

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

GABRIELLE DA SILVA FERREIRA

**UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE INDICADORES AGILE
PROMOTER: UMA ANÁLISE DA VISÃO DOS CLIENTES INTERNOS
EM UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA**

JOÃO PESSOA – PB

2022

Gabrielle da Silva Ferreira

**UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE INDICADORES AGILE
PROMOTER: UMA ANÁLISE DA VISÃO DOS CLIENTES INTERNOS
EM UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia da Paraíba – Campus de João Pessoa, como requisito final para a aprovação no curso de Bacharelado em Administração, com orientação da Prof^a Me. Andreia Cavalcanti de Oliveira.

JOÃO PESSOA – PB

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

F383u Ferreira, Gabrielle da Silva .

Utilização do sistema de gestão de indicadores agile promover : uma análise da visão dos clientes internos em uma indústria alimentícia / Gabrielle da Silva Ferreira. - 2022.

42 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2022.

Orientação : Prof^ª. Me. Andreia Cavalcanti de Oliveira.

1. Sistema de informação. 2. Satisfação do cliente. 3. Avaliação – cliente interno. 4. Indústria alimentícia. I. Título.

CDU 004.775:658.89(043)



FOLHA DE APROVAÇÃO

GABRIELLE DA SILVA FERREIRA

Matrícula: 20142460626

SISTEMA DE GESTÃO DE INDICADORES NA VISÃO DOS COLABORADORES EM UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **28 de junho de 2022**
no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharelado(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 30/06/2022.

BANCA EXAMINADORA:

(assessorias eletrônicas via SGA)

Andreia Cavalcanti de Oliveira (IFPB)

Orientador(a)

Maria Luiza da Costa Santos, Doutora (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Illa Maria Soares Campos, Mestre (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por

- Andreia Cavalcanti de Oliveira, PROFESSOR EM NÍVEL TÉCNICO TECNOLÓGICO, em 30/06/2022 11:09:04
- Illa Maria Soares Campos, PROF EM BAU TECNOLÓGICO GERENCIAMENTO, em 30/06/2022 14:21:24
- Maria Luiza da Costa Santos, PROFESSOR EM NÍVEL TÉCNICO TECNOLÓGICO, em 30/06/2022 16:48:49

Este documento foi emitido pelo SGA em SGA/DOE. Para comprovar sua autenticidade, faça o login do ORCID ou faça o link <https://sigap.ifpb.edu.br/indicador-documentos/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 132057
Código de Autenticação: 796326807



NOSSA MISSÃO Oferecer a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuar em um mundo de trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Eficiência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

AGRADECIMENTOS

A minha mãe Denise e meu esposo Pedro, pelo apoio e incentivo nas horas boas e ruins, sempre estiveram ao meu lado. A minha irmã Emilly, pela amizade e apoio. Aos demais familiares, pelos incentivos e conselhos.

Aos meus amigos, em especial Gicelle e Rafaelly, por todos os momentos de alegria e companheirismo. Agradecer aos colegas, pelos momentos que passamos juntos, compartilhando histórias e alegrias.

Aos gestores e colaboradores da empresa, que estiveram sempre dispostos a colaborar com a realização deste trabalho.

A professora, mestra e orientadora Andreia, pela ajuda, paciência e empenho na elaboração desse estudo, por ter me estendido a mão quando achei que não conseguiria.

Meu muito obrigada!

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo geral avaliar a satisfação do cliente interno de uma empresa de alimentos em relação a utilização do seu sistema de monitoramento, o Agile Promoter. Este é um fator essencial para qualidade no serviço aos seus clientes, já que a empresa entende que, para se estar um passo à frente no mercado precisa utilizar uma ferramenta tecnológica que se adeque e atenda a sua demanda, o que se torna um diferencial. Para alcançar o objetivo proposto, a metodologia aplicada consiste no levantamento bibliográfico de autores que abordam sistemas de informação e à satisfação de usuários de sistemas. Quanto aos procedimentos adotados para a condução do estudo e obtenção dos dados, utilizou-se a pesquisa exploratória e descritiva. Foram aplicados um questionário estruturado contendo dez assertivas com respostas na escala do tipo Likert, de cinco pontos, que demonstrou a realidade da organização na utilização do sistema, beneficiando a Empresa de Alimentos, aos usuários que trabalham no setor Comercial e ao cliente final, o consumidor. Além do questionário, foi formulado uma questão discursiva, com o objetivo de extrair mais informações específicas a respeito da temática. Os resultados mostraram que no impacto individual, o sistema Agile apresenta benefícios para os usuários, melhorando sua performance, assim como apresentou ótima funcionalidade, tempo de resposta e conforto na operação. Porém, o sistema apresenta baixa capacidade de comunicação com outros sistemas e incapacidade de personalização para se adequar a realidade da empresa, se tornando um sistema rígido e inflexível.

Palavras chaves: Sistema de informação, satisfação do cliente, avaliação, cliente interno.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- A Evolução dos Sistemas de Informação	4
Quadro 2 - Considerações Básicas relativas ao Pensamento dos Sistemas.....	5
Quadro 3 - As 7 Etapas fundamentais no Desenvolvimento e Implantação de um Sistema Gerencial.....	8
Quadro 4 - Ciclo de Vida do Sistema de Informação.....	11
Quadro 5 - De uma forma geral, o sistema Agile atende suas necessidades profissionais? Como você aprendeu a utilizá-lo?	25

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Formação Acadêmica dos Usuários	18
Gráfico 02 – Tempo de Atuação:	19
Gráfico0 03 – O sistema Agile consegue se recuperar de erros de forma completa e rápida ..	19
Gráfico 04 – O volume de saídas do sistema Agile é simples, suficiente e necessário.....	20
Gráfico 05 – As informações do sistema Agile são integrais, precisas e válidas.....	21
Gráfico 06 – O sistema Agile possui a flexibilidade de mudar em resposta a novas exigências	22
Gráfico 07 – A interação com os comandos utilizados no sistema Agile é didática e de fácil compreensão	23
Gráfico 08 – A utilização do sistema Agile melhora a performance (produtividade e eficácia) do trabalho do usuário:	24

LISTA DE SIGLAS

EIS – Sistema de apoio ao Executivo

ERP – Enterprise Resource Planning

SAD – Sistema de apoio à Decisão

SI – Sistema de Informação

SIG – Sistema de Informação Gerencial

SPT – Sistema de Processamento de Transações

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	3
2.1 Sistemas de Informação.....	3
2.1.1 Características dos Sistemas de Informação.....	4
2.1.2 Classificação dos Sistemas de Informação.....	5
2.1.2.1 Sistema de Processamento de Transações (SPT).....	6
2.1.2.2 Sistema de Informação Gerencial (SIG).....	6
2.1.2.3 Sistema de Apoio à Decisão (SAD)	7
2.1.2.4 Sistema de Apoio ao Executivo (EIS)	7
2.1.2.5 Enterprise Resource Planning (ERP).....	7
2.1.3 Seleção e Implantação de Sistemas	8
2.1.4 Qualidade da Informação.....	9
2.1.5 Fluxo da Informação nas Organizações.....	10
2.1.6 Ciclo de Vida do Desenvolvimento de SI	11
2.2 Satisfação do Usuário	12
2.2.1 Usuários.....	12
2.2.1.1 Usuários de Sistemas de Informação.....	12
2.2.1.2 A importância da verificação da satisfação do usuário final	13
2.2.1.3 Fatores de satisfação e insatisfação do usuário de SI	13
3. METODOLOGIA	15
4. RESULTADOS.....	17
4.1 Caracterização da empresa consultada	17
4.2 Análise de resultados	17
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERENCIAS	29
APÊNDICES.....	32

1. INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento tecnológico, o uso de Sistemas de Informação (SI) espalhou-se pelo mundo, para tornar-se hoje a forma de gerenciamento virtual mais rápida e eficiente, interligando cidades e países instantaneamente. Segundo Gouveia e Ranito (2004), qualquer organização moderna recorre às Tecnologias de Informação e Comunicação como forma de assegurar a função dos sistemas de informação enquanto infraestrutura de suporte ao fluxo de informação na organização.

Um SI aqeuo poderá trazer facilidades no gerenciamento da empresa ao qual está inserido. Desta forma, algumas empresas enxergam os Sistemas de Informações (SIs) como uma forma de investimento no capital humano, implantando-os dentro de suas operações, com o intuito de alavancar seus processos, bem como obter informações que permitam melhorar o processo na tomada de decisão e verificar a satisfação profissional dos seus colaboradores. Ao utilizar dos SIs, estas empresas buscam informações de qualidade e transparência ao mesmo tempo em que seu acesso ocorre de maneira rápida e integrada.

Segundo O'Donnell (2003, p. 117), os SIs são fundamentais para as empresas, pois registram as transações e processam os dados referentes aos seus negócios além de permitir que as empresas utilizem estes dados/informações para acompanhar o desempenho dos seus objetivos. Porém, a implementação de um Sistema de Informação (SI) pode não atingir o sucesso esperado pois, ao longo do processo, os empregadores não notam os gargalos decorrentes. Seguindo esse raciocínio, é imprescindível que os SIs sejam avaliados logo depois de sua inserção, trazendo o problema para si, observando-o antes do mesmo se espalhar em âmbito estratégico e operacional, possibilitando assim a percepção do atingindo dos objetivos sugeridos, além de identificar alguma possível insatisfação dos colaboradores que usam o sistema.

Com o objetivo de melhor atender seus clientes, as empresas, em todo o mundo, buscam realizar investimentos em Sistemas de Informação. Esse entendimento também pode ser visualizado na empresa do ramo alimentício, objeto de estudo deste Trabalho Final de Curso (TCC), aqui denominada ficticiamente Empresa de Alimentos

Levando-se em consideração apenas o desempenho organizacional é possível que a tecnologia de informação utilizada pelas empresas não esteja adequada para gerenciar a tomada de decisão, para agilizar e até mesmo para controlar suas informações e processos. A partir destas considerações, uma das prováveis causas das dificuldades enfrentadas pela Empresa de

Alimentos seria a inexistência de um parâmetro que avalie a efetividade do SI dentro desta organização.

Nesse contexto, o presente estudo justifica-se pelo fato de apresentar informações relevantes à administração e gestão de sistemas de informação, melhorando a qualidade dos processos organizacionais e, conseqüentemente, o seu desempenho no mercado perante seus clientes e parceiros; para os gestores, o estudo permite uma visão ampla do sistema e processos melhorando a qualidade nas tomadas de decisão, e fornecendo possíveis ações que proporcionem um melhor desempenho e agilidade na comunicação e uso das informações. Além disso, para a instituição acadêmica, este estudo agrega conhecimento, uma vez que poderá ser uma fonte de consulta e pesquisa para elaboração de futuros trabalhos acadêmicos, suprimindo a ausência de estudos desta natureza na área de Administração de Sistemas de Informações.

Apesar da efetiva utilização de Sistemas de Informação já consolidados no mercado, surge a necessidade de entender, do ponto de vista dos usuários, a importância desses programas, a otimização dos processos, bem como compreender melhor a relação usuário-sistema como forma de avaliação da efetividade dos sistemas implantados, utilizando como objeto de estudo o Agile Promoter, implementado por uma Empresa de Alimentos, permitindo assim a formulação da seguinte questão: Como os usuários de uma empresa do ramo alimentício se sentem ao utilizarem o sistema de informação Agile Promoter?

Esta pesquisa tem como tema central um Sistema de Informação, com ênfase na sua capacidade de analisar o SI “Agile Promoter” na visão dos usuários da Empresa de Alimentos, localizada na cidade de João Pessoa - PB.

Para alcançar este objetivo geral, tem-se os seguintes objetivos específicos:

- 1) Avaliar a efetividade do sistema no que diz respeito a sua atividade fim;
- 2) Mapear o grau de satisfação dos usuários do sistema;
- 3) Listar os impactos do sistema para a organização.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica tem como objetivo apresentar determinados temas que auxiliaram no desenvolvimento da pesquisa apresentada. Para melhor compreensão, são apresentados assuntos relacionados à sistemas de informação em geral, suas características e funcionamento, além da definição de usuário, bem como fatores de satisfação e insatisfação com SI.

2.1 Sistemas de Informação

Rezende e Abreu (2013), destacam que “desde 1950, a Teoria Geral de Sistemas começou a ser estudada como teoria pelo biólogo alemão *Ludwig Von Bertalanffy*, abordando as questões científicas e empíricas ou pragmáticas dos sistemas” Segundo Rosini e Palmisano (2012), a palavra “sistema” pode ser mal aplicada, usada sem o devido conhecimento e sem qualquer critério, originando, em especial nas organizações, a confusão de usá-la como definição; ou, ainda, ser empregada para expressar determinadas situações dentro de um *software*.

O termo sistema pode ser definido como um grupo de elementos independentes, que ao mesmo tempo se interligam, visando atingir um objetivo comum. Teoricamente, há dois tipos de sistemas: abertos e fechados. O sistema aberto é o que sofre influências do meio e que, com suas ações, influencia o meio; já o sistema fechado não sofre influências do meio, nem o altera com suas ações internas. Um sistema apresenta entradas de dados (*input*), processamento, saída das informações (*output*) e *feedback* (ROSINI; PALMISANO, 2012). De acordo com Rezende e Abreu (2013), existem diversos conceitos relacionados ao termo sistema e atualmente os mais utilizados são: O conjunto de partes que interagem entre si, integrando-se para atingir um objetivo ou resultado; partes interagentes e interdependentes que conjuntamente formam um todo unitário com determinados objetivos e efetuam determinadas funções; o conjunto de *software*, *hardware*, e recurso humanos; componentes da tecnologia da informação e seus recursos integrados e a empresa e seus vários subsistemas ou funções empresariais (REZENDE E ABREU, 2013).

Stair e Reynolds (2012) apontam que, para o sucesso de um negócio, a empresa precisa ser capaz de fornecer a informação correta para a pessoa certa no tempo certo. Isso significa que os tomadores de decisão podem ver a situação de cada aspecto do negócio em tempo real. Acrescentam, ainda, que sistemas de informação, com base em computadores de alta qualidade,

atualizados e mantidos da forma devida, são a alma das corporações globais bem-sucedidas atualmente. Rosini e Palmisano (2012) classificam em seis fases os processos de absorção da tecnologia de informação, que representam a evolução dos sistemas de informação:

Quadro 1- A Evolução dos Sistemas de Informação

Fase 1 Iniciação	Fase 2 Contágio	Fase 3 Controle	Fase 4 Integração	Fase 5 Administração de Dados	Fase 6 Maturidade
Nesta fase ocorre a introdução dos computadores na organização. Inicia-se o processo de aprendizado da tecnologia com o crescimento de forma lenta.	Aqui ocorreu a assimilação da nova tecnologia por parte da empresa e inicia-se um processo de expansão rápida, mas de forma não muito controlada por parte da administração.	Há certo amadurecimento da organização na utilização de sistemas de informação, inicia-se um processo de controle por parte da administração. O planejamento também se faz presente.	Os sistemas concebidos de forma isolada começam a ser integrados, e certa padronização ocorre para permitir que a integração seja possível.	Nesta fase já ocorreu um amadurecimento na utilização dos sistemas de informação. As preocupações estão voltadas ao tratamento que deve ser dispensado ao "dado".	A organização, aqui, está informatizada de acordo suas necessidades, ocorrendo a implantação de sistemas necessários ao seu bom desempenho.

Fonte: Rosini; Palmisano, 2012.

Os autores mencionam ainda que Sistema de Informação é um conjunto de componentes interligados que coletam, preparam, armazenam e distribuem dados e informações, fornecendo um mecanismo de realimentação (*feedback*) para atingir um objetivo. Esse feedback ajuda as organizações a alcançar suas metas, como a melhoria do serviço ao consumidor ou o aumento nos lucros. Os sistemas de informação também podem ser utilizados para aumentar receitas e reduzir seus custos.

2.1.1 Características dos Sistemas de Informação

Independentemente do tamanho de sua estrutura, os sistemas de informação têm como maior objetivo auxiliar os processos de tomada de decisões nas empresas. O foco dos sistemas deve estar direcionado ao segmento/ramo da empresa, caso contrário seus esforços seriam somente para fatores secundários de apoio. Por exemplo, uma indústria deve ter sistemas de informação direcionados ao processo operacional, auxiliando principalmente nas áreas de produção e comercialização de seus produtos industrializados. Logo, o foco está relacionado com a qualidade, produtividade, rentabilidade e competitividade empresarial (REZENDE; ABREU, 2013). Os autores afirmam ainda que os principais benefícios esperados pelas

empresas, ao utilizarem sistemas de informação, são o suporte à tomada de decisão profícua; o valor agregado ao produto (bens e serviços); um melhor serviço e vantagens competitivas; produtos de melhor qualidade; oportunidades de negócios e aumento da rentabilidade; mais segurança nas informações com menos erros e mais precisão; aperfeiçoamento nos sistemas com relação a eficiência, eficácia, efetividade e produtividade; carga de trabalho reduzida; redução de custos e desperdícios e controle das operações. (REZENDE E ABREU, 2013)

Silva (2008), em seu estudo, destaca cinco considerações básicas relativas ao pensamento dos sistemas, sendo esses importantes para garantir uma boa funcionalidade do sistema.

Quadro 2 - Considerações Básicas relativas ao Pensamento dos Sistemas

Objetivos	Ambiente	Recursos	Componentes	Administração
São as metas do sistema. Existem objetivos estabelecidos e verdadeiros, e, em termos de operações, identificáveis e replicáveis. Os objetivos devem ser definidos e operacionalizados.	É o “lado de fora” do sistema. O ambiente caracteriza-se pelo controle dos fatores internos do sistema e pela determinação de como o sistema deve funcionar.	São fatores internos ao sistema, que incluem todas as coisas que o sistema pode mudar e usar para sua própria vantagem, como pessoas, dinheiro, equipamentos, oportunidades e outros.	São todas as atividades que contribuem para a realização dos objetivos do sistema.	Na administração do sistema, destaca-se o planejamento, o controle e, associada a eles, a noção de fluxo de informações (ou feedback) sobre os desempenhos dos sistemas.

Fonte: (Silva, 2008).

2.1.2 Classificação dos Sistemas de Informação

De acordo com Rosini e Palmisano (2012), os sistemas de informação estão segmentados em três níveis: operacional, tático e estratégico. O Sistema de Processamento de Transações enquadra-se no nível operacional; o Sistema de Informação Gerencial e o Sistema de Apoio à Decisão estão no nível tático e, por fim, no nível estratégico, enquadra-se o Sistema de Apoio ao Executivo. Existe também o sistema integrado, conhecido como *Enterprise Resource Planning (ERP)*, que integra todas as áreas de uma organização em um único software (SILVA; MENEZES).

Rezende e Abreu (2013) enfatizam que é preciso maturidade por parte das pessoas na utilização adequada dos sistemas de informação, alimentando-os corretamente para que problemas com as informações não venham a ocorrer. Explica-se, a seguir, os cinco tipos de sistemas apresentados neste tópico.

2.1.2.1 Sistema de Processamento de Transações (SPT)

O Sistema de Processamento de Transações (SPT) é o conjunto de sistemas operacionais que costumam ser os primeiros sistemas de informação a serem utilizados na organização. É utilizado pelos profissionais da empresa em todos os módulos de funcionamento e tem, como função, executar e cumprir as perspectivas criadas por todos os outros sistemas acima dele, pois serve como base na entrada de dados (*inputs*) (ROSINI; PALMISANO, 2012).

O SPT considera o processamento de operações e transações rotineiras, controla os dados detalhados das operações das funções empresariais indispensáveis ao funcionamento harmônico da empresa, auxiliando na tomada de decisão dos gestores de cada departamento. De acordo com Rezende e Abreu (2013), o planejamento e controle de produção (nome do produto e data de produção), o faturamento (nome do item de venda, preço do produto faturado, data de faturamento), contas a pagar (valor do título e data de vencimento, estoque (código do material e tipo de material), folha de pagamento (valor do salário, valor do provento e nome do funcionário) e a contabilidade fiscal (valor do lançamento e tipo de natureza contábil), são algumas dessas funções empresariais indispensáveis.

2.1.2.2 Sistema de Informação Gerencial (SIG)

O Sistema de Informações Gerencial dá suporte ao nível gerencial da empresa, serve como base para as funções de planejamento, controle e tomada de decisão. Para trabalhar com o SIG, é necessário primeiro ter o sistema SPT, que serve de base de dados para os relatórios gerados no SIG. Em geral, o SIG auxilia na resolução de problemas estruturados, cujos dados podem ser quantificados, condensados e comparados; porém, na maioria das vezes, não são flexíveis e apresentam reduzida capacidade analítica, visto que dão suporte às áreas funcionais específicas de modo separado. Atualmente, a busca é por sistemas integrados (ROSINI; PALMISANO, 2012).

Rezende e Abreu (2013) exemplificam com os seguintes pontos: O planejamento e controle de produção (quantidade total produzida); faturamento (valor do faturamento do dia e valor acumulado do mês); contas a pagar (número de títulos a pagar do dia, valor total a pagar do dia e número de inadimplentes); estoque (percentual de estoque distribuído por grupos de materiais); folha de pagamento (valor acumulado de salários e valor total dos encargos sociais); contabilidade fiscal (valor acumulado de impostos a recolher por mês).

2.1.2.3 Sistema de Apoio à Decisão (SAD)

Segundo Silva (2008), o Sistema de Apoio à Decisão é projetado de modo que os usuários possam trocar suposições, fazer perguntas novas e incluir novos dados, trabalhando diretamente com eles de maneira interativa. O SAD também envolve o julgamento gerencial, oferecendo alternativas para resolução de problemas, com a possibilidade de ajudar um gerente a tomar a decisão certa. No entanto, a ênfase de um SAD é dar suporte e não substituir a tomada de decisão gerencial. Exemplo de uma pergunta que o SAD ajuda a responder: dados os custos X do hotel, qual é o número de quartos vagos, dentro do período de um mês, para não se ter prejuízos? (STAIR; REYNOLDS, 2012).

2.1.2.4 Sistema de Apoio ao Executivo (EIS)

O Sistema de Apoio ao Executivo possui alta capacidade analítica, emprega *softwares* gráficos avançados e pode emitir gráficos e dados, a partir de várias fontes, imediatamente para o executivo sênior. Combinando dados de fontes internas e externas, o EIS cria um ambiente de comunicação e computação generalizado, que pode ser focado e aplicado a diferentes gamas de problemas. (ROSINI; PALMISANO, 2012). Silva (2008) complementa que o EIS também ajuda a monitorar o desempenho organizacional, monitorar atividades de concorrentes, destacar problemas, identificar oportunidades e prever tendências em longo prazo.

2.1.2.5 Enterprise Resource Planning (ERP)

Traduzindo para o português, denomina-se Planejamento de Recursos Empresariais, um software ou pacote comercial de gestão que surgiu a partir da necessidade das empresas possuírem suas áreas funcionais ou filiais totalmente integradas em uma única base de dados. Dentre as suas vantagens, destaca-se a padronização dos dados e processos, bem como a mudança contínua da organização (REZENDE; ABREU, 2013).

“Infelizmente, implantar sistemas ERP pode ser difícil e propenso a erros. Algumas das principais desvantagens dos sistemas ERP são o custo e o tempo exigidos para a implantação, a dificuldade em implantar as muitas mudanças nos processos de negócio que acompanham o sistema ERP, os problemas com a integração do sistema ERP com outros sistemas, os riscos associados a um comprometimento importante com um único fabricante e o risco de falhas na execução” (STAIR; REYNOLDS, 2011, p. 344).

2.1.3 Seleção e Implantação de Sistemas

Apresenta-se, a seguir, conforme Cassarro (2010), sete etapas fundamentais no desenvolvimento e implantação de um sistema gerencial, descrevendo também os objetivos a serem alcançados dentro dessas etapas:

Quadro 3 - As 7 Etapas fundamentais no Desenvolvimento e Implantação de um Sistema Gerencial

Etapa	Objetivos
Definições Preliminares	O que se deseja seja realizado.
	A equipe que irá executar os trabalhos.
	Uma primeira ideia de recursos financeiros.
	A sistemática de controle de desenvolvimento.
Levantamento e Análise	Conhecer o sistema atual, em todos os seus detalhes, e a estrutura de recursos que ele utiliza.
	Avaliar a eficiência do sistema atual, de modo a poder sugerir providências de melhoria ou sua reformulação total.
	Conscientizar-se, previamente, do que seja o sistema objeto de levantamento/análise.
	Relacionar, com base nos parâmetros e alcances e, de posse do organograma da empresa, as diversas áreas da empresa que deverão ser levantadas por estarem com a responsabilidade do cumprimento de uma ou várias das funções do sistema.
	Planejar as entrevistas a realizar, para o que deverá ser considerada a posição hierárquica do elemento a ser entrevistado de modo a se determinar que informações queremos levantar e em que grau de detalhe.
	Realizar as entrevistas, durante as quais deverão ser anotadas as várias funções cumpridas por cada elemento entrevistado, o volume e frequência das informações recebidas/emitidas, com ênfase na identificação de possíveis "picos" de trabalho, colhendo modelos das informações utilizadas.
	Organizar a pasta de levantamento, mediante a reunião dos dados de levantamento, de modo claro. Uma maneira adequada de organizar esta pasta poderia implicar a utilização de formulários específicos.
	Analisar o que foi levantado.
	Definir os pontos-problema.
Pré-Projeto e Justificação	Definir, num primeiro nível de detalhe, as informações a serem produzidas, os dados básicos requeridos e as funções a serem cumpridas.
	Demonstrar a viabilidade técnico-econômica do projeto.
	Obter aprovação para prosseguimento dos trabalhos.
	Rever os objetivos, parâmetros, alcances e áreas do sistema.
	Esboçar as informações de saída.
	Verificar a viabilidade de produzir a informação.
	Elaborar o fluxo de informações e identificar as funções a cumprir.
	Preparar o relatório de justificação indicando os pontos em que o sistema proposto melhorará/reformulará o atual.
Documentar o trabalho realizado.	
Desenvolvimento e aprovação	O fluxograma geral do sistema.
	A documentação de análise.
	As especificações dos programas necessários.
	A programação, compilação e teste dos programas.
	Os testes do sistema.
Implantação	Preparação de um plano para implantação.
	Obtenção e disposição de recursos.
	Conversão dos arquivos.
	Treinamento de pessoal e processamento em paralelo.
	Consolidação dos procedimentos e passagem do sistema.

Avaliação de Resultados	Deve-se fazer um relatório de avaliação, mostrando os resultados obtidos e sugerindo medidas a tomar para eliminar as possíveis falhas.
-------------------------	---

Fonte: Cassarro, 2010.

2.1.4 Qualidade da Informação

Segundo Beal (2012), a eficiência das decisões irá variar tanto da qualidade da informação enviada, quanto do nível de entendimento dos gestores em compreender, interpretar e usar as mesmas na escolha das melhores alternativas. Esse acesso gera um impacto positivo, pois a probabilidade de sucesso da decisão cresce, garantindo um melhor cenário para os fatores que afetam a seleção das opções mais assertivas. Assim, a informação viabiliza a diminuição de dúvidas e/ou questionamentos na tomada de decisão, permitindo que escolhas sejam feitas com diminuição no fator de risco e no momento mais viável.

Para Silva (2008, p. 409), “qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que propiciam a habilidade de satisfazer dadas necessidades”. Dando continuidade conforme Oleto (2006), constam abaixo os sete atributos correspondentes à análise da qualidade da informação, no tocante à abordagem do produto:

1) Abrangência: Oleto (2006) define como um valor específico da informação, de acordo com cada tipo de organização. Já com relação ao produto, Silva (2008, p. 412) exemplifica que “o tempo ou o uso necessário antes de ser preciso efetuar um conserto ou substituir”. Conclui-se com Favaretto (2007), que faz sua contribuição afirmando que abrangência é quando a informação é verdadeira e possui conteúdo.

2) Acessibilidade: para Favaretto (2007), é a facilidade ou imediatismo da informação. Já para Oleto (2006), é importante trabalhar a proporcionalidade nesse atributo, aos usuários e/ou clientes, a diminuição do tempo da informação, traçando como meta a sua satisfação.

3) Atualidade: Favaretto (2007) conta que esse atributo se refere à atualização constante da informação, para a atividade-fim, enquanto que Paim, Nehmy e Guimarães (apud OLETO, 2006, p. 116), trazem que a atualidade “implica consonância com o ritmo de produção da informação, ou seja, opõe-se à obsolescência”.

4) Confiabilidade: conforme Favaretto (2007), a confiabilidade ocorre quando a informação está certa e passa segurança. Falando sobre o produto, Silva (2008, p. 406) esse atributo é “a probabilidade de um produto desempenhar uma função específica sem falhas, durante um período de tempo e sob condições preestabelecidas”.

5) Objetividade: segundo Favaretto (2007), significa o nível de justiça da informação. Para Oletto (2006), o valor característico da informação segue de acordo com os diferentes tipos de organizações.

6) Precisão: o atributo é, segundo Silva (2008), a concretização sem margens de erros do processo, desde a primeira vez. Já Paim, Nehmy e Guimarães (apud OLETO, 2006, p. 116) falam que “a precisão tem o sentido aproximado da exatidão, correção, o que nos remete à forma de registro fiel ao fato representado”.

7) Validade: Paim, Nehmy e Guimarães (apud OLETO, 2006, p. 116), “o conceito de validade pressupõe integridade da fonte de informação e forma de registro fiel ao fato que representa”. Favaretto (2007) descreve validade como uma informação íntegra e perfeita para uma tarefa, tanto em amplitude, como em profundidade.

2.1.5 Fluxo da Informação nas Organizações

De acordo com Beal (2012), a informação não estruturada, que possui mais dificuldade de processamento, quanto a estruturada no papel ou estruturada nos computadores, sendo estas informações mais nítidas e organizadas, seguem um caminho dentro das organizações que é iniciado na identificação dos requisitos e necessidades, seguindo pelos processos de aquisição, cuidado, distribuição, usufruto, armazenamento e, por fim, despojo. Abaixo, aponta-se cada uma dessas etapas:

a) Identificação dos requisitos e necessidades: consiste em identificar as informações que de fato são necessárias à organização e aos clientes, sendo esse um passo fundamental.

b) Aquisição: aqui, acontece o processo de criação dos meios de entradas das informações, sejam de fontes internas ou externas. Na maioria dos casos, esse recebimento não é particular, ou seja, é preciso repetir por várias vezes até que os processos organizacionais sejam alimentados por completo.

c) Cuidado: processo do tratamento das informações, que passam pelas etapas de organização, formatação, estruturação, classificação, análise, síntese e apresentação, com o objetivo de torná-las mais disponíveis e fáceis de serem identificadas pelos seus usuários.

d) Distribuição: ocorre o envio da informação necessária, tanto para o público interno e/ou externo da organização, que são os fornecedores, parceiros, governo, clientes etc. É importante salientar que essa distribuição interna é mais eficaz quando ocorre uma boa rede de comunicação dentro da empresa, viabilizando boas as tomadas de decisões, com apoio nos processos e melhoramento o desempenho corporativo.

e) Usufruto: o uso das informações captadas para a concepção de novos conhecimentos, num processo constante de aprendizado e evolução.

f) Armazenamento: é importante destacar que todas as informações e dados precisam ser armazenados com atenção e cuidado, facilitando que sejam utilizadas quantas vezes forem necessárias dentro da organização. É preciso mantê-los sempre incorporados e disponíveis quando necessário.

g) Despojo: aqui as informações que não possuem mais utilidade, validade ou importância para a empresa precisam ser descartadas, desde que as obedeçam às exigências internas, normas legais e políticas operacionais. Essa última etapa do processo gera uma melhoria na gestão da informação, pois com a economia dos recursos de armazenagem, existe o aumentando da velocidade e da efetividade no encontro da informação indispensável. Essa é a última etapa do processo.

2.1.6 Ciclo de Vida do Desenvolvimento de SI

Segundo Rezende e Abreu (2013), a vida dos sistemas está relacionada ao crescimento da organização. O SI deve atender e acompanhar as necessidades da empresa interna e externamente, caso contrário o sistema pode “morrer”. Exemplificando: um sistema “morre” quando o mesmo não foi bem cuidado, está em desuso, foi substituído, ou quando se utiliza de tecnologia de *software* precária ou desatualizada. O processo gerencial propriamente dito, como parte de uma função empresarial, não morre. Rezende e Abreu (2013, p. 48-49) descrevem as fases do ciclo de vida natural de um sistema de informação:

Quadro 4 - Ciclo de Vida do Sistema de Informação

Ciclo de Vida Natural de um Sistema de Informação			
Fase 1 - Concepção	Fase 2 - Construção	Fase 3 – Implantação	Fase 4 - Implementação
Nascimento do sistema, também chamado de projeto de sistema, normalmente emanado de um estudo preliminar e embasado em 30 uma análise do sistema atual ou anterior.	Execução do sistema, contemplando análise do sistema e eventualmente programação, se for o caso.	Disponibilização do sistema ao cliente e/ou usuários, após a elaboração dos testes e da documentação pertinente acabada.	Agregação de funções ou melhorias de forma opcional ou necessária.
Fase 5 - Maturidade	Fase 6 - Declínio	Fase 7 - Manutenção	Fase 8 - Morte

Utilização plena do sistema sedimentado, contemplando o atendimento de todos os requisitos funcionais, com satisfação integral do cliente e/ou usuários.	Dificuldade de continuidade, impossibilidade de agregação de funções necessárias, insatisfação do cliente e/ou usuários.	Elaboração de manutenções, por exigência legal ou correção de erros, visando à tentativa de sobrevivência do sistema.	Descontinuidade do Sistema de Informação.
--	--	---	---

Fonte: Rezende; Abreu, 2013.

Segundo Bailey e Pearson (1983) apud Neto e Riccio (2001), um dos objetivos de um Sistema de Informação é ajudar o usuário a ter um melhor desempenho dentro de sua atividade fim, através da ferramenta, além de avaliar sua produtividade. Desta forma, um SI está sendo útil e sua implementação pode ser considerada um sucesso, se o usuário assim o percebe. Pode-se concluir que a satisfação do usuário em relação ao SI é fator determinante para que o investimento realizado seja revertido em ganhos reais para a organização.

2.2 Satisfação do Usuário

2.2.1 Usuários

De acordo com Dias (2004, p. 7), “o conceito de usuário é complexo. Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço”, ou seja, usuário ‘dirige-se’ ao SI que pode solucionar a demanda de informação ou necessidade. Os usuários podem ser “usuários reais: aqueles que utilizam os serviços e usuário potencial: o total de usuários que podem utilizar o serviço de informação” (DIAS, 2004, p. 6).

Na informática, usuário final é o termo que designa a pessoa ou as pessoas que irão lidar diretamente com o produto de *software*. Laudon (2008) diz que os usuários finais são representantes de departamentos externos ao grupo do sistema de informação para quem os aplicativos são desenvolvidos.

2.2.1.1 Usuários de Sistemas de Informação

Os usuários são muitos e bem diferentes entre si, assim como são distintas as suas relações com o SI. Entretanto, Mañas (1999) descreve algumas características comuns a todo usuário da informática e que o definem como tal. As características são as seguintes:

a) O usuário é responsável, diante da direção da empresa, pelas atividades não informáticas ligadas a objetivos definidos no planejamento da empresa, e pelo grau de execução dos objetivos específicos. O usuário vai prestar contas e ter avaliado seu trabalho;

b) O usuário possui formação e experiência específica em sua área funcional, e, em termos gerais, não há nada que justifique dúvidas sobre ela. Os usuários conhecem sua área e sabem como atingir seus objetivos sem a necessidade de intervenção de um profissional de informática;

c) Um usuário tem a máxima prioridade de atingir o melhor funcionamento de sua área de responsabilidade cujo resultado servirá para prestar contas à direção;

d) Pela lógica, o usuário não aceitará tudo o que possa constituir uma possibilidade de perturbação do bom funcionamento de sua área, ainda que apresente formalmente como alternativa de melhora.

2.2.1.2 A importância da verificação da satisfação do usuário final

Apesar de a TI ser de notória importância para a organização, coletar e armazenar dados não são suficientes. É essencial transformá-los em informações relevantes ao processo de gestão. Assim, para o sucesso e viabilidade de sua implantação é necessário utilizar uma ferramenta que fornece respostas rápidas aos usuários finais de maneira simples e mais econômica possível. Quanto aos critérios para analisar a questão do sucesso de um Sistema Informatizado, aceita-se a divisão em seis categorias: qualidade do sistema, qualidade da informação, satisfação do usuário, uso real, impacto individual e impacto organizacional (DELONE e MCLEAN, 1992).

Prates, Saraiva e Caminiti (2003) corroboram que os benefícios com a implantação de um SI estão relacionados com a melhoria de compreensão das funções produtivas, principalmente o aumento da satisfação do usuário, em melhoria de controles dada pelo aumento de velocidade de resposta. Graeml (2000) revela ainda que o primeiro passo para uma decisão acertada é ter consciência de que os benefícios advindos do investimento em TI não estão diretamente ligados ao próprio investimento, mas ao uso que é feito desta Tecnologia da Informação.

2.2.1.3 Fatores de satisfação e insatisfação do usuário de SI

A implantação de um SI em uma empresa é tarefa bastante difícil e que demanda o envolvimento de todos na organização com a finalidade de atingir um objetivo comum. Diante disso, a avaliação de sistemas é uma importante atividade para caracterizar o sucesso do sistema e garantir seu continuado (MAÇADA e BORENSTEIN, 2000).

Sem uma avaliação adequada, é impossível determinar se o investimento feito no sistema foi ou não propriamente recuperado. Ela vem ficando cada vez mais importante, à medida que as organizações adotam uma postura orientada à qualidade, utilizando-os como instrumentos para prover e medir a qualidade de seus serviços a seus clientes.

Na literatura sobre a temática, não existe um consenso sobre qual medida atinge os objetivos de determinar o sucesso de um SI (MELONE, 1990). Uma alternativa, conforme Goodhue (1995) é utilizar a avaliação da satisfação dos usuários como a medida de sucesso dos sistemas informatizados. Segundo Mañas (1999), os principais fatores geradores de insatisfação de um SI são:

a) Atrasos: os desvios nos prazos previstos para a entrega dos trabalhos é um dos pontos de atrito constante entre usuários e os responsáveis pelo desenvolvimento do sistema;

b) Erros: uma vez aceito que a “máquina não erra”, a busca das origens dos erros detectados é má fonte de tensão permanente;

c) Informação Insuficiente: o usuário se lamenta de que faltam nos relatórios proporcionados pelo departamento de informática elementos necessários para o desempenho de suas funções;

d) Estrutura inadequada de informação: muitas vezes também ocorrem reclamações sobre a incompatibilidade entre a forma em que são apresentadas as informações e os procedimentos existentes nas áreas usuárias;

e) Manuseio difícil: as dificuldades existem geralmente por sobrecarga de papéis. O nível de detalhe da informação não é adequado para o destinatário, e este se vê obrigado a fazer um esforço de seleção e condensação do conteúdo;

f) Rigidez às mudanças: a dinâmica da área usuária impõe a necessidade de introduzir maiores ou menores modificações no sistema. Cada uma das mudanças origina um esforço de programação que repercute no serviço final e nos prazos. O setor de informática ou empresa de tecnologia responsável pelo SI, pode ter dificuldades para conseguir, no tempo requerido, os recursos necessários para a realização das modificações tornando, no ponto de vista do usuário, a qualidade do serviço deteriorada.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa foi realizada a partir de uma abordagem quantitativa, na qual os dados coletados e as evidências são passíveis de quantificação e mensuração (MARTINS; THEÓPHILO, 2009). Esta abordagem entende que opiniões, problemas e informações podem ser melhor entendidos quando traduzidos em números. Para isso, usa a quantificação na coleta e no tratamento dos dados, por meio de técnicas estatísticas (MICHEL, 2009).

A presente pesquisa trata de um estudo na Empresa de Alimentos, localizada na cidade de João Pessoa. Esse estudo foi realizado na área de gestão da informação, tendo como assunto a análise da eficácia do sistema de informação Agile Promoter, em uma indústria de alimentos, atuante em toda região do Nordeste.

A população da presente pesquisa refere-se à totalidade dos 5 (cinco) usuários do sistema. Sendo assim, a pesquisa assumirá forma censitária, pois Zanella (2006), afirma que esse tipo de pesquisa não deve se utilizar a amostragem, pois o seu universo é pequeno para se retirar uma amostra.

No tocante aos objetivos da pesquisa, classifica-se como uma pesquisa de campo exploratória, pois conforme Gil (2010), a pesquisa exploratória tem como objetivo principal proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Ainda segundo o autor, quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa assume-se como bibliográfica, pois necessita envolver levantamento bibliográfico sobre o problema pesquisado. Segundo Barros e Lehfeld (2007), o método a ser utilizado na pesquisa será o indutivo, pois terá a finalidade de ampliar o alcance dos conhecimentos acerca do tema abordado na pesquisa.

Os dados foram coletados por meio de questionário estruturado com 10 afirmações montadas na escala do tipo Likert, além da formulação de 1 questão discursiva, com o objetivo de extrair mais informações específicas, visto que o universo desta pesquisa é pequeno. Para Michel (2009) o questionário é um formulário com uma série de questões que devem ser respondidas sem a presença do entrevistador. É um instrumento importante e popular para a coleta de dados de pesquisa social (MARTINS; THEÓPHILO, 2009).

O questionário foi elaborado por afirmações expressas por meio da escala Likert, utilizando a proporção de cinco pontos de medição. Nessa escala, os respondentes marcam apenas pontos fixos estipulados na linha, em um sistema de 5 categorias de respostas que vão desde “discordo totalmente” até “concordo totalmente” (VIEIRA; DALMORO, 2008).

Os formulários foram entregues aos componentes da equipe composta por um (1) Analista de Vendas, que acompanha o sistema Agile Promoter desde sua implantação na

Empresa de Alimentos em 2014, outros quatro (4) Assistentes de Vendas, sendo que dois (2) integraram a equipe em 2016 e os outros dois (02) em junho de 2017.

As perguntas foram elaboradas de forma que atendessem os três objetivos específicos desse estudo. O primeiro objetivo específico “Verificar a efetividade do sistema no que diz respeito a sua atividade fim” é respondido através dos questionamentos 3, 4, 7 e 8; O segundo objetivo específico “Mapear o grau de satisfação dos usuários do sistema” é respondido através das perguntas de número 1, 5 e 6, encerrando com o terceiro objetivo específico “Listar os impactos do sistema para a organização”, com as afirmações 2, 9 e 10, fazendo com que os pesquisados expressem sua experiência e opinião quanto ao uso da ferramenta em si, além da sua confiança e segurança no que diz respeito ao armazenamento dos dados da Empresa de Alimentos e a fidelidade da mesma para com o sistema.

Os dados foram tabulados no Excel, por meio de uma tabela de duas (02) colunas para cada afirmação sobre a experiência dos pesquisados com o sistema, onde a primeira coluna foi preenchida com as opções da escala Likert e a segunda coluna correspondendo ao número de pessoas representantes em cada alternativa marcada com um X. Após isso, gerou-se um gráfico para cada tabela. Este estudo foi realizado entre outubro de 2020 e junho de 2021, tendo a aplicação do questionário ocorrida neste último mês.

4. RESULTADOS

4.1 Caracterização da empresa consultada

A Empresa de Alimentos trata-se de uma empresa privada, que conta com 05 usuários do sistema de informações, responsáveis também por sua análise, dentre eles 01 analista de vendas e 4 assistentes de vendas, que desenvolvem através das informações alimentadas pelos promotores de vendas e vendedores no sistema Agile Promoter, relatórios indicativos sobre suas performances dentro do mercado do Nordeste, sendo responsável também pelo monitoramento dos mesmos através da versão mobile do S.I nos *smartphones* corporativos, fornecidos pela Empresa de Alimentos aos seus colaboradores. Sua atuação abrange toda Região Nordeste do Brasil, produzindo uma linha inteira de café e flocão de milho e arroz, além de *snacks* e grãos integrais. Ela se preocupa e acompanha todo o processo de entrega dos produtos até chegar às mãos do consumidor, seu cliente final.

A empresa utiliza uma plataforma de gestão de *trade marketing*, o Agile Promoter. Essa plataforma atua na armazenagem de dados em nuvem e monitoramento da equipe de campo em tempo real. Sua implantação na Empresa de Alimentos foi 2014, e desde essa época o sistema vem ajudando no monitoramento dos seus promotores de venda quando visitam possíveis clientes, acompanhando, em tempo real, a performance das vendas, na comunicação com os promotores; como também atua na gestão de informações e de pessoas, ajudando a acompanhar o trabalho dos promotores de vendas. O *software* ainda tem recursos específicos para trocas de informações entre a equipe externa e a base estratégica da empresa.

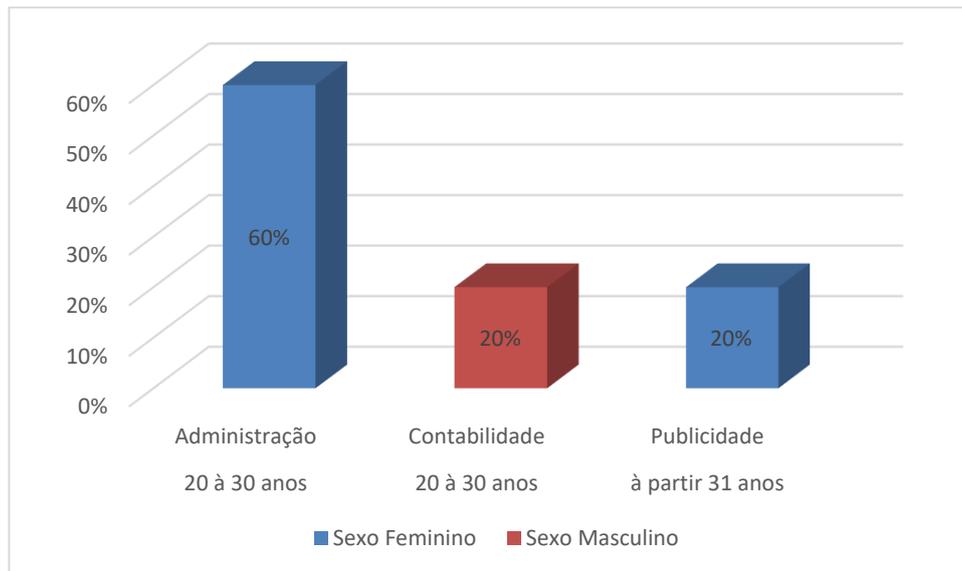
4.2 Análise de resultados

A fim de realizar uma análise mais detalhada, buscando justificativas na literatura, explicações e relações sobre os resultados encontrados, serão demonstrados os dados recolhidos da pesquisa desenvolvida na Empresa de Alimentos, através da tabela de classificação Escala Likert, sobre a utilização do sistema Agile Promoter, no que tange à satisfação dos colaboradores que integram a equipe de Monitoramento do setor Comercial.

Em relação as questões socioeconômicas, foi identificado através da primeira questão que dos cinco (05) pesquisados, 80% são mulheres e os outros 20% são homens. De acordo com os dados apurados, apenas um (01) integrante da equipe de Monitoramento da Empresa de

Alimentos possui idade superior a 31 anos, enquanto que a maioria dos respondentes possuem entre 20 e 30 anos. Já em relação a formação acadêmica dos pesquisados, conforme demonstra o Gráfico 01, pode-se perceber que a equipe é composta por membros graduados em vertentes diferentes da área comercial e todos atuam nessa mesma área.

Gráfico 01 – Formação Acadêmica dos Usuários:



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Através desse estudo, é possível perceber que, a partir das idades dos respondentes, na Empresa de Alimentos os colaboradores são em sua maioria jovens, iniciando sua vida profissional. É importante observar ainda que, após cruzamento das informações de idade, gênero e formação acadêmica, reunidas através do questionário, os respondentes são em sua maioria mulheres jovens, graduadas no curso de Administração.

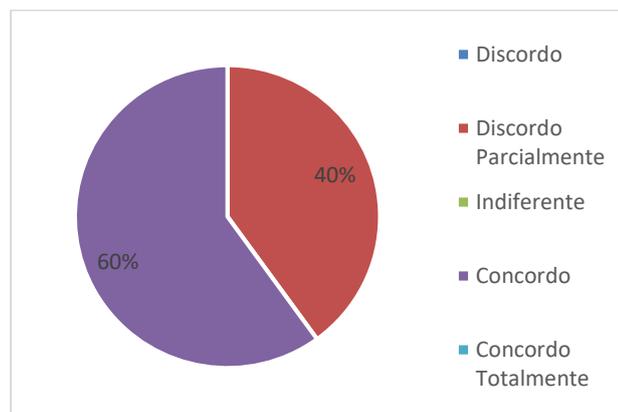
Ainda sobre os dados socioeconômicos, conforme descrito no Gráfico 02, verificou-se nesse estudo que há um equilíbrio no que diz respeito ao período de atuação na empresa e no atual cargo, visto que sua maioria está na empresa, e no atual cargo, entre 1 a 3 anos, apresentando um tempo similar ao de implantação do sistema Agile Promoter na Empresa de Alimentos, o que pode ser entendido como funcionários que possuem conhecimento sobre o sistema e assim podem oferecer respostas com segurança/confiáveis.

Gráfico 02 – Tempo de Atuação:

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

À luz do primeiro objetivo específico, que verifica a efetividade do sistema no que diz respeito a sua atividade fim, foram elaboradas as seguintes afirmativas: “O sistema Agile responde com eficiência e rapidez aos comandos enviados pelo usuário”; “O sistema Agile consegue se recuperar de erros de forma completa e rápida”; “O volume de saídas do sistema Agile é simples, suficiente e necessário”; e “As informações do sistema Agile são integrais, precisas e válidas”.

Com relação ao nível de resposta sobre a eficiência e rapidez aos comandos enviados pelo usuário do sistema Agile, 100% dos pesquisados concordam com a primeira afirmação. Observando as respostas dos pesquisados com relação à eficiência do sistema em responder os comandos enviados pelos usuários, percebe-se que há um consenso geral nas respostas, demonstrando, por sua vez, que os colaboradores não sentem nenhuma dificuldade na usabilidade do sistema Agile. Sendo assim, pode-se afirmar que esse fator obteve êxito ao ser analisado.

Gráfico 03 – O sistema Agile consegue se recuperar de erros de forma completa e rápida:

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Já em relação ao tempo de resposta do sistema no que diz respeito ao mesmo recuperar-se de erros completamente e rápido (Gráfico 03), verificou-se através desse estudo, que 60% dos usuários estão satisfeitos em relação ao tempo de resposta e 40% discordam parcialmente. Em um sistema de monitoramento da operação, o tempo de resposta é um dos fatores mais importantes a serem analisados, no qual o sistema Agile apresenta satisfação da maioria dos respondentes.

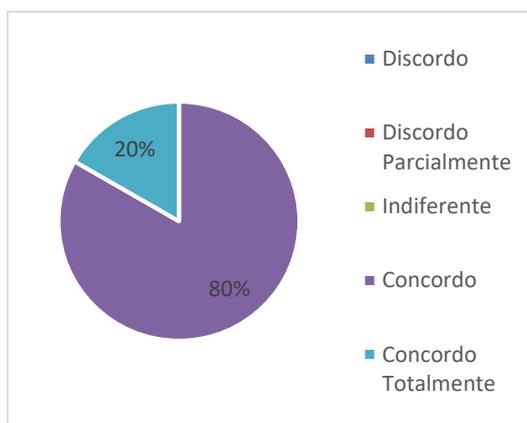
Segundo Machado (2008), para verificar a efetividade de um sistema, é preciso analisar a satisfação de seus usuários. Portanto, no tocante a essa afirmação, o sistema recebeu um bom nível de satisfação por parte de seus usuários para o processo de recuperação de erros. Dessa forma, considera-se que a ferramenta não precisa melhorar sob esse aspecto.

Dando continuidade à análise dos dados apresentados nesse estudo, os respondentes, em sua maioria (Gráfico 04), demonstram que estão de acordo com o atual volume de saídas/informações que são produzidas e exportadas hoje, através do sistema Agile, considerando-os simples, suficientes e necessários.

Segundo O'Donnell (2003, p. 117), os SIs são fundamentais para as empresas, pois registram as transações e processam os dados referentes aos seus negócios além de permitir que as empresas utilizem estes dados/informações para acompanhar o desempenho dos seus objetivos.

Portanto, um sistema que apresenta dados válidos, suficientes e de forma simplificada, é peça fundamental para o acompanhamento dos indicadores de desempenho da Empresa de Alimentos. Nesse quesito, o sistema Agile apresenta um bom nível de satisfação dos seus usuários.

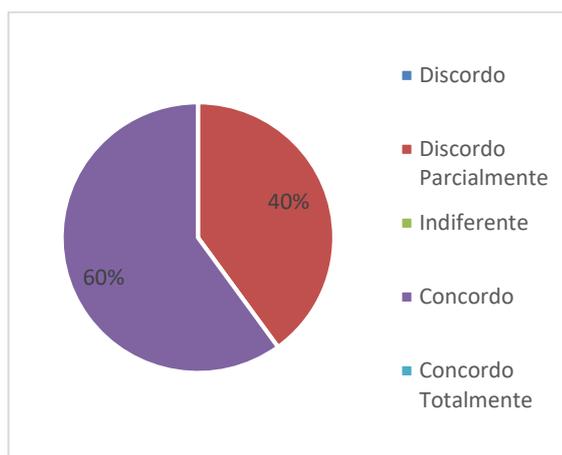
Gráfico 04 – O volume de saídas do sistema Agile é simples, suficiente e necessário:



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Analisando o questionamento que aborda a precisão das informações exportadas do SI (Gráfico 05), atualmente, 60% da equipe concorda com a afirmação, e 40% discorda dela parcialmente, demonstrando que a expectativa dos pesquisados está sendo, aparentemente, correspondida.

Gráfico 05 – As informações do sistema Agile são integrais, precisas e válidas:

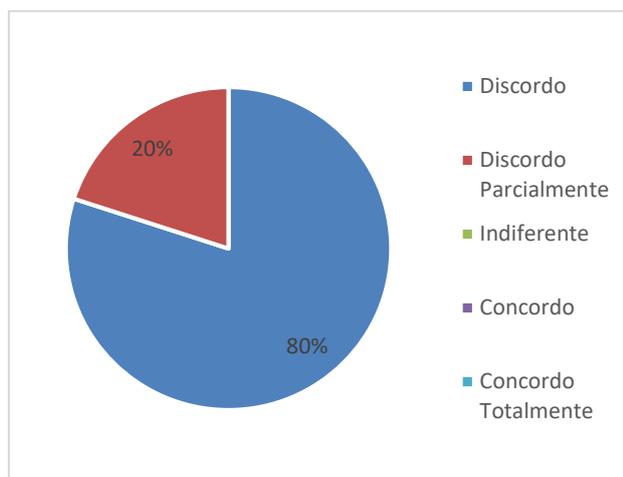


Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Para que os sistemas de informação possam auxiliar os colaboradores das diversas organizações é necessário que os mesmos sejam bem executados e que sejam eficientes no que se propõem a fazer. Isso engloba não só o auxílio quanto a tomada de decisões como também para diversos outros elementos importantes para o desenvolvimento da empresa (GOUVEIA E RANITO, 2004). Um Sistema de Informação não somente precisa apresentar tecnologia e praticidade, mas também dados reais em relação a demanda de quem o implanta. Logo, esta afirmação evidencia uma satisfação equilibrada entre os pesquisados, no que diz respeito a inconsistência das informações do Agile.

Em continuidade aos resultados, o segundo objetivo específico buscou mapear o grau de satisfação dos usuários do sistema, através das afirmações: “O sistema Agile possui a flexibilidade de mudar em resposta a novas exigências”; “A usabilidade do sistema Agile é conveniente (confortável)”; e “De uma forma geral, a interação com os comandos utilizados no sistema Agile é didática e de fácil compreensão”.

Gráfico 06 – O sistema Agile possui a flexibilidade de mudar em resposta a novas exigências:



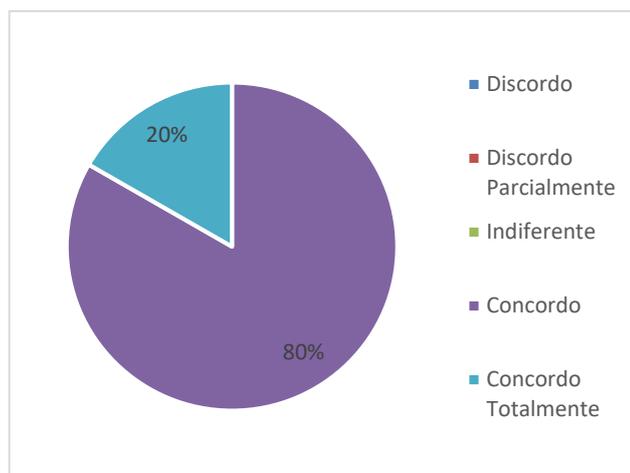
Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

O gráfico acima (06) aponta dados não tão satisfatórios para os pesquisados. Ele demonstra, através desse estudo, que o sistema Agile é inflexível no que diz respeito a atender novas demandas da Empresa de Alimentos. De acordo com a opinião da maioria dos respondentes, o sistema Agile não possui a flexibilidade de mudar em resposta a novas exigências da Empresa de Alimentos. Portanto, percebe-se que o mesmo obteve, nessa afirmação, uma avaliação negativa da equipe.

Com relação ao conforto em utilizar a ferramenta abordada nesse estudo, 100% da equipe concorda com a afirmação. Conhecer o grau de satisfação dos colaboradores pode ser um fator relevante para as empresas. Por meio desta informação os líderes terão mais segurança nas tomadas de decisões com relação a seus funcionários (DAVIS e NEWSTROM, 1992). A segurança em utilizar um Sistema de Informação implica numa maior confiança para a empresa. Para os pesquisados, nesse quesito, o sistema Agile apresenta uma usabilidade bastante satisfatória.

Com relação à afirmativa acerca da qualidade do conteúdo do sistema Agile, se ele é organizado e de fácil compreensão, verificou-se que 80% dos respondentes concordam com esta afirmativa e 20% concordam totalmente, ou seja, a maioria encontra-se satisfeitos e não demonstraram esperar melhorias sob esse quesito, conforme apresentado no Gráfico 07.

Gráfico 07 – A interação com os comandos utilizados no sistema Agile é didática e de fácil compreensão:



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

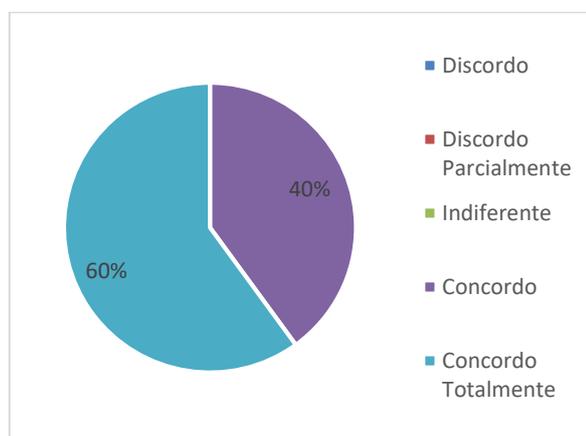
A grande maioria dos respondentes apresentaram satisfação no tocante a este quesito. A questão retratada no Gráfico 07 é importante de ser analisada, pois o conteúdo que o sistema disponibiliza precisa ser de fácil compreensão por parte dos usuários e organizado de forma a otimizar o tempo do atendimento. Os indicadores de satisfação são como termômetros para identificar se determinados sistemas estão atendendo aos requisitos/necessidades dos usuários, dessa forma devem ser regularmente avaliados de modo a levar os usuários aos melhores resultados quando associados ao melhor desempenho das funcionalidades do sistema (DAVIS e NEWSTROM, 1992).

Para se alcançar o terceiro e último objetivo específico que visa listar os impactos do sistema para a organização, foram elaboradas as seguintes perguntas: “O sistema Agile tem capacidade de se comunicar com outros sistemas de informação”; “A utilização do sistema Agile melhora a performance (produtividade e eficácia) do trabalho do usuário”; e “Já conhecia o sistema Agile antes de entrar na Empresa de Alimentos”.

Quando indagados sobre a capacidade do sistema Agile de se comunicar com outros sistemas de informação, todos os respondentes discordaram da afirmação. O Sistema de Informação quando é bem executado/monitorado traz resultados satisfatórios à organização, pois consegue atingir seu objetivo. É de suma importância para qualquer organização que os Sistemas de Informação atendam às necessidades, trazendo retorno positivo à empresa. Dessa forma, o sistema deixará de ser visto como um custo e passará a ser entendido como um facilitador na gestão, isto é, será considerado um investimento apropriado e importantíssimo (GOUVEIA E RANITO, 2004). Portanto, nesta questão, a ferramenta também teve uma avaliação negativa.

No que se refere ao melhoramento da performance da equipe após implantação do sistema Agile (Gráfico 08), os pesquisados apresentaram um ótimo nível de concordância.

Gráfico 08 – A utilização do sistema Agile melhora a performance (produtividade e eficácia) do trabalho do usuário:



Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Os Sistemas de Informação precisam ser desenvolvidos, implantados e constantemente avaliados, para garantir que os usuários (gerentes e funcionários) das informações disponibilizadas por esses sistemas sejam capazes de desenvolver suas atividades e tomar suas decisões com segurança, rapidez e precisão. (SOUZA e PASSOLONGO, 2005, p. 2).

A importância da avaliação da satisfação entre esses usuários ocorre para que o sistema venha adequar-se às necessidades dos usuários e auxilie de modo a dar maior confiança em sua tomada de decisão. Portanto, podemos constatar que na Empresa de Alimentos, o sistema Agile contribui de forma efetiva no crescimento da produtividade da equipe.

Por fim, analisando o último questionamento realizado, 100% da equipe não conhecia o sistema Agile antes de ingressarem na Empresa de Alimentos. Gouveia e Ranito (2004) mencionam que a sociedade cada vez mais privilegia a informação como uma das suas preocupações mais dominantes, desta feita torna-se latente a necessidade de existência de uma infraestrutura adequada para o recolhimento, armazenamento, processamento, representação e distribuição de informação dentro de uma organização, pois dessa forma uma parcela apreciável do esforço da mesma pode ser tomada através destas preocupações. Ainda, segundo os autores, qualquer organização moderna recorre às Tecnologias de Informação e Comunicação como forma de assegurar a função dos sistemas de informação enquanto infraestrutura de suporte ao fluxo de informação na organização.

Logo, conhecer sistemas como o Agile Promoter é de suma importância, para se estar um passo à frente dos demais no mercado de trabalho. Este é um ponto positivo na satisfação dos usuários, que adquiriram uma experiência não obtida antes com essa ferramenta.

Quadro 5 - De uma forma geral, o sistema Agile atende suas necessidades profissionais? Como você aprendeu a utilizá-lo?

Pesquisados	Respostas
P1	Sim atende, aprendi com minha líder. Ela era a única a estar nesse setor e acompanhou o crescimento do Agile aqui na empresa desde o início. Ela repassou tudo que aprendeu pra mim.
P2	Nem tanto, ele poderia fornecer mais ferramentas. Atualmente apenas exporto as informações armazenadas nele. Qualquer tipo de apuração é feito fora da plataforma. Fui treinado pela pessoa que implantou o sistema na empresa, mas não passamos por um treinamento além desse.
P3	No momento sim, mas poderia melhorar. Se ele permitisse mais adequação ao que nós enquanto clientes precisamos, o crescimento seria maior. O sistema possui um tutorial rápido online de como utilizar as abas do Agile, mas como a empresa o adequou as necessidades, foi preciso um treinamento dos próprios funcionários do setor. Cada um passa o que aprendeu.
P4	No momento eu não uso o sistema todo, eu presto algum suporte aos meus colegas, mas acho bem interessante as informações que tem no Agile. Eu treinei com as próprias pessoas aqui do setor.
P5	Ele deixa a desejar em alguns aspectos. Já necessitamos várias vezes de integrar algumas informações de outros sistemas nele, mas em sucesso, A equipe desenvolvedora da ferramenta se demonstra pouco interessada em entregar aos seus clientes o que ele necessita. Mesmo em reuniões por vídeo conferencia, os diálogos para melhorias e adequações das nossas demandas no sistema não são favoráveis. Acompanhei o processo de implantação do sistema e aprendi com a rotina do dia-a-dia.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Observa-se através do questionamento acima, que os respondentes possuem experiências similares, mas particulares, sobre a utilização da ferramenta Agile Promoter. Pode-se identificar certa concordância nas respostas P2, P3 e P5, no que se refere a inflexibilidade do SI em se adequar as demandas atuais da Empresa de Alimentos e isto torna-se notório, observando a resposta do P5 “Mesmo em reuniões por vídeo conferencia, os diálogos para melhorias e adequações das nossas demandas no sistema não são favoráveis (...)”.

Todos os pesquisados não passam por um treinamento padrão e aprenderam a usar a ferramenta com o dia-a-dia, tentando levá-la ao mais próximo possível da realidade da empresa, isto evidencia-se na afirmação feita pelo P2 “Atualmente apenas exporto as informações armazenadas nele. Qualquer tipo de apuração é feito fora da plataforma (...)”.

A falta de profissionais capacitados no mercado afeta os processos ligados aos sistemas de gestão de pessoas das empresas, além de serem complexos e sofrerem influências de diversos fatores internos e externos, conceitos que serão abordados mais adiante. Mediante a isso, com o mercado cada vez mais dinâmico e muitas mudanças ocorrem sem um planejamento prévio, deixando de se analisar o impacto destas (LUIZÃO; MOREIRA, 2010).

Seguindo esse raciocínio, é imprescindível que os SIs sejam avaliados logo depois de sua inserção. Pois é trazendo o problema para si, observando-o antes do mesmo se espalhar em âmbito estratégico e operacional, que se possibilita a percepção do atingindo dos objetivos sugeridos, com isso identificando alguma possível insatisfação dos colaboradores que utilizam o sistema.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entende-se, neste estudo, que por meio da opinião dos usuários do sistema Agile Promoter, é possível analisar sua qualidade, bem como a satisfação dos colaboradores, para que a Empresa de Alimentos possa identificar os aspectos que interferem num melhor funcionamento do setor Comercial e possa desenvolver ações de melhorias.

Analisando o objetivo geral e específicos, podemos afirmar que todos foram alcançados, tendo em vista a verificação através dos dados analisados, da efetividade do Agile e na sua disposição em realizar sua atividade fim, mapeando o grau de satisfação dos respondentes, explanando os impactos negativos que estão sendo causados, como por exemplo a insatisfação da equipe com a inflexibilidade do sistema em se adequar as novas demandas da Empresa de Alimentos. Essa realidade ficou bastante evidente na última pergunta, onde os respondentes falam abertamente sobre precisar realizar apurações fora da ferramenta.

No que se refere à qualidade do Agile, bem como seu tempo de resposta e o conforto na operação, se destacam com os resultados mais altos, demonstrando que o sistema atende à necessidade dos usuários e da empresa quando necessita de respostas rápidas, e os usuários se sentem bem para cumprir com essa exigência.

Avaliando a capacidade da ferramenta em se comunicar com outros sistemas, fica em uma posição negativa. A comunicação com outros Sistemas de Informação não ocorre pelo fato de, segundo os pesquisados, o sistema ser contrário a incorporação de outras ferramentas externas. Os pontos críticos da qualidade do Agile são a incapacidade de se adequar a realidade da empresa e a inflexibilidade a mudanças, que demonstram sua rigidez.

Na avaliação de todos os usuários no que se refere a sua satisfação, o SI é adequado às exigências de suas funções, e satisfaz as necessidades operacionais. Quanto à qualidade da informação, o Sistema de Informação fornece ao usuário as informações necessárias, e de uma forma detalhada e precisa, no entanto, eles apenas exportam as informações para fazer seu tratamento fora do Agile.

O impacto individual é ponto mais forte do Agile, visto ter sido atingido em mais da metade dos gráficos expostos, pois o sistema é a principal ferramenta do usuário para realização de suas tarefas, sendo reafirmado pelo resultado do gráfico 9 “Melhoramento da sua performance”, onde 100% dos pesquisados tiveram uma resposta positiva. O aspecto de não adequação do sistema às demandas da empresa pode ser o fator determinante para os dois resultados mais baixos da pesquisa, que foi demonstrado na análise do gráfico 7, situação que pode levar a empresa futuramente a optar por avaliar a compra de uma nova ferramenta.

Por fim, analisando a eficácia do sistema Agile Promoter para a Empresa de Alimentos, através da resposta dos usuários do setor comercial, necessita de uma revisão no que diz respeito ao atendimento da demanda do seu cliente, uma vez que a mesma muda com o passar dos anos, logo seu sistema deve acompanhar essa evolução. Caso isso não seja possível, pode-se sugerir que haja uma pesquisa de mercado, levando em consideração toda a bagagem operacional e gerencial adquirida nos 5 anos de experiência da Empresa de Alimentos com esse tipo de ferramenta, para que se possa encontrar o sistema que atenda a demanda atual da organização.

Diante do exposto, conclui-se ao final deste estudo, a necessidade das empresas em buscar meios para avaliarem o desempenho de seus sistemas de informação ao longo dos anos, no que se refere ao atendimento da demanda. Para pesquisas futuras sobre essa temática, seria ideal um estudo com um universo maior de respondentes, utilizando também a opinião das pessoas que são responsáveis pela alimentação do sistema de informação. Esta foi a principal limitação dessa pesquisa, visto que o setor a trabalhar com esse tipo de ferramenta é pequeno e recente, além das pessoas que captam as informações para o Agile não possuírem os recursos necessários para participar dessa análise.

Esse trabalho será apresentado a Gerência da área Comercial para ser analisado e servir de melhoramento na utilização do SI por seus usuários.

REFERENCIAS

BAILEY J.E.; PEARSON S. Development of a tool for measuring and analysing computer user satisfaction. **Management Science**,v.29,n.05,1983.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2007.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

CASSARRO, Antonio Carlos. **Sistemas de informações para tomadas de decisões**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

CORRÊA, H. L., CAON, M. **Gestão de Serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DELONE, William H. e EPAHRAIM R. McLean. "Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable", Information Systems Research ,volume 3 , no.1 , Março 1992.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Uso da informação**. São Paulo: EDFSCAR, 2004. p. 5-48.

FAVARETTO, Fábio. **Melhoria da qualidade da informação no controle da produção**: estudo exploratório utilizando Data Warehouse. PUCPR, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n2/a10v17n2>>. Acesso em: 23 nov. 2018.

GRAEML, Alexandre R. **Sistemas de Informação**: O alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOODHUE, D. L. Understanding user evaluations of information systems. **Management Science**, n. 41, v. 12, 1995.

GROONROS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GOUVEIA, Luís Borges; RANITO, João. **Sistemas de Informação de Apoio à Gestão**. 2004 - © SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação Consultadoria Empresarial e Fomento da Inovação, S.A.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LAUDON, K. C.; LAUDON J.P. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo Person Education do Brasil, 3ª reimpressão – agosto de 2008.

LUIZÃO, A. M.; MOREIRA, E. G.. **Diagnóstico Organizacional: Um estudo de caso em uma distribuidora de componentes eletrônicos**. Revista Eletrônica de Ciências Empresariais, v. 4, n. 7, 11p., 2010. Disponível em: http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes//paginas/2012/2/444_590_publipg.pdf. Acesso em: 13. jun. 2019

MAÇADA, A. C. G. e BORENSTEIN, D. **Medindo a satisfação dos usuários de um sistema de apoio à decisão**. Florianópolis: In: XXIV ENAMPAD, 2000.

MAÑAS, Antônio Vico. **Administração de Sistemas de Informação**. Ed. Erica, 1999.

MELONE, N. P. A Theoretical assessment of the user-satisfaction construct in information system research. **Management Science**, v.1,n.36, 1990.

O'DONNELL, Ed. The influence of process-focused knowledge acquisition on evaluate judgment during a systems assurance task. **Internacional Journal of Accounting Information Systems**, 2003.

OLETO, Ronaldo Ronan. **Percepção da qualidade da informação**. UFMG, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2018.

PRATES. G. A; SARAIVA, A. L.; CAMINITI, G. B. (2003). **Tecnologia da informação em pequenos hotéis**. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE COMUNICAÇÃO, 7., 2003, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, 2003.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Angelo. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento.** 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da administração.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008. E-book. Disponível em: <https://bv4.digitalpages.com.br/?_1from=#/edicao/9788576050902>. Acesso em 05 dez. 2018.

SILVA, Vanderlei Antonio da; MENEZES, Felipe Moraes. **Dificuldade de implantação do sistema ERP no PPCP: Estudo de caso de uma Metalúrgica.** Disponível em: <<http://ged.feevale.br/bibvirtual/Artigo/ArtigoVanderleiSilva.pdf>>. Acesso em 10/06/2019.

SOUZA; Antônio Artur de. ; PASSALONGO, Cristiani. **Avaliação da Satisfação dos Usuários de Sistemas de Informações. 2005 - 2º Contecsi - São Paulo/SP** Disponível em: <<file:///C:/Users/fermec-produ%C3%A7%C3%A3o/Downloads/1287-4148-1-PB.pdf>> Acessado em: 14.07.2019

SCHMENNER, R. **Administração de operações em serviços.** São Paulo: Futura, 1999.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação.** 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

VIEIRA, K, M.; MARLON, D. **Dilemas na Construção de Escalas Tipo Likert: o Número de Itens e a Disposição Influenciam nos Resultados.** Disponível em: Acesso em 10/06/2019.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa.** Florianópolis: SEaD/UFSC, 2006.

APÊNDICES

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
QUESTIONÁRIO ESCALA LIKERT
(Não há necessidade de identificação direta)

Sexo: Feminino () Masculino ()

Idade: até 20 anos () 21 à 30 () à partir de 31 anos ()

Formação Acadêmica:

Área de atuação:

Tempo de atuação na empresa:

Tempo de atuação no atual cargo:

Este questionário é apenas para fins acadêmicos, onde seu objetivo é obter uma ideia da sua percepção sobre o sistema de informação Agile Promoter em sua empresa. Responda as questões abaixo, circulando o número referente ao seu grau de percepção em relação a cada afirmativa abaixo

1- O sistema Agile possui a flexibilidade de mudar em resposta a novas exigências:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

2- O sistema Agile tem capacidade de se comunicar com outros sistemas de informação:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

3- O sistema Agile responde com eficiência e rapidez aos comandos enviados pelo usuário:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

4- O sistema Agile consegue se recuperar de erros de forma completa e rápida:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

5- A usabilidade do sistema Agile é conveniente (confortável):

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

- 6- De uma forma geral, a interação com os comandos utilizados no sistema Agile é didática e de fácil compreensão:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

- 7- O volume de saídas do sistema Agile é simples, suficiente e necessário:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

- 8- As informações do sistema Agile são integrais, precisas e válidas:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

- 9- A utilização do sistema Agile melhora a performance (produtividade e eficácia) do trabalho do usuário:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

- 10- Já conhecia o sistema Agile antes de entrar na Empresa de Alimentos:

Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Questão discursiva:

- 11 – De uma forma geral, o sistema Agile atende suas necessidades profissionais? Como você aprendeu a utilizá-lo? Justifique sua resposta.

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de Conclusão de Curso

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso
Assinado por: Gabrielle Ferreira
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Gabrielle da Silva Ferreira, ALUNO (20142460626) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 05/07/2022 16:52:18.

Este documento foi armazenado no SUAP em 06/07/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 564352

Código de Autenticação: 6c89cbb704

