou-se os dados disponíveis no Portal de Projetos da UFSM no mês de junho de 2018, neste momento constavam como cadastrados 1102 docentes, 132 técnicos administrativos como coordenadores de projetos registrados na plataforma. Considerando a amplitude dessa população alvo considerou-se um erro amostral de 4%, com 95% de confiança e uma população finita de 1234 indivíduos que eram professores ou técnicos administrativos e possuíam pelo menos um projeto cadastrado no portal de projetos da UFSM. Sendo assim, a amostra final mínima a ser investigada é de 405 indivíduos. O procedimento de análise de dados foi desenvolvido através de quatro técnicas: análise descritiva, análise fatorial exploratória, teste t e ANOVA com *Post Hoc*.

DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A amostra é composta de 369 (90,7%) docentes e 38 (9,3%) técnicos administrativos. Observa-se que a maioria (53%) tem até 43 anos, sendo tanto casados (49,9%) quanto solteiros (41,8%), grande parte com doutorado ou pós-doutorado (79,3%), atuam na universidade há 8 anos ou menos (52,1%) e com contrato de dedicação exclusiva (76,9%). A baixa representatividade dos técnicos administrativos era esperada, uma vez que são poucos os funcionários dessa categoria que registram projetos como coordenadores, sendo que a maioria atua como colaboradores nos projetos de pesquisa. A variável orçamento apresentou o pior índice de satisfação, 4,47 de média de satisfação, em uma escala de 1 a 10, sendo 1 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito. O segundo aspecto com pior avaliação foi “alterações dos projetos (metas, participantes, indicadores, etc)” com média 5,72. Já os aspectos que mais se destacaram positivamente foram os relatórios parciais e relatórios finais com 6,76 e 7,12 de média respectivamente. Todas as demais variáveis analisadas apresentaram um nível de satisfação intermediário ficando entre 6 e 7.

A fim de identificar os construtos para a escala de satisfação dos usuários do portal de projetos aplicou-se a análise fatorial. Optou-se por adotar como método de rotação a varimax normalizada. Como critério de extração foi definido autovalor maior que um. Para que a variável fosse mantida sua comunalidade deveria ser superior a 0,50. Das 47 variáveis iniciais, 6 foram excluídas por não atender ao critério da comunalidade sendo elas: realizar cadastro de acordo com PDI, realizar preenchimento das informações sobre o plano de trabalho, ainda tenho dificuldades para utilizar o portal de projetos, os dados do portal de projetos que eu necessito ou utilizo são confiáveis realizar a inclusão de um participante externo no projeto e realizar o preenchimento das questões financeiras do projeto (bolsas, material de consumo, material de investimento, gastos com terceiros, etc.) (0,496). O teste de adequação e especificidade da amostra dos dados também foi satisfatório, uma vez que o KMO apresentou índice de 0,958 e a especificidade de Bartlett assumiu o valor de 13967,063 com nível de significância (sig 0,000). A análise da porcentagem de variância mostrou que o instrumento compreende seis fatores, que explicam 70,43% da variância acumulada, todos com autovalores maiores do que 1. Na Tabela 01 apresenta-se os fatores extraídos da análise fatorial.

Tabela 01 - Fatores extraídos da análise fatorial, com suas respectivas cargas, variância explicada e alpha de cronbach.

(Continua...)			
Questões	Carga	Variância	Cronbach's Alpha
Fator 1 - Facilidade de uso do portal de projetos			
De forma geral, foi fácil tornar-me capaz de usar o Portal de Projetos.	.790	45,76%	0.943

Durante o processo de implementação, aprender a utilizar o Portal de Projetos foi fácil para mim.	.787		
Aprender a utilizar o Portal de Projetos foi fácil para mim.	.769		
Atualmente, considero fácil utilizar o Portal de Projetos.	.742		
A minha interação com o Portal é clara, compreensível e tranquila.	.719		
Usar o Portal de Projetos é um processo tranquilo e rápido.	.683		
Realizar o cadastro de um projeto no Portal de Projetos pode ser considerada como uma tarefa fácil.	.600		
A interface de navegação do portal é intuitiva para realizar o cadastro.	.521		
Fator 2 - Informações e utilidade do portal de projetos			
O portal de projetos é uma forma proativa de divulgação de informações sobre os projetos da UFSM.	.717		
O portal de projetos trouxe maior transparência para os projetos	.683		
As informações do Portal de Projetos que utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.	.654		
Os dados gerados pelo Portal de Projetos são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas necessidades.	.628		
O Portal de Projetos tem sido útil para as minhas atividades profissionais.	.601		
O uso do Portal de Projetos aumenta a minha produtividade no trabalho.	.594	8,77%	0.941
O Portal de Projetos melhora a satisfação do usuário.	.584		
As informações do Portal de Projetos que eu necessito são apresentadas em forma de fácil compreensão.	.580		
No Portal de Projetos a informação é óbvia e fácil de encontrar.	.567		
O Portal de Projetos vai ao encontro das necessidades do usuário.	.549		
Os dados do Portal de Projetos que eu necessito para realizar minhas tarefas são fáceis de encontrar.	.532		
O layout do portal de projetos é adequado.	.501		
Fator 3 - Identificação com TI anterior			
Era mais fácil e simples utilizar o sistema de informação anterior (SIE).	.860		
Eu me identifico com o sistema de informação anterior (SIE).	.803		
A mudança para o novo sistema de informação (Portal de Projetos) não deveria ter sido feita.	.791		
A mudança para o novo sistema de informação (Portal de Projetos) desestabilizou o meu trabalho.	.744		
A mudança para o novo sistema de informação me gerou desconforto.	.725	5,5%	0.928
O Portal de Projetos melhorou o processo de cadastro de projetos	.636		
O Portal de Projetos me capacita a realizar tarefas mais rapidamente do que eram realizadas no SIE.	.614		
A mudança para o novo sistema de informações trouxe benefício em relação ao sistema anterior.	.586		
O Portal de Projetos trouxe facilidades para o cadastro de projetos.	.508		
Fator 4 - Registro de informações			
Realizar a inclusão de um participante interno no projeto.	.733		
Realizar a alteração de um integrante após submissão.	.678		
O preenchimento dos dados básicos do projeto.	.647	4,32%	0.848
Realizar a inclusão de órgão ou entidade vinculado ao projeto.	.619		
O preenchimento da sessão checklist.	.604		
Anexar arquivos ao sistema.	.552		
Fator 5 - Definição de fases, metas e indicadores			
Definir metas e fases do projeto.	.875		
Preencher metas e fases do projeto.	.872	3,42%	0.937
Definição e preenchimento dos indicadores do projeto.	.861		
Fator 6 - Relatórios e tramitações			
Incluir relatório final.	.812		
Incluir relatórios parciais.	.805	2,66%	0.855
Identificar tramitações do projeto.	.502		

Fonte: elaborada pelo autor, a partir dos dados da pesquisa (2019)

O primeiro fator, chamado de “Facilidade de uso do portal de projetos” com oito questões relevantes buscou analisar o aprendizado, a utilização e a interação do usuário com o novo sistema e ainda aspectos com a facilidade e rapidez. Já o fator dois, “Informações e utilidade do portal de projetos”, apresentou o maior número de variáveis (12) e buscou analisar a adequação entre tarefa e tecnologia, desempenho e satisfação do usuário. O terceiro fator, com nove variáveis foi chamado de “Identificação com TI anterior”. O quarto fator, “Registro de informações”, buscou identificar a satisfação dos usuários quanto ao processo de registro de projetos. O quinto, com três variáveis, foi chamado de “Definição de fases, metas e indicadores” e buscou identificar o nível de satisfação dos usuários quanto ao processo de definição e preenchimento das fases, metas e indicadores dos projetos. Por fim, tem-se o sexto, “Relatórios e tramitações que buscou identificar a percepção quanto a dificuldade ou facilidade de realização de relatórios parciais, finais e tramitações do projeto.

Os dois fatores que apresentaram as menores médias foram “Definição de fases, metas e indicadores” e “Identificação com o TI anterior” com 2,47 e 2,80 respectivamente. Esses resultados demonstram que a maior dificuldade dos participantes parece estar centrada nas dificuldades com a definição das fases, metas e indicadores dos projetos. Já a média do segundo fator demonstra de forma positiva que, apesar da maioria ter já utilizado o SIE antes de utilizar o portal de projetos, poucos se identificaram com o antigo sistema, ou seja, em sua maioria tem uma preferência pela nova plataforma para a gestão de projetos. Quanto as maiores médias destacaram-se os fatores “Relatórios e tramitações” e “Informações e utilidade do portal de projetos” com 3,56 e 3,55 respectivamente. Esses resultados corroboram com os dados anteriormente apresentados no qual os participantes destacam que não apresentam muitas dificuldades quanto a questão elaboração dos relatórios dos projetos e identificação das tramitações. Além disso, destacam ainda a facilidade de acesso e uso de informações bem como também identificam como útil o portal de projetos.

Posteriormente buscou-se identificar a existência ou não de diferença significativa entre as médias dos respondentes. Para verificar se há diferença estatisticamente significativa entre a percepção dos participantes quanto aos fatores criados aplicou-se o teste t de *Student* de diferença de médias para amostras independentes para as variáveis: gênero, estado civil, usou ou não usou o SIE e cargo na UFSM. Para a variável gênero o fator definição de fases, metas e indicadores apresentou uma diferença significativa entre o gênero masculino e feminino, o qual os homens apresentaram ter uma maior facilidade para definição e preenchimento das fases, metas e indicadores dos projetos. Quanto ao estado civil casadas apresentam percepção de maior facilidade nos processos de inclusão de relatórios, parciais, finais e identificação dos processos de tramitação dos projetos cadastrados no portal de projetos. Já os demais fatores não foram possíveis identificar nenhuma diferença significativa.

Na sequência, buscou-se verificar a existência ou não de diferenças entre docentes e Taes. Os resultados demonstram que os TAEs apresentam maior facilidade quanto a usabilidade do portal de projetos, a inclusão de participantes, integrantes, informações básicas dos projetos, anexar arquivos, preenchimento da sessão checklist, inclusão órgão ou entidade, relatórios parciais, finais e identificação de tramitações dos projetos. Cabe destacar ainda que o fato de ter utilizado ou não o SIE não afetou estatisticamente o resultado médio da percepção dos usuários no que se refere aos fatores criados. Por fim, para verificar se há diferença estatisticamente significativa entre a percepção dos participantes quanto aos fatores criados aplicou-se a Análise de Variância (ANOVA).

Tabela 02 - Teste ANOVA- Teste de diferença de médias entre os grupos e os fatores

Grupos	Fatores e Avaliação Satisfação Geral													
	F1		F2		F3		F4		F5		F6		A1	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
V1	6.873	.001*	5.938	.003*	.013	.987	7.224	.001*	6.534	.002*	3.399	.034*	.734	.481
V2	4.574	.004*	4.777	.003*	1.815	.144	5.045	.002*	.552	.647	.680	.565	1.656	.176
V3	.500	.683	1.471	.223	4.536	.004*	3.314	.020*	3.218	.023*	.330	.804	.877	.454
V4	6.138	.003*	3.578	.033*	.696	.499	3.600	.028*	4.800	.009*	2.788	.063	.962	.383
V5	1.553	.186	1.949	.102	1.203	.309	.751	.558	1.340	.254	5.237	.001*	.803	.524
V6	1.093	.360	1.556	.185	.310	.871	.836	.503	.484	.747	.143	.966	.372	.828
V7	1.115	.343	1.944	.124	.554	.645	1.273	.285	2.425	.065	.822	.482	2.427	.065
V8	1.768	.153	.784	.504	.288	.834	.925	.429	.390	.761	1.086	.356	1.520	.209
V9	1.452	.227	1.085	.355	.298	.827	.398	.754	1.347	.259	1.011	.388	1.115	.343

* os asteriscos representam os grupos com diferenças significativas de médias, segundo o teste.

V1) Escolaridade, V2) Tempo de Serviço UFSM, V3) Idade, V4) Regime de Trabalho, V5) Frequência de utilização Portal de Projetos, V6) Quantidade de projetos cadastrados Portal de Projetos, V7) Conhecimento tutorial de utilização do Portal de Projetos, V8) Conhecimento da existência documentada do fluxograma sobre o registro de projetos referente a plataforma do portal de projetos, V9) Conhecimento das informações que o Portal de Projetos disponibiliza para o público em geral. F1) Facilidade de uso do portal de projetos, F2) Informações e utilidade do portal de projetos, F3) Identificação com TI anterior, F4) Registro de informações, F5) Definição de fases, metas e indicadores F6) Relatórios e tramitações e A1) Avaliação Satisfação geral.

Nota: V = Variáveis, F = Fatores, A = Avaliação geral portal de projetos.

Fonte: elaborada pelo autor, a partir dos dados da pesquisa (2019)

No que se refere à escolaridade houveram diferenças significativas nos fatores 1, 2 e 4 quando comparado os participantes com mestrado e qualificações inferiores e aqueles com pós-doutorado, em que a percepção daqueles é maior que a dos pós-doutores. Ainda, foi encontrada diferença no fator 5 onde os participantes que possuíam qualificação de mestrado ou inferiores tiveram uma percepção de satisfação superior que aqueles com qualificação de doutorado e pós-doutorado. Por fim, no fator 6 a média de satisfação dos pós-doutores foi inferior a aqueles que apresentavam qualificação de mestrado ou inferiores. Quanto ao tempo de serviço na UFSM no fator 1 existe uma diferença entre os participantes com até 3 anos de UFSM e aqueles acima de 15 anos e entre 4 e 8 anos e aqueles com mais de 15 anos. Em ambos os casos a percepção daqueles que tem menos tempo de trabalho na UFSM foi maior, ou seja, quanto menor o tempo de trabalho maior a facilidade que os participantes tiveram para utilizar o portal de projetos. Já para os fatores 2 e 4 os participantes que possuíam menos de 3 anos apresentaram média superior àqueles acima de 15 anos de serviço. Já para o grupo de idades foi possível identificar diferenças em três fatores. No fator 3 as faixas de idade até 36 anos e de 37 a 43 anos estão, em média menos satisfeitos do que as pessoas acima de 53 anos ou seja, os mais jovens parecem ter uma menor identificação com o sistema anterior (SIE). No fator 4 novamente os menores de 36 anos apresentaram satisfação maior do que os de 44 a 53 anos demonstrando que os mais jovens tiveram uma menor dificuldade quanto as questões como inclusão de participantes, alteração de integrantes, preenchimento de dados básicos do projeto, inclusão de órgão ou entidade, preenchimento da sessão checklist e anexar arquivos. Para o fator 5 é possível verificar uma diferença entre as pessoas de 44 a 53 com aqueles que tinha mais de 53 anos, onde a percepção desses foi maior que a percepção daqueles, ou seja, parece que os que tinham mais idade tiveram menor dificuldades com esse fator. Para o grupo regime de trabalho, houve quatro fatores que apresentaram diferenças significativas (1, 2, 4 e 5). Em todos a diferença foi a mesma e ficou entre os que possuem contrato de 40 horas e os com dedicação exclusiva. Os que possuem 40 horas apresentaram uma percepção média maior de satisfação nos fatores, ou seja, tiveram mais facilidade de uso do portal de projetos, tem uma percepção maior sobre a utilidade do portal e a disponibilidade

de informações, tiveram menores dificuldades para cadastro de informações e maior facilidade para a definição e preenchimento das fases, metas e indicadores. Por fim, o último grupo que apresentou diferenças significativas foi a frequência de utilização do portal de projetos (fator 5). Nesse os usuários que usavam o portal de projetos diariamente apresentaram uma percepção de satisfação maior que aqueles que declararam usar o portal apenas semanal, quinzenal, mensal ou semestral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para mensurar o sucesso da implementação de um sistema é necessário verificar qual a satisfação dos usuários (HUDSON et al., 2018; RAMÍREZ-CORREA, RONDÁN-CATALUÑA, ARENAS-GAITÁN, 2018). A identificação do nível de satisfação e os ajustes necessários tornam-se relevantes, para subsidiar os gestores na implementação de melhorias e com isso possibilitar um ganho na eficiência e efetividade. Assim, esse estudo teve como objetivo geral identificar, na percepção dos diferentes usuários, qual o nível de satisfação quanto à utilização do Portal de Projetos. Os resultados indicam que a maioria não apresentou dificuldades de interação com o portal, alegam serem capazes de utilizar o sistema, consideram útil nas suas atividades profissionais, também possibilita a realização de tarefas mais rapidamente do que quando eram realizadas no SIE, que melhorou o processo de cadastro de projetos em relação ao SIE, que apresenta um nível de detalhamento suficiente para suas necessidades, consideram como confiáveis os dados disponibilizados e como adequado o layout. No entanto, ainda relatam ter alguma dificuldade para o registro de projetos e não consideram obvio e fácil encontrar as informações. Ainda, evidencia-se que a variável orçamento apresentou o pior índice de satisfação. Em seguida ficaram as questões sobre metas, fases e indicadores, ou seja, questões que envolvem a parte financeira dos projetos. Já os aspectos que mais se destacaram positivamente foram os relatórios parciais e relatórios finais. Assim, percebe-se que, no geral, os itens com maior dificuldade destacados pelos participantes são as questões referentes ao orçamento, metas, indicadores. Logo cabe a instituição buscar melhorar o sistema para torná-lo mais simples nestes quesitos e/ou desenvolver atividades que capacitem os servidores a fim de buscar minimizar essas deficiências.

As principais contribuições dizem respeito à identificação das dificuldades centrais na utilização de uma nova plataforma de gestão de projetos em uma Universidade. Como limitações, destaca-se o fato de ter sido aplicada a pesquisa em apenas uma instituição de ensino visto que é um sistema desenvolvido pela própria instituição. Trabalhos futuros poderão utilizar o instrumento de pesquisa desenvolvido para avaliação de portais de projetos.

REFERÊNCIAS

- AGARWAL, R., & PRASAD J. The role innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technology. **Decision Science**, 28, 3, 557-582, 1997.
- ALNASRI, Y., & BUSCH, J. S. Organizational Project Management (OPM): Exploring Its Need in Organizations. **Anais** In 2018 Portland International Conference on Management of Engineering and Technology (PICMET) (pp. 1-6). IEEE, 2018.
- BAGOZZI, R. P.; LEE, K. Consumer Resistance to, and Acceptance of, Innovations. **Advances in Consumer Research**, Vol. 26, Provo, Utah: Association for Consumer Research, p.218-225, 1999.
- BARRETO, L. C. Análise da Evolução da Metodologia de Gerenciamento de Riscos Aplicada aos Projetos Estratégicos do Governo de Minas Gerais. In: **Anais do VI Congresso CONSAD de Gestão Pública**, 2013.

BRYDE, D., & LEIGHTON, D. Improving HEI Productivity and performance through project management implications from a benchmarking case study. **Educational Management Administration & Leadership**, 37(5), 705-721, 2009.

BHULLAR, A., GILL, P.S. Future of Mobile Commerce: An exploratory study on factors affecting mobile users' behaviour intention. **International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences**. Volume 4, Issue 1, Pages 245-258, 2019.

CHENG, S. I., CHEN, S. C., & YEN, D. C. Continuance intention of E-portfolio system: A confirmatory and multigroup invariance analysis of technology acceptance model. **Computer Standards & Interfaces**, 42, 17-23, 2015.

CARVALHO, Kahan Elizabeth Monteiro; PISCOPO, Marcos Roberto. Fatores de Sucesso da Implantação de um PMO: Um Caso na Administração Pública. **Revista Gestão & Tecnologia, Pedro Leopoldo**, v. 14, n. 3, p. 56-78, set./dez. 2014.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R. User Acceptance of Computer Technology: a comparison of two theoretical models. **Management Science**, v. 35, n. 8, p. 982-1003, 1989.

GONZALES, I. P., SANTOS, E. M., SILVA, A. S. R., MIRANDA, M. A. S., OLIVEIRA, R. C. R., DALTRO, E. F. M. A., FONSECA, P. G., ALBUQUERQUE, A. E. Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia: Revisão do UTAUT como Estrutura Conceitual em Eventos Científicos Brasileiros. **Anais 17.^a Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação (CAPSI'2017)**, Guimarães, Portugal, 2017.

GOMES, C. M. R., FARIAS, J. S. A influência da Expectativa de Desempenho e de Esforço percebidas por usuários no uso de um Aplicativo de Compras. **Contabilidade, Gestão e Governança** - Brasília v. 20 n. 1 p. 72-90 jan./abr. 2017.

IMTIAZ, M. A.; MAAROP, N. A Review of Technology Acceptance Studies in the Field of Education. **Jurnal Teknologi**, v. 69, n. 2, p. 27-32, 2014.

HUDSON, D., KUSHNIRUK, A., BORYCKI, E., & ZUEGE, D. J. Physician satisfaction with a critical care clinical information system using a multimethod evaluation of usability. **International journal of medical informatics**, 112, 131-136, 2018.

KOSTALOVA, J., & TETREVOVA, L. Proposal of Project Management Methods and Tools Oriented Maturity Model. **Revista de Gestão e Projetos-GeP**, 9(1), 01-23, 2018.

LEAL, E. A., ALBERTIN, A. L. Construindo uma escala multiitens para avaliar fatores determinantes do uso de inovação tecnológica na educação a distância. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 315-341, abri/jun, 2015.

LEAL, E. A. Fatores determinantes do uso de inovação tecnológica na educação a distância: um estudo com docentes dos cursos na área de negócios. 2012. **Tese (Doutorado)**. Fundação Getúlio Vargas, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa. Programa de Pós-Graduação em Administração. 2012.

LIMA, T. P., BENEVIDES, S. L. M., WATANABE, C. Y, SILVA, R. M. P., RODRÍGUES, T. D. M. Aplicação da Teoria UTAUT no Processo de Implantação de um Sistema de Informação para Assistência Estudantil. **Anais I Congresso Nacional de Mestrados Profissionais em Administração Pública**, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, PR, 2016.

MACHADO, P. A. Adoção e uso e tecnologia: Uma análise entre as características de inovação tecnológica e o comportamento dos docentes em torno do uso do Moodle. 2011. **Dissertação (mestrado)**. Universidade Federal da Paraíba. Programa de Pós-Graduação em Administração João Pessoa, 2011.

MAC CALLUM, K., JEFFREY, L., & KINSHUK. Factors impacting teachers' adoption of mobile learning. **Journal of Information Technology Education: Research**, 13, 2014.

MATTAR, F. **Pesquisa de Marketing: metodologia e planejamento**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MICK, D. G.; FOURNIER, S. Paradoxes of Technology: Consumer Cognizance, Emotions, and Coping Strategies. **Journal of Consumer Research**, v. 25, p.123-143, September, 1998.

MEUTER, M. L., OSTROM, A. L., ROUNDTREE, R. I., & BITNER, M. J. Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. **Journal of Marketing**, 64(3), 50-64, 2000.

NETO, A. N. A.; VACOVSKI, E. O gerenciamento de projetos e sua importância para a qualidade e a efetividade no setor público. **Revista Caderno Gestão Pública**. v. 8, n. 5, 2016.

OYE, N.D.; IAHAD, N. A.; RAHIM, N. A. The history of UTAUT model and its impact on ICT acceptance and usage by academicians. **Education and Information Technologies**, v. 19, p. 251-270, 2014.

PATAH, Leandro Alves; CARVALHO, Marly Monteiro de. Métodos de gestão de projetos e sucesso dos projetos: um estudo quantitativo do relacionamento entre estes conceitos. **Revista de Gestão e Projetos - GeP**, São Paulo, Vol. 3, No. 2, pg. 178-206, mai./ago. 2012.

PARASURAMAN, A. Technology Readiness Index (Tri): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. University of Miami. **Journal of Service Research**, 2: 307, 2000.

PŪLMANIS, E. Public sector project management efficiency problems and solutions, case of EU member state-Latvia. **Anais**. In A business sustainability index-findings and framework: International Conference on Business and Management, 2014.

RAMOS, F. L., FERREIRA, J. B., FREITAS, A. S. D., & RODRIGUES, J. W. The Effect of Trust in the Intention to Use m-banking. BBR. **Brazilian Business Review**, 15(2), 175-191, 2018.

RAMÍREZ-CORREA, Patricio Esteban; RONDÁN-CATALUÑA, Francisco Javier; ARENAS-GAITÁN, Jorge. Student information system satisfaction in higher education: the role of visual aesthetics. **Kybernetes**, v. 47, n. 8, p. 1604-1622, 2018.

SALLOUM, S. A., & SHAALAN, K. Factors affecting students' acceptance of e-learning system in higher education using UTAUT and structural equation modeling approaches. **Anais**, In International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics (pp. 469-480). Springer, Cham, 2018.

SARAGOÇA, V. A. M., DOMINGUES, M. J. C. S. Fatores que Influenciam o Uso e a Intenção de Uso das Tecnologias: Um estudo em uma Universidade. **Anais XXVII Encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 2013.

SUN, S., XIONG, C., & CHANG, V. Acceptance of Information and Communication Technologies in Education: An Investigation Into University Students' Intentions to Use Mobile Educational Apps. **International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)**, 15(1), 24-44, 2019.

VENKATESH, V., THONG, J. Y., CHAN, F. K., HU, P. J. H., & BROWN, S. A. Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. **Information Systems Journal**, 21(6), 527-555, 2011.

VIMERCATI, Eduardo; PATAH, Leandro Alves. Implantação de escritório de projetos em instituição de ensino superior: estudo de caso em uma universidade privada. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 85-111, jan./abr. 2016.