



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS – CCHL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – PPGP
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA

FRANCISCA COSTA DA SILVA

**INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: USABILIDADE DA
PLATAFORMA SOUGOV.BR A PARTIR DA PERCEPÇÃO DO
USUÁRIO**

TERESINA - PIAUÍ
2025



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS – CCHL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – PPGP
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA

FRANCISCA COSTA DA SILVA

**INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: USABILIDADE DA
PLATAFORMA SOUGOV.BR A PARTIR DA PERCEPÇÃO DO
USUÁRIO**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – PPGP da Universidade Federal do Piauí – UFPI, na linha de Pesquisa Organizações e Desenvolvimento Regional”.

Orientador: Prof. Dr. Mauricio Mendes Boavista de Castro

FICHA CATALOGRÁFICA
Universidade Federal do Piauí
Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco
Divisão de Representação da Informação

S586i Silva, Francisca Costa da.
Inovação na gestão pública : usabilidade da plataforma
SouGov.br a partir da percepção do usuário / Francisca Costa da
Silva. -- 2025.
187 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Piauí,
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, Teresina, 2025.
“Orientador: Prof. Dr. Mauricio Mendes Boavista de Castro”.

1. Plataforma Sougov.br. 2. Inovação. 3. Usabilidade. 4. UFPI.
I. Castro, Mauricio Mendes Boavista de. II. Título.

CDD 351.81

Bibliotecária: Francisca das Chagas Dias Leite – CRB3/1004

FRANCISCA COSTA DA SILVA

**INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: USABILIDADE DA PLATAFORMA
SOU GOV.BR A PARTIR DA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Piauí, como requisito à obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Área de Concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional.

Linha de Pesquisa: Organizações e Desenvolvimento Regional.

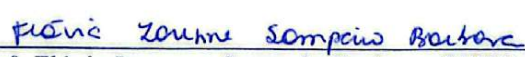
Orientador: Prof. Dr. Maurício Mendes Boavista de Castro.

Aprovada em 12 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Maurício Mendes Boavista de Castro (UFPI)
Orientador



Prof. Dr. Flávia Lorene Sampaio Barbosa (UFPI)
Examinadora Interna



Prof. Dr. Alexandre Rodrigues Santos (UFPI)
Examinador Externo ao Programa

DEDICATÓRIA

Aos queridos Álvaro, Murilo, e Clendson por serem a minha base familiar e companheiros de jornada. Ao meu amigo e orientador Prof. Dr. Maurício, por sua paciência e humildade.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero expressar minha profunda gratidão à Deus, fonte de força e sabedoria, que me permitiu enfrentar os desafios e me guiou em cada etapa desta jornada acadêmica. Sem sua presença em minha vida, este sonho não teria se tornado realidade.

Em relação a minha família, dedico este trabalho com todo o meu amor e reconhecimento. Meu esposo Clendson e meus filhos Álvaro e Murilo, pois são a base sólida sobre a qual construí minha trajetória. Neles encontro resiliência, paciência, apoio incondicional e presença constante me deram forças nos momentos mais difíceis, e cada conquista que obtive é também de vocês.

Ainda em relação a base familiar, rendo homenagem aos meus pais, Antônio e Teresa, além dos meus irmãos; Jorgeane, Otávio, Franciane e George (*in memoriam*), que acompanharam os meus primeiros passos.

Agradeço também ao meu orientador, Prof. Dr. Maurício Mendes Boavista de Castro, pela paciência, humildade e dedicação. Sua orientação foi fundamental para o desenvolvimento deste trabalho. Cada conversa, cada leitura e cada sugestão contribuíram não apenas para a realização desta pesquisa, mas também para meu crescimento profissional e pessoal.

Estendo minha gratidão aos professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – PPGP, que compartilharam seus conhecimentos e experiências ao longo deste percurso, em especial à Prof.^a Dr.^a Flávia Lorene Sampaio Barbosa e ao Prof. Dr. Alexandre Rodrigues Santos, membros da banca examinadora, por suas valiosas contribuições e críticas construtivas que enriqueceram este trabalho.

Aos colegas do mestrado, meu muito obrigado por todas as trocas de saberes, os momentos de apoio mútuo e pela amizade construída ao longo dessa jornada. Vocês foram uma fonte de inspiração e motivação durante os períodos mais desafiadores.

Não poderia deixar de mencionar os servidores públicos e usuários da plataforma SouGov.br que participaram da pesquisa, cedendo parte de seu tempo para contribuir com este estudo. Suas percepções foram imprescindíveis para que este trabalho alcançasse seus objetivos e trouxesse reflexões significativas para a gestão pública.

A Universidade Federal do Piauí, em especial a Superintendência de Recursos Humanos (SRH), meu lugar de trabalho, o qual tenho uma ótima sensação de pertencimento; o Centro de Ciências Humanas e Letras (CCHL) e o Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGP), merece destaque por proporcionar um espaço de aprendizado, inovação e

desenvolvimento. Além de todos os colegas desta instituição, a qual foi o ambiente que consolidou meu desejo de contribuir para o aprimoramento da gestão pública, alinhada ao desenvolvimento regional.

Por fim, agradeço aos amigos que, direta ou indiretamente, me incentivaram e apoiaram ao longo dessa caminhada. Agradeço pelos conselhos, pelas palavras de incentivo e pela compreensão em momentos de ausência. Cada um de vocês foi parte essencial desta conquista.

Esta dissertação é, acima de tudo, uma prova de que com fé, resiliência e apoio coletivo é possível transformar sonhos em realidade. A todos que estiveram ao meu lado durante este percurso, minha mais sincera gratidão.

RESUMO

A inovação vem sendo apontada como um pré-requisito imprescindível para atender as demandas crescentes da sociedade moderna e da atual gestão pública. O Estado vem implementando diversas ações no sentido de promover a transformação digital do serviço público através das tecnologias de informação e comunicação, no sentido de promover eficiência, transparência e participação social na administração pública. A pesquisa analisou a usabilidade da plataforma SouGov.br no processo de inovação da gestão pública a partir da percepção dos usuários da Universidade Federal do Piauí (UFPI). Assim, desenvolveu-se uma abordagem quantitativa, descritiva e qualitativa, com amostra a partir de levantamentos estatísticos de 200 servidores da UFPI. Quanto aos procedimentos de coleta de dados, realizou-se aplicação do questionário, seguindo para a avaliação da usabilidade da plataforma através da escala SUS (*System Usability Scale*). Com base nos resultados, conclui-se que a plataforma apresenta uma "boa usabilidade", com índice de 70,17 pontos na escala SUS, o que reflete uma avaliação positiva pelos usuários. Entre os fatores facilitadores de uso da plataforma, destacam-se a facilidade de uso e a confiança na plataforma. As inconsistências do sistema foram apresentadas como a maior dificuldade no uso. Ficou evidenciado que os fatores demográficos podem exercer influência na usabilidade do sistema. A pesquisa revelou que, embora a plataforma possua uma boa usabilidade, ainda demanda algumas melhorias na interface com o usuário. Nesse sentido, criou-se o manual do usuário do SouGov.br com o propósito de facilitar o uso do aplicativo. Os desafios do processo de inovação e transformação digital fazem com que o tema continue a ter sua importância para aprofundamento em futuras pesquisas uma vez que o SouGov.br pode consolidar-se como uma ferramenta essencial para a gestão de pessoas e para atendimento dos usuários.

Palavras-chave: inovação; plataforma sougov.br; usabilidade; UFPI.

ABSTRACT

Innovation has been identified as an essential prerequisite for meeting the growing demands of modern society and current public management. The State has been implementing several actions to promote the digital transformation of public services through information and communication technologies, in order to promote efficiency, transparency and social participation in public administration. The research analyzed the usability of the SouGov.br platform in the process of innovation in public management based on the perception of users of the Federal University of Piauí (UFPI). Thus, a quantitative, descriptive and qualitative approach was developed, with a sample based on statistical surveys of 200 UFPI employees. Regarding the data collection procedures, a questionnaire was applied, followed by the evaluation of the usability of the platform using the SUS (System Usability Scale). Based on the results, it was concluded that the platform presents "good usability", with an index of 70.17 points on the SUS scale, which reflects a positive evaluation by users. Among the factors that facilitate the use of the platform, the following stand out: ease of use and trust in the platform. The inconsistencies in the system were presented as the greatest difficulty in use. It was evident that demographic factors do not have much influence on the usability of the system. The research revealed that, although the platform has good usability, it still requires some improvements in the user interface. In this sense, the SouGov.br user manual was created with the purpose of facilitating the use of the application. The challenges of the innovation and digital transformation process mean that the topic continues to be important for further study in future research, since SouGov.br can consolidate itself as an essential tool for people management and user service.

Keywords: innovation; sougov.br platform; usability; UFPI.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Resumo dos conceitos encontrados nos autores clássicos	24
Quadro 2- Principais conceitos de inovação no setor público.....	26
Quadro 3- Métodos empíricos de avaliação de usabilidade	38
Quadro 4- Métodos analíticos de avaliação de usabilidade.....	39
Quadro 5- Questionário da escala SUS	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Mapa estratégico da UFPI	33
Figura 2–Plataforma SouGov.br.....	41
Figura 3- Percurso metodológico da pesquisa	45
Figura 4- Cálculo da amostra.....	47
Figura 5- Escala de usabilidade do sistema	49
Figura 6- Fórmula da escala SUS	51
Figura 7- Usabilidade do sistema	68

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estatísticas descritivas do perfil demográfico dos respondentes.....	52
Tabela 2- Gênero dos respondentes.....	53
Tabela 3- Idade dos respondentes.....	53
Tabela 4- Estado civil dos respondentes.....	54
Tabela 5- Nível de escolaridade dos respondentes	55
Tabela 6- Tempo de serviço dos respondentes	56
Tabela 7- Lotação dos respondentes.....	57
Tabela 8- Distribuição de frequência da questão 1: “Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência”.....	58
Tabela 9- Distribuição de frequência da questão 2: “Eu acho o sistema desnecessariamente complexo”	59
Tabela 10- Distribuição de frequência da questão 3: “Eu achei o sistema fácil de usar”	59
Tabela 11- Distribuição de frequência da questão 4: “Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema”	60
Tabela 12- Distribuição de frequência da questão 5: “Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas”.....	61
Tabela 13 - Distribuição de frequência da questão 6: “Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência”.....	62
Tabela 14- Distribuição de frequência da questão 7: “Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente”	63
Tabela 15- Distribuição de frequência da questão 8: “Eu achei o sistema atrapalhado de usar”	64
Tabela 16- Distribuição de frequência da questão 9: “Eu me senti confiante ao usar o sistema”	65
Tabela 17- Distribuição de frequência da questão 10: “Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema”	65
Tabela 18 - Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.....	69
Tabela 19- Eu acho o sistema desnecessariamente complexo: tabulação cruzada.....	70
Tabela 20- Eu achei o sistema fácil de usar: tabulação cruzada.....	71
Tabela 21- Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema: tabulação cruzada.....	72
Tabela 22- Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas: tabulação cruzada.....	73
Tabela 23- Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência: tabulação cruzada	74
Tabela 24- Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente: tabulação cruzada	75
Tabela 25- Eu achei o sistema atrapalhado de usar: tabulação cruzada	76
Tabela 26- Eu me senti confiante ao usar o sistema: tabulação cruzada	77
Tabela 27- Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema: tabulação cruzada	78
Tabela 28- Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência: tabulação cruzada	79
Tabela 29- Eu acho o sistema desnecessariamente complexo: tabulação cruzada.....	81
Tabela 30- Eu achei o sistema fácil de usar tabulação cruzada.....	82
Tabela 31- Acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema: tabulação cruzada.....	83

Tabela 32- Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas: tabulação cruzada	85
Tabela 33- Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência: tabulação cruzada	86
Tabela 34 -Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente: tabulação cruzada	87
Tabela 35- Eu achei o sistema atrapalhado de usa: tabulação cruzada	89
Tabela 36 - Eu me senti confiante ao usar o sistema: tabulação cruzada.....	90
Tabela 37 - Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema: tabulação	91
Tabela 38- Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência: tabulação cruzada	92
Tabela 39- Eu acho o sistema desnecessariamente complexo: tabulação cruzada.....	93
Tabela 40-- Eu achei o sistema fácil de usar: tabulação cruzada	95
Tabela 41- Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema: tabulação cruzada.....	96
Tabela 42- Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas: tabulação cruzada	97
Tabela 43-Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência	98
Tabela 44-Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente	100
Tabela 45- Eu achei o sistema atrapalhado de usa: tabulação cruzada	101
Tabela 46 - Eu me senti confiante ao usar o sistema: Tabulação cruzada.....	102
Tabela 47-- Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema: tabulação cruzada	104
Tabela 48 - Estatística descritiva da usabilidade: tabulação cruzada dos dados globais	105

LISTA DE SIGLAS, ABREVIATURAS E REDUÇÕES

APF	Administração Pública Federal.
EGD	Estratégia de Governo Digital.
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública.
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.
PPGP	Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública.
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos.
SIGEPE	Sistema de Gestão de Pessoas.
SUS	<i>System Usability Scale.</i>
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação.
UX	<i>User Experience</i>
UFPI	Universidade Federal do Piauí.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	17
1.1- Contextualização do tema e apresentação do problema de pesquisa	17
1.2 Objetivos.....	19
1.2.1 Objetivo geral.....	19
1.2.2 Objetivos específicos.....	19
1.3 Justificativa e contribuições da pesquisa	19
1.4 Organização da pesquisa.....	21
2. REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1.1Tipos de Inovação	24
2.2 Inovação na Gestão Pública.....	25
2.3 Evolução da inovação na administração pública brasileira.....	27
2.2.2 Fatores facilitadores e fatores dificultadores da inovação	30
2.2.3. Inovação na Universidade Federal do Piauí-UFPI.....	32
2.3 Avaliação da usabilidade das ferramentas tecnológicas	35
2.3.1 Avaliação da usabilidade.....	37
2.3.2 System Usability Scale (SUS).....	39
2.4 Plataforma SOUGOV.BR.....	40
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	44
3.1 Classificação da Pesquisa	44
3.1.1 Quanto aos fins.....	44
3.1.2 Quanto aos meios.....	44
3.2 Cenário da pesquisa	45
3.3 Público investigado.....	46
3.4 População e amostra.....	46
3.5 Instrumento de coleta de dados.....	48
3.6 Validação do instrumento de coleta de dados.....	49
3.7 Procedimentos de coleta de dados.....	50
3.8 Técnica de análise dos dados.....	50
4. ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	52
4.1 Análise descritiva do perfil demográfico dos respondentes.....	52
4.2 Análise dos dados da usabilidade do aplicativo SouGov.br	57

4.2.1 Resultado global do percentual de usabilidade dos respondentes, através da escala SUS.....	66
4.3 Análise da usabilidade da plataforma SouGov.br na UFPI, através de tabulação cruzada.	68
4.4 Estatística descritiva da usabilidade: tabulação cruzada dos dados globais	105
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES	109
5.1 Contribuições da pesquisa	112
5.2 Limitações e dificuldades encontradas.....	113
5.3 Sugestões para futuras pesquisas.	114
REFERÊNCIAS	116
APÊNDICE	127

1. INTRODUÇÃO

A inovação tem sido uma meta de diferentes tipos de organizações e umas das temáticas mais frequentes nas discussões levantadas no campo da gestão pública de acordo com Borins (2014), pode ser definida como a adoção de novos processos, novas tecnologias, criação de novos produtos e introdução de novos valores na Administração Pública, se configurando como uma implementação primordial para melhorar o desempenho, atender às expectativas dos cidadãos, aumentar a eficiência e a eficácia e minimizar os custos da administração pública. Neste trabalho, em seu primeiro capítulo, busca-se abordar a interseção entre os temas centrais da pesquisa: inovação na gestão pública, Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), plataformas digitais, usabilidade e escala de usabilidade do sistema (*System Usability Scale – SUS*).

1.1- Contextualização do tema e apresentação do problema de pesquisa

Conforme Bruno-Faria e Fonseca (2013), a inovação é um construto complexo que possui diferentes concepções, multifacetada, dinâmica e com aplicação em vários campos do conhecimento e em diversas atividades e setores.

No setor público, evidencia-se a predominância de estudos voltados a analisar as práticas de inovação ocorridas na Gestão Pública (Hartley, 2005; Osborne e Brown, 2005; Montezano; Isidro, 2020; Sano, 2020). A ênfase nesse contexto pode ser justificada pelo fato de a gestão pública estar se empenhando em transformar seus processos de prestação de serviços, planejando e implementando políticas e ações inovadoras com o intuito de modernizar o Estado, simplificar procedimentos, garantir acesso às informações públicas, promover transparência e otimizar os gastos (Brandão e Bruno-Faria, 2013).

Desde a reforma administrativa na década de 1990, a gestão pública brasileira tem empregado as tecnologias de informação e comunicação (TICs), como forma de consolidação do governo digital (Cristovam; Saikali; Sousa, 2020).

Nesse sentido, um ponto marcante da transformação digital foi o lançamento em 2016 da Estratégia de Governança Digital (EGD), com o propósito de orientar as iniciativas entre os órgãos do Poder Executivo Federal, contribuindo para aumentar a efetividade da geração de benefícios para a sociedade brasileira por meio da expansão do acesso às informações governamentais, da melhoria dos serviços públicos digitais e da ampliação da participação social (BRASIL, 2020). Nesse viés, diversas metas foram traçadas pela EGD, dentre elas a ampliação dos serviços digitais através do uso das TICs e a consolidação das Plataformas de

Governo Digital (BRASIL, 2020).

Nessa perspectiva, a plataforma SouGov.br, lançada no ano de 2021 emergiu como uma estratégia de inovação no contexto da gestão de pessoas da Administração Pública Federal, desenvolvida pelas Secretarias Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital e de Gestão e Desempenho de Pessoal, do Ministério da Economia, a plataforma disponibiliza serviços de gestão de pessoas para os servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal com o objetivo de proporcionar mais agilidade e eficiência na prestação de serviços públicos digitais (BRASIL, 2021).

A plataforma tem como objetivo simplificar e modernizar a gestão de pessoas no setor público, unificar os canais de atendimento ao servidor, disponibilizar os mais variados serviços como consulta de dados pessoais, funcionais, financeiros, solicitações de declarações, licença, benefícios, entre outros serviços (SOUGOV.BR, 2024). Nesse viés, a análise detalhada de sua usabilidade pode fornecer informações relevantes para a gestão de pessoas, proporcionando qualidade e aumentando a produtividade dos serviços públicos, além disso, pode permitir adquirir conhecimentos sobre o usuário e sua interação com a tecnologia (Souza; Rodrigues, 2022).

De acordo com Gianni (2023), a transição de processos e serviços físicos para o digital tornou-se uma realidade irreversível, e os usuários precisam ser direcionados ao uso dessas ferramentas. Daí a importância de serem desenvolvidos estudos mais aprofundados, que ajudem na compreensão do uso desse tipo de tecnologia.

Conforme Roncaratti et al., (2019), não basta apenas disponibilizar ferramentas tecnológicas, é necessário haver avaliação e monitoramento do uso destas tecnologias, colocando ênfase no aprimoramento dos serviços disponibilizados, com foco no usuário final, potencializando os fatores facilitadores e minimizando as barreiras que dificultam seu uso.

Dessa forma, considerando que a usabilidade está relacionada com a eficiência, eficácia e facilidade de uso e com os princípios e métodos para avaliar o uso de sistemas tecnológicos, considerando aspectos do usuário e dos equipamentos utilizados (Machado, Vianna; Matias, 2019). E considerando que o desempenho da plataforma Sou.gov.br depende do seu uso adequado, o intuito desta pesquisa é analisar a usabilidade da plataforma conforme a percepção de seus usuários na Universidade Federal do Piauí (UFPI).

Em face dessa perspectiva, a presente pesquisa concentra-se em torno da seguinte questão: **Qual a usabilidade da plataforma SouGov.br no processo de inovação da gestão pública a partir da percepção dos usuários da Universidade Federal do Piauí?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a usabilidade da plataforma SouGov.br no processo de inovação na gestão pública a partir da experiência dos usuários da Universidade Federal do Piauí- UFPI.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar os fatores que facilitam e os fatores que dificultam o uso da plataforma SouGov.br na UFPI;
- Identificar a influência dos fatores demográficos na avaliação da usabilidade da plataforma SouGov.br na UFPI;
- Elaborar um tutorial de uso da plataforma SouGov.br à luz da percepção dos usuários da UFPI.

1.3 Justificativa e contribuições da pesquisa

Considerando que no Brasil, 99% dos usuários de internet acessam a rede por meio de celulares, conforme a TIC Domicílios 2023 (CÔMITE GESTOR DE INTERNET NO BRASIL, 2023), e 73% dos usuários de internet com 16 anos ou mais buscaram serviços do governo digital, a administração pública federal deve facilitar e simplificar a prestação de serviços digitais, inclusive aos mais vulneráveis, garantindo o acesso a serviços e informações por dispositivos móveis e a gratuidade para acesso a plataformas de governo (Lei do Governo Digital n. 14.129/2021).

Nessa perspectiva, as plataformas digitais são ferramentas orientadas para a satisfação dos cidadãos, visam à simplificação e a oferta de serviços por meio de canal digital. Além de proporcionar eficiência, com a redução de custo operacional e agilidade na execução de serviços, as plataformas online podem ampliar o escopo de atuação da gestão pública, permitindo abordar problemas e apontar soluções capaz de contemplar as demandas da população (Nepomuceno; Fogaça, 2018).

Nessa linha de percepção, a implementação da plataforma SouGov.br desponta como uma inovação com o intuito de promover a modernização e aprimoramento da gestão de pessoas da APF através da oferta de serviços digitais de maneira ágil e satisfatória, além da simplificação, padronização e automação de processos internos de gestão de pessoas, aumentando a qualidade dos serviços e reduzindo o tempo resposta aos usuários (BRASIL, 2021).

Estudos sobre a transformação digital no setor público têm ganhado espaço no que se refere a maneira como a gestão pública vem implementando as tecnologias de informação e comunicação (TIC's) para aumentar a eficiência e a eficácia da prestação de informações e serviços aos cidadãos (Filgueiras, Flávio, Palotti, 2019; Dias et al., 2019; Cristovam; Saikali; Sousa, 2020; Souza; Nunes, 2021). No entanto, percebe-se que estudos voltados para o monitoramento e avaliação do uso destas tecnologias no setor público, ainda são bastantes incipientes (Cunha et al., 2016).

Frente a relevância da temática, é necessário compreender como ocorre a interação do usuário com a plataforma, avaliando e mensurando sua usabilidade. Diante desse entendimento, se evidencia a necessidade premente de conduzir novas investigações acadêmicas que contribuam para a ampliação do conhecimento científico, visando a preencher essa lacuna identificada.

Conforme Dias et al. (2019) destacam que o papel do governo digital não é apenas desburocratizar as rotinas públicas com o auxílio das TIC's, cabe a ele influenciar o maior envolvimento do cidadão para cocriação de valor público, autosserviço e avaliações voluntárias. Para isso, os serviços devem apresentar qualidade e segurança e, portanto, os cidadãos devem ser capazes de utilizá-los de modo consciente, com agilidade e facilidade (SOUZA; NUNES, 2021).

Portanto, a pesquisa justifica-se por aprofundar-se na usabilidade da plataforma SouGov.br na trajetória de transformação digital da gestão pública, levando em consideração a percepção de seus usuários na Universidade Federal do Piauí (UFPI).

A razão que move a realização do estudo reflete a necessidades de compreender o papel da inovação no processo de transformação digital do serviço público, analisar o uso das TIC's na gestão pública e mais especificamente, como ocorre a usabilidade da plataforma SouGov.br no âmbito da UFPI, bem como, contribuir para a qualidade, agilidade e eficiência dos serviços disponibilizados na plataforma através dos dados obtidos na pesquisa.

Quanto ao interesse pessoal de pesquisa, este se justifica por sua aplicação prática no ambiente de trabalho na Superintendência de Recursos Humanos na UFPI, visando aperfeiçoar o uso da plataforma tendo em vista que seu uso é obrigatório para todos os servidores públicos federais ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2023).

Nesse viés, o panorama a ser investigado demonstra a relevância do problema acerca das contribuições do aplicativo SouGov.br no processo de inovação da gestão pública. Nesse sentido, propõe-se fundamentar com este estudo, a partir da percepção dos usuários desse aplicativo, uma base consistente de dados sistematizados, no sentido de gerar subsídio aos

órgãos públicos federais que fazem uso da plataforma, para a criação e implantação de ferramentas e/ou mecanismos que visem melhorar a interface.

A análise da usabilidade da plataforma à luz das experiências dos usuários envolvidos na pesquisa poderá identificar os fatores que dificultam seu uso, apontando possíveis causas e soluções, contribuindo, dessa forma, para elaboração um tutorial, com base nas impressões gerais dos usuários sobre a plataforma, representando uma oportunidade de promover melhorias contínuas e orientadas pelas necessidades reais dos usuários finais.

1.4 Organização da pesquisa

O trabalho será organizado em cinco capítulos, no primeiro capítulo a Introdução será subdividido cinco subitens, a saber: Contextualização do tema e apresentação do problema de pesquisa, Objetivos (geral e específicos), justificativas e contribuições da pesquisa (aspectos teóricos e práticos), Argumentação de Dissertação e, por último, a Estrutura e Organização da pesquisa. No segundo capítulo, apresenta-se a revisão de literatura, será trabalhado um vasto conteúdo de referencial teórico, tendo como aprofundamento os subitens relativos às temáticas a serem pesquisados: Inovação, Inovação na gestão pública, Usabilidade e Plataforma SouGov.br. No terceiro capítulo, estão descritos todos os procedimentos metodológicos relativos à realização da pesquisa, ressaltando o tipo, as etapas, as formas de análise dos dados coletados, com a indicação dos instrumentos utilizados para a coleta e que será colocado nos apêndices. No quarto capítulo, serão apresentados a análise dos dados e os resultados obtidos na fase da pesquisa, a discussão dos resultados e sugestões de melhoria. Por fim, no quinto capítulo, serão apresentadas as conclusões da pesquisa, suas limitações e recomendações para pesquisas futuras sobre a temática.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A seção a seguir discorre a revisão da literatura sobre inovação, sendo estruturada pela apresentação e exploração de conceitos clássicos, tipologias e evolução. Discorre-se também sobre a inovação no setor público, fatores facilitadores e dificultadores da inovação, inovação na Universidade Federal do Piauí, usabilidade, escala SUS e plataforma SouGov.Br

2.1 Inovação: definições clássicas

O termo inovação possui um conceito multifacetado, e tem sido estudado e definido de várias maneiras ao longo do tempo. Assim, à priori se propõe o resgate das principais definições conceituais clássicas de inovação que têm sido amplamente aceitas e discutidas na literatura. Ao analisarmos o termo inovação, percebemos que o tema começou a ser discutido com o trabalho seminal *Theory of Economic Development*, desenvolvido pelo economista Joseph Schumpeter (1934). Nesta obra, aparece pela primeira vez, de maneira geral a ligação entre inovação tecnológica e desenvolvimento econômico, com ênfase na noção de destruição criativa (SCHUMPETER, 1934). Para Schumpeter, a mudança tecnológica é a maior precursora do desenvolvimento econômico, e que apenas com a inovação as nações podem dar os grandes saltos de crescimento que os permitem se diferenciar perante os demais países.

Ainda segundo Schumpeter (1988), a inovação tecnológica cria uma ruptura no sistema econômico, alterando o estado de equilíbrio, desta forma, muda os padrões de produção e cria diferenciação para as empresas. Ela representa, portanto, um papel central na questão do desenvolvimento econômico regional e de um país.

Para Drucker (1989) a definição de inovação está relacionada com uma ferramenta para explorar oportunidades e diferenciação. O processo de inovação tecnológica é um processo incerto; em seu início, não é possível saber quais resultados serão alcançados, existe a presença de incertezas, uma vez que não há garantias de sucesso. O autor destacou a inovação como uma ferramenta essencial para a sobrevivência e o sucesso organizacional. Ele a definiu como a "alteração do sistema de produção" ou "mudança estratégica", enfatizando a importância da inovação para a adaptação e a liderança no mercado.

Ainda segundo o autor, a maioria das ideias de negócios inovadoras provém de uma análise metódica das áreas de oportunidade. Assim, algumas delas estão dentro de empresas ou setores específicos da economia, mas também outras estão relacionadas a tendências sociais ou demográficas mais amplas. Os gestores mais preparados garantirão que suas organizações mantenham um claro foco nessas áreas. Neste aspecto, A "inspiração funcional" mencionada por Drucker refere-se à capacidade de imaginação e visão que os empreendedores precisam para

transformar oportunidades identificadas em soluções concretas e inovadoras. Essa abordagem destaca a importância do equilíbrio entre análise racional e criatividade na busca pela inovação nos negócios (DRUCKER, 2004).

Na perspectiva de Christopher Freeman (1988), a definição do conceito de sistema de inovação, contribuiu com a ideia de que a inovação não é apenas sobre novos produtos ou tecnologias, mas sobretudo, diz respeito a interação complexa de instituições, empresas, governo e outras partes interessadas em ideais inovadores. Ele definiu a inovação como um processo que abarca atividades técnicas, concepção, desenvolvimento, gestão e culmina na comercialização de novos (ou melhorados) produtos, ou na primeira implementação de novos (ou melhorados), ou ainda como processos que envolve a criação, difusão e utilização de novos conhecimentos e tecnologias (Freeman, 1988).

Rogers (2003), concentrou-se na difusão da inovação, ou seja, como as novas ideias, produtos ou práticas se espalham através de uma população. Ele definiu a inovação como uma ideia, prática ou objeto percebido como novo por um indivíduo ou outra unidade de adoção. Essa definição com base nos pressupostos de Rogers, e destacada pelos autores, ressalta a importância da difusão no contexto da inovação, enfatizando que a criação de uma nova ideia ou tecnologia, não necessariamente garante sua adoção generalizada pela sociedade. Nesse viés, a difusão é o processo pelo qual essa inovação é comunicada através de canais específicos ao longo do tempo entre os membros de um sistema social.

Clayton Christensen difundiu o conceito de inovação disruptiva nos anos de 1990, o qual articula uma definição que desafia os modelos de negócios estabelecidos e cria mercados ou segmentos de mercado. Ele definiu a inovação disruptiva como aquela que transforma um produto que era caro e complexo em um que é mais simples e acessível, neste aspecto, de acordo com Da Cunha Silveira, (2020, p. 34): “Para o processo de disrupção acontecer, uma empresa deve entrar primeiramente em mercados *low-end*, subatendidos pelas empresas estabelecidas, ou em mercados até então inexistentes, para depois desafiar os grandes *players*”.

Essa perspectiva inicial da disrupção de Christensen (1997), pode facilitar a compreensão da inovação disruptiva como um processo, e não como um produto e/ou serviço em um ponto fixo, mas evoluindo ao longo do tempo, e de forma contínua, acrescentando-lhe um efeito de sistema.

Essas definições conceituais clássicas oferecem diferentes perspectivas sobre o que constitui o campo da inovação. Além disso, amplia horizontes de como ela pode ser compreendida e aplicada em diversos contextos econômicos, sociais e organizacionais, conforme se lê no quadro 1:

Quadro 1-Resumo dos conceitos encontrados nos autores clássicos

Autor	Definição
Joseph Schumpeter (1934)	Inovação como processo de "destruição criativa", envolvendo a introdução de novos produtos, serviços, processos ou formas de organização que deslocam e substituem antigos métodos, resultando em transformação econômica.
Peter Drucker (1989)	Inovação como "alteração do sistema de produção" ou "mudança estratégica", crucial para a adaptação e liderança no mercado, enfatizando sua importância para a sobrevivência e sucesso organizacional.
Christopher Freeman (1988)	Inovação como processo social que envolve a criação, difusão e utilização de novos conhecimentos e tecnologias, dentro de um sistema de inovação que inclui diversas instituições, empresas e partes interessadas.
Everett Rogers (2003)	Inovação como "uma ideia, prática ou objeto percebido como novo por um indivíduo ou outra unidade de adoção", destacando sua difusão através de uma população.
Clayton Christensen (1997)	Inovação disruptiva como aquela que desafia modelos de negócio estabelecidos, criando novos mercados ou segmentos ao transformar produtos caros e complexos em alternativas mais simples e acessíveis.

Fonte: elaborado pela autora, (2024).

Diante dos conceitos apresentados no quadro 1, percebe-se a inovação depende do contexto em que está inserido, ou seja, é um conceito relativo e não absoluto. Assim, a definição de inovação está ligada à sua tipologia, de acordo com a perspectiva ou dimensão adotada pelo autor. A mais conhecida é aquela que distingue as inovações novas e únicas para o mundo, chamadas radicais ou de ruptura, e aquelas que melhoram o desempenho de algo já existente, chamadas incrementais (Schumpeter, 1934).

2.1.1 Tipos de Inovação

Para Cantuária (2023), na literatura existem múltiplos critérios de classificação da inovação, apresentados por diversos autores. A classificação da inovação em função da natureza utilizada por Bloch (2011) apoiado no Manual de Oslo propôs quatro tipos de inovação: inovação de produto, inovação de processo, inovação organizacional e inovação de comunicação.

A inovação produto caracteriza-se pela introdução de serviço ou produto novo ou melhorado em relação aos já existente na organização; inovação de processo ocorre nos processos de produção ou operacionais de uma organização. Pode incluir a introdução de novas tecnologias, automação de processos e redesenho de fluxos de trabalho; a inovação organizacional concentra na maneira como uma organização é gerenciada. Envolve mudanças na cultura organizacional, na gestão de recursos humanos, na estrutura de governança ou na implementação de novos modelos de negócios. Já a inovação de comunicação está associada às

estratégias e ferramentas de comunicação utilizadas por uma organização para se relacionar com seus clientes, parceiros e outros *stakeholders*. Pode envolver o uso de novas mídias, técnicas de marketing inovadoras, desenvolvimento de novas mensagens ou formas criativas de interação com o público-alvo (Cantuária, 2023).

Outra tipologia de classificação utilizada refere-se ao grau de ruptura que a inovação possa representar, classificando-se em incremental ou radical. Esta classificação está relacionada com continuidade da inovação, pode caracterizar-se por apenas um aperfeiçoamento ou por mudanças mais drásticas como a destruição criativa, referida por Schumpeter.

Tidd e Bessant (2015), argumentam que a inovação pode ser vista em uma escala que varia de pequenas melhorias incrementais a mudanças radicais que transformam a maneira como as coisas são feitas. Sob essa perspectiva, cada aspecto da inovação é influenciado pelo seu nível de novidade, podendo ficar restrito a melhorias internas nos processos e produtos da empresa ou se expandir globalmente para afetar o setor, o mercado e até mesmo o mundo. Isso está alinhado com as ideias de Schumpeter, que destacou que a inovação nem sempre precisa ser completamente nova para a empresa (Barbieri; Álvares, 2014).

2.2 Inovação na Gestão Pública

Na gestão pública, a inovação se configura como um requisito para atender às necessidades crescentes da sociedade moderna que anseia serviços público de qualidade e como solução frente aos desafios enfrentados pela administração pública, promovendo a transparência no gerenciamento das atividades e auxiliando no desenvolvimento de mecanismos de avaliação, participação e monitoramento pelos Cidadãos (RIBEIRO *Et Al.*, 2018).

Para Albury (2005), a inovação no setor público é um elemento fundamental para melhorar a eficiência e a qualidade na prestação de serviços. Inovação no setor público pode ser definida como a aplicação de uma nova forma de ação social implementada deliberadamente pela entidade pública. A Escola Nacional de Administração Pública enfoca a inovação como um conjunto de mudanças benéficas nas práticas, incorporando novos elementos de gestão (ENAP, 2017)

A Comissão Europeia (2013) a conceitua como o processo de geração e implementação de novas ideias para criar valor na sociedade. Osborne e Brown (2005) a definem como a introdução de novos elementos, enquanto a OCDE (2012) a associa à implementação de novos modos para melhorar eficiência, qualidade e satisfação.

Essas definições refletem a diversidade de perspectivas sobre o que constitui inovação na administração pública e auxiliam no entendimento e na compreensão do tema, destacando-se alguns, conforme disposto no Quadro 2.

Quadro 2- principais conceitos de inovação no setor público

Autor	Conceito de inovação
Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2017)	Conjunto de mudanças em práticas anteriores, ou até o surgimento de novas práticas que produzam resultados positivos para o serviço público e para a sociedade, ao incorporar novos elementos da gestão pública ou uma nova combinação dos mecanismos de gestão existentes.
Comissão Europeia (2013)	Processo de geração e implementação de novas ideias com vistas à criação de valor para a sociedade, com foco interno ou externo à administração pública.
Osborne e Brown (2005)	Introdução de novos elementos em um serviço público, na forma de novos conhecimentos, nova organização e/ou nova habilidade de gestão ou processual.
OCDE (2012)	Implementação de um novo modo (para a organização) em suas operações ou nos produtos (inclusive serviços) que oferece e que resulta em melhorias em ao menos uma das seguintes áreas: eficiência de custos, qualidade de serviços e satisfação dos usuários ou funcionários.
ONU/UNDESA (2007)	Incorporação de novos elementos, uma nova combinação de elementos existentes ou uma mudança significativa ou abandono de um modo tradicional de fazer as coisas. Refere-se a novos produtos, novas políticas e programas, novas abordagens e novos processos. Finalmente, uma inovação em administração pública é uma resposta única, criativa e efetiva para novos problemas, ou uma nova resposta para velhos problemas. Mais ainda, uma inovação não é uma solução fechada e completa, mas uma solução aberta, transformada pelos que a adotam.

Fonte: Cavalcante *et al.* (2017)

Como observado no quadro 2, na conceituação dos autores clássicos, não há uma definição comum ou amplamente aceita sobre a definição de inovação na gestão pública. O fato comum que se observa nessas definições é que a inovação possui aspectos centrais como o de ser algo novo para a organização e de ter aplicabilidade prática, ou seja, não basta ser apenas uma ideia, precisa ser implementada (Mulgan; Albury, 2003).

Nessa perspectiva, é fundamental compreender a inovação como um processo, e não apenas como um evento isolado, pois detém natureza complexa, multifacetada e dinâmica, envolvendo a geração, adoção, implementação e incorporação de novas ideias, métodos, práticas ou instrumentos no âmbito das organizações (Van de Ven; Engleman, 2004).

Ressalte-se ademais que o Estado desempenha um papel importante no processo de inovação, por possuir a responsabilidade de enfrentar os desafios da sociedade moderna e promover o bem-estar dos cidadãos, é o responsável por incentivar uma cultura de inovação, investir em tecnologias, criar ambientes regulatórios favoráveis e investir em pesquisas. Assim, a participação do Estado no processo de inovação vai além da tradicional visão de

correção de falhas, inclui também a promoção de sistemas de inovação, através de investimentos em aparelhos e ferramentas tecnológicas de respostas rápidas, conforme observado por (Cavalcante *Et. Al.*, 2017).

2.3 Evolução da inovação na administração pública brasileira

Em ordem cronológica, a partir da segunda metade da década de 1970, a gestão pública passou a ser questionado acerca das funções do Estado sob as dimensões econômicas e política e quanto ao modelo burocrático de administração (Diniz *Et al.*, 2009). A crise fiscal, que afetava as principais economias do mundo capitalista impulsionou a necessidade de redução do grau de intervencionismo estatal na economia e na sociedade, considerada como a razão principal da ineficácia e ineficiência da administração pública. Do ponto de vista político, esse período foi marcado por obstáculos na governabilidade, perda de legitimidade e descrédito nas instituições do governo. Além disso as críticas ao modelo burocrático da administração pública se intensificaram principalmente em relação a baixa qualidade na prestação dos serviços públicos, culminando no movimento conhecido como gerencialista (Cavalcante; Cunha, 2017).

Com efeito, os anos 80 se iniciam com um amplo movimento de reforma visando alterar o papel do Estado. Os governos de Thatcher, na Inglaterra, e Reagan, nos Estados Unidos, defendiam transição de um Estado intervencionista para um promotor da regulação. Assim, inicia-se as bases do que convém ser denominado de nova gestão pública (NGP) ou New Public Management. Esse novo modelo constitui um amplo movimento reformista na administração pública com caráter normativo, preconizava a incorporação de técnicas da iniciativa privada para a estruturação da gestão pública com base em eficiência, fragmentação e competitividade objetivando obter melhores desempenhos (Cavalcnte; Camões, 2017).

No Brasil, a NGP começou a surgir efeito a partir das reformas de 1995, propostas pelo Presidente Fernando Henrique Cardoso e do seu Ministro Bresser Pereira através do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, que tinha como objetivo a reconstrução da administração pública em bases modernas e racionais, buscando um desenvolvimento nacional. De acordo com o apontado por Bresser Pereira (1996) a principal estratégia da reforma gerencial no Brasil era atacar a administração pública burocrática, considerada como inflexível e ineficiente, tornando-a gerencial, descentralizada, mais moderna e eficiente, voltada para o atendimento aos cidadãos (Bresser Pereira, 1996).

No final dos anos de 1990 assistimos à uma crescente demanda por ações inovadoras que visem ampliar a participação social na elaboração de políticas públicas, a entrega de

serviços públicos de qualidade, a transparência com os gastos públicos e a resolução de problemas cada vez mais complexos vivenciados pela administração pública (Souza; Nunes, 2021). Assim, a construção e aplicabilidade de políticas que venham a obter resultados na solução destes problemas são um verdadeiro desafio para a gestão pública, pois não seguem um padrão e nem são previsíveis, necessitando de políticas inovadoras (Cavalcante; Queiroz, 2017).

Conforme Souza e Nunes (2021), o governo brasileiro tem buscado evoluir seus processos e a prestação de serviços públicos com o auxílio das tecnologias. O Programa de Governo Eletrônico (2000) iniciou no Brasil uma série de adaptações, inovações e desafios para a realização da melhoria da qualidade do serviço público (BRASIL, 2000a). Diversas políticas e iniciativas foram realizadas até 2016, mas foi a publicação da Estratégia de Governança Digital (EGD) que estabeleceu um novo paradigma de gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a sociedade. Desburocratização, modernização do Estado, simplificação de processos, melhoria no acesso à informação pública, transparência, melhoria nos atendimentos e racionalização de gastos públicos são alguns avanços que a política de governança eletrônica e digital proporcionaram (BRASIL, 2020).

A Estratégia de Governo Digital (EGD) está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Com ela, o governo busca oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão. Ela norteia as ações de todos os órgãos federais, com o objetivo de transformar o governo brasileiro mais digital. Entre os principais objetivos da EGD estão: oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única com avaliação de satisfação disponível; conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais e a inovação em tecnologias digitais; promover a integração e a interoperabilidade das bases de dados governamentais e promover políticas públicas baseadas em dados e evidências e em serviços preditivos e personalizados e com utilização de tecnologias emergentes; otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação e formar equipes de governo com competências digitais (BRASIL, 2023).

Diante desta transformação digital, surge o conceito de Governança Pública, conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle que visam avaliar, direcionar e monitorar as entidades públicas e a sociedade civil de forma integrada na busca por soluções viáveis para mitigar os desafios enfrentados pela administração pública. Implicando nas noções de corresponsabilidade e de parcerias, de transparência, accountability, participação política, equidade e justiça (Cantuária, 2023).

Conforme Dunleavy et al., (2005) a Governança da Era Digital está associada ao uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TICs), onde estas, se apresentam como um fator relevante para a elaboração das políticas públicas.

Nos últimos anos, o avanço da Internet e outras Tecnologias da Informação e Comunicação apresentaram à administração pública novos desafios e oportunidades. Isso permitiu a integração de ferramentas cruciais para aprimorar tanto a legitimidade (por meio da ampliação da participação dos cidadãos) quanto a eficiência do Estado. As TIC têm sido utilizadas para buscar uma maior eficiência nos processos governamentais e proporcionar a participação da população em canais de interação entre o Estado e a sociedade. Assim, surge o conceito de Governança na Era Digital (Cepik E Canabarro, 2014).

Diante do exposto, faz-se necessário que a gestão pública desenvolva estratégias eficientes para utilização das tecnologias da informação e comunicação, gerando benefícios e aprimorando sua relação com os cidadãos e com ela própria nas esferas municipal, estadual e federal visando a boa governança (Vieira et al., 2010).

As plataformas digitais, implementadas pelo governo, surgem como exemplo dessas estratégias permitindo uma abrangência maior em sua atuação, possibilitando a desejada eficiência e a redução de custos operacionais além da agilidade na execução dos serviços. As plataformas digitais podem ampliar o escopo de ação do agente público, proporcionando soluções para problemas complexos da atual administração pública (BRASIL, 2021).

Nesse contexto de inovação e transformação digital, a plataforma Sougov.br lançada em 2021 pelo Governo Federal, caracteriza-se como uma estratégia de governo digital. Trata-se de uma ferramenta que concentra todos os serviços relacionados à vida funcional dos servidores públicos do Poder Executivo Federal, assim como os aposentados e pensionistas. É um projeto que se propõe a realizar a simplificação, padronização e automação dos processos de trabalho como veremos mais adiante (BRASIL, 2022).

Apesar da evolução e da transformação digital, o governo brasileiro ainda enfrenta alguns obstáculos relacionados a implementação das TICs, a falta de infraestrutura de telecomunicações necessária para garantir acesso à internet em um país continental com regiões de difícil acesso, as desigualdades sociais que impactam as condições de acesso à internet da população restringindo o acesso aos serviços públicos digitais e conduzindo a um processo de exclusão digital. A internet se tornou o meio de acesso à informação e a promoção de outros direitos sociais, tais como a educação e a saúde, dessa forma as disparidades de acesso à internet travam o avanço do Brasil em relação à conquista dos direitos fundamentais do cidadão, sobre-

tudo para os grupos mais pobres, mais idosos, pretos e pardos, menos instruídos e que vivem zonas rurais (Mapa de Governo Digital, 2022).

Conforme Gil-Garcia e Pardo (2005), há uma lista de desafios primários para o uso das TICs em governos, que podem ser agrupados em cinco categorias de acordo com seu aspecto central: informação e dados; tecnologia da informação; organizacional e gerencial e desafio legal e regulatório.

Diante do exposto, verificamos que apesar das contribuições do modelo gerencial de administração, a inovação ainda não está garantida tendo em vista que ainda existe uma confluência entre os modelos patrimonialista, burocrático e gerencial na administração pública brasileira (Carvalho, 2020).

Para que exista um ambiente de inovação ainda é necessário transpor algumas barreiras e identificar facilitadores que estimulam o processo da inovação no serviço público.

2.2.2 Fatores facilitadores e fatores dificultadores da inovação

Na definição de Isidro-Filho, Guimarães e Perin (2011), dificultadores e facilitadores da inovação são definidos como variáveis individuais e organizacionais que podem incidir negativamente ou positivamente sobre a inovação.

As variáveis individuais estão relacionadas com a capacidade cognitiva do indivíduo, ou seja, estão relacionadas com o conhecimento, com o desenvolvimento de novas ideias, das percepções, dos entendimentos e interpretações da realidade que o cerca (Tidd; Bessant, 2015).

As variáveis organizacionais são caracterizadas como instrumentos central de renovação das organizações e exerce considerável influência no modo como essas organizações são estruturadas e geridas, considerando a implementação e o desenvolvimento de novos produtos, novas tecnologias, novos processos de produção e novos métodos gerenciais (Tidd; Bessant, 2015).

Para Mulgan e Albury (2003) os fatores facilitadores são condições para o sucesso da inovação e sua difusão no setor público, são elementos que influenciam o desenvolvimento de atividades inovadoras bem-sucedidas.

Santos et al. (2019) identificaram seis antecedentes facilitadores para inovação no setor público: cultura inovadora, disponibilidade de recursos, trabalho em equipe, liderança proativa, desenvolvimento de pessoas e competências, e incentivos e recompensas.

Para Isidro-Filho (2017) e Castro et al. (2017), a comunicação institucional, o desenvolvimento de pessoas e competências, disponibilidade de recursos, legitimação e

comprometimento do corpo técnico-administrativo, padronização de dados e processos e o trabalho em equipe são facilitadores que estão presentes no contexto do setor público brasileiro. Na concepção de Ferrarezi, Amorim e Tomacheski (2010) algumas condições favorecem às inovações na gestão pública, tais como o ambiente institucional favorável, associado com o estilo de liderança, com o grau de envolvimento das equipes e com a utilização de instrumentos gerenciais.

Para Nogueira Filho (2020), os fatores facilitadores e dificultadores do processo de inovação exercem influências mútuas no ambiente organizacional. Dessa forma, o autor argumenta que essa inter-relação deve ser coordenada no sentido de potencializar fatores positivos que facilitam o processo de inovação, bem como minimizar ou neutralizar os fatores negativos.

Em relação aos fatores que dificultam a inovação, Peter Drucker (2004), destaca que a inovação é um processo de adaptação e criatividade e ao mesmo tempo, um processo destrutivo. Para a construção do novo, é necessário a destruição do velho. Essa transição nem sempre ocorre de forma tranquila ou desprovida de ônus para as organizações. É comum que se encontre algumas barreiras que dificultem a introdução de inovações. VanGundy (2007) classificou essas barreiras em cinco grupos: estruturais; sociais e políticas; processuais; de recursos; e individuais e atitudinais.

Em relação às barreiras estruturais, é importante destacar a ênfase na formalidade na execução das tarefas, onde há uma grande ênfase na conformidade e na adesão às normas para a realização das atividades pelos membros da instituição. Além disso, observa-se uma concentração de poder e autoridade, especialmente evidente no ambiente público, devido à forte cultura de hierarquia organizacional, resultando em uma escassez de acesso à informação por parte dos gestores em níveis mais baixos, ocasionando pouco engajamento da equipe (Vangundy, 2007).

A respeito das barreiras sociais e políticas, VanGundy (2007) ressalta que estão relacionadas às influências de poder e status dentro da organização. Em relação às barreiras processuais, estas vinculam-se aos procedimentos e regulamentações, as atividades são desenvolvidas de maneira sistemática, além disso, uso excessivo de normas e manuais, inibindo a criatividade e proatividade da equipe. A respeito das barreiras de recursos, estas estão vinculadas a escassez de recursos humanos e financeiros. As últimas barreiras, individuais e atitudinais, são pertinentes às atitudes individuais dos seres humanos da organização, ou no próprio clima organizacional. Tais barreiras podem ser observadas nos servidores que têm

aversão ao risco, que são inflexíveis e que não querem sair da zona de conforto (Vangundy, 2007).

Pesquisas realizadas por Souza Neto et al., (2019), identificaram facilitadores da inovação agrupados em quatro dimensões: características da inovação (percepção da vantagem de uso, percepção das necessidades, percepção da facilidade de uso); fatores individuais (aceitação da equipe à inovação, criatividade das pessoas, conhecimento sobre a temática, autonomia); fatores ambientais (influência das autoridades, agências reguladoras, demanda pública e instituições similares); e fatores organizacionais (estilo de liderança). Os autores também identificaram barreiras em duas dimensões: fatores organizacionais (necessidade de mão de obra especializada, limitação de quantitativo de pessoal, restrição de recursos financeiros, inadequação de estrutura física); e fatores ambientais (falta de conscientização da comunidade acadêmica, falta de conscientização da sociedade, e falta de divulgação da inovação).

Outros autores também evidenciam as barreiras à inovação no setor público, Mulgan (2007), enfatiza à aversão ao risco, a incerteza quanto aos resultados, a baixa integração entre os departamentos, as estruturas inadequadas de trabalho, restrições legais e recursos limitados.

Para Resende Junior; Guimarães e Bilhim (2013), a inovação na gestão pública passa por duas dimensões: a indução e o comportamento reativo à inovação, as barreiras estão relacionadas com o comportamento reativo: práticas culturais de resistência ao novo; liderança passiva; falta de práticas de fomento à inovação; resistência às mudanças; descontinuidade dos projetos exitosos e ausência de planejamento para transferência de conhecimento.

Ressalta-se que a identificação de fatores facilitadores e dificultadores da inovação não tem a pretensão de apontar todos os fatores que efetivamente facilitam ou impedem a implementação das novas ideias e práticas inovadoras no contexto organizacional. Tal pretensão seria impraticável, uma vez que a identificação destes fatores está vinculada ao contexto em que cada organização se encontra inserida e compreende aspectos complexos que nem sempre podem ser percebidos.

O objetivo maior deste estudo é compreender a relação entre inovação, usabilidade e os fatores determinantes que facilitam e/ou dificultam o uso da plataforma SouGov.br, conforme a percepção de seus usuários na Universidade Federal do Piauí.

2.2.3. Inovação na Universidade Federal do Piauí-UFPI

A Universidade Federal do Piauí (UFPI), é uma instituição pública federal de ensino

superior, vinculada ao Ministério da Educação e Cultura (MEC). Oferta e ministra cursos de graduação, de pós-graduação lato sensu e cursos de pós-graduação stricto sensu e de ensino básico, técnico e tecnológico. Com sede na capital Teresina, possuindo três outros Campi nas cidades de Picos-PI, Bom Jesus-PI e Floriano-PI. Atualmente a instituição conta com Instituição pública com a missão de: “promover a educação superior de qualidade, com vista à formação de sujeitos comprometidos com a ética e capacitados para atuarem em prol do desenvolvimento regional, nacional e internacional” (PDI- 2020/2024).

Nas instituições públicas, o papel da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é fundamental para a gestão pois gera informações essenciais para as tomadas de decisão, controle e monitoramento das atividades. As TICs assumiram um papel fundamental na comunicação interpessoal entre organizações a partir da disseminação do acesso à internet, dos dispositivos móveis, dos aplicativos interativos, das redes sociais e dos portais de conteúdo, realçando o seu valor estratégico para alcançar os objetivos das instituições. Conforme o Plano de Desenvolvimento institucional, influencia na redução de custos, na transparência, na otimização de processos e na divulgação dos conhecimentos (PDI- 2020/2024).

Figura 1- Mapa estratégico da UFPI



Fonte: PDI/UFPI (2020-2024).

Levando em consideração a Figura 01, a missão e a visão da instituição, a Diretoria de Governança (DGOV), elaborou o Mapa Estratégico da UFPI com as estratégias da instituição baseada nas perspectivas de resultados, gestão de governança, infraestrutura, tecnologia da informação e gestão de pessoas.

As TICs exercem um papel fundamental no planejamento e na implementação das estratégias organizacionais da UFPI. A partir destas estratégias de gestão, a instituição vem

aprimorando seu modelo administrativo, buscando promover a governança no âmbito institucional para a implementação dos mecanismos de liderança, estratégia e controle necessários à obtenção de excelência nos serviços prestados à sociedade (PDI- 2020/2024).

Na perspectiva de Tecnologia da Informação, a UFPI tem como objetivos aperfeiçoar os processos eletrônicos, garantir a gestão e segurança da informação e promover a transformação digital. Visando alcançar os objetivos, a instituição tem investido em tecnologias, pesquisas, inovação e qualificação. Através da Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PROPESQI) e da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), a UFPI oferta serviços e soluções de TI para a comunidade acadêmica de forma inovativa, eficiente, efetiva e eficaz, acompanhamento as tendências nacionais e internacionais em termos de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (RELATÓRIO DE GESTÃO, 2023).

A UFPI incentiva a cultura da inovação e empreendedorismo entre seus alunos, professores e pesquisadores, por meio da criação de incubadoras de empresas, núcleos de inovação tecnológica e outras iniciativas que promovem o desenvolvimento de soluções tecnológicas para o mercado através do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC); Bolsas de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico (PIBITI) e Programa de Bolsa de Produtividade em Pesquisa (PQ). O Programa “InovaUFPI” é outra ação institucional da Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PROPESQI), que por meio de Edital, destina recursos financeiros e capacitações para projetos proponentes de propostas inovadoras. O programa busca apoiar professores e alunos da instituição na criação de ideias, desenvolvimento de produtos, soluções, processos ou serviços inovadores para ações de incubação de negócios (Relatório de Gestão / PROPESQI-UFPI, 2023).

Nesta perspectiva, a Universidade está realizando mudanças constantes visando a inovação em todas as áreas de atuação, a fim de que seja reconhecida como uma instituição de excelência, atendendo as demandas da sociedade, gerando conhecimento e transformação da realidade social (PDI- UFPI-2020/2024).

Conforme Silva (2018), apesar do constante desenvolvimento, a cultura organizacional da UFPI ainda apresenta uma certa resistência ao uso das inovações tecnológicas, principalmente daquelas que tendem a promover mudanças na rotina dos seus usuários. No estudo realizado com base no Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), o autor observou que a motivação do usuário em utilizar uma tecnologia, pode ser explicada pelos fatores utilidade percebida e facilidade de uso percebida. A utilidade percebida refere-se ao grau em que uma pessoa acredita que utilizar um determinado sistema irá melhorar seu desempenho no trabalho, já a facilidade de uso percebida refere-se ao grau em que uma pessoa acredita que

utilizar determinado sistema não envolverá esforço (Davis, 1985).

2.3 Avaliação da usabilidade das ferramentas tecnológicas

A intensificação do uso da internet e a disseminação das informações está transformando a forma do exercício pleno da cidadania e a forma de aquisição de produtos e serviços. Para Barbosa (2018), é dever das instituições públicas fornecerem informações acessíveis a todos os usuários, que por sua vez, precisam que as informações sejam apresentadas de forma adequada. Para isso, em um cenário de ampla utilização da internet, é essencial que a arquitetura dos sites e aplicativos ofereçam informação, design, navegabilidade, conteúdo e interatividade de maneira satisfatória (Borges, 2005; Dos Santos Salimen e Ramos; 2011).

Estudos anteriores sugeriram dificuldades de se implementar inovações na administração pública por questões individuais e organizacionais (Isidro-Filho, 2017), por resistência a mudanças e aversão ao risco (Vangundy, 2007), falta de estrutura, complexidade dos processos e dos serviços e falta de pessoal qualificado (Mulgan, 2007), contestação da inovação pela equipe, falta de conhecimento sobre a temática e falta de treinamento (Souza Neto *et al.*, 2019). No entanto, percebe-se que estudos voltados para a usabilidade dos sistemas tecnológicos no setor público, ainda são bastantes incipientes (Cunha *et al.*, 2016).

A usabilidade de um sistema está relacionada com a facilidade para aprender a utilizá-lo, com a eficiência do seu uso, com a facilidade de lembrar as etapas e com a satisfação do usuário, (Nielsen, 1993).

Ainda conforme Nielsen (2012), a usabilidade caracteriza-se como um conjunto de atributos e regras pré-estabelecidas que buscam avaliar e melhorar a interface de sistemas de informação, facilitando seu uso. Refere-se na facilidade e agradabilidade que determinados recursos têm em seu uso e a métodos de avaliação, assegurando o bom funcionamento para o propósito desejado sem frustrar o usuário (Krug, 2014).

Conforme Dias (2006), existem várias definições para o termo usabilidade. Algumas se referem às características ergonômicas de um produto específico; outras focam no usuário, destacando a importância de reduzir o esforço mental necessário e considerando a atitude do usuário ao utilizar o produto. Há também abordagens que enfatizam o desempenho e a interação do usuário com um produto e/ou interface, além de definições que levam em conta o contexto de uso.

Conforme (Maia; Barbosa; Williams, 2019), a palavra “usabilidade” como propriedade ou característica de um sistema, tem sua origem na Ciência Cognitiva, tendo sido usado

inicialmente na década de 1980, nas áreas de Psicologia e Ergonomia, quando houve um aumento significativo na quantidade de pesquisadores preocupados com o desenvolvimento de sistemas cuja característica principal seria a facilidade de uso, sendo Jakob Nielsen um dos principais divulgadores do termo.

Para Nielsen (2012), a usabilidade pode ser considerada um atributo de qualidade, que avalia como as interfaces de usuário são fáceis de usar. Para o autor, a Usabilidade também pode se referir a melhoria contínua durante a implementação de um projeto. É composta por cinco atributos de qualidade: Capacidade de aprendizado, eficiência, memorabilidade, erros e satisfação. Cirino (2021) ressalta que os atributos criados por Nielsen são referência nos estudos de usabilidade.

Corroborando com Nielsen, Dias (2006), também considera a usabilidade como uma qualidade de uso de um produto e/ou sistema a partir das necessidades de um determinado usuário. Esta característica depende de tarefas específicas que os usuários realizam com o sistema e de fatores relacionados ao ambiente físico, tais como: iluminação, ruídos, interrupções de tarefas e disposição de equipamentos. Ou seja, qualquer alteração em um aspecto relevante do contexto de uso pode comprometer a usabilidade de determinado sistema.

Já a NBR 9241 – 11 destaca que a “usabilidade é a medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002, p. 3). A eficácia está relacionada com a capacidade de alcançar objetivos; a eficiência com o esforço que o usuário vai fazer para alcançar os objetivos, quanto maior a eficiência, menor o esforço, e a satisfação refere-se ao nível de confiança que o usuário possui quando utiliza o serviço.

Para Ferreira e Leite (2003), a usabilidade determina o manuseio correto do sistema que deve ser de fácil uso, rápida aprendizagem, difícil de esquecer e sem erros, além de oferecer satisfação para seus usuários.

Dessa forma, observa-se que a usabilidade se relaciona com a satisfação e experiência dos usuários. Norman (1995), foi um dos pioneiros a utilizar o termo “experiência do usuário” para descrever todos os aspectos da experiência de uma pessoa com um determinado sistema. A experiência do usuário, não só inclui a usabilidade, mas também aspectos cognitivos, socioculturais e afetivos, considerados elementos positivos da experiência dos usuários em sua interação com os produtos, como a experiência estética ou desejo de reutilizar o produto (Maia; Barbosa; Williams, 2019).

Para Teixeira (2014), o termo experiência do usuário vem do inglês User Experience,

conhecido também como UX, e pode ser entendida como a área que estuda a experiência de quem usa algum serviço ou produto. Está relacionada às percepções, respostas que resultam do uso ou da expectativa de uso de um produto, sistema ou serviço, engloba aspectos relacionados a crenças, emoções, preferências e percepções, resposta física e psicológica, comportamento e ações relacionadas ao uso determinado produto ou serviço (ISO 9241-210, 2010).

Diante do exposto pode-se dizer que os aspectos objetivos do uso de um sistema estão associados com a usabilidade e os fatores subjetivos (como emoções e percepções) estão relacionados com a experiência do usuário. Assim, percebe-se a relevância do entendimento dos termos para colher elementos capazes de contribuir para o desenvolvimento de interfaces cada vez melhores e, principalmente, voltadas às reais necessidades dos seus usuários (Haaksma; Jong; Karreman, 2018).

Como o intuito desta pesquisa é analisar a usabilidade da plataforma SouGov.br conforme a percepção de seus usuários, serão levados em consideração fatores objetivos da usabilidade e fatores subjetivos da experiência do usuário.

Conforme Nylén e Holmström (2014), analisar a experiência do usuário no uso e aceitação das tecnologias é uma das formas de aproximar o cidadão e a gestão pública. Atualmente, pessoas de todas as faixas etárias e classes sociais já vivenciam experiências sofisticadas de interações no mundo digital, por conta destas experiências, rejeitam serviços e políticas públicas cujos processos são considerados analógicos, burocráticos e ineficientes (Silva, 2023).

De acordo com Teixeira (2014), experiência do usuário está relacionada às percepções, respostas que resultam do uso ou da expectativa de uso de um produto, sistema ou serviço, engloba aspectos relacionados a crenças, emoções, preferências e percepções, resposta física e psicológica, comportamento e ações relacionadas ao uso determinado produto ou serviço (ISO, 2010).

2.3.1 Avaliação da usabilidade

Com a evolução das tecnologias de informação e comunicação e a mudança nas atitudes dos usuários, é crescente a necessidade de avaliação da usabilidade dos sistemas. Através do processo de avaliação de usabilidade, além da análise da interface entre o usuário e a máquina, é possível analisar os aspectos relacionados à cognição humana (Maia; Barbosa; Williams, 2019).

Conforme Pereira (2011), existem dois métodos básicos para avaliação da usabilidade,

o método empírico e o método analítico. O método empírico se caracteriza pela participação do usuário, sendo a coleta de dados feita por meio de entrevistas ou questionários que são avaliados com a intenção de identificar problemas com a interface e o nível de satisfação do usuário. (Pereira, 2011). Alguns métodos empíricos são elencados no quadro 3:

Quadro 3- Métodos empíricos de avaliação de usabilidade

Métodos	Autores	Descrição
Grupo focal	Dias (2007, p. 67)	Reunião com usuários, entre seis e nove, para discutir a interface. O grupo deve ter um moderador para conduzir o encontro, e ele deve preparar uma lista de assuntos a serem discutidos e do tipo de informações que devem ser obtidas. São também funções do moderador, manter o foco da discussão, garantir a contribuição de todos sem que um integrante influencie os demais, e, por fim, deve fazer uma análise final.
<i>Thinking-aloud</i> ou protocolo verbal	Winckler e Pimenta (2002, p. 34); Dias (2007, p. 78)	É pedido aos usuários que verbalizem seus pensamentos, opiniões e sentimentos enquanto interagem com o sistema.
Co-descoberta	Dias (2007, p. 80)	É uma técnica similar à verbalização, em que dois participantes realizam, juntos, tarefas designadas pelo avaliador e verbalizam seus pensamentos, dificuldades e opiniões. Observa-se, na Co descoberta, uma ajuda mútua na resolução de problemas com a interface do sistema.
Método de medida de desempenho	Dias (2007, p. 80)	Este método pode, em sua forma simplificada, concentrar-se apenas na aferição do tempo total gasto pelo usuário típico para completar uma ou mais tarefas específicas (eficiência) e se ele conseguiu realizá-las de forma correta e completa (eficácia). Podem ser medidos: número de tarefas realizadas em um determinado tempo; número de erros; número de comandos ou elementos usados e/ou ignorados pelo usuário; número de vezes em que o usuário claramente se mostrou frustrado com o sistema; número de usuários que desistiram de realizar a tarefa.

Fonte: Pereira (2011)

A outra forma de avaliação de usabilidade é o método analítico. É um método usado para avaliar o design da interface com base na avaliação por técnicos especializados na área de usabilidade. O método pode ser aplicado em qualquer fase, resultando em um relatório que pode ser utilizado para fazer as possíveis melhorias (Pereira, 2011).

Os métodos que visam identificar problemas de usabilidade, devem ser utilizados de acordo com o enfoque da avaliação, baseada na visão dos gestores, dos desenvolvedores ou dos usuários (Nascimento; Amaral, 2010).

Um dos métodos empíricos para a avaliação de usabilidade mais utilizados é o System Usability Scale (SUS) (Brooke, 1996).

Consiste em questionário simples, de rápida aplicação, econômico e de fácil entendimento na análise dos dados e que além da usabilidade, avalia a satisfação do usuário em relação ao mesmo.

Quadro 4-- Métodos analíticos de avaliação de usabilidade

Métodos	Autores	Descrição
Avaliação Heurística	Nielsen(1993); Rocha e Baranauskas (2000, p. 167);Wincklere Pimenta	Faz inspeção na interface segundo uma lista de heurísticas de usabilidade. É uma das formas de avaliação mais utilizadas, por apresentar melhores resultados práticos, ser pouco dispendiosa e fácil de conduzir
Percurso cognitivo	Rocha e Baranauskas (2000, p. 167); Santos Júnior e Silva (2004); Dias (2007, p. 50)	O avaliador deve simular o caminho que o usuário executaria para a realização de tarefas típicas da interface. O foco principal do método é avaliar as interfaces no que diz respeito à facilidade de aprendizagem e a identificação dos processos cognitivos estabelecidos quando o usuário realiza uma tarefa. A restrição imposta pelo foco do método constitui sua maior crítica, pois foca apenas em um dos atributos de usabilidade, deixando de observar os demais atributos.
Inspeção de consistência	Rocha e Baranauskas (2000, p. 167); Santos Júnior e Silva (2004)	A inspeção é feita dentro de uma família de interfaces, verificando se a consistência dos elementos que constituem a interface, tais como: terminologia, cores, layout, formatos de entrada e saída. Também é avaliado o suporte online de treinamento e ajuda. Este método é considerado demorado de ser aplicado.
Inspeção percurso pluralista	Santos Júnior e Silva (2004); Dias (2007, p.48)	São feitas reuniões com usuários e colaboradores para discutir toda a interface. A equipe inspeciona a interface através de simulações de uso. São avaliados cada um dos elementos da interação do usuário com o sistema.

Fonte: Pereira (2011).

Na perspectiva de alguns métodos analíticos de avaliação de usabilidade são descritos no quadro 4.

2.3.2 System Usability Scale (SUS)

O *System Usability Scale* (SUS) é um método de averiguação da usabilidade de sistemas, produtos ou serviços. Foi desenvolvido por John Brooke em 1986 e tem sido amplamente utilizado desde então devido à sua simplicidade e eficácia. O SUS consiste em um questionário composto por 10 itens, cada um avaliado em uma escala de *Likert* de cinco pontos. Os itens do SUS abordam diferentes aspectos da experiência do usuário, como facilidade de uso, aprendizado do sistema, eficiência e satisfação geral (Oliveira; Berenguel, 2023).

Para Nielsen (1994) o questionário é um dos principais métodos quantitativos de se avaliar a usabilidade de um sistema, cuja avaliação visa analisar a percepção do usuário sobre determinados pontos do uso do sistema. O autor destaca que a vantagem da utilização do questionário consiste no seu baixo custo e na sua capacidade de coletar um grande volume de respostas em pouco tempo.

O questionário da escala SUS possui 10 (dez) perguntas com respostas em escala de Likert com pontuação de 1 a 5, onde 1 significa discordo totalmente, 2 discordo, 3 indiferentes,

4 concordo e 5 concordo totalmente (Quadro 5).

Quadro 5— Questionário da escala SUS

Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.
Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.
Eu achei o sistema fácil de usar.
Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.
Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.
Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.
Eu achei o sistema atrapalhado de usar.
Eu me senti confiante ao usar o sistema.
Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

Fonte: Elaborada pela autora, (2024).

Para calcular a pontuação do SUS, deve-se somar a contribuição de cada questão. O valor de cada contribuição das questões ímpares (1, 3, 5, 7 e 9), que são as questões que apresentam aspectos positivos, é dada pela fórmula: pontuação dada pelo usuário (entre 1 e 5) menos 1. Para as questões pares (2, 4, 6, 8 e 10), que representam fatores negativos do sistema, a contribuição é dada pela fórmula: a pontuação dada pelo usuário (entre 1 e 5) menos 5. Após determinado o valor de cada questão, é necessário somar todas as contribuições e multiplicar por 2,5 para obter o resultado global do SUS, que deve estar inserido em uma escala de 0 a 100. (Brooke, 1996)

Resultados com pelo menos 90 pontos representa que a expectativa, na usabilidade, está acima do esperado pelo usuário; valores entre 80 e 90 pontos representam usabilidade excelente. Os resultados que atingem entre 70 e 80 pontos são os que apresentam boa usabilidade, mas que apresentam algumas melhorias a serem realizadas. Os que atingem resultado entre 60 e 70 pontos são considerados “ok” mas devem ser fortemente melhorados, e por fim, os abaixo de 60 pontos não apresentam grau de usabilidade aceitável (Brooke, 1995).

2.4 Plataforma SOUGOV.BR

O uso das tecnologias de informação, telecomunicações, robótica e inteligência artificial vêm transformando o processo produtivo de bens e serviços bem como as relações sociais, mudando o formato de consumo e as experiências dos usuários. Os usuários têm buscado cada vez mais por serviços que lhes proporcionem qualidade, celeridade,

acessibilidade e comodidade no atendimento. Baseado nessa premissa, através da digitalização dos serviços públicos e do uso das TICs, a gestão pública brasileira vem implementando um conjunto de estratégias com objetivo de tornar a Administração Pública Federal mais acessível à população e mais eficiente no provimento dos seus serviços (BRASIL, 2020).

Alinhada à essa estratégia, em 29 de março de 2021 a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021) entrou em vigor estabelecendo as regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da inovação, da transformação digital e da participação dos cidadãos. Dentre seus princípios e diretrizes estão: a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis; a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos; a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos e o incentivo à participação social no controle da administração (BRASIL, 2021).

Com base na normativa e impulsionado pelas condições impostas pela Pandemia da Covid-19, em maio de 2021 foi realizado o lançamento da plataforma SouGov.br que trouxe para o digital serviços de gestão de pessoas voltados para os servidores públicos federais em substituição ao Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE).

Figura 2– Plataforma SouGov.br



Fonte: Editorial SouGov.br (2023).

Conforme apresentado na Figura 2, a proposta do aplicativo é solucionar o excesso de procedimentos necessários para acessar os serviços públicos do dia a dia; estabelecer padrões

nos canais de atendimento e otimizar o tempo de resposta, aprimorando a qualidade dos serviços prestados e proporcionando uma visão abrangente de todo o processo; além de permitir uma gestão abrangente dos fluxos de trabalho por meio de uma interface acessível tanto em dispositivos móveis quanto na web, com um design contemporâneo e funcional, e um assistente virtual alimentado por inteligência artificial disponível para esclarecer dúvidas dos servidores.

A plataforma é uma ferramenta tecnológica inserida no programa de transformação digital em gestão de pessoas, do poder executivo federal, e foi implantada com a finalidade de unificar os serviços das plataformas mobile existentes no SIGEPE. Foi desenvolvida pela Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital e sua Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP), do Ministério da Economia, para gerar uma maior e melhor conectividade entre os servidores ativos, aposentados e pensionistas e a gestão de pessoas da Administração Pública Federal. Pode ser acessada pelo aplicativo ou pelo site na internet (BRASIL, 2022).

Para Gianni (2023), o grande objetivo do SouGov.br é melhorar o atendimento aos servidores e apoiar as áreas de gestão de pessoas da APF em termos de automação de processos, de modo que se possa oferecer um atendimento mais qualificado aos servidores. A nova ferramenta também traz a possibilidade de resolver inúmeras pendências sem precisar de atendimento presencial, o que desonera e reduz o esforço com algumas demandas operacionais, otimizando o tempo e liberando os servidores da área de gestão de pessoas para produzirem mais e melhor (BRASIL, 2021).

Conforme Gianni (2023), a implementação da plataforma reflete a constante evolução das inovações tecnológicas na gestão pública, o que por sua vez amplia os desafios e possibilidades a serem enfrentados. A implementação de inovações como a plataforma SouGov.br redefine fundamentalmente a maneira como os governos operam e se relacionam com empresas e a sociedade em geral, gerando uma série de implicações tanto do ponto de vista tecnológico quanto organizacional, social e individual para os órgãos setoriais, gestores e servidores públicos. É essencial aprofundar a compreensão do processo de implementação, identificar barreiras e facilitadores inerentes ao ambiente público (Vidal, 2022).

Conforme Zakaria e Yusof (2001), para garantir uma implementação bem-sucedida, é necessário lidar com todos esses elementos em conjunto, incluindo os fatores humanos “guiados pelas normas, crenças e suposições da organização, bem como pelos valores únicos dos indivíduos – todos juntos conhecidos como ‘cultura’”. Compreender e antecipar essas transformações é essencial para tomadores de decisões políticas, funcionários públicos de alto

escalão, pesquisadores e todos aqueles envolvidos na concepção, implementação ou avaliação das decisões de governo digital (Janowski, 2015).

Embora a plataforma tenha o objetivo de simplificar, padronizar e automatizar processos internos, que, como consequência da implementação bem-sucedida, desoneram de atividades operacionais e melhoram a qualidade e o tempo de resposta dos serviços, é preciso considerar que existem fatores críticos envolvidos nesse processo de mudança, decorrente da implementação dessa nova tecnologia (Gianni, 2023).

Desafios como gerenciamento e escopo do projeto, adequação ao novo sistema, revisão dos processos de trabalho, conflito com sistemas internos, usabilidade e facilidade de uso e a intenção de uso dos usuários, são itens primordiais a serem analisados (Vidal, 2022).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo é dedicado para explanação dos procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, conforme a sistemática de Vergara (2016), as pesquisas podem ser definidas por dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios. Dessa forma, o capítulo apresenta: a classificação da pesquisa, o público-alvo investigado, os instrumentos utilizados para a coleta de dados, procedimentos da coleta de dados, técnicas utilizadas na análise dos dados e, por fim, a estrutura e organização da pesquisa.

3.1 Classificação da Pesquisa

Segundo Vergara (2016), existem vários tipos de pesquisas, com diferentes taxinomias, porém a autora propõe dois critérios básicos de divisão: quanto aos fins e quanto aos meios, conforme especificado:

3.1.1 Quanto aos fins

Quanto aos fins, uma pesquisa pode ser exploratória e explicativa. Conforem a autora, a investigação exploratória pode ser realizada onde há pouco conhecimento acumulado e sistematizado, por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses. Já a pesquisa explicativa, visa estudar as causas sobre o objeto de estudo. Tem como objetivo identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência de determinado fenômeno (Gil, 2010).

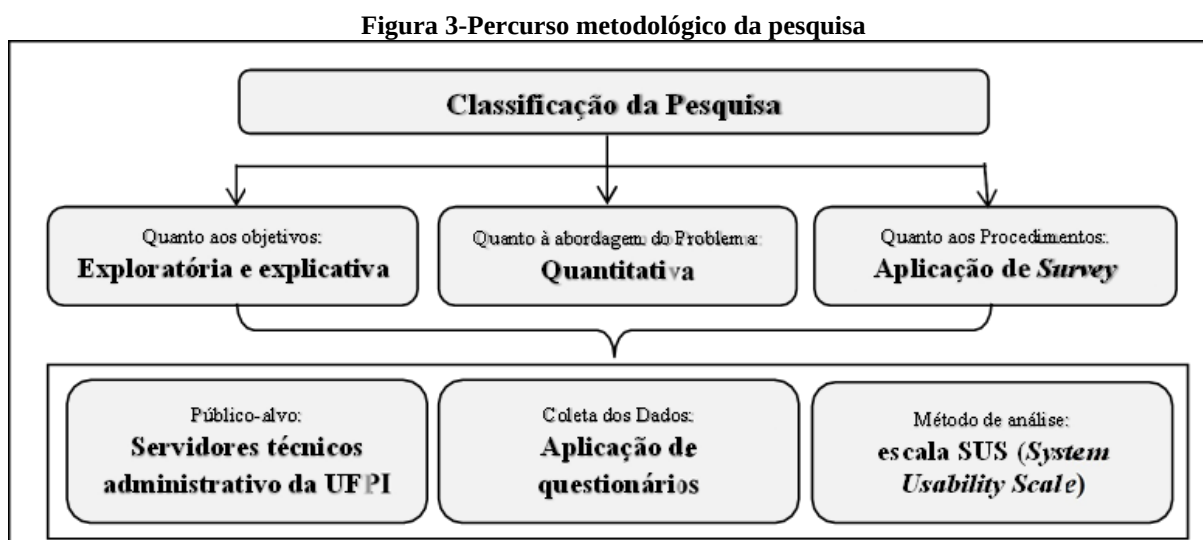
Dada às características desta pesquisa, classifica-se como exploratória e ao mesmo tempo explicativa. Exploratória porque não foram encontrados resultados de estudos que procurassem analisar a usabilidade da plataforma SouGov.br na Universidade Federal do Piauí e explicativa uma vez que busca identificar a relação entre o uso da plataforma, os facilitadores e as barreiras que dificultam seu uso. Sendo assim, a visão exploratória possibilita a análise da usabilidade da plataforma.

3.1.2 Quanto aos meios

Com relação aos meios, a pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa de campo, pois nesse tipo de pesquisa, o ambiente pesquisado será o próprio local de ocorrência dos

fenômenos, conforme Vergara (2016), a pesquisa inclui questionários, além de possíveis testes e observações dos participantes da pesquisa por parte da autora.

Assim, para melhor visualização do desenho do percurso metodológico da pesquisa, será levado em consideração o sugerido por Raupp e Beuren (2006), constituindo de acordo com o que é mostrado pela Figura 3, abaixo:



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Conforme descrito na Figura 03, a pesquisa do tipo explicativa proporciona um entendimento melhor do problema, para Gil (2002), pode identificar os fatores que determinam fenômenos e explica o porquê das coisas.

Em relação à abordagem, a pesquisa tem enfoque quantitativo, conforme Raupp & Beuren (2006), a pesquisa quantitativa é proposta quando os dados a serem utilizados na análise, forem dados estatísticos. Este método se caracteriza pela utilização de testes estatísticos com a finalidade de buscar a exatidão dos resultados e com o objetivo de evitar as distorções de análise e de interpretação, proporcionando uma margem de segurança quanto às inferências (Richardson, 1999).

3.2 Cenário da pesquisa

A Universidade Federal do Piauí foi instituída através da lei 5528/68, assinada pelo presidente Costa e Silva e oficialmente instalada em 1º de março de 1971 sob forma de fundação. Integravam inicialmente a universidade: o Instituto de Ciências Exatas e Naturais; o Instituto de Filosofia, Ciências humanas e Letras; a Faculdade de direito, a Faculdade de Odontologia; Faculdade de Medicina e a Faculdade de Administração, em Parnaíba.

Atualmente a Universidade Federal do Piauí (UFPI), é uma instituição pública federal de ensino superior, vinculada ao Ministério da Educação e Cultura (MEC). Oferta e ministra cursos de graduação, pós-graduação lato sensu e cursos de pós-graduação stricto sensu e de ensino básico, técnico e tecnológico.

Com sede na capital Teresina, possui três outros Campi nas cidades de Picos-PI, Bom Jesus-PI e Floriano-PI, além dos Colégios Técnicos localizados em Teresina, Floriano e Bom Jesus. Com a missão de “promover a educação superior de qualidade, com vista à formação de sujeitos comprometidos com a ética e capacitados para atuarem em prol do desenvolvimento regional, nacional e internacional”, a Instituição vem realizando mudanças constantes, visando a inovação em todas as áreas de atuação, a fim de que seja reconhecida como uma instituição de excelência, atendendo as demandas da sociedade, gerando conhecimento e transformação da realidade social (PDI- UFPI-2020/2024).

3.3 Público investigado

O público investigado na pesquisa tem como universo 1.022 servidores técnico administrativos da Universidade Federal do Piauí – UFPI. Esse total de servidores está dividido nos campi do interior e no Campus central localizado em Teresina, distribuídos da seguinte forma: 39 servidores no Campus “Professora Cinobelina Elvas” em Bom Jesus-PI, 62 servidores no Campus “Senador Helvidio Nunes de Barros” na cidade de Picos-PI, 48 servidores no Campus “Amílcar Ferreira Sobral” na cidade de Floriano-PI e 873 servidores no Campus “Ministro Petrônio Portela” em Teresina.

Assim, os respondentes do instrumento de coleta de dados foram os servidores efetivos da UFPI, de ambos os sexos, qualquer idade, de todos os cargos, lotados em todos os *campi* da Universidade.

3.4 População e amostra

Para Fávero e Belfiore (2017) a população é conjunto de todos os indivíduos, objetos ou elementos do estudo que apresentam uma ou mais característica em comum. Conforme os autores, a pesquisa quando realizada com toda a população é caracterizada como um censo, no entanto, quando não é possível realizar um senso, o estudo pode ser realizado com uma amostra. Dessa forma, a amostra é uma porção ou fração da população pesquisada, a partir da qual pode-se realizar inferências acerca das características da população (Sargi; Silva; Carmo, 2024).

A escolha da população desta pesquisa teve como critério principal incluir os diversos usuários do aplicativo SouGov.br na Universidade Federal do Piauí. Entretanto, na fase de pré-teste ficou constatada a recusa na participação da pesquisa pelos servidores aposentados, pensionistas, alegando não fazerem uso do aplicativo. Dessa forma, a população estabelecida da pesquisa foram todos os servidores efetivos da UFPI, de ambos os sexos, qualquer idade, de todos os cargos, lotados em todos os *campis* da Universidade.

O processo analisado nesta pesquisa, foi utilizada uma amostra não probabilística, intencional e acessível, uma vez que o público-alvo está contido na população de 1.022 servidores técnico administrativo da Universidade Federal do Piauí.

Para cálculo da amostra adequada, foi utilizada o modelo de cálculo sugerido por Barbetta (2014), possibilitando a participação de toda a população-alvo em iguais condições de inclusão, considerando-se, ainda, para o cálculo, um erro amostral de 7%, conforme observado na Figura 4:

Figura 4- Cálculo da amostra

$n_o = \frac{1}{E_o^2}$ $n = \frac{N \cdot n_o}{N + n_o}$	Onde: N = Tamanho da população n = Tamanho da Amostra n_o = Primeira aproximação do tamanho da amostra E_o = Erro amostral tolerável
---	--

Fonte: Adaptado de Barbetta (2014).

Para obter o resultado da amostra da pesquisa, o cálculo foi efetuado da seguinte forma:

$N = 1.022$ servidores

$E_o = 7\%$ (0,07)

$n_o = 1/(0,07)^2 = 1/0,0049 = 204$

$n = (1.022 \times 204) / (1.022 + 204) = 208.488 / 1.226 = 170$ respondentes.

Todavia, após a aplicação dos questionários, a pesquisa obteve 200 respostas dos questionários. Diante desse resultado, o erro amostral da pesquisa foi de, aproximadamente 6%, considerando o modelo de cálculo sugerido por Barbetta (2014).

Para Hair et al., (2014), uma amostra de pesquisa deve conter uma parte considerável do universo existente para propiciar uma condição favorável considerando suas características, portanto, a partir do cálculo realizado para o tamanho mínimo da amostra do presente trabalho,

200 respondentes se mostraram bastante significativa, perfazendo 19,7% dos servidores técnico administrativo da UFPI.

3.5 Instrumento de coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado o questionário, conforme sugerido por Botelho e Zouain (2006) é um dos instrumentos mais utilizados quando se trata de pesquisa quantitativa na área de Ciências Sociais Aplicadas.

O questionário é um instrumento que consegue contemplar três importantes objetivos: (i) consegue traduzir o que se deseja como resposta ao problema da pesquisa; (ii) consegue criar no respondente a motivação e o incentivo necessário para a completa resposta solicitada pelo instrumento; e (iii) diminuir a possibilidades de erros ao registrar as respostas para a fase de análise (Malhotra, 2001).

Neste caso específico, o questionário aplicado foi o da escala SUS que consiste em um questionário com dez afirmações que busca investigar a Efetividade (os usuários conseguem completar seus objetivos?), Eficiência (quanto esforço e recursos são necessários para isso?) e a Satisfação (a experiência foi satisfatória?) do aplicativo SouGov.br.

O questionário é pontuado em uma escala *Likert*, que varia de um a cinco. Os termos foram expostos da seguinte forma: (1) Discordo totalmente, (2) Discordo parcialmente, (3) Indiferente, (4) Concordo parcialmente e (5) Concordo totalmente. O questionário apresentado é uma ferramenta para avaliar a usabilidade de um aplicativo, considerando diferentes aspectos que influenciam a experiência do usuário. Composto por 10 questões, ele utiliza uma escala, de acordo com parâmetros de Brooke (1996), para medir o grau de concordância ou discordância dos respondentes em relação a declarações específicas. Cada item aborda um aspecto particular, permitindo uma análise abrangente sobre a facilidade de uso, integração, complexidade e confiabilidade do sistema, conforme os critérios apontados a seguir.

Seguindo esta linha de entendimento, a questão 1 (Q1), tem como propósito medir o interesse ou desejo do usuário em utilizar o aplicativo frequentemente. Já a Q2, explora se o aplicativo é percebido como desnecessariamente complexo, ou seja, se o design ou funcionalidades dificultam o uso ao invés de facilitar.

O par de afirmações, Q3 busca-se entender a percepção do usuário sobre a facilidade de uso do aplicativo; enquanto na Q4 se verifica se o usuário acredita que precisaria de suporte técnico para utilizar o aplicativo, o que pode indicar falhas de design ou documentação.

A afirmação Q5, examina a integração das funções do aplicativo. Essa questão avalia se as diferentes partes do sistema funcionam de maneira coesa, o que contribui para uma experiência fluida. Por outro lado, a pergunta da Q6 investiga se o usuário percebeu inconsistências no aplicativo.

A afirmação Q7, indica a percepção do usuário sobre a facilidade de aprendizado do aplicativo para a maioria das pessoas. Quanto a Q8 retoma o tema da complexidade, questionando de forma direta se o usuário considera o aplicativo difícil de usar.

Nesse quesito, a questão Q9, mede a confiança do usuário ao utilizar o aplicativo. Por fim, a afirmação Q10 avalia se o usuário precisou aprender muitas coisas antes de começar a usar o aplicativo, um indicador de barreiras iniciais que podem dificultar a adoção por novos usuários. Cada afirmação poderá ser pontuada apenas uma vez, não sendo permitidas mais de uma seleção para a mesma afirmação, conforme a figura 05:

Figura 5-Escala de usabilidade do sistema

Questões	Critério
Q1 - Eu acho que gostaria de usar essa aplicação frequentemente.	☐ Discordo totalmente ☐ Indiferente ☐ Concordo totalmente
Q2 - Eu achei essa aplicação desnecessariamente complexa.	
Q3 - Eu achei a aplicação fácil para usar.	
Q4 - Eu acho que precisaria do apoio de um suporte técnico para usar essa aplicação.	
Q5 - Eu achei que as várias funções da aplicação estavam bem integradas.	
Q6 - Eu achei que havia muita inconsistência na aplicação.	
Q7 - Imagino que a maioria das pessoas possa aprender a utilizar este aplicativo muito rapidamente.	
Q8 - Achei a aplicação muito complicada de se usar.	
Q9 - Eu me senti muito confiante em utilizar esta aplicação.	
Q10 - Eu precisei aprender várias coisas antes que eu pudesse começar a usar essa aplicação.	

Fonte: Brooke (1996).

Conforme mostra a Figura 5, para levantar variáveis de controle do perfil do respondente, o questionário foi acrescido de questões quanto ao gênero, idade, nível de escolaridade, tempo de serviço na UFPI e o Campus de lotação do respondente.

3.6 Validação do instrumento de coleta de dados

Apesar do questionário da escala *SUS* já ter sido validado em pesquisas anteriores, a exemplo de Oliveira e Berenguel (2023), com a finalidade de analisar a consistência da escala neste estudo, foi realizado um pré-teste com 52 respondentes. O pré-teste realizado atestou a consistência da escala, atendendo bem aos objetivos da pesquisa, dessa forma, procedeu-se com a coleta de dados.

Para verificar a confiabilidade e a consistência da escala, foi utilizado o coeficiente Alpha de Cronbach). Os parâmetros aceitos na literatura são que as cargas fatoriais e a confiabilidade devem apresentar níveis acima de 0,7 e a variância explicada deve apresentar níveis acima de 0,5 (Hair et al., 2012). Os testes com resultados acima de 0,7, significam que as respostas dos participantes estão coerentes com o instrumento utilizado. Neste estudo específico, o teste apresentou um coeficiente de 0,899 para os itens analisados.

3.7 Procedimentos de coleta de dados

Neste estudo, os dados foram coletados de forma transversal, caracterizando-se pela obtenção de informações de uma amostra representativa da população em um único momento. Assim, a pesquisa baseou-se em dados primários, obtidos por meio da aplicação de um questionário estruturado, composto por perguntas fechadas dirigidas a todos os participantes (Malhotra, 2012).

A coleta de dados foi realizada através de questionários enviados exclusivamente através de meios automatizados (*google forms*) para o público-alvo da pesquisa: servidores efetivos técnicos administrativos da Universidade Federal do Piauí, em todos os *campi*, visando alcançar a amostra pré-determinada. Antes de realizar a coleta de dados, para melhor preparação do público-alvo, houve um contato prévio para sensibilizar e estimular os respondentes. O modelo do questionário aplicado na pesquisa segue no apêndice.

3.8 Técnica de análise dos dados

Para a análise dos dados, foi utilizado a Escala SUS (*System Usability Scale*), reconhecida, validada e referenciada em mais de 1.300 artigos e publicações (Klug, 2017). Conforme Lewis; Sauro (2009), SUS é uma tecnologia independente, confiável e econômica que já foi testada em hardware, software e indústria, mostrando-se como um instrumento flexível e de fácil entendimento na análise dos dados.

O questionário da escala SUS é composto de 10 (dez) questões, baseadas numa escala Likert de 5 pontos representando o grau de concordância do respondente as quais, conforme explicam Lewis; Sauro (2009), comporão a nota final do questionário, com cálculos diferenciados para questões de aspectos positivos e negativos.

Das questões ímpares do SUS (1, 3, 5, 7 e 9) é obtido o valor (da escala) da questão escolhida pelo respondente e subtraído o valor 1 (um) e das questões pares do SUS (2, 4, 6, 8 e 10) o valor 5 (cinco) é subtraído do mesmo o valor (da escala) da questão escolhida pelo

respondente. Os valores são somados e o total multiplicado por 2,5, conforme a fórmula:

Figura 6- Fórmula da escala SUS

$$SUS = [\sum_{i=1}^n (U_{2i-1} - 1 + (5 - U_{2i}))] \times 2.5$$

Fonte: Brooke (1996).

De acordo a figura 6, depois de obtida a pontuação, a usabilidade do sistema é classificada e categorizada através de distribuição entre quartis e por classificação de adjetivos (Bangor; Kortum; Miller, 2008). Resultados acima de 90 pontos representam uma usabilidade acima do esperado pelo usuário; valores entre 80 e 90 pontos representam usabilidade excelente. Os resultados que atingem entre 70 e 80 pontos são os que apresentam boa usabilidade, mas que necessitam de algumas melhorias a serem realizadas. Os que atingem resultado entre 60 e 70 pontos são considerados “ok”, mas devem ser fortemente melhorados, e por fim, os abaixo de 60 pontos não apresentam grau de usabilidade aceitável (Brooke, 1996).

Para realização das análises dos dados obtidos com a aplicação dos questionários, foi utilizado o software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versão 22.

4. ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nessa seção, apresenta-se os resultados das análises estatísticas obtidas por meio do questionário da pesquisa da seguinte forma: 4.1) Análise descritiva do perfil demográfico dos respondentes; 4.2) Análise dos dados da usabilidade do aplicativo SouGov.br, conforme a escala SUS; 4.3) Análise da usabilidade da plataforma SouGov através de tabulação cruzada com os fatores demográficos e as repostas obtidas na escala SUS.

4.1 Análise descritiva do perfil demográfico dos respondentes

Em relação ao perfil demográfico, considerando-se: gênero, idade, estado civil, escolaridade, tempo de serviço e lotação, a amostra global dos dados estatísticos fornece informações descritivas sobre variáveis de 200 participantes. Conforme apresentado na tabela 1:

Tabela 1 - Estatísticas descritivas do perfil demográfico dos respondentes						
Perfil demográfico	Nº	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Variância
Gênero	200	1	2	1,48	,501	,251
Idade	200	1	5	3,52	,972	,944
Estado civil	200	1	6	2,22	1,190	1,416
Escolaridade	200	2	10	5,43	1,627	2,648
Tempo serviço	200	1	5	3,04	1,376	1,893
Lotação	200	1	4	1,87	1,101	1,213
Nº válido (de lista)	200	-	-	-	-	-

Fonte: elaborado pela autora (2024).

Em relação a Tabela 1, a análise dos dados globais do perfil demográfico dos respondentes da pesquisa. Desse modo se evidencia o equilíbrio estatístico como característica desse grupo de participantes.

A distribuição de gênero apresentou média de 1,48, em uma escala de 1 a 2, o que sugere uma composição equilibrada entre as categorias evidenciadas. Nesse viés, representa um cenário de equidade, e o desvio padrão de 0,501.

A idade apresenta uma média de 3,52, em uma escala de 1 a 5, com desvio padrão de (0,972), proporcionando predominância de faixas específicas de idade. Assim, diminuindo que a maioria dos entrevistados pertence a faixas etárias específicas, o que pode refletir uma experiência pública, mas ainda em crescimento profissional.

Quanto ao estado civil a média de 2,22, em uma escala de 1 a 6, com maior variância (1,416), revelando ampla diversidade nessa variável. mostrando uma diversidade significativa nos perfis familiares, o que pode influenciar nas percepções de bem-estar e estabilidade no ambiente de trabalho.

Já a escolaridade, com média de 5,43 em uma escala de 2 a 10, reflete um nível de formação moderado a avançado, destacando um grupo qualificado para lidar com demandas complexas, como o uso da plataforma SouGov.br. com desvio padrão de 1,627, diminuindo níveis moderados de formação acadêmica.

O tempo de serviço, com média de 3,04, indica que a maioria dos participantes está em intermediários de carreira, podendo se beneficiar de inovações tecnológicas para melhorar suas atividades. Por fim, a lotação, com média de 1,87, mostra maior concentração nas categorias iniciais da escala, apontando para uma possível centralização de servidores em determinadas unidades.

A lotação com média de 1,87, em uma escala de 1 a 4, com maior concentração nas categorias iniciais da escala, justamente os polos da administração central, especialmente na capital Teresina. Nesse viés, o perfil dos respondentes do estudo foi traçado a partir das respostas às questões 1, 2, 3, 4, 5 e 6 pela definição do questionário aplicado (APÊNDICE). A tabela 1, demonstra o gênero dos respondentes do estudo.

Tabela 2-Gênero dos respondentes

Gênero	Fi	fr%
Masculino	104	52,0
Feminino	96	48,0
Total	200	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Em relação a Tabela 2, verifica-se a distribuição das respostas por gênero, por meio de uma amostra de 200 servidores administrativos da UFPI que se propuseram responder ao questionário dessa pesquisa. Nesta percepção, os resultados coletados revelam que (48%) dos participantes são do sexo feminino, correspondendo ao universo de 96 pessoas, enquanto (52%) pertencem ao sexo masculino, totalizando 104 pessoas. Essa proporção entre os gêneros é bastante equilibrada, com uma leve predominância do público masculino.

Tabela 3- Idade dos respondentes

Idade	Fi	fr%
21 a 30 anos	32	16,0
31 a 40 anos	62	31,0
41 a 50 anos	73	36,5
Acima de 50 anos	33	16,5
Total	200	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Conforme revela a Tabela 3, relativo à idade dos respondentes, houve uma maior predominância de indivíduos com idade entre os 41 a 50 anos, representando (36,5%) dos

entrevistados; seguidos pela faixa etária de 31 a 40 anos de idade, com (31%) dos entrevistados, e o menor percentual (16%) denotam a faixa etária de 21 a 30 anos. Assim, a análise dessas informações demográficas mostra a diversidade etária na instituição, e reflete a multiplicidade de experiências e habilidades entre os servidores.

Em relação à inovação, a pesquisa também deve levar em conta que a usabilidade do SouGov.br pode variar de acordo com a necessidade individual de interação com as ferramentas oferecidas. Esse fator sugere que a idade pode influenciar na percepção dos fatores facilitadores ou dificultadores da usabilidade. No entanto, nessa análise demográfica, isto não se aplica como regra, e reforça a importância de abordar as percepções dos servidores de maneira em amplo aspecto, mesmo segmentada, quanto a usabilidade da plataforma. E assim, à posteriori, esse indicador possa garantir que o desenvolvimento de práticas e instruções específicas atenda às necessidades de cada grupo etário.

Tabela 4-- Estado civil dos respondentes

Estado civil	fi	fr%
Solteiro(a)	51	25,5
Casado(a)	103	51,5
União estável	16	8,0
Divorciado(a)	19	9,5
Viúvo	04	2,0
Outro regime	07	3,5
Total	200	100,0

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Nesta Tabela 4, a análise demográfica do estado civil contribui para entender como as necessidades e expectativas dos servidores podem variar conforme suas condições pessoais, auxiliando no desenvolvimento de estratégias que melhorem a flexibilidade e eficácia do SouGov.br. Propostas como tutoriais direcionados e suporte customizado podem ser decisivas para garantir o sucesso da plataforma no contexto da inovação na gestão pública.

Nesta perspectiva, quanto ao estado civil, houve uma predominância de servidores casados(as), representando mais da metade da amostra (51,5%), indica que grande parte dos participantes tem responsabilidades familiares cumulativas ao trabalho, e que influenciam na percepção e nas demandas de usabilidade da plataforma. Esse público, muitas vezes com diversas obrigações, tendência valorizar funcionalidades que economizem tempo, simplifiquem processos burocráticos e garantam a eficiência na gestão das informações pessoais e profissionais. Em seguida estão os solteiros (25,5%), depois os divorciados (9,5%) e depois aqueles em união estável (8%), seguidos de outros regimes (3,5%), e com menor percentual, os viúvos (2%) estão representados na pesquisa.

Tabela 5– Nível de escolaridade dos respondentes

Nível de escolaridade	fi	fr%
Sem escolaridade	0	0,00%
Nível fundamental	1	0,50%
Nível médio	11	5,50%
Nível superior	78	39,00%
Nível técnico/tecnólogo	6	3,00%
Especialização	57	28,50%
Mestrado	38	19,00%
Doutorado	8	4,00%
Pós-doutorado	1	0,50%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 5, traz a análise que revela a usabilidade da plataforma SouGov.br no contexto da pesquisa, em relação ao nível de escolaridade dos servidores administrativos da UFPI. Dessa forma, a distribuição da escolaridade, encontra-se: (39%) dos participantes com nível superior; seguido por (28,5%) com especialização; com mestrado (19%); outros (4%) têm doutorado; o nível médio ficou com (5,5%) dos respondentes; ainda há os níveis técnico/tecnólogo somando-se 3%, e com nível fundamental são (0,5%), o mesmo percentual de pós-doutores.

Esses dados somados indicam que (86,5%) dos participantes possuem uma formação de nível superior ou acima (incluindo especialização e mestrado). Isso reforça que a maior parte dos servidores da UFPI possuem um alto nível de qualificação acadêmica, o que, em tese, impacta na capacidade de adaptação e utilização de ferramentas administrativas inovadoras como a plataforma SouGov.br.

A maioria dos servidores com formação superior e pós-graduada, provavelmente tem maior facilidade para compreender as ferramentas tecnológicas e pode perceber mais nitidamente os fatores facilitadores e desafios no uso da plataforma, conforme os objetivos da pesquisa.

À exemplo disto, enquanto 39% dos participantes têm nível superior, o que pode indicar uma maior adaptabilidade a inovações tecnológicas, a presença de 5,5% de participantes com nível médio ou nível técnico (totalizando 8,5% das respostas). Nesse ponto, esta população pode ter diferentes necessidades de capacitação ou dificuldades no uso de plataformas mais complexas. Além disso, considerando essa amostra, a presença de 0,5% dos participantes com escolaridade em níveis de dois extremos de nível fundamental e pós-doutorado pode indicar que uma plataforma, embora inovadora, deve considerar uma ampla gama de perfis

educacionais, com uma abordagem especial em práticas, recursos e ferramentas que atendem tanto a servidores com maior quanto menor nível de formação acadêmica.

Neste aspecto, é essencial que a pesquisa explore também os problemas e demandas de variação entre esses grupos, permitindo que o processo de inovação da gestão pública seja ajustado para atender às necessidades de todos os servidores. A diversidade educacional observada nos gráficos sugere que a usabilidade da plataforma pode ser vista de formas diferentes pelos servidores administrativos da UFPI, influenciando tanto a facilidade quanto os desafios no seu uso.

Tabela 6– Tempo de serviço dos respondentes

tempo de serviço	Fi	fr%
Até 5 anos	41	20,50%
De 6 a 10 anos	29	14,50%
De 11 a 15 anos	45	22,50%
De 16 a 20 anos	52	26,00%
Mais de 20 anos	33	16,50%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 6 revela que (26%) os servidores respondentes possuem entre 16 e 20 anos de serviço; seguido por (22,5%) com 11 a 15 anos; (20,5%) com até 5 anos; (16,5%) com mais de 20 anos; e (14,5%) com 6 a 10 anos de experiência. Esses dados indicam que a maioria dos servidores tem mais de 10 anos de trabalho na UFPI, refletindo um perfil predominantemente experiente. Esse tempo de serviço pode influenciar tanto a familiaridade com sistemas antigos quanto a receptividade às mudanças trazidas pela introdução do SouGov.br. Servidores mais experientes, à priori, podem apresentar resistência à adoção de novas tecnologias devido ao hábito consolidado com sistemas anteriores. Por outro lado, também podemos perceber com maior clareza as vantagens da inovação, caso esta solução de problemas persistentes dos sistemas anteriores.

Os indicadores de (20,5%) dos servidores com até 5 anos de serviço, com menor vivência na UFPI, e provavelmente menos experiência com os sistemas de gestão de pessoas usados antes do SouGov.br, em tese, tendenciam ser mais abertos à plataforma, mas também menos críticos quanto aos problemas passados. Já os (16,5%) com mais de 20 anos de serviço podem representar um grupo mais conservador, que demanda maior esforço em treinamento e suporte técnico para adaptação ao sistema.

Diante desse cenário, a análise sugere que a introdução e ampliação do SouGov.br deve considerar essa diversidade de tempos de serviço, com estratégias personalizadas para engajar tanto os servidores mais novos quanto os mais experientes. Assim, identificar as práticas anteriores, os fatores facilitadores e os desafios percebidos por cada grupo tornam-se

essenciais para garantir a usabilidade e a facilidade da plataforma, alinhando a inovação à experiência prática dos usuários da UFPI.

Tabela 7- Lotação dos respondentes

Lotação	Fi	fr%
Campus Ministro Petrônio Portela (Teresina-PI)	110	55,28%
Campus Senador Helvídio Nunes de Barros (Picos-PI)	33	16,58%
Campus Amílcar Ferreira Sobral (Floriano-PI)	31	15,58%
Campus Professora Cinobelina Elvas (Bom Jesus-PI)	25	12,56%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 7, mostra os percentuais dos servidores pesquisados, e seus respectivos locais de atuação no 04 (quatro) Campus da UFPI. Em relação a análise da usabilidade da plataforma SouGov.br, a maioria dos servidores pesquisados (55,28%) está lotada no sendo eles: Campus Ministro Petrônio Portela (Teresina-PI): 55,28% (110); Campus Senador Helvídio Nunes de Barros (Picos-PI): 16,58% (33); Campus Amílcar Ferreira Sobral (Floriano-PI): 15,58% (31) e Campus Professora Cinobelina Elvas (Bom Jesus-PI): 12,56% (25).

Com a maior parte dos servidores localizados em Teresina (55,28%), a percepção sobre a usabilidade da plataforma SouGov.br pode ser influenciada pela centralização de serviços e pela infraestrutura tecnológica possível mais desenvolvida nessa região. Já os outros campi, com menor concentração de servidores, podem apresentar desafios adicionais, como dificuldades no acesso à internet ou falta de suporte local para o uso da plataforma.

Esses dados sugerem que, para uma análise completa da usabilidade da plataforma, devem-se considerar as condições regionais e a infraestrutura de cada campus, além de investigar os fatores facilitadores e desafios que podem ser mais intensos em campi com menor concentração de servidores administrativos, como os de Picos, Floriano e Bom Jesus. A adaptação do SouGov.br às realidades locais pode ser uma estratégia importante para a inovação eficiente na gestão pública na UFPI.

4.2 Análise dos dados da usabilidade do aplicativo SouGov.br

Na análise dos dados da usabilidade do aplicativo SouGov.br obtidos por meio do questionário, foi analisado o escore SUS, com avaliação de cada uma das dez questões do questionário, o valor obtido por cada respondente e a média global dos questionários respondidos, conforme apresentado nas tabelas:

Tabela 8-Distribuição de frequência da questão 1: “Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência”

Questão 1	Fi	fr%
Discordo totalmente	19	9,50%
Discordo	25	12,50%
Concordo	84	42,00%
Indiferente	25	12,50%
Concordo totalmente	47	23,50%

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

A tabela 8 apresenta as frequências referentes à questão 1: “Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência”. Percebe-se que 65,5% dos participantes concordaram ou concordaram fortemente com a utilização do sistema (42 e 23,5%, respectivamente). Um percentual de 12,5% dos participantes se manteve indiferente ao uso da plataforma e uma parcela dos usuários (9,50%) discorda fortemente da intenção de uso do sistema com frequência, somados aos que discordam (12,50%), representam 22% do total dos respondentes. Embora seja um número abaixo daqueles que concordam com o uso da plataforma, ele representa uma parcela significativa de usuários que, por questões de complexidade, ineficiência ou falta de relevância, não veem valor no uso contínuo do sistema.

Nesta perspectiva, se verifica que este público, também não considera o sistema atraente para o uso frequente. Esses dados estão associados a limitações percebidas no aplicativo ou a uma experiência de uso que não atendem às expectativas em termos de praticidade e eficiência. Nesse viés, conforme Vidal (2023), a usabilidade da plataforma SouGov, em geral tem tido boa receptividade pelos seus usuários. Em destaque, itens como a flexibilidade, permitindo o acesso a serviços importantes tanto por dispositivos móveis quanto por desktops. Essa funcionalidade amplia a acessibilidade, pois possibilita que os servidores realizem operações em qualquer momento e de qualquer lugar. No entanto, há espaços para melhorias, especialmente em relação as demandas das tecnologias disruptivas.

A indiferença, representando (12,50%) dos respondentes, é preocupante, pois evidencia que o sistema não gera engajamento suficiente para esse público. Os usuários indiferentes muitas vezes não percebem vantagens significativas no uso do sistema e, portanto, não se sentem motivados a utilizá-lo regularmente. Esse percentual pode ser apontado para a necessidade de aprimoramentos que tornem o aplicativo mais essencial.

Para aumentar a adesão e engajamento, seria necessário investigar os motivos dessa exclusão e indiferença. Melhorias na interface, funcionalidades mais robustas e estratégias de comunicação que destacam os benefícios do sistema podem ajudar a converter os usuários indiferentes e insatisfeitos em defensores do aplicativo.

Tabela 9- Distribuição de frequência da questão 2: “Eu acho o sistema desnecessariamente complexo”

Questão 2	Fi	fr%
Discordo totalmente	48	24,00%
Discordo	62	31,00%
Concordo	48	24,00%
Indiferente	21	10,50%
Concordo totalmente	21	10,50%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A tabela 9 representa a questão referente à complexidade da plataforma SouGov.br, nota-se que 55% dos entrevistados (31% "Discordo" e 24% "Discordo Totalmente") discordam da complexidade do sistema, mas 34,5% (24% “Concordo” e 10,5% “Concordo Totalmente”) concordam quão é complexo utilizar a plataforma. Também 10,5% se mantiveram indiferentes. Os dados indicam uma percepção crítica dos servidores em relação a complexidade de uso do aplicativo.

Nessa ótica, apesar de um número específico de servidores acharem que o sistema não é complexo, há desafios na interface que dificultam a sua eficiência. Segundo Gianni (2023), os desafios na implementação do SouGov.br refletem aspectos organizacionais, tecnológicos, relacionados aos usuários e às tarefas, alinhados aos fatores mencionados na literatura.

Ainda neste entendimento, o fato de uma quantidade expressiva de servidores se mostrar indiferente (10,5%) aponta para um espaço para melhorias. Isso reflete a necessidade de analisar a usabilidade da plataforma, a fim de identificar os pontos de conflito a fim de realizar ajustes visando maior eficiência no uso da plataforma.

Neste ponto, os resultados dos gráficos apresentaram para um entendimento mais claro dos fatores facilitadores e dificultadores no uso da plataforma, reforçando a relevância de ajustes na interface.

Tabela 10- Distribuição de frequência da questão 3: “Eu achei o sistema fácil de usar”

Questão 3	Fi	fr%
Discordo totalmente	18	9,00%
Discordo	43	21,50%
Concordo	92	46,00%
Indiferente	09	4,50%
Concordo totalmente	38	19,00%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Na tabela 10, nota-se que 46% dos respondentes consideram o sistema fácil de usar, 19% concordam totalmente com a facilidade de uso do sistema, somando assim um percentual

de 65% de concordância com a facilidade de uso da plataforma. Por outro lado, cerca de 21,5% têm uma percepção negativa, discordando da facilidade de uso do aplicativo, somado aos que discordam totalmente (9%) alcança um percentual de 30,5% do total de respondentes. Os dados indicam uma facilidade no uso do aplicativo onde uma parte significativa, concorda com a facilidade de uso da plataforma.

Essa visão sugere que não foram encontradas muitas dificuldades no uso do aplicativo pela maioria dos respondentes, e de acordo com Vidal (2023), embora o aplicativo SouGov.br tenha sido avaliado como acessível e intuitivo, algumas funcionalidades, como a obtenção do comprovante de imposto de renda, foram apontadas como pouco intuitivas por usuários.

Ainda neste entendimento, o fato de alguns servidores se mostrarem indiferente ou discordarem da facilidade de uso aponta para um espaço significativo para melhorias. Isso reflete a necessidade de analisar práticas e demandas anteriores à implementação da plataforma, a fim de identificar as principais dificuldades encontradas no uso da plataforma.

Neste ponto, os resultados dos gráficos são apresentados para um entendimento mais claro dos fatores facilitadores e dificultadores na adoção da plataforma, e reforçam a relevância de ajustes na interface e no suporte aos usuários da UFPI.

Tabela 11- Distribuição de frequência da questão 4: “Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema”

Questão 4	Fi	fr%
Discordo totalmente	47	23,50%
Discordo	59	29,50%
Concordo	48	24,00%
Indiferente	27	13,50%
Concordo totalmente	19	9,50%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A tabela 11 apresenta os seguintes percentuais de respostas sobre a necessidade de ajuda para utilizar o sistema SouGov.br: Discordo totalmente: 23,50%; Discordo: 29,50%; Concordo: 24,00%; Indiferente: 13,50%; Concordo totalmente: 9,50%

Analisando os dados do gráfico, observa-se que a maioria dos usuários não necessita de ajuda técnica: A soma dos percentuais de "Discordo totalmente" (23,50%) e "Discordo" (29,50%) indica que uma expressiva parcela dos servidores de 53% que considera que não precisa de ajuda de um técnico para utilizar o sistema. Esse dado sugere que a plataforma, em sua concepção inicial, apresenta um nível de usabilidade razoável para a maioria dos usuários. Por outro lado, os percentuais de "Concordo" 24% e "Indiferente" 13,0% e "Concordo totalmente" 9,50%, demonstram que uma parte significativa dos usuários ainda encontra

dificuldades ou incertezas ao utilizar o sistema. Isso indica que há espaço para aprimorar a interface, a navegação e a disponibilização de materiais de apoio.

Considerando os objetivos específicos da pesquisa e os resultados obtidos, é possível argumentar que a plataforma SouGov.br apresenta potencial para otimizar a gestão de pessoas na UFPI; a percepção positiva de uma parcela significativa dos usuários indica que a plataforma está no caminho certo para atender às necessidades da instituição.

É necessário investir em ações de capacitação e melhoria contínua e a identificação de dificuldades e desafios por parte de alguns usuários evidencia a importância de oferecer treinamentos e materiais de apoio mais detalhados, além de promover a atualização constante da plataforma.

Tabela 12- Distribuição de frequência da questão 5: “Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas”

Questão 5	Fi	fr%
Discordo totalmente	16	8,00%
Discordo	35	17,50%
Concordo	90	45,00%
Indiferente	38	19,00%
Concordo totalmente	21	10,50%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A tabela 12 aponta a avaliação dos servidores da UFPI sobre a integração das funções da plataforma SouGov.br que aponta para uma percepção majoritariamente positiva, mas também revela áreas que precisam de atenção. De acordo com os dados, 45% dos respondentes concordam com a afirmação de que várias funções do sistema estão bem integradas, enquanto 10,50% concordam totalmente. Esses números são indicativos de que, para maioria, o sistema apresenta uma boa integração entre suas funcionalidades, o que contribui para uma experiência mais eficiente e fluida no dia a dia.

Entretanto, uma parte significativa, representada por 25,50% (somando os que discordam e os que discordam totalmente), ainda identifica falhas nessa integração. A presença de 17,50% que discordam e 8% que discordam totalmente aponta para desafios no processo de integração do sistema, evidenciando que, para uma parte dos servidores, a plataforma não atende às expectativas de eficiência e coesão funcional.

Esses dados são importantes dentro do contexto da pesquisa, especialmente no que tange ao objetivo de investigar os fatores facilitadores e dificuldades no uso da plataforma. A integração das funções do sistema é um aspecto crucial para a usabilidade, e as falhas nesse ponto podem ser vistas como um obstáculo para a inovação na gestão pública.

Nesta percepção, em relação as várias funções não estarem bem integradas pode indicar a necessidade de revisões nas interfaces e fluxos de trabalho dentro da plataforma, para garantir que ela se torne uma ferramenta mais coesa e eficiente para os servidores administrativos da UFPI. Conforme Gianni (2023), a implementação de novas tecnologias exige capacitação e suporte técnico para aprimorar as habilidades dos usuários e assegurar o uso eficiente da ferramenta.

Além disso, a pesquisa também visa identificar as práticas e recursos que funcionam bem, assim como os problemas que surgiram após a adoção do SouGov.br como ferramenta na Gestão de Pessoas da UFPI. A integração das funções é um ponto que merece atenção para potencializar as oportunidades de inovação e melhorar a experiência do usuário. Considerando que o objetivo final da pesquisa é analisar a usabilidade da plataforma, os dados mostram que o aprimoramento na integração das funcionalidades pode ser uma área estratégica para o sucesso da plataforma no processo de modernização da gestão pública.

Tabela 13 - Distribuição de frequência da questão 6: “Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência”

Questão 6	Fi	fr%
Discordo totalmente	15	7,50%
Discordo	74	37,00%
Concordo	61	30,50%
Indiferente	30	15,00%
Concordo totalmente	20	10,00%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Na tabela 13, os percentuais extraídos dos gráficos sobre a percepção dos servidores em relação à inconsistência do sistema SouGov.br são: Desacordo Totalmente: (7,50%); Discordo: (37,00%); Concordo: (30,50%); Indiferente: (15,00%); Concordo Totalmente: (10,00%). Além disso, sobre a presença de inconsistências no sistema apresenta um equilíbrio na percepção dos respondentes. Um percentual de 44,50% (37,00%+7,50%) dos servidores discordam e discordam totalmente da afirmação de que o sistema apresenta muita inconsistência. Por outro lado, 40,50% dos respondentes concordam ou concordam totalmente que o sistema apresenta inconsistência.

Segundo Cavalcante, Vidal, Oliveira e Martins (2024), apesar dos desafios relacionados à reestruturação de processos internos e à mudança cultural nas instituições públicas, a abordagem colaborativa, com foco na capacitação dos servidores e na adaptação administrativa, foi essencial para o sucesso do SouGov.br.

Esta análise, diretamente ligada aos objetivos específicos da pesquisa, mostra que tanto os fatores facilitadores, como as dificuldades enfrentadas pelos servidores na UFPI, na

utilização do SouGov.br têm percepção de inconsistência do sistema como um dos obstáculos a ser superado, muito embora haja uma ótica positiva sobre esta ferramenta no processo de inovação e modernização.

Tabela 14- Distribuição de frequência da questão 7: “Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente”

Questão 7	Fi	fr%
Discordo totalmente	27	13,50%
Discordo	40	20,00%
Concordo	96	48,00%
Indiferente	18	9,00%
Concordo totalmente	19	9,50%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Conforme mostra a Tabela 14, os percentuais extraídos dos gráficos sobre a percepção dos servidores em relação à facilidade de aprendizado do sistema SouGov.br são: Discordo Totalmente: (13,50%); Discordo: (20,00%); Concordo: (48,00%); Indiferente: (9,00%); Concordo Totalmente: (9,50%).

A avaliação da percepção os servidores administrativos da Universidade Federal do Piauí (UFPI) sobre o aprendizado da plataforma SouGov.br indica que uma parte significativa acredita que as pessoas aprenderão rapidamente a utilizar o sistema (48,00%), somado aos que concordam totalmente (9,50%), demonstra uma percepção positiva em relação à usabilidade do SouGov.br. Isso sugere que muitos servidores veem a plataforma como intuitiva ou fácil

Por outro lado, 33,50% dos servidores discordam (com 13,50% discordando totalmente e 20,00% discordando) da ideia de que as pessoas aprenderão rapidamente a usar o sistema. Esse grupo de servidores está diretamente relacionado aos objetivos da pesquisa, que visa analisar como a plataforma SouGov.br está sendo recebida pelos servidores administrativos da UFPI, com o intuito de promover uma gestão pública mais inovadora e eficiente.

Os resultados da pesquisa convergem com os resultados encontrados em outros autores como Pinheiro & Silva (2022). A promoção da inovação e a geração de valor nos serviços oferecidos pela Administração Pública Federal (Brasil, 2021; 2024).

Embora haja um otimismo em relação à facilidade de uso do SouGov.br, existem desafios a serem competitivos para garantir que todos os servidores possam utilizá-lo de forma eficaz e sem dificuldades. Nesse contexto, deve-se não apenas explorar as oportunidades e facilidades do sistema, mas também as áreas em que o aprendizado e a adaptação podem ser aprimorados, contribuindo para um processo de inovação na gestão pública.

Tabela 15- Distribuição de frequência da questão 8: “Eu achei o sistema atrapalhado de usar”

Questão 8	fi	fr%
Discordo totalmente	28	14,00%
Discordo	83	41,50%
Concordo	51	25,50%
Indiferente	19	9,50%
Concordo totalmente	19	9,50%

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

A Tabela 15, mostra os percentuais extraídos dos gráficos sobre a percepção dos servidores administrativos em relação à facilidade de uso do sistema SouGov.br são: Discordo Totalmente: (14,00%); Discordo: (41,50%); Concordo: (25,50%); Indiferente: (9,50%) e Concordo Totalmente: (9,50%).

De acordo com Gianni (2023), a implementação do SouGov.br visa facilitar o trabalho das unidades de gestão de pessoas, desonerando as equipes por meio de processos mais racionais e céleres, embora esse objetivo ainda enfrente desafios na prática.

Uma análise dos dados extraídos sobre a percepção dos servidores administrativos da Universidade Federal do Piauí em relação à dificuldade de uso da plataforma SouGov.br revela uma visão majoritariamente negativa sobre a usabilidade do sistema. Com (41,50%) dos servidores discordando que o sistema é fácil de usar e (14,00%) discordando totalmente, a maioria dos entrevistados considera uma plataforma "atrapalhada" de usar.

Isso sugere que a experiência de uso não é intuitiva para uma grande parte dos servidores, desde que o sistema pode não ser adequado para facilitar as tarefas administrativas no contexto da UFPI.

Por outro lado, 25,50% dos servidores concordam que o sistema é fácil de usar, e (9,50%) concordam totalmente, o que representa uma percepção positiva, mas em menor proporção. Isso aponta para uma minoria de usuários que encontram o sistema funcional e eficiente em suas atividades diárias, o que pode ser um reflexo de características específicas do perfil desses servidores, como familiaridade com plataformas digitais ou treinamentos prévios.

A percepção de dificuldade de uso e a avaliação negativa do sistema, representada por 55,50% de respostas de discordantes, são pontos críticos para a pesquisa, pois indicam uma barreira significativa para o processo de inovação na gestão pública.

Um sistema considerado difícil de usar pode prejudicar a adesão e a efetividade de novas práticas administrativas, sendo um obstáculo para a transformação digital desejada pela universidade.

Tabela 16- Distribuição de frequência da questão 9: “Eu me senti confiante ao usar o sistema”

Questão 9	Fi	fr%
Discordo totalmente	16	8,00%
Discordo	29	14,50%
Concordo	86	43,00%
Indiferente	37	18,50%
Concordo totalmente	32	16,00%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Os percentuais extraídos da Tabela 16, sobre a percepção dos servidores em relação à facilidade de aprendizado do sistema SouGov.br são: Desacordo Totalmente: (8,00%); Discordo: (14,50%); Concordo: (43,00%); Indiferente: 8,50% e Concordo Totalmente: (16,00%).

Os dados sobre a confiança dos servidores administrativos ao utilizar a plataforma SouGov.br mostram uma percepção predominantemente positiva, embora com algumas áreas que ainda bloqueiam a atenção. Esses dados são cruciais para a pesquisa sobre a usabilidade da plataforma SouGov.br na inovação da gestão pública, pois indicam que, embora haja uma base de servidores que define no sistema, existe também uma parcela significativa que ainda enfrenta dificuldades. Para que o processo de inovação seja eficaz, é fundamental entender as razões pelos quais alguns servidores não se sentem totalmente confiantes. Uma pesquisa pode ajudar a identificar esses obstáculos, seja pela falta de treinamento, problemas técnicos ou pela complexidade da plataforma.

Tabela 17- Distribuição de frequência da questão 10: “Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema”

Questão 10	Fi	fr%
Discordo totalmente	39	19,50%
Discordo	71	35,50%
Concordo	40	20,00%
Indiferente	22	11,00%
Concordo totalmente	28	14,00%

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Os percentuais extraídos da Tabela 17 sobre a percepção dos servidores em relação à facilidade de aprendizado da plataforma SouGov.br são: discordo totalmente: (19,50%); discordo: (35,50%); concordo: (20,00%); indiferente: (11,00%); e concordo totalmente: (14,00%).

A análise da confiança dos usuários deve ser combinada com o exame dos fatores facilitadores e dificultadores do uso, com o objetivo de ajustar o SouGov.br às necessidades reais dos servidores da Universidade Federal do Piauí. A criação de instruções de usabilidade e

a implementação de melhorias específicas, com base nas percepções dos servidores, podem contribuir para uma maior confiança e adesão ao sistema, alinhando a inovação tecnológica às expectativas.

Em relação a afirmação (eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema), buscou-se dados sobre a necessidade de aprender novas habilidades para utilizar o SouGov.br, e como isto reflete a complexidade percebida do sistema pelos servidores administrativos da UFPI. Nesse viés, o conjunto de respostas foi: discordo totalmente 39, discordo 71 (110 discordantes de 200); concordo 40, concordo totalmente 28 (68 concordantes de 200), e indiferente 22, indicando neutralidade.

Este panorama é indica que a maior parte dos usuários demonstram habilidades técnicas suficientes para operar o sistema, sem que houvesse a necessidade de aprender coisas novas, como uma capacitação, ou ferramentas novas para utilizar-se da plataforma SouGov.br.

Dentro desse contexto da pesquisa, é possível identificar que, embora o SouGov.br seja uma ferramenta inovadora, e seu processo de integração e aprendizagem exige maior suporte para facilitar a adoção. Os resultados sugerem que a inovação tecnológica na UFPI, pode ser efetivada sem grandes dificuldades. No entanto, é preciso considerar este recorte do público alcançado. Além disso, há uma parcela considerável de usuários que apontaram sobre a necessidade de que a aplicação de plataformas novas, vir acompanhada de ações que considerem as necessidades e dificuldades dos usuários, como a oferta de tutoriais ou workshops de capacitação.

Essa sintonia entre os usuários com maior desenvoltura, e aqueles que precisam de acompanhamento técnico, tendem ser o fator de equilíbrio para a incorporação do SouGov.br no ambiente de gestão pública da UFPI, melhorando a usabilidade e, conseqüentemente, a inovação na administração pública.

4.2.1 Resultado global do percentual de usabilidade da Plataforma SouGov.br

Seguindo a metodologia indicada, cuja ferramenta padronizada utilizada para medir a percepção de usabilidade de sistema SouGov.br tomou por base a escala SUS. Seguiu-se a técnica desenvolvida por Brooke (1996), onde ela consiste em um questionário composto por 10 questões baseadas em uma escala de 5 pontos, que vai de "discordo totalmente" a "concordo totalmente".

Essas questões, estrategicamente divididas entre aspectos positivos e negativos para assegurar uma avaliação equilibrada, resultaram em um cálculo da pontuação do SUS

utilizando-se uma abordagem diferenciada para as questões ímpares (1, 3, 5, 7 e 9) e pares (2, 4, 6, 8 e 10). Para as questões ímpares, o valor escolhido pelo respondente é reduzido em 1. Já para as questões pares, o valor 5 é subtraído do valor escolhido pelo respondente. Os resultados dessas operações são somados, e o total é multiplicado por 2,5, conforme a fórmula abaixo:

$$SUS = [\sum (U_{2n-1} - 1 + (5 - U_{2n})) \times 2.5]$$

Fonte: Brooke (1996)

Nesta perspectiva, tomou-se por base o método utilizado como pressuposto da fórmula $SUS = [\sum (U_{2n-1} - 1 + (5 - U_{2n})) \times 2.5]$, de acordo com Brooke (1996), o qual modula a usabilidade do sistema por meio de uma pontuação que varia de 0 a 100.

Refletindo o nível de usabilidade percebido pelo usuário, e neste caso refere-se aos servidores administrativos da Universidade Federal do Piauí. Assim, a interpretação da pontuação final é feita com base em categorias pré-definidas (Bangor, Kortum, Miller, 2008):

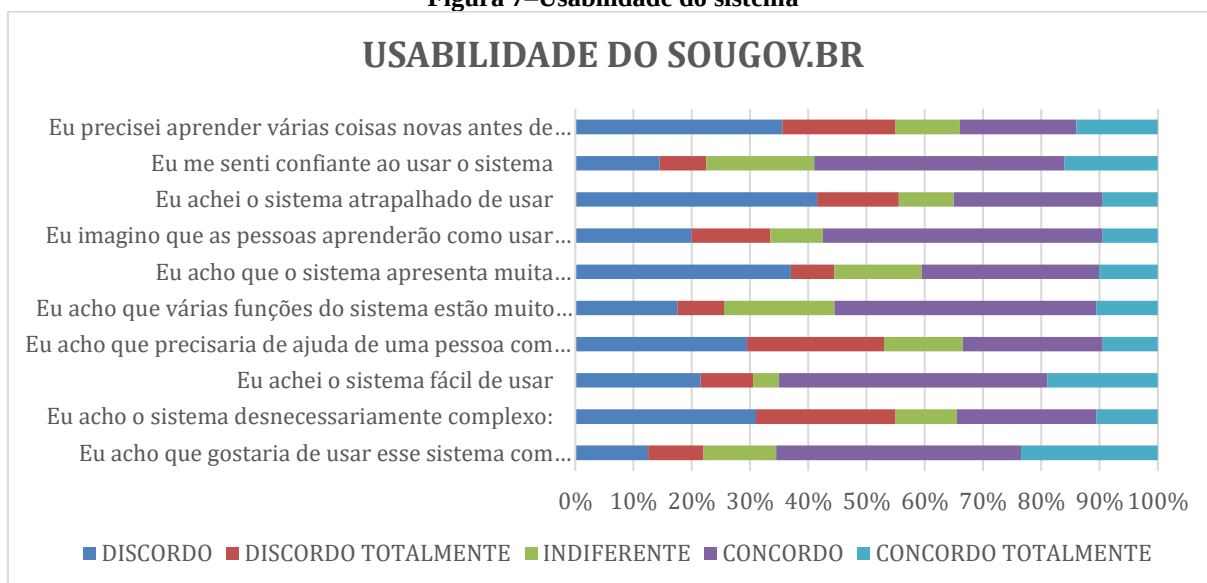
- Acima de 90: usabilidade excepcional, muito acima das expectativas.
- Entre 80 e 90: usabilidade excelente, considerada satisfatória e eficiente.
- Entre 70 e 80: boa usabilidade, mas com necessidade de pequenas melhorias.
- Entre 60 e 70: usabilidade aceitável, porém melhorias significativas são recomendadas.
- Abaixo de 60: usabilidade abaixo do aceitável, requer intervenções substanciais.

Nesta percepção, o instrumento de escala SUS aplicado na plataforma SouGov.br para mensuração destes indicadores serviu como aporte de suplementação do questionário realizado com os usuários da Instituição supracitada.

Neste coeficiente de entendimento, onde se buscou avaliar a usabilidade através da percepção do usuário, a classificação obtida através desta escala SUS, indica uma **pontuação de 70,17**.

Conforme a escala de classificação de Bangor et al., (2009), pode-se inferir que a classificação da plataforma SouGov para este trabalho "boa usabilidade". No entanto, esta pontuação indica uma proximidade a base mediana da escala, o que significa que há melhorias que podem ser implementadas para elevar a experiência do usuário.

Figura 7–Usabilidade do sistema



Fonte: elaborada pela autora (2024).

A figura 7, mostra a condensação de todos os resultados consolidados, onde os dados em forma de gráfico indicam uma predominância na intenção de continuidade de uso do aplicativo (Questão 1), a facilidade do uso do aplicativo através do índice de concordância na questão 3 e na integração das funções do sistema (questão 5).

4.3 Análise da usabilidade através da tabulação cruzada com o perfil demográfico:

A análise estatística da usabilidade, levando-se em consideração as tabelas cruzadas entre o perfil demográfico dos respondentes com a avaliação da usabilidade do sistema SouGov.br, se constitui como ponto fundamental para compreender a eficiência e adequação às necessidades dos usuários dessa plataforma. Nessa abordagem, criou-se fórmulas para medir a dimensão do índice de usabilidade de concordância com a afirmação positiva, no sentido de compreender o nível de facilidades ou satisfação do público em interação com o objeto pesquisado, utilizou-se a proporção de respostas concordantes (concordo + concordo totalmente) sobre o total de respostas dos usuários SouGov.br da UFPI, conforme o seguinte:

$$\text{Índice de usabilidade de concordância} = \frac{\text{respostas de concordância}}{\text{total de respostas}} \times 100$$

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Essa métrica, expressa igualmente relevante avaliar os indicadores de exclusão ou insatisfação do público com o sistema.

$$\text{Índice de usabilidade de discordância} = \frac{\text{respostas de discordância}}{\text{total de respostas}} \times 100$$

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Nesse caso, calculou-se o índice com base nas respostas de discordância. Para calcular o índice de usabilidade, você pode usar a proporção de respostas positivas (discordo + concordo totalmente) sobre o total: Índice de Usabilidade de Discordância, como lê na seguinte, fórmula.

Tabela 18 - Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência						
Gênero Contagem	Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	19	7	10	45	23	104
Feminino	6	12	15	39	24	96
Total	25	19	25	84	47	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na Tabela 18 cruzada do gênero com a usabilidade do sistema SouGov.br da UFPI, a análise apontou as 200 respostas globais coletadas, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Concordância: A soma das respostas "Concordo" e "Concordo totalmente" para ambos os gêneros é: Masculino: 68 (45 + 23) e Feminino: 63 (39 + 24). Isso indica que 131 pessoas (65,5% do total) veem o sistema de forma positiva. Índice de Usabilidade do Sistema

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{131}{200} \times 100 = 65,5\%$$

Discordância: A soma de "Discordo totalmente" e "Discordo" é: Masculino: 26 (19 + 7) e Feminino: 18 (6 + 12). Ou seja, 44 pessoas (22% do total) manifestaram opinião negativa.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{44}{200} \times 100 = 22\%$$

Ainda se considerou a neutralidade: O número de pessoas “Indiferente” foi 25 (12,5%), distribuídos de forma equilibrada entre os gêneros.

Além disso, observada a análise por gênero especificamente, tem-se: masculino: 65,38% (68 de 104) têm visão positiva do sistema. Enquanto o feminino: 65,63% (63 de 96) têm visão positiva do sistema. A diferença entre os gêneros não parece significativa, diminuindo percepções semelhantes.

Neste sentido, os indicadores para esta afirmação sugerem um nível de usabilidade bom, com a maioria dos usuários (mais de 65%), demonstraram que gostariam de usar esse sistema com frequência. Assim, para estes usuários, o SouGov.br apresenta uma boa acessibilidade geral, com um índice de usabilidade de 65,5%. Apesar disso, 22% dos usuários demonstram insatisfação, o que sugere espaço para melhorias, especialmente para alcançar aqueles que são indiferentes ou têm opiniões negativas.

Tabela 19- Eu acho o sistema desnecessariamente complexo: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu acho o sistema desnecessariamente complexo:					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	34	25	11	25	9	104
Feminino	28	23	10	23	12	96
Total	62	48	21	48	21	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

De acordo com a Tabela 19, a discordância com a afirmação (Discordo totalmente + Discordo): Masculino: 59 (34 + 25), ou 56,73% do total masculino, e Feminino: 51 (28 + 23), ou 53,13% do total feminino.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{110}{200} \times 100 = 55\%$$

sobre a discordância nesta afirmação, total foi (62 + 48) 110, representando 55% do total de respostas no conjunto global de 200.

Concordância com a afirmação (concordo + concordo totalmente): masculino, 34 (25 + 9), ou 32,69% do total masculino, e feminino, 35 (23 + 12), ou 36,46% do total feminino. No total foram 69 (34 + 35), representando 34,5% do total de respostas.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{69}{200} \times 100 = 34,5\%$$

Considerou-se ainda as respostas de neutralidade (indiferente): masculino: 11, ou 10,58% do total masculino, e feminino: 10, ou 10,42% do total feminino. Desse total 21 respostas perfazem esta opção, representando 10,5% do total de respostas.

Nesta perspectiva, 34,5% dos usuários concordam que o sistema é desnecessariamente complexo, indicando que a maioria (55%) discorda dessa afirmação. Além disso, explorou-se os dados relativos à diferença por gênero: mulheres percebem o sistema como mais complexo que os homens, embora a diferença não seja estatisticamente significativa (36,46% vs. 32,69%).

pontos de melhoria: embora a maioria discorde da complexidade, há espaço para simplificar o sistema, especialmente considerando que uma proporção significativa ainda o acha complexo.

Tabela 20- Eu achei o sistema fácil de usar: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu achei o sistema fácil de usar					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	24	10	3	49	18	104
Feminino	19	8	6	43	20	96
Total	43	18	9	92	38	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A análise de usabilidade na tabela 20, considerando a pergunta "Eu achei o sistema fácil de usar", com base na tabulação cruzada do gênero com a avaliação "Eu achei o sistema fácil de usar", apontou as 200 respostas coletadas, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Os indicadores de concordância, com a soma das respostas "Concordo" e "Concordo totalmente" para ambos os gêneros é: masculino, 67 (49 + 18); e feminino, 63 (43 + 20). Isso indica que 130 pessoas (65% do total) veem o sistema como fácil de usar. Onde se lê em:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{130}{200} \times 100 = 65\%$$

Para os indicadores de discordância com a soma de "discordo totalmente" e "discordo" apontam: masculino: 34 (24 + 10); feminino: 27 (19 + 8), ou seja, 61 pessoas (30,5% do total) manifestaram dificuldade em usar o sistema, conforme segue:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{61}{200} \times 100 = 30,5\%$$

Neste aspecto, os indicadores sugerem um nível de usabilidade bom, uma vez que a maioria dos usuários (65%) considera o sistema fácil de usar.

O número de pessoas "índiferente" foi 9 (4,5%), com distribuição entre os gêneros: masculino, 3; e feminino, 6. para avaliar índice de usabilidade do sistema, utilizou-se a seguinte fórmula.

Em relação a análise separada por gênero, revelam o seguinte: masculino, a concordância é de 64,42% (67 de 104) e a discordância de 32,69% (34 de 104), restando ainda a neutralidade de 2,88% (3 de 104). Para o grupo feminino a concordância foi de 65,63% (63 de 96), enquanto a discordância foi de 28,13% (27 de 96) e a neutralidade apontou 6,25% (6 de 96).

Portanto, a análise indica que a maioria dos respondentes (65%) considera o sistema SouGov.br fácil de usar, enquanto 30,5% relataram dificuldade e 4,5% mantiveram-se neutros. As percepções de facilidade e dificuldade são equilibradas entre os gêneros, com uma leve tendência das mulheres a serem mais neutras ou positivas.

Tabela 21-Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	33	21	11	30	9	104
Feminino	26	26	16	18	10	96
Total	59	47	27	48	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Conforme a tabela 21, a maior parte das respostas concentrou-se na categoria "discordo totalmente", com 59 respostas (29,5%), acompanhada pela categoria "discordo", que obteve 47 respostas (23,5%).

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{106}{200} \times 100 = 53\%$$

A concordância total com a afirmação foi de (33,5%), enquanto a discordância total foi mais prevalente entre os homens (31,73%) do que entre as mulheres (27,08%). Por outro lado, o percentual de mulheres que declararam indiferença foi maior (16,67%) em comparação aos homens (10,58%), evidenciando maior neutralidade nas respostas femininas.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{67}{200} \times 100 = 33,5\%$$

Esses números indicam que a maioria dos participantes demonstrou não precisar de ajuda técnica. Nesse ponto, a menor frequência foi registrada na categoria "concordo totalmente", com apenas 19 respostas (9,5%), evidenciando que poucos se sentem dependentes de algum tipo de ajuda técnica.

Quando os dados são segmentados por gênero, observe-se que, no grupo masculino (104 respostas), a maioria se posicionou na categoria "discordo totalmente", com 33 respostas (31,73%). além disso, a categoria “discordo” foi escolhida por 21 homens (20,19%), enquanto 30 participantes (28,85%) indicaram concordar com a necessidade de ajuda técnica. na categoria "concordo totalmente", apenas 9 homens (8,65%). no entanto, quando somados estes indicadores atingiu-se o percentual de (37,5%), o que demonstraram forte concordância com a afirmação, reforçando uma tendência geral de confiança na ajuda técnica.

No grupo feminino (96 respostas), a distribuição das opiniões foi mais equilibrada. as categorias "discordo totalmente" e "discordo" registraram exatamente o mesmo percentual, com 26 respostas cada (27,08%). Esse equilíbrio sugere que as mulheres, embora também demonstrem uma tendência à independência técnica, apresentam maior heterogeneidade nas respostas. A categoria “Indiferente” foi mais representativa entre as mulheres (16,67%) do que entre os homens (10,58%), evidenciando maior neutralidade ou incerteza em relação ao tema. Além disso, enquanto 18 mulheres (18,75%) concordaram com a necessidade de ajuda técnica, 10 mulheres (10,42%) marcaram "concordo totalmente", uma proporção superior à dos homens.

Na categoria "concordo", os homens obtiveram uma tendência mais alta (28,85%) do que as mulheres (18,75%). Entretanto, na concordância total, as mulheres superaram os homens com (10,42%)

Os resultados mostram que os homens, em sua maioria, se posicionaram contra a necessidade de ajuda técnica, enquanto as mulheres apresentam maior equilíbrio e diversidade em suas respostas, com uma proporção ainda mais significativa de indiferença em relação à concordância total, portanto com maior índice de rejeição a ajuda técnica. Esses dados oferecem *insights* importantes para compreender como cada gênero percebe a necessidade de suporte técnico, contribuindo para o desenvolvimento de sistemas mais inclusivos e adaptados, de acordo com a equidade por gênero.

Tabela 22-Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	20	7	19	49	9	104
Feminino	15	9	19	41	12	96
Total	35	16	38	90	21	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na tabela 22, cruzada do gênero com a percepção sobre a integração das funções do sistema SouGov.br da UFPI, a análise apontada como 200 respostas coletadas globalmente, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Aplicou-se o padrão de concordância para afirmação sobre as funções bem integradas do sistema, o qual apontou a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente" para ambos os gêneros é: masculino, 58 (49 + 9); e feminino, 53 (41 +12). Isso indica que 111 pessoas (55,5% do total) perceberam que várias funções do sistema estão bem integradas. índice

de percepção positiva. Dessa forma o índice de usabilidade de concordância com esta pergunta, é:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{111}{200} \times 100 = 55,5\%$$

Em relação à discordância a soma de "discordo totalmente" e "discordo" é: masculino- 27 (20 + 7); feminino 24 (15+9), ou seja, 51 pessoas (25,5% do total) manifestaram opinião negativa.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{51}{200} \times 100 = 25,5\%$$

Restando ainda a posição de neutralidade, cujos números mostram que as pessoas respondentes que optaram por “Indiferente” foi 38 (19 masculino e 19 feminino), representando 19% do total. Isso sugere um nível moderado de percepção positiva, com a maioria dos usuários registrando integração garantida.

As diferenças entre os gêneros são mínimas, diminuindo percepções bastante semelhantes. Essa análise indica que a maioria dos entrevistados (55,5%) percebe que as funções do sistema estão bem integradas, enquanto 25,5% discordam e 19% permanecem neutros. Embora a percepção positiva seja predominante, os resultados apontam espaço para melhorias na integração das funções para atender às expectativas de todos os usuários.

A análise mais especificada por gêneros, os dados relativos ao gênero masculino trazem que os resultados relacionados a concordância entre as respostas foram de 55,77%, calculada a partir de 58 ocorrências concordantes em um total de 104 respostas. A discordância foi registrada em 25,96% dos casos, correspondente a 27 ocorrências discordantes. Por fim, a neutralidade foi observada em 18,27% das respostas, com 19 ocorrências neutras.

Tabela 23- Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	43	6	12	35	8	104
Feminino	31	9	18	26	12	96
Total	74	15	30	61	20	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na tabela 23, cruzada do gênero com a percepção de inconsistências no sistema SouGov.br da UFPI, a análise apontou as 200 respostas globais coletadas, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Nesta perspectiva, a concordância indicada pela soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente" para ambos os gêneros é: masculino: 43 (35 + 8); e feminino: 38 (26 + 12). Isso indica que 81 pessoas (40,5% do total) percebem o sistema como inconsistente. Assim o índice ponderado concordância de usabilidade é:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{81}{200} \times 100 = 40,5\%$$

Isso sugere que menos da metade dos usuários (40,5%) percebem o sistema como inconsistente.

Para os indicadores de discordância a soma de "discordo totalmente" e "discordo" é: masculino 49 (43+6); e feminino 40 (31+9) ou seja, 89 pessoas (44,5% do total) não percebem inconsistências no sistema. restando ainda a neutralidade, cujo número de pessoas "indiferente" foi: masculino: 12 feminino:18, totalizando 30 pessoas (15%), com leve predomínio feminino.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{89}{200} \times 100 = 44,5\%$$

Em uma análise mais específica por gênero, tem-se que: masculino: 41,35% (43 de 104) percebem o sistema como inconsistente, e feminino: 39,58% (38 de 96) percebem o sistema como inconsistente. A diferença entre os gêneros é pequena, indicando percepções similares.

Diante do exposto, o sistema SouGov.br apresenta uma percepção de inconsistência por parte de 40,5% dos usuários, enquanto 44,5% não identificam esse problema. A neutralidade de 15% sugere que alguns usuários não têm opinião formada sobre o tema. O índice aponta que a maioria dos usuários não percebe o sistema como altamente inconsistente, mas ainda há um percentual considerável que acredita no contrário. Isso indica espaço para ajustes que reduzam possíveis incongruências no sistema.

Tabela 24- Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	24	11	8	51	10	104
feminino	16	16	10	45	9	96
Total	40	27	18	96	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na tabela 24, cuja tabulação cruza o gênero com a percepção sobre a rapidez com que as pessoas aprenderão a usar o sistema SouGov.br da UFPI, a análise apontou as 200 respostas globais coletadas, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Nesta percepção, as repostas de concordância mostram a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente" para ambos os gêneros é: masculino: 61 (51 + 10); e feminino: 54 (45 + 9) isso indica que 115 pessoas (57,5% do total) acreditam que as pessoas aprenderão rapidamente a usar o sistema, conforme se verifica em:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{115}{200} \times 100 = 57,5\%$$

Para as respostas de discordância a soma de "discordo totalmente" e "discordo" é: masculino: 35 (24 + 11); e feminino: 32 (16 + 16) ou seja, 67 pessoas (33,5% do total) manifestaram opinião discordante sobre a afirmação lhes feita, conforme se lê em:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{115}{200} \times 100 = 57,5\%$$

Isso sugere que mais da metade dos usuários (57,5%) acredita na facilidade de aprendizado do sistema. Ainda considerando-se as respostas de neutralidade, o número de pessoas "indiferente" foi de: masculino 8; e feminino 10, totalizando 18 pessoas, o que corresponde (9%), distribuídas de forma relativamente equilibrada entre os gêneros.

Em uma análise mais especificada por gênero, têm-se que: Masculino: 58,65% (61 de 104) acreditam na facilidade de aprendizado, e feminino: 56,25% (54 de 96) acreditam na facilidade de aprendizado.

Nesta percepção, o sistema SouGov.br é considerado de fácil aprendizado por 57,5% dos usuários, enquanto 33,5% manifestam dificuldades e 9% mantêm-se neutros. Apesar da percepção majoritariamente positiva, o que indica um bom índice de usabilidade, um terço dos respondentes acredita que o aprendizado pode ser desafiador, apontando um eixo de espaço para melhorias no design e nas instruções do sistema.

Tabela 25- Eu achei o sistema atrapalhado de usa: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu achei o sistema atrapalhado de usa					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	41	18	10	28	7	104
Feminino	42	10	9	23	12	96
Total	83	28	19	51	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na tabela 25, cruzada do gênero com a percepção de que o sistema SouGov.br é atrapalhado de usar, a análise apontou as 200 respostas globais coletadas, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Pelo padrão de respostas, em relação a discordância, obtido através da soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo" para ambos os gêneros é: masculino: 59 (41 + 18); e feminino: 52 (42 + 10). isso indica que 111 pessoas (55,5% do total) não consideram o sistema atrapalhado de usar. Em relação ao índice global de discordância dos respondentes, tem-se:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{111}{200} \times 100 = 55,5\%$$

Em relação a concordância, cujos dados são a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente" é: masculino: 35 (28 + 7); e feminino: 35 (23 + 12). isso indica que 70 pessoas (35% do total) consideram o sistema atrapalhado de usar. Dessa forma, o índice global de concordância dos respondentes, tem-se:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{70}{200} \times 100 = 35\%$$

Quanto a neutralidade, o número de pessoas "indiferente" foi: masculino 10 e; feminino 9, totalizando 19 pessoas (9,5%), distribuídas de forma equilibrada entre os gêneros.

Em uma análise por gênero, os números revelam: masculino, 56,73% (59 de 104), discordam que o sistema seja atrapalhado de usar; e feminino, 54,17% (52 de 96), discordam que o sistema seja atrapalhado de usar. A diferença entre os gêneros é pequena, indicando percepções similares. a análise indica que 55,5% dos usuários não consideram o sistema sougov.br atrapalhado de usar, enquanto 35% manifestam concordância com essa afirmação e 9,5% permanecem neutros. apesar da percepção predominantemente negativa, mais de um terço dos usuários encontram dificuldades, indicando espaço para simplificação e melhorias na usabilidade do sistema.

Tabela 26- Eu me senti confiante ao usar o sistema: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu me senti confiante ao usar o sistema					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	17	6	16	49	16	104
Feminino	12	10	21	37	16	96
Total	29	16	37	86	32	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na tabela 26, cruzada do gênero com a confiança dos usuários ao usar o sistema sougov.br da UFPI, a análise apontou as 200 respostas globais coletadas, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Ao confrontar os dados sobre concordância, a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente" para ambos os gêneros é: masculino: 65 (49 + 16); e feminino: 53 (37 + 16). isso indica que 118 pessoas (59% do total) se sentiram confiantes ao usar o sistema, como se verifica em:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{118}{200} \times 100 = 59\%$$

Neste sentido, os indicadores sugerem que a maioria dos usuários (59%) se sentiram confiante ao usar o sistema, indicando índice positivo de usabilidade.

Sobre a discordância, a soma de "discordo totalmente" e "discordo" é: masculino: 23 (17 + 6); e feminino: 22 (12 + 10). ou seja, 45 pessoas (22,5% do total) não se sentiram confiantes ao usar o sistema, como se lê em:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{45}{200} \times 100 = 22,5\%$$

Ao se considera as respostas por neutralidade, o número de pessoas "indiferente" foi: masculino: 16; e feminino: 21totalizando 37 pessoas (18,5%), com leve predomínio feminino.

Em uma análise por gênero mais aproximada obteve-se que: masculino: 62,5% (65 de 104) se sentiram confiantes ao usar o sistema. feminino: 55,21% (53 de 96) se sentiram confiantes ao usar o sistema. Assim, a diferença entre os gêneros indica que os homens demonstraram maior confiança no uso do sistema em comparação às mulheres.

Nesse padrão de respostas a análise indica que a maioria dos usuários (59%) se sentiu confiante ao usar o sistema SouGov.br, enquanto 22,5% relataram baixa confiança e 18,5% mantiveram-se neutros. O índice geral de confiança reflete uma percepção positiva do sistema, embora haja espaço para fortalecer a experiência do usuário, especialmente entre as mulheres.

Tabela 27-Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema: tabulação cruzada

Gênero Contagem	Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
Masculino	35	22	13	23	11	104
Feminino	36	17	9	17	17	96
Total	71	39	22	40	28	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na tabela 27, cruzada do gênero com a necessidade de aprendizado prévio para usar o sistema SouGov.br da UFPI, a análise apontou as 200 respostas globais coletadas, sendo 104 do público masculino e 96 do feminino.

Em relação a discordância a soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo" para ambos os gêneros é: masculino: 57 (35 + 22). feminino: 53 (36 + 17). isso indica que 110 pessoas (55% do total) não sentiram a necessidade de aprender várias coisas novas para usar o sistema.

$$\text{índice de usabilidade discordância} = \frac{110}{200} \times 100 = 55\%$$

Em relação a concordância a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente" é, masculino: 34 (23 + 11); e feminino: 34 (17 + 17). isso indica que 68 pessoas (34% do total) sentiram que precisaram aprender várias coisas novas antes de usar o sistema.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{68}{200} \times 100 = 34\%$$

Quanto a neutralidade o número de pessoas "indiferente" foi de masculino 13; e feminino: 9, totalizando 22 pessoas ou (11%), com predominância masculina. isso sugere que um terço dos usuários precisou aprender várias coisas novas antes de usar o sistema. análise por gênero, masculino: 32,69% (34 de 104) concordaram que precisaram aprender várias coisas novas. feminino: 35,42% (34 de 96) concordaram que precisaram aprender várias coisas novas.

A diferença entre os gêneros é pequena, mas as mulheres demonstraram uma percepção ligeiramente maior de necessidade de aprendizado. A análise indica que 55% dos usuários não precisaram aprender muitas coisas novas antes de usar o sistema SouGov.br, enquanto 34% relataram essa necessidade e 11% mantiveram-se neutros.

Tabela 28- Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	2	1	1	17	11	30
De 31 a 40 anos	14	8	10	25	5	62
De 41 a 50 anos	6	9	12	26	20	73
Mais de 50 anos	3	1	2	16	11	33
Total	25	19	25	84	47	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na tabela 28, o padrão de análise da tabela cruzada de idade com a necessidade de frequência de uso do sistema SouGov.br, e aplicando o mesmo tipo de raciocínio

pode-se analisar a distribuição das respostas e calcular os índices de concordância através da distribuição das respostas por faixa etária e frequência de uso do sistema.

Em relação ao índice de discordância sobre usar o sistema com frequência, a soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo" para cada faixa etária: de 21 a 30 anos: 2 (discordo totalmente) 1 (discordo) 3; de 31 a 40 anos, 14 (discordo totalmente), 8 (discordo), 22; de 41 a 50 anos 6 (discordo totalmente) 9 (discordo) 15; e mais de 50 anos 3 (discordo totalmente) 1 (discordo) = 4.

$$\text{índice de usabilidade discordância} = \frac{44}{200} \times 100 = 22\%$$

Com base no índice de usabilidade de discordância, o total de discordância foi 44 respostas (22% do total de 200). Isso indica que 44 pessoas não estão dispostas a usar o sistema com frequência ou não têm interesse, o que corresponde a 22% do total.

A soma do índice de concordância sobre usar o sistema com frequência, "concordo" e "concordo totalmente": até 20 anos: 2 (concordo) 0 (concordo totalmente) 2; de 21 a 30 anos: 17 (concordo), 11 (concordo totalmente) 28; de 31 a 40 anos: 25 (concordo) 5 (concordo totalmente) 30; de 41 a 50 anos: 26 (concordo) 20 (concordo totalmente) 46; e mais de 50 anos: 16 (concordo) 11 (concordo totalmente) 27.

$$\text{índice de usabilidade concordância} = \frac{131}{200} \times 100 = 65,5\%$$

O índice de usabilidade de concordância, por meio da soma das respostas, totalizando 131 respostas (65% do total de 200). Isso sugere que 131 pessoas, ou 65% do total, expressaram disposição ou necessidade de usar o sistema com frequência, demonstrando uma percepção positiva.

Quanto a neutralidade, número de respostas "indiferente", tem-se os seguintes indicadores: de 21 a 30 anos 1; de 31 a 40 anos 10; de 41 a 50 anos: 12; mais de 50 anos: 2, no total de 25 respostas (12.5% do total de 200). isso indica que 25 pessoas se mantiveram neutras em relação ao uso do sistema, o que equivale a 12.5% dos respondentes.

A análise específica por faixa etária, indica os seguintes números: até 20 anos: 100% (2 de 2) concordaram que gostariam de usar o sistema com frequência; de 21 a 30 anos: 86.67% concordaram; de 31 a 40 anos 58.06% (30 de 62) concordaram; de 41 a 50 anos: 63.01% (46 de 73) concordaram; com mais de 50 anos, 63.64% (27 de 33) concordaram.

Apesar de algumas variações, a maioria das faixas etárias apresenta um alto índice de concordância, com exceção da faixa de 31 a 40 anos, onde a concordância foi um pouco mais baixa.

A análise indica que 65.5% dos respondentes demonstraram disposição para usar o sistema com frequência, enquanto 22% discordaram dessa necessidade, e 12.5% mantiveram-se neutros.

Embora a maioria tenha uma percepção positiva sobre o sistema, com uma taxa de concordância geral considerável, há uma faixa etária (31 a 40 anos) com uma percepção mais dividida, o que pode indicar uma oportunidade para melhorar a experiência de usuários dessa faixa.

Tabela 29- Eu acho o sistema desnecessariamente complexo: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu acho o sistema desnecessariamente complexo:					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	13	6	6	5	2	30
De 31 a 40 anos	15	10	6	26	5	62
De 41 a 50 anos	22	21	6	14	10	73
Mais de 50 anos	12	11	3	3	4	33
Total	62	48	21	48	21	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A tabela 29 mostra a distribuição das respostas por faixa etária e percepção de complexidade do sistema. discordância. a soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo", assim têm-se: de 21 a 30 anos: 13 (discordo totalmente), 6 (discordo) 19; de 31 a 40 anos: 15 (discordo totalmente) 10 (discordo) 25; de 41 a 50 anos: 22 (discordo totalmente) 21 (discordo) 43; e mais de 50 anos: 12 (discordo totalmente) + 11 (discordo) = 23.

$$\text{índice de usabilidade discordância} = \frac{110}{200} \times 100 = 55\%$$

Total de discordância: 110 respostas (55% do total de 200). Isso indica que 55% dos respondentes não acharam o sistema desnecessariamente complexo. Ao segmentar os resultados por faixa etária, observe padrões distintos de concordância. entre os entrevistados com até 20 anos, não houve nenhuma resposta positiva (0). na faixa de 21 a 30 anos, foram registradas 7 respostas positivas, sendo 5 de "concordo" e 2 de "concordo totalmente".

A maior concentração de concordância ocorreu entre os participantes de 31 a 40 anos, que totalizaram 31 respostas, com 26 "concordo" e 5 "concordo totalmente". já os indivíduos de 41 a 50 anos somaram 24 respostas positivas (14 "concordo" e 10 "concordo totalmente").

$$\text{Índice de usabilidade de concordância} = \frac{69}{200} \times 100 = 34,5\%$$

O índice de concordância de 34.5% indica que uma parte significativa dos usuários veem o sistema como desnecessariamente complexo. Nesta ótica, na faixa acima de 50 anos, houve 7 respostas positivas, divididas entre 3 "concordo" e 4 "concordo totalmente". necessariamente complexo. índice de concordância. para calcular o índice de concordância, vamos considerar a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente" e dividi-las pelo total de respostas.

Com relação a neutralidade, o número de respostas "indiferente": de 21 a 30 anos: 5; De 31 a 40 anos: 6; De 41 a 50 anos: 6; e Mais de 50 anos: 3, total de neutralidade: 21 respostas (10.5% do total de 200). Isso indica que 10.5% dos respondentes se mantiveram neutros em relação à complexidade do sistema.

Análise por faixa etária, de 21 a 30 anos, 23.33% (7 de 30) concordaram; de 31 a 40 anos; 50% (31 de 62) concordaram; de 41 a 50 anos: 32.88% (24 de 73) concordaram; e mais de 50 anos: 21.21% (7 de 33) concordaram. A faixa etária de 31 a 40 anos apresentou a maior percepção de que o sistema é desnecessariamente complexo.

A análise indica que 55% dos respondentes não consideraram o sistema desnecessariamente complexo, enquanto 34.5% acharam o sistema complexo, e 10.5% se mantiveram neutros. A maior parte das faixas etárias não encontrou complexidade no sistema, mas a faixa etária de 31 a 40 anos demonstrou uma percepção mais acentuada de complexidade. Isso sugere que, embora o sistema não seja visto como excessivamente complexo pela maioria, há uma faixa etária que percebe desafios em sua utilização.

Tabela 30- Eu achei o sistema fácil de usar tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu achei o sistema fácil de usar					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	5	0	1	16	8	30
De 31 a 40 anos	18	7	5	28	4	62
De 41 a 50 anos	14	8	3	30	18	73
Mais de 50 anos	6	3	0	16	8	33
Total	43	18	9	92	38	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 30 revela a distribuição das respostas por idade e facilidade de uso do sistema mostrou a discordância: de 21 a 30 anos, 5 (discordo totalmente) 0 (discordo) 5; de 31 a 40 anos

18 (discordo totalmente) 7 (discordo) 25; de 41 a 50 anos: 14 (discordo totalmente) 8 (discordo) 22; e mais de 50 anos: 6 (discordo totalmente) 3 (discordo) = 9.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{61}{200} \times 100 = 30,5\%$$

O total de discordância: 61 respostas (30.5% do total de 200). isso indica que 30.5% dos respondentes não acharam o sistema fácil de usar. Em relação a concordância a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente": até 20 anos: 2 (concordo) + 0 (concordo totalmente) = 2; de 21 a 30 anos: 16 (concordo) + 8 (concordo totalmente) = 24; de 31 a 40 anos: 28 (concordo) + 4 (concordo totalmente) = 32; de 41 a 50 anos: 30 (concordo) + 18 (concordo totalmente) = 48; e mais de 50 anos: 16 (concordo) + 8 (concordo totalmente) = 24

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{130}{200} \times 100 = 65\%$$

O total de índice de concordância: 130 respostas (65% do total de 200). isso sugere que 65% dos respondentes acharam o sistema fácil de usar. Quanto a neutralidade, de 21 a 30 anos 1; de 31 a 40 anos 5; de 41 a 50 anos: 3; e mais de 50 anos 0. total de neutralidade foi de 9 respostas (4.5% do total de 200). isso indica que 4.5% dos respondentes se mantiveram neutros em relação à facilidade de uso do sistema.

A análise por faixa etária, que de 21 a 30 anos: 80% (24 de 30) concordaram; de 31 a 40 anos: 54.84% (32 de 62) concordaram; de 41 a 50 anos: 72.60% (48 de 73) concordaram; e mais de 50 anos: 72.73% (24 de 33) concordaram. a faixa etária de 31 a 40 anos apresentou uma menor percepção de facilidade de uso, com 54.84% de concordância, enquanto as outras faixas etárias variaram entre 72% e 100% de concordância.

Tabela 31- Acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente	
De 21 a 30 anos	12	8	6	5	1	30
De 31 a 40 anos	18	12	7	19	6	62
De 41 a 50 anos	18	19	8	18	10	73
Mais de 50 anos	11	8	6	6	2	33
Total	59	47	27	48	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 31, mostra a distribuição das respostas por faixa etária e necessidade de ajuda técnica, a discordância a soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo": de 21 a 30 anos, 12 (discordo totalmente), 8 (discordo) 20; de 31 a 40 anos: 18 (discordo totalmente) + 12

(discordo) = 30; de 41 a 50 anos: 18 (discordo totalmente) + 19 (discordo) = 37; mais de 50 anos: 11 (discordo totalmente) + 8 (discordo) = 19.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{106}{200} \times 100 = 53\%$$

O total de discordância: 106 respostas (53% do total de 200). Isso indica que 53% dos respondentes não acham necessário pedir ajuda de alguém com conhecimentos técnicos para usar o sistema.

Concordância, a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente; de 21 a 30 anos: 6 (concordo), 1 (concordo totalmente) = 6; de 31 a 40 anos: 19 (concordo) + 6 (concordo totalmente) = 25; de 41 a 50 anos: 18 (concordo) + 10 (concordo totalmente) = 28; e mais de 50 anos: 6 (concordo) + 2 (concordo totalmente) = 8.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{67}{200} \times 100 = 33,5\%$$

O total de concordância: 67 respostas (33.5% do total de 200). Isso sugere que 33.5% dos respondentes sentem que precisariam de ajuda técnica para usar o sistema.

Quanto a neutralidade, número de respostas "indiferente": de 21 a 30 anos, 6; de 31 a 40 anos, 7; de 41 a 50 anos, 8; e mais de 50 anos, 6.

Com isso, o total de neutralidade: 27 respostas (13.5% do total de 200). Isso indica que 13.5% dos respondentes se mantiveram neutros em relação à necessidade de ajuda técnica.

A análise por faixa etária, com base na tabela: até 20 anos, 0% (0 de 2) concordaram que precisariam de ajuda técnica; de 21 a 30 anos, 20% (6 de 30) concordaram; de 31 a 40 anos, 40.32% (25 de 62) concordaram; de 41 a 50 anos, 38.36% (28 de 73) concordaram; e mais de 50 anos: 24.24% (8 de 33) concordaram.

A faixa etária de 31 a 40 anos foi a que mais concordou com a necessidade de ajuda técnica, seguida de perto pela faixa de 41 a 50 anos.

A análise indica que 53% dos respondentes não acham necessário pedir ajuda técnica para usar o sistema, enquanto 33.5% acham que precisariam de ajuda, e 13.5% se mantiveram neutros. a maior necessidade de ajuda técnica foi observada nas faixas etárias de 31 a 40 anos e 41 a 50 anos, o que pode sugerir que essas faixas etárias estão mais propensas a precisar de suporte técnico. a maioria dos usuários, no entanto, acredita que o sistema é intuitivo o suficiente para ser usado sem assistência técnica.

Tabela 32- Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	4	1	7	20	0	30
De 31 a 40 anos	15	6	17	18	6	62
De 41 a 50 anos	14	8	9	30	12	73
Mais de 50 anos	2	1	5	22	3	33
Total	35	16	38	90	21	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 32 mostra a distribuição das respostas por faixa etária e percepção da integração das funções, discordância, a soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo": de 21 a 30 anos: 4 (discordo totalmente) + 1 (discordo) = 5; de 31 a 40 anos: 15 (discordo totalmente) + 6 (discordo) = 21; de 41 a 50 anos: 14 (discordo totalmente) + 8 (discordo) = 22; e mais de 50 anos: 2 (discordo totalmente) + 1 (discordo) = 3.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{51}{200} \times 100 = 25,5\%$$

Total de discordância: 51 respostas (25.5% do total de 200). Isso indica que 25.5% dos respondentes discordam da ideia de que várias funções do sistema estão bem integradas.

A concordância, a soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente"; de 21 a 30 anos, 20 (concordo), 0 (concordo totalmente), 18; de 31 a 40 anos: 18 (concordo), 6 (concordo totalmente), 24; de 41 a 50 anos: 30 (concordo), 12 (concordo totalmente), 42; mais de 50 anos: 22 (concordo), 3 (concordo totalmente), 25.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{111}{200} \times 100 = 55,5\%$$

Total de concordância: 111 respostas (55.5% do total de 200). Isso sugere que 55.5% dos respondentes consideram que as várias funções do sistema estão bem integradas.

Neutralidade, Número de respostas "Indiferente": Até 20 anos: 0; de 21 a 30 anos: 7; De 31 a 40 anos: 17; De 41 a 50 anos: 9; e Mais de 50 anos: 5. Total de neutralidade: 38 respostas (19% do total de 200). Isso indica que 19% dos respondentes se mantiveram neutros em relação à integração das funções do sistema.

Análise por faixa etária, com base na tabela: até 20 anos: 100% (2 de 2) concordaram que as funções estão bem integradas; de 21 a 30 anos: 60% (18 de 30) concordaram; de 31 a 40

anos: 48.39% (24 de 62) concordaram; de 41 a 50 anos: 74.65% (42 de 73) concordaram; e mais de 50 anos: 75.76% (25 de 33) concordaram.

As faixas etárias de 41 a 50 anos e mais de 50 anos apresentaram as maiores taxas de concordância (acima de 70%), enquanto a faixa etária de 31 a 40 anos teve a menor percepção de boa integração das funções, com 48.39%.

A análise indica que 55.5% dos respondentes consideram que as várias funções do sistema estão bem integradas, enquanto 25.5% discordam dessa percepção e 19% se mantiveram neutros. As faixas etárias de 41 a 50 anos e mais de 50 anos demonstraram maior concordância, enquanto a faixa etária de 31 a 40 anos teve a menor percepção de integração. Em geral, a maioria dos usuários tem uma visão positiva sobre a integração das funções do sistema, embora existam algumas discrepâncias entre as faixas etárias.

Tabela 33- Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	11	4	6	7	2	30
De 31 a 40 anos	18	3	7	27	7	62
De 41 a 50 anos	28	4	11	21	9	73
Mais de 50 anos	16	4	5	6	2	33
Total	74	15	30	61	20	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 33, mostra a distribuição das respostas por faixa etária e percepção de inconsistência do sistema. Nesse viés, a discordância, composta pela soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo" apontou os seguintes indicadores: de 21 a 30 anos, 11 (discordo totalmente), 4 (discordo), 15; de 31 a 40 anos, 18 (discordo totalmente), 3 (discordo), 21; de 41 a 50 anos, 28 (discordo totalmente), 4 (discordo), 32; e mais de 50 anos: 16 (discordo totalmente), 4 (discordo), 20.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{88}{200} \times 100 = 44\%$$

Dessa forma, o total de discordância, 88 respostas (44% do total de 200). Isso indica que os respondentes discordam da percepção de que o sistema apresenta muita inconsistência.

A concordância relativa à soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente": de 21 a 30 anos, 6 (concordo), 2 (concordo totalmente), 8; de 31 a 40 anos: 27 (concordo), 7 (concordo totalmente), 34; de 41 a 50 anos, 21 (concordo), 9 (concordo totalmente) 30, e mais de 50 anos; 6 (concordo), 2 (concordo totalmente), 8.

No total de concordância, foram 80 respostas (40% do total de 200). Isso sugere os respondentes concordam com a percepção de que o sistema apresenta muita inconsistência.

$$\text{índice de usabilidade concordância} = \frac{80}{200} \times 100 = 40\%$$

Em relação a neutralidade, o número de respostas "indiferente": de 21 a 30 anos, 0; de 31 a 40 anos: 7; de 41 a 50 anos: 11; e mais de 50 anos, 5. total de neutralidade: 23 respostas (11.5% do total de 200). isso indica que 11.5% dos respondentes se mantiveram neutros em relação à percepção de inconsistência do sistema. A análise por faixa etária. com base na tabela: de 21 a 30 anos: 26.7% (8 de 30) concordaram que o sistema apresenta muita inconsistência. de 31 a 40 anos: 54.8% (34 de 62) concordaram; de 41 a 50 anos, 41.1% (30 de 73) concordaram; e mais de 50 anos, 24.2% (8 de 33) concordaram.

A faixa etária de 31 a 40 anos foi a que mais percebeu inconsistência no sistema (54.8%), seguida pela faixa de 41 a 50 anos (41.1%). a análise indica que 44% dos respondentes discordam da ideia de que o sistema apresenta muita inconsistência, enquanto 40% concordam com essa percepção, e 11.5% se mantiveram neutros. a maior percepção de inconsistência foi observada nas faixas etárias de 31 a 40 anos e 41 a 50 anos, enquanto a menor percepção foi observada nas faixas etárias mais jovens e mais velhas. isso sugere que, embora haja uma percepção negativa sobre a consistência do sistema, ela não é universal e varia de acordo com a faixa etária.

Tabela 34 -Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	5	3	4	16	4	30
De 31 a 40 anos	17	10	6	25	4	62
De 41 a 50 anos	12	12	7	33	9	73
Mais de 50 anos	6	2	1	22	2	33
Total	40	27	18	96	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A tabela 34, traz a distribuição das respostas por faixa etária e percepção de facilidade de aprendizado do sistema mostra a pesquisa sobre a percepção de facilidade de aprendizado do sistema revela informações importantes sobre as opiniões dos usuários, segmentadas por faixa etária. a análise das respostas foi dividida em três categorias: discordância, concordância e neutralidade.

Esse valor foi distribuído entre as faixas etárias da seguinte forma: entre os participantes de 21 a 30 anos, 8 respostas indicaram discordância, sendo 5 "discordo totalmente" e 3 "discordo". já entre os 31 a 40 anos, 27 respostas foram discordantes, com 17 “discordo totalmente” e 10 “discordo”. na faixa de 41 a 50 anos, 24 respostas expressaram discordância, sendo 12 em cada uma das categorias. para os usuários com mais de 50 anos, houve 8 respostas discordantes, sendo 6 "discordo totalmente" e 2 "discordo".

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{67}{200} \times 100 = 33\%$$

No total, 33,5% dos entrevistados (67 respostas de 200) discordaram da ideia de que as pessoas aprenderiam rapidamente a usar o sistema.

Em contrapartida, 58% dos entrevistados (116 respostas de 200) concordaram com a afirmação de que as pessoas aprenderiam rapidamente a usar o sistema. Essa concordância foi mais expressiva nas faixas etárias mais altas, com a maior taxa de concordância registrada entre os participantes de mais de 50 anos, que atingiram 72,72% (24 de 33). Na faixa etária de 41 a 50 anos, 56,16% (42 de 73) concordaram, enquanto os entrevistados de 31 a 40 anos alcançaram 53,23% (29 de 62) de concordância. Já os participantes de 21 a 30 anos obtiveram uma taxa de 63,33% (19 de 30), e na faixa etária até 20 anos, 50% (1 de 2) concordaram com a ideia.

$$\text{índice de usabilidade concordância} = \frac{116}{200} \times 100 = 58\%$$

O índice de usabilidade de concordância global para esta afirmação, foi de 58%, calculado pela soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente", representando uma visão majoritária de que o sistema será de fácil aprendizado. Além disso, 9% dos entrevistados (18 respostas de 200) permaneceram neutros, diminuindo a indiferença sobre a facilidade de aprendizado do sistema. A distribuição por faixa etária foi a seguinte: até 20 anos, 1 resposta; de 21 a 30 anos, 3 respostas; de 31 a 40 anos, 6 respostas; de 41 a 50 anos, 7 respostas; e mais de 50 anos, 1 resposta.

A faixa etária que demonstrou maior confiança no aprendizado rápido foi a partir de mais de 50 anos, com 72,72% dos entrevistados concordando com a facilidade de aprendizado. Por outro lado, as faixas etárias de 31 a 40 anos e 41 a 50 anos tiveram uma percepção mais moderada, com taxas de concordância entre 53% e 56%.

Diante disso, pode-se afirmar que a maioria dos usuários acredita que o sistema será relativamente fácil de aprender, com um índice de concordância de 58%. Entretanto, uma parcela significativa, 33,5%, discorda dessa percepção, especialmente nas faixas etárias de 31 a 50 anos, enquanto 9% dos entrevistados permanecem neutros.

Tabela 35- Eu achei o sistema atrapalhado de usa: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu achei o sistema atrapalhado de usa					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	13	6	6	6	1	32
De 31 a 40 anos	22	5	7	22	6	62
De 41 a 50 anos	29	12	3	19	10	73
Mais de 50 anos	19	5	3	4	2	33
Total	83	28	19	51	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 35 revela a pesquisa sobre a percepção da usabilidade do sistema, considerando as opiniões variadas entre os usuários sobre o sistema ser atrapalhado de usar. Nesse caso, a análise foi realizada de maneira segmentada por faixa etária, seguindo o mesmo padrão com os dados distribuídos em três categorias principais: discordância, concordância e neutralidade.

Entre os participantes de 21 a 30 anos, 18 respostas indicaram discordância (12 "discordo totalmente" e 6 "discordo"); a soma das respostas "discordo totalmente" e "discordo", de 31 a 40 anos: 22 (discordo totalmente), 5 (discordo), 27; de 41 a 50 anos, 29 (discordo totalmente), 12 (discordo), 41, e mais de 50 anos, 19 (discordo totalmente), 5 (discordo), 24.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{111}{200} \times 100 = 55\%$$

No total, 55,5% dos entrevistados (111 de 200) discordaram da ideia de que o sistema está atrapalhado de usar.

Por outro lado, 35% dos entrevistados (70 de 200) concordaram com a afirmação de que o sistema está atrapalhado de usar. Na faixa etária até 20 anos, não houve respostas decrescentes de concordância. Entre os participantes de 21 a 30 anos, 7 pessoas concordaram (6 "concordo" e 1 "concordo totalmente"). na faixa de 31 a 40 anos, houve 28 respostas concordantes (22 "concordo" e 6 "concordo totalmente"), enquanto na faixa de 41 a 50 anos, 29 respondentes concordaram (19 "concordo" e 10 "concordo totalmente"). já na faixa de mais de 50 anos, 6 pessoas concordaram (4 "concordo" e 2 "concordo totalmente").

$$\text{índice de usabilidade concordância} = \frac{70}{200} \times 100 = 35\%$$

O índice geral de concordância com esta afirmação de que o sistema é atrapalhado de usar foi calculado pela soma das respostas "concordo" e "concordo totalmente", e obteve-se o

percentual de 35%. isso indica que uma parcela específica dos usuários percebe o sistema como impedido de usar, mas a maioria (55,5%) discorda dessa percepção. adicionalmente, 9,5% dos entrevistados (19 de 200) se mantiveram neutros, respondendo “Indiferente”. A distribuição foi a seguinte: 1 resposta na faixa até 20 anos, 5 respostas entre 21 e 30 anos, 7 respostas entre 31 e 40 anos, 3 respostas entre 41 e 50 anos e 3 respostas na faixa de mais de 50 anos.

Ao analisar por faixa etária, percebe-se que a maior percepção de que o sistema está atrapalhado foi registrado entre os usuários de 31 a 40 anos, com uma taxa de concordância de 45,16% (28 de 62). Essa faixa foi seguida pelos participantes de 41 a 50 anos, com 39,73% (29 de 73). Por outro lado, as faixas etárias mais jovens (até 20 anos, com 0%) e mais velhas (mais de 50 anos, com 18,18%) alcançaram menor percepção de atrapalho.

Portanto, a maioria dos entrevistados (55,5%) não considera o sistema atrapalhado de uso, enquanto 35% possuem essa percepção e 9,5% mantêm-se neutros. A faixa etária de 31 a 40 anos destacou-se como a mais crítica, apresentando o maior índice de concordância com a ideia de que o sistema está atrapalhado. Apesar disso, o resultado geral sugere que a percepção de dificuldades não é predominante entre os usuários.

Tabela 36 - Eu me senti confiante ao usar o sistema: tabulação cruzada

Idade Contagem	Eu me senti confiante ao usar o sistema					Total
	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	
De 21 a 30 anos	3	1	5	14	9	32
De 31 a 40 anos	15	5	15	21	6	62
De 41 a 50 anos	9	9	11	33	11	73
Mais de 50 anos	2	1	6	18	6	33
Total	29	16	37	86	32	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A tabela 36 mostra a distribuição das respostas por faixa etária e percepção de confiança no uso do sistema. Em relação a discordância a soma das respostas: de 21 a 30 anos, 3 (discordo totalmente), 1 (discordo), 4 de 31 a 40 anos, 15 (discordo totalmente), 5 (discordo), 20 de 41 a 50 anos, 9 (discordo totalmente), 9 (discordo), 18 mais de 50 anos, 2 (discordo totalmente), 1 (discordo), 3 total de discordância, (29 +16), ou seja, 45 respostas (22,5% do total de 200), conforme a seguinte fórmula:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{45}{200} \times 100 = 22,5\%$$

Assim, 59% dos participantes (118 de 200) concordaram com a afirmação de que se

sentiram confiantes ao usar o sistema: entre os entrevistados de 21 a 30 anos, 23 concordaram (14 “concordo” e 9 “concordo totalmente”); a faixa de 31 a 40 anos, registrou 27 respostas concordantes (21 "concordo" e 6 "concordo totalmente"); enquanto a de 41 a 50 anos teve 44 respostas de concordância (33 "concordo" e 11 "concordo totalmente"); e entre os participantes com mais de 50 anos, 24 concordaram (18 “concordo” e 6 “concordo totalmente”).

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{118}{200} \times 100 = 59\%$$

O índice geral de concordância foi calculado em 59%, o que demonstra que a maioria dos usuários se sente confiante ao usar o sistema. Além disso, 18,5% dos entrevistados (37 de 200) optaram pela neutralidade, respondendo “Indiferente”. A distribuição foi a seguinte: 5 entre 21 e 30 anos, 15 entre 31 e 40 anos, 11 entre 41 e 50 anos e 6 na faixa de mais de 50 anos.

Ao analisar por faixa etária, as maiores taxas de concordância foram registradas entre os participantes de 21 a 30 anos (73,33%); e os de mais de 50 anos (72,72%). A faixa de 31 a 40 anos apresentou uma percepção de confiança mais moderada, com 53,23%, enquanto as faixas de até 20 anos e de 41 a 50 anos, e concordância de 50% e 62,16%.

Tabela 37 - Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema: tabulação

Idade Contagem	Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema					Total
	Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente	
De 21 a 30 anos	13	9	5	3	2	32
De 31 a 40 anos	18	12	5	16	11	62
De 41 a 50 anos	24	14	8	14	13	73
Mais de 50 anos	16	4	4	7	2	33
Total	71	39	22	40	28	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 37, mostra a faixa de 21 a 30 anos, 22 discordaram (13 "discordo totalmente" e 9 "discordo"); a faixa etária de 31 a 40 anos registrou 30 respostas de discordância (18 "discordo totalmente" e 12 "discordo"); enquanto 38 participantes de 41 a 50 anos discordaram (24 "discordo totalmente" e 14 "discordo"); e entre os entrevistados com mais de 50 anos, houve 20 respostas de discordância (16 "discordo totalmente" e 4 "discordo").

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{110}{200} \times 100 = 55\%$$

No total, 55% dos participantes (110 de 200) discordaram da afirmação de que precisariam aprender muitas coisas novas antes de usar o sistema.

Por outro lado, 34% dos entrevistados (68 de 200) concordaram com a afirmação de que precisaram aprender muitas coisas novas. Na faixa de 21 a 30 anos, 5 concordaram (3 "concordo" e 2 "concordo totalmente"). entre 31 e 40 anos, 27 participantes concordaram (16 "concordo" e 11 "concordo totalmente"). o mesmo número foi registrado na faixa de 41 a 50 anos, com 14 "concordo" e 13 "concordo totalmente". por fim, entre os entrevistados com mais de 50 anos, 9 concordaram (7 "concordo" e 2 "concordo totalmente").

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{68}{200} \times 100 = 34\%$$

O índice geral de concordância foi calculado em 34%, diminuindo que cerca de um terço dos usuários sentiram a necessidade de aprendizado prévio.

Além disso, 11% dos participantes (22 de 200) optaram pela neutralidade, respondendo "Indiferente". A distribuição foi: 5 entre 21 e 30 anos, 5 entre 31 e 40 anos, 8; e entre 41 e 50 anos e 4 entre os participantes com mais de 50 anos.

Ao analisar por faixa etária, a maior taxa de concordância foi registrada entre os participantes de 31 a 40 anos, com 43,55%, seguida pelos de 41 a 50 anos (37%). Por outro lado, a faixa etária de 21 a 30 anos teve taxa de concordância menor, em torno de 16,67%, respectivamente. Já na faixa acima de 50 anos registrou 27,27% de concordância.

A afirmação indica que 55% dos entrevistados não precisaram aprender muitas coisas novas antes de usar o sistema, enquanto 34% sentiram essa necessidade e 11% se mantiveram neutros. A faixa etária de 31 a 40 anos apresentou maior percepção de necessidade de aprendizado (43,55%), enquanto as faixas etárias mais jovens e mais velhas tiveram uma percepção menor.

Tabela 38- Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência: tabulação cruzada

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	0	0	1	0	1
Nível médio	3	2	2	2	2	11
Graduação	16	9	5	36	12	78
Especialização	5	3	8	24	18	58
Mestrado	0	3	7	15	13	38
Doutorado	0	0	2	4	2	8
Pós-doutorado	1	2	1	2	0	6
Total	25	19	25	84	47	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na Tabela 38, entre os que possuem nível médio, 5 participantes discordaram (3 "discordo totalmente" e 2 "discordo"), enquanto entre os com graduação, houve 25 respostas de discordância (16 "discordo totalmente" e 9 "discórdia"). Já os que têm especialização

registraram 8 respostas de discordância (5 "discordo totalmente" e 3 "discordo"), e entre os participantes com mestrado, apenas 3 discordaram ("discordo"). Por fim, no nível de pós-doutorado, 3 discordaram (1 "discordo totalmente" e 2 "discordo").

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{41}{200} \times 100 = 20,5\%$$

No total, 20,5% dos participantes (41 de 200) discordaram da afirmação de que gostariam de usar o sistema com frequência. Por outro lado, 65,5% dos participantes (131 de 200) concordaram com a afirmação de que gostariam de usar o sistema com frequência.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{131}{200} \times 100 = 65,5\%$$

Entre os participantes de nível médio, 4 concordaram (2 "concordo" e 2 "concordo totalmente"). No nível de graduação, 48 concordaram (36 "concordo" e 12 "concordo totalmente"). Na especialização, houve 42 respostas de concordância (24 "concordo" e 18 "concordo totalmente"). Entre os com mestrado, 28 concordaram (15 "concordo" e 13 "concordo totalmente"), enquanto os participantes com doutorado registraram 6 concordâncias (4 "concordo" e 2 "concordo totalmente"). No nível de pós-doutorado. Além disso, 12,5% dos participantes (25 de 200) optaram pela neutralidade, respondendo "Indiferente". A distribuição foi: 2 entre os de nível médio, 5 no nível de pós-graduação, 8 na especialização, 7 entre os de mestrado e 2 entre os com doutorado.

Nesta perspectiva, os dados indicam que a maioria (65,5%) gostaria de usar o sistema com frequência, enquanto 20,5% discordaram e 12,5% neutros. O maior índice de concordância foi entre os participantes da pós-graduação (61,5%).

Tabela 39- Eu acho o sistema desnecessariamente complexo: tabulação cruzada

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	1	0	0	0	1
Nível médio	3	1	0	5	2	11
Graduação	25	12	9	22	10	78
Especialização	17	16	8	12	5	58
Mestrado	13	15	2	6	2	38
Doutorado	4	3	0	1	0	8
Pós-Doutorado	0	0	2	2	2	6
Total	62	48	21	48	21	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

De acordo com a análise da Tabela 39, entre os participantes com nível médio, 4 discordaram da afirmação de que o sistema é desnecessariamente complexo (3 "discordo

totalmente" e 1 "discordo"). No nível de graduação, 37 discordaram (25 "discordo totalmente" e 12 "discordo").

Os participantes com especialização registraram 33 discordâncias (17 "discordo totalmente" e 16 "discordo"). Entre os com mestrado, 28 discordaram (13 "discordo totalmente" e 15 "discordo"). Por fim, no nível de doutorado, 7 discordaram (4 "discordo totalmente" e 3 "discordo"), enquanto no nível de pós-doutorado não houve discordâncias.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{109}{200} \times 100 = 54,5\%$$

No total, 54,5% dos participantes (109 de 200) discordaram da afirmação de que o sistema é desnecessariamente complexo.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{69}{200} \times 100 = 34,5\%$$

Por outro lado, 34,5% dos participantes (69 de 200) concordaram com a afirmação. Entre os participantes de nível médio, 7 concordaram (5 "concordo" e 2 "concordo totalmente"). No nível de graduação, 32 concordaram (22 "concordo" e 10 "concordo totalmente").

Os participantes com especialização registraram 17 respostas de concordância (12 "concordo" e 5 "concordo totalmente"). Entre os com mestrado, 8 concordaram (6 "concordo" e 2 "concordo totalmente").

Já os com doutorado registraram 1 concordância ("concordo"), enquanto no nível de pós-doutorado houve 4 concordâncias (2 "concordo" e 2 "concordo totalmente").

Além disso, 10,5% dos participantes (21 de 200) optaram pela neutralidade, respondendo "Indiferente". A distribuição foi: 0 no nível médio, 9 no nível de pós-graduação, 8 na especialização, 2 entre os com mestrado e 2 no nível de pós-doutorado.

Nesta percepção, os dados indicam que a maioria (54,5%) dos participantes discordaram de que o sistema é desnecessariamente complexo, enquanto 34,5% concordaram e 10,5% encontraram neutros.

A maior percepção de discordância foi registrada entre os participantes com pós-graduação (47,4%), indicando que esses usuários consideram o sistema menos complexo em comparação com outras categorias.

Nesse aspecto, o índice de concordância mais alto foi encontrado entre os de nível médio (63,6%), indicando que esses usuários podem sentir maior dificuldade na utilização do sistema.

Tabela 40-- Eu achei o sistema fácil de usar: tabulação cruzada

Contagem Escolaridade	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	0	0	0	1	1
Nível médio	4	2	1	2	2	11
Graduação	18	11	4	37	8	78
Especialização	15	2	0	29	12	58
Mestrado	5	1	2	17	13	38
Doutorado	0	0	0	6	2	8
Pós-Doutorado	1	2	2	1	0	6
Total	43	18	9	92	38	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na Tabela 40, segue a análise conforme a categoria de escolaridade. Entre os participantes com nível médio, 6 discordaram (4 "discordo totalmente" e 2 "discordo"). No nível de graduação, houve 29 respostas de discordância (18 "discordo totalmente" e 11 "discordo"). Já os que possuem especialização registraram 17 discordâncias (15 "discordo totalmente" e 2 "discordo"). Entre os participantes com mestrado, 6 discordaram (5 "discordo totalmente" e 1 "discordo"). Por fim, no nível de pós-doutorado, 3 discordaram (1 "discordo totalmente" e 2 "discordo"). Não houve discordâncias no nível de doutorado nem entre os participantes com nível fundamental.

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{61}{200} \times 100 = 30,5\%$$

No total, 30,5% dos participantes (61 de 200) discordaram da afirmação "Eu achei o sistema fácil de usar". Por outro lado, 65% dos participantes (130 de 200) concordaram com a afirmação.

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{130}{200} \times 100 = 65\%$$

Entre os participantes de nível médio, 4 concordaram (2 "concordo" e 2 "concordo totalmente"). No nível de graduação, 45 concordaram (37 "concordo" e 8 "concordo totalmente"). Entre os que possuem especialização, houve 41 respostas de concordância (29 "concordo" e 12 "concordo totalmente"). No nível de mestrado, 30 concordaram (17 "concordo" e 13 "concordo totalmente"), enquanto os participantes com doutorado registraram 8 concordâncias (6 "concordo" e 2 "concordo totalmente"). Já entre os com pós-doutorado, houve 1 resposta de concordância ("concordo").

Além disso, 4,5% dos participantes (9 de 200) optaram pela neutralidade, respondendo "Indiferente". A distribuição foi: 1 entre os de nível médio, 4 no nível de graduação, 2 no

mestrado e 2 no pós-doutorado. Não houve respostas neutras nos níveis de especialização, doutorado ou fundamental.

Nesta perspectiva, os dados indicam que a maioria (65%) atualmente o sistema fácil de usar, enquanto 30,5% discordaram e 4,5% foram neutros. O maior índice de concordância foi registrado entre os participantes com especialização (70,7%), o que sugere maior familiaridade ou facilidade do sistema nessa faixa. Por outro lado, o maior índice de discordância foi observado entre os de graduação (37,2%), apontando para uma percepção mais crítica desse grupo.

Tabela 41- Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema: tabulação cruzada

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	1	0	0	0	1
Nível médio	2	1	2	4	2	11
Graduação	17	14	16	19	12	78
Especialização	20	17	6	13	2	58
Mestrado	15	12	2	8	1	38
Doutorado	5	2	0	1	0	8
Pós-doutorado	0	0	1	3	2	6
Total	59	47	27	48	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na análise da Tabela 41, a escolaridade em tabulação cruzada com a afirmação de que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema realizada entre os participantes com nível fundamental, tem-se: 1 discordou ("discordo"); no nível médio, 3 discordaram (2 "discordo totalmente" e 1 "discordo"), 6 concordaram (4 "concordo" e 2 "concordo totalmente") e 2 optaram pela neutralidade.

Entre os participantes com graduação, 31 discordaram (17 "discordo totalmente" e 14 "discordo"), 31 concordaram (19 "concordo" e 12 "concordo totalmente") e 16 neutros ocasionais. Os participantes com especialização registraram 37 discordâncias (20 "discordo totalmente" e 17 "discordo"), 15 concordâncias (13 "concordo" e 2 "concordo totalmente") e 6 neutros.

No grupo com mestrado, 27 discordaram (15 "discordo totalmente" e 12 "discordo"), 9 concordaram (8 "concordo" e 1 "concordo totalmente") e 2 responderam "indiferente". Entre os participantes com doutorado, 7 discordaram (5 "discordo totalmente" e 2 "discordo"), 1 exceções ("concordo") e não houve respostas neutras. Por fim, no nível de pós-doutorado, não houve discordâncias; 5 participantes concordaram (3 "concordo" e 2 "concordo totalmente") e 1 optou pela neutralidade.

Neste interim, constatou-se os seguintes indicadores globais para esta afirmação:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{106}{200} \times 100 = 53\%$$

No total, 53% dos participantes (106 de 200) discordaram da afirmação de que precisariam de ajuda técnica para usar o sistema, sendo o maior índice entre os participantes com especialização (63,8%).

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{67}{200} \times 100 = 33,5\%$$

Ao todo, 33,5% dos participantes (67 de 200) concordaram com a afirmação, com o maior índice entre os de nível médio (54,5%).

$$\text{índice de usabilidade de neutralidade} = \frac{27}{200} \times 100 = 13,5\%$$

Cerca de 13,5% dos participantes (27 de 200) optaram pela neutralidade, com maior concentração entre os participantes da graduação.

Nesta perspectiva, os dados indicam que a maioria (53%) dos participantes discordaram do que precisariam de ajuda técnica para usar o sistema, enquanto 33,5% concordaram e 13,5% foram neutros. Desse modo, o maior índice de discordância foi registrado entre os participantes com especialização, enquanto o maior índice de concordância ocorreu no nível médio, proporcionando maior percepção de dificuldade técnica nesse grupo.

Tabela 42- Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas: tabulação cruzada

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	0	0	0	1	1
Nível médio	2	2	3	4	0	11
Graduação	13	8	17	37	3	78
Especialização	11	3	12	23	9	58
Mestrado	6	1	4	20	7	38
Doutorado	2	0	0	5	1	8
Pós-Doutorado	1	2	2	1	0	6
Total	35	16	38	9	21	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Em relação a análise da Tabela 42, conforme a categoria de escolaridade, entre os participantes com nível fundamental, 1 concordou totalmente. No nível médio, 4 concordaram (4 "concordo" e nenhuma resposta "concordo totalmente"), enquanto 4 discordaram (2 "discordo totalmente" e 2 "discordo"). Além disso, 3 optaram pela neutralidade ("indiferente").

Para os de nível de graduação, houve 37 respostas de concordância (37 "concordo" e 3 "concordo totalmente") e 21 discordâncias (13 "discordo totalmente" e 8 "discordo"), com 17

neutros ("indiferente"). Já os participantes com especialização registraram 32 concordâncias (23 "concordo" e 9 "concordo totalmente") e 14 discordâncias (11 "discordo totalmente" e 3 "discordo"), além de 12 respostas neutras.

Entre os participantes com mestrado, 27 concordaram (20 "concordo" e 7 "concordo totalmente"), 7 discordaram (6 "discordo totalmente" e 1 "discordo"), e 4 optaram pela neutralidade. Os respondentes com doutorado apresentaram 6 concordâncias (5 "concordo" e 1 "concordo totalmente") e 2 discordâncias (2 "discordo totalmente"), sem respostas neutras.

Nesse contexto, no nível de pós-doutorado, houve 1 resposta de concordância ("concordo"), 3 discordâncias (1 "discordo totalmente" e 2 "discordo"), e 2 neutros.

Nesta percepção a análise geral desta tabela mostra que no total, 30% dos participantes (60 de 200) concordaram com a afirmação de que várias funções do sistema estão muito bem integradas, como se lê na seguinte fórmula:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{60}{200} \times 100 = 30\%$$

Enquanto a relação de discordância aponta que 25,5% (51 de 200), como pode ser visto na fórmula a seguir:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{51}{200} \times 100 = 25,5\%$$

Por outra ótica, 19% dos participantes da pesquisa (38 de 200) foram neutros sobre este item.

Nesta perspectiva, a maior taxa de concordância foi entre os participantes com especialização (55,2%), o que pode sugerir uma percepção mais positiva desse grupo sobre a integração do sistema. Por outro lado, a maior taxa de discordância foi observada entre os de graduação (26,9%), indicando uma visão mais crítica sobre o sistema nessa faixa de escolaridade.

Tabela 43-Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	1	0	0	0	0	1
Nível médio	2	1	3	3	2	11
Graduação	32	3	7	25	11	78
Especialização	20	6	10	18	4	58
Mestrado	12	5	9	11	1	38
Doutorado	7	0	0	1	0	8
Pós- Doutorado	0	0	1	3	2	6
Total	74	15	30	61	20	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A Tabela 43, revela a análise realizada para a seguinte afirmação: “Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência”, conforme a categoria de escolaridade. Neste quesito, entre os participantes com nível fundamental, houve 1 resposta de discordância total. No nível médio, 4 discordaram (2 "discordo totalmente" e 1 "discordo"), enquanto 5 concordaram (3 "concordo" e 2 "concordo totalmente"). Além disso, 3 optaram pela neutralidade ("indiferente").

Para os participantes de graduação, registraram-se 35 discordâncias (32 "discordo totalmente" e 3 "discordo"), 36 concordâncias (25 "concordo" e 11 "concordo totalmente") e 7 respostas neutras. Entre os de especialização, houve 26 discordâncias (20 "discordo totalmente" e 6 "discordo"), 22 concordâncias (18 "concordo" e 4 "concordo totalmente") e 10 neutros.

Os participantes com mestrado apresentaram 17 discordâncias (12 "discordo totalmente" e 5 "discordo"), 12 concordâncias (11 "concordo" e 1 "concordo totalmente") e 9 neutros.

No nível de doutorado, 7 discordaram totalmente, enquanto 1 concordou ("concordo"), sem respostas neutras. Enquanto, no nível de pós-doutorado, houve 3 concordâncias (3 "concordo" e 2 "concordo totalmente") e 1 resposta neutra, sem discordâncias.

Em relação a análise geral cruzada dos dados tem-se: no total, 44,5% dos participantes (89 de 200) discordaram da afirmação de que o sistema apresenta muita inconsistência:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{89}{200} \times 100 = 30,5\%$$

Na mesma linha de questionamento, entre os participantes da pesquisa 30,5% (61 de 200) concordaram:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{60}{200} \times 100 = 30\%$$

Houve ainda o percentual de 15% do público participante (30 de 200), que optaram pela opção neutralidade.

O maior índice de discordância foi observado entre os de graduação (44,8%), refletindo uma percepção mais crítica desse grupo em relação à consistência do sistema. Por outro lado, o maior índice de concordância foi registrado no nível médio (45,5%), sugerindo que os participantes dessa faixa podem ter notado mais inconsistências no sistema. A neutralidade foi mais frequente entre os de especialização (17,2%), indicando uma percepção mais equilibrada ou dúvida sobre o tema.

Tabela 44-Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	0	0	1	0	1
Nível médio	4	3	0	3	1	11
Graduação	15	15	9	32	7	78
Especialização	14	4	3	32	5	58
Mestrado	6	3	3	20	6	38
Doutorado	0	0	1	7	0	8
Pós- Doutorado	1	2	2	1	0	6
Total	40	27	18	96	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Com base na Tabela 44, em análise conforme a categoria de escolaridade cruzada com a afirmação: “Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente”; Entre os participantes com nível fundamental, houve 1 resposta de concordância ("concordo"), sem registros de discordâncias ou neutralidade. No nível médio, 7 discordaram (4 "discordo totalmente" e 3 "discordo"), enquanto 4 concordaram (3 "concordo" e 1 "concordo totalmente").

Para os participantes de graduação, registraram-se 30 discordâncias (15 "discordo totalmente" e 15 "discordo"), 39 concordâncias (32 "concordo" e 7 "concordo totalmente") e 9 respostas neutras. Entre os de especialização, houve 18 discordâncias (14 "discordo totalmente" e 4 "discordo"), 37 concordâncias (32 "concordo" e 5 "concordo totalmente") e 3 neutros.

Os participantes com mestrado apresentaram 9 discordâncias (6 "discordo totalmente" e 3 "discordo"), 26 concordâncias (20 "concordo" e 6 "concordo totalmente") e 3 respostas neutras. No nível de doutorado, não houve discordâncias; foram registradas 7 concordâncias ("concordo") e 1 resposta neutra.

Por fim, no nível de pós-doutorado, houve 3 discordâncias (1 "discordo totalmente" e 2 "discordo"), 1 resposta de concordância ("concordo") e 2 respostas neutras.

Análise geral desta observação cruzada revela que: no total, 57,5% dos participantes (115 de 200) concordaram com a afirmação de que as pessoas aprenderão como usar o sistema rapidamente:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{115}{200} \times 100 = 57,5\%$$

Enquanto 33,5% (67 de 200) discordaram, conforme se lê no índice de usabilidade de discordância:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{67}{200} \times 100 = 33,5\%$$

Na perspectiva de 9% dos respondentes (18 de 200), optaram pela neutralidade. O maior índice de concordância foi registrado entre os participantes com doutorado (87,5%),

sugerindo que esse grupo considera o sistema mais acessível. Já o maior índice de discordância foi observado no nível médio (63,6%), indicando uma percepção mais crítica dessa faixa etária em relação à facilidade de aprendizado do sistema. A neutralidade foi mais frequente em nível de graduação (11,5%), sugerindo dúvidas ou uma percepção equilibrada sobre o tema.

Tabela 45- Eu achei o sistema atrapalhado de usa: tabulação cruzada

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	1	0	0	0	1
Nível médio	3	1	0	5	2	11
Graduação	31	7	12	18	10	78
Especialização	22	11	5	17	3	58
Mestrado	18	8	1	9	2	38
Doutorado	8	0	0	0	0	8
Pós- Doutorado	1	0	1	2	2	6
Total	83	28	19	51	19	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

A análise da Tabela 45: "Eu achei o sistema atrapalhado de usar", cruzada com os dados da escolaridade, apontou o seguinte: no total, 55,5% dos participantes (111 de 200) discordaram da afirmação de que o sistema é atrapalhado de usar, distribuídos entre “Discordo totalmente” e “Discordo”. Sendo assim o índice de discordância foi de:

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{111}{200} \times 100 = 55,5\%$$

Com relação a distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 1 discordou (0 “discordo totalmente” e 1 “discordo”); nível médio: 4 discordaram (3 “discordo totalmente” e 1 “discordo”); graduação: 38 discordaram (31 “discordo totalmente” e 7 “discordo”); especialização: 33 discordaram (22 “discordo totalmente” e 11 “discordo”); mestrado: 26 discordaram (18 “discordo totalmente” e 8 “discordo”); doutorado: 8 discordaram (8 “discordo totalmente” e 0 “discordo”); e pós-doutorado: 1 discordou (1 “discordo totalmente” e 0 “discordo”).

Em uma percepção mais aprofundada, a análise mostra que mais da metade dos participantes discordam da ideia de que o sistema é atrapalhado de usar. O maior volume de respostas de discordância foi registrado no nível de graduação, com 38 participantes.

Em relação a concordância, 25,5% dos respondentes (51 de 200) concordaram com a afirmação, distribuídos entre “Concordo” e “Concordo totalmente”:

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{51}{200} \times 100 = 25,5\%$$

Em relação a distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 0 concordaram; nível médio: 7 concordaram (5 “concordo” e 2 “concordo totalmente”);

graduação: 28 concordaram (18 “concordo” e 10 “concordo totalmente”); especialização: 20 concordaram (17 “concordo” e 3 “concordo totalmente”); mestrado: 11 concordaram (9 “concordo” e 2 “concordo totalmente”); doutorado: 0 concordaram; pós-doutorado: 4 concordaram (2 “concordo” e 2 “concordo totalmente”).

Estes indicadores revelam que um quarto dos participantes concorda que o sistema é atrapalhado de usar. A maior concordância foi encontrada no nível de graduação (28 participantes), seguido pela especialização (20 participantes).

Em relação ao índice de neutralidade, os participantes que optaram pela resposta “indiferente” totalizaram 9,5% (19 de 200). a distribuição foi: nível fundamental: 0 participantes; nível médio: 0 participantes; graduação: 12 participantes; especialização: 5 participantes; mestrado: 1 participante; doutorado: 0 participantes; pós-doutorado: 1 participante.

A maior parte das respostas neutras veio do nível de graduação, representando 63,1% dos participantes que escolheram “Indiferente”.

Em uma análise global deste item, a discordância: foi de 55,5% dos respondentes, ao não considerarem o sistema atrapalhado de usar. esse grupo está concentrado nos níveis de graduação e especialização. concordância: 25,5% dos pesquisados consideraram o sistema atrapalhado. os níveis de graduação e especialização também lideraram essa percepção. neutralidade: apenas 9,5% se mostraram neutros em relação à afirmação.

Portanto, os dados sugerem que o sistema é mais intuitivo para usuários com maior experiência acadêmica (doutorado e pós-doutorado apresentam maior índice de discordância). No entanto, há desafios a serem enfrentados nos níveis de graduação e especialização, onde as opiniões sobre o sistema variam mais amplamente.

Tabela 46 - Eu me senti confiante ao usar o sistema: Tabulação cruzada

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	0	0	0	0	1	1
Nível médio	1	2	5	2	1	11
Graduação	14	10	15	31	8	78
Especialização	9	1	6	30	12	58
Mestrado	4	1	9	14	10	38
Doutorado	0	0	1	7	0	8
Pós- Doutorado	1	2	1	2	0	6
Total	29	16	37	86	32	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Na análise da Tabela 46 cruzada com a escolaridade com a questão: "Eu me senti confiante ao usar o sistema". A distribuição de frequência ficou entre "discordo totalmente" (29) e "discordo" (16). a distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 0

discordaram; nível médio: 3 discordaram (1 "discordo totalmente" e 2 "discordo"); graduação, 24 discordaram (14 "discordo totalmente" e 10 "discordo"); especialização: 10 discordaram (9 "discordo totalmente" e 1 "discordo"); mestrado: 5 discordaram (4 "discordo totalmente" e 1 "discordo"); doutorado: 0 discordaram; e pós-doutorado: 3 discordaram (1 "discordo totalmente" e 2 "discordo");

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{45}{200} \times 100 = 22,5\%$$

Sobre a discordância, o total, 22,5% dos participantes (45 de 200) discordaram da afirmação, A maior quantidade de respostas de discordância veio dos participantes com graduação (24), seguidos pelos de especialização (10).

Em relação a concordância, a distribuição de frequência mostra que: "Concordo" (86) e "Concordo totalmente" (32). A distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 1 concordou (0 "concordo" e 1 "concordo totalmente"); nível médio: 3 concordaram (2 "concordo" e 1 "concordo totalmente"); graduação: 39 concordaram (31 "concordo" e 8 "concordo totalmente"); especialização: 42 concordaram (30 "concordo" e 12 "concordo totalmente"); mestrado: 24 concordaram (14 "concordo" e 10 "concordo totalmente"); doutorado: 7 concordaram (7 "concordo" e 0 "concordo totalmente"); e pós-doutorado: 2 concordaram (2 "concordo" e 0 "concordo totalmente").

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{118}{200} \times 100 = 59\%$$

Neste quesito, 59% dos participantes (118 de 200) concordaram com a afirmação, distribuídos. O maior volume de concordância foi registrado nos participantes com especialização (42), seguidos pelos com graduação (39).

Em relação a neutralidade, os participantes que optaram por "Indiferente" totalizaram 18,5% (37 de 200). A distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 0 participantes; nível médio: 5 participantes; graduação: 15 participantes; especialização: 6 participantes; mestrado: 9 participantes; doutorado: 1 participante; e pós-doutorado: 1 participante.

A maior quantidade de respostas neutras veio de participantes com graduação (15), seguidos pelos de mestrado (9). A discordância: 22,5% dos participantes indicaram não se sentirem confiantes ao usar o sistema, com maior concentração no nível de graduação (24 respostas). Quanto, a concordância: 59% dos participantes afirmaram se sentir confiantes, especialmente nos níveis de especialização (42) e graduação (39). E a neutralidade: 18,5% ficaram indiferentes, sendo a maior parte do nível de graduação (15).

A confiança no uso do sistema é maior entre participantes com especialização e graduação. O índice geral de concordância (59%) aponta uma tendência positiva de confiança no uso do sistema, com tendência de melhora para diminuir os 22,5% de discordância.

Tabela 47-- Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema: tabulação cruzada

Escolaridade Contagem	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente	Total
Nível fundamental	1	0	0	0	0	1
Nível médio	1	1	1	6	2	11
Graduação	25	17	7	11	18	78
Especialização	21	12	6	15	4	58
Mestrado	16	8	6	7	1	38
Doutorado	6	1	0	1	0	8
Pós- Doutorado	1	0	2	0	3	6
Total	71	39	22	40	28	200

Fonte: elaborada pela autora (2024).

De acordo com a análise da Tabela 47: "Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema", cruzada com a escolaridade. Sobre os indicadores de discordância, contrastados com esta afirmação, distribuídos entre "discordo totalmente" (71) e "discordo" (39). a distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 1 discordou (1 "discordo totalmente" e 0 "discordo"); nível médio: 2 discordaram (1 "discordo totalmente" e 1 "discordo"); graduação: 42 discordaram (25 "discordo totalmente" e 17 "discordo"); especialização: 33 discordaram (21 "discordo totalmente" e 12 "discordo"); mestrado: 24 discordaram (16 "discordo totalmente" e 8 "discordo"); doutorado: 7 discordaram (6 "discordo totalmente" e 1 "discordo"); e pós-doutorado: 1 discordou (1 "discordo totalmente" e 0 "discordo").

$$\text{índice de usabilidade de discordância} = \frac{55}{200} \times 100 = 55\%$$

O total, 55% dos participantes (110 de 200) discordaram. O maior número de discordâncias foi registrado no nível de graduação (42), seguido por especialização (33). Esses dois grupos representam 68,2% das discordâncias totais.

A concordância, por outro lado, 34% dos participantes (68 de 200) concordaram com a afirmação, distribuídos entre "concordo" (40) e "concordo totalmente" (28). a distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 0 concordaram; nível médio: 8 concordaram (6 "concordo" e 2 "concordo totalmente"); graduação: 29 concordaram (11 "concordo" e 18 "concordo totalmente"); especialização: 19 concordaram (15 "concordo" e 4 "concordo totalmente"); mestrado: 8 concordaram (7 "concordo" e 1 "concordo totalmente"); doutorado: 1 concordou (1 "concordo" e 0 "concordo totalmente"); e pós-doutorado: 3 concordaram (0 "concordo" e 3 "concordo totalmente").

$$\text{índice de usabilidade de concordância} = \frac{68}{200} \times 100 = 34\%$$

A maior concentração de respostas de concordância foi observada no nível de graduação (29), seguido por especialização (19).

Quanto a neutralidade, os participantes que optaram por "indiferente" totalizaram 11% (22 de 200). a distribuição por nível de escolaridade foi: nível fundamental: 0 participantes; nível médio: 1 participante; graduação: 7 participantes; especialização: 6 participantes; mestrado: 6 participantes; doutorado: 0 participantes; e pós-doutorado: 2 participantes.

A neutralidade foi mais expressiva nos níveis de graduação (7) e especialização (6), representando juntos 59% das respostas neutras.

4.4 Estatística descritiva da usabilidade

A análise das perguntas sobre a usabilidade da plataforma SouGov.br, considerando os dados globais do questionário, permite compreender a percepção dos usuários em relação ao sistema, com base em métricas de média e desvio padrão obtidas por meio de uma tabela cruzada.

Tabela 48 - Estatística descritiva da usabilidade: tabulação cruzada dos dados globais

Questionário	Nº	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Variância
Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência	200	1	5	3,55	1,291	1,666
Eu acho o sistema desnecessariamente complexo:	200	1	5	2,59	1,408	1,982
Eu achei o sistema fácil de usar	200	1	5	3,32	1,442	2,078
Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema	200	1	5	2,60	1,374	1,888
Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas	200	1	5	3,23	1,267	1,605
Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência	200	1	5	2,69	1,475	2,175
Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente	200	1	5	3,14	1,336	1,786
Eu achei o sistema atrapalhado de usar	200	1	5	2,48	1,473	2,170
Eu me senti confiante ao usar o system	200	1	5	3,38	1,262	1,594
Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema	200	1	5	2,57	1,485	2,205
Nº válido na lista	200	-	-	-	-	-

Fonte: elaborada pela autora (2024).

Nesta perspectiva, a Tabela 48 revela os dados globais que registram os seguintes indicadores:

I. Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência

A média registrada para esta pergunta foi de 3,55 em uma escala de 1 a 5, enquanto o desvio padrão foi de 1,291. Esses indicadores apontam para uma orientação positiva em relação ao uso frequente do sistema, mas também revelam uma dispersão significativa nas respostas. Embora exista uma tendência moderada dos usuários em engajar-se com a plataforma, o dado também sugere que há uma parcela considerável de pessoas que ainda não compartilham dessa opinião, mostrando um nível de flexibilidade entre os usuários, indicando que melhorias podem fortalecer o desejo de engajamento constante.

II. Eu acho o sistema desnecessariamente complexo

A média de 2,59 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.408, indicam a pontuação baixa, sendo assim, a maioria dos usuários não considera o sistema bastante complexo. Embora a complexidade não seja uma barreira significativa, há espaço para simplificar funcionalidades e tornar a navegação mais intuitiva.

III. Eu achei o sistema fácil de usar

A média encontrada de 3,32 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.442 revelam que o sistema é considerado moderadamente fácil de usar, na percepção dos respondentes, embora haja variação entre os usuários. Nesse sentido, reforça a necessidade de um design amigável e de interfaces que atendam tanto iniciantes quanto usuários experientes.

IV. Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema

A média de 2,60 em uma escala de 1 a 5, e o desvio padrão de 1.374, mostram uma avaliação baixa sugere que a dependência de ajuda técnica não é predominante. Nesse campo, pode indicar que as instruções existentes são suficientes, mas explicações adicionais podem beneficiar grupos menos experientes.

V. Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas

A média de 3,23 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.267, indicam que a integração funcional é vista de forma positiva, mas com margem para aperfeiçoamento. Desse

modo, sugere-se há pontos de integração que podem ser otimizados e contribuir para uma experiência mais fluida.

VI. Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência

A Média de 2,69 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.475, revelam uma pontuação moderada, e aponta para inconsistências percebidas por alguns usuários. Assim, aponta-se a necessidade de revisar padrões e coerência em todas as interfaces e funcionalidades pode aumentar a confiança no sistema.

VII. Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente

A média de 3,14 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.336, indicam que a curva de aprendizagem é considerada razoável, mas não excepcional. Nesse aspecto, a capacitação mais estruturada e materiais didáticos podem melhorar essa percepção.

VIII. Eu achei o sistema atrapalhado de usar

A média: 2,48 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.473. Um baixo nível de concordância sugere que a maioria dos usuários não vê o sistema como confuso. Embora a percepção de confusão seja limitada, esforços para simplificar ainda mais a interface são recomendados.

IX. Eu me sinto confiante ao usar o sistema

A média de 3,38 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.262. Conforme os dados das respostas a confiança ao utilizar o sistema é relativamente alta. Estes indicadores mostram um impacto positivo na experiência do usuário, que pode ser potencializado com maior suporte e claro nas funcionalidades.

X. Eu preciso aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema

A média de 2,57 em uma escala de 1 a 5 e o desvio padrão de 1.485. A pontuação baixa mostra que a necessidade de aprendizagem prévia não é uma dificuldade comum. Para

usuários menos familiarizados, os materiais introdutórios podem ser úteis para minimizar qualquer curva inicial de aprendizado.

Os dados revelam uma avaliação predominantemente positiva, com médias entre 3,14 e 3,55 para itens que destacam usabilidade, integração e confiança. No entanto, as percepções sobre inconsistências e complexidade, embora não críticas, evidenciam oportunidades de melhoria. A variação nas respostas sugere que as adaptações podem beneficiar diferentes perfis de usuários, especialmente na simplificação de processos e no suporte técnico.

Estas análises específicas fornecem uma base sólida para direcionar estratégias de aprimoramento da plataforma, alinhando-a aos objetivos de inovação na gestão pública. A análise da usabilidade da plataforma SouGov.br evidencia sua relevância para a inovação na gestão pública, uma vez que a experiência do usuário é fundamental para o sucesso das tecnologias aplicadas nesse contexto.

Essa abordagem inicial é essencial para identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria na experiência oferecida pela plataforma. Nesse viés, a seguir, cada pergunta será examinada individualmente, buscando identificar a média e o desvio padrão, bem com as suas implicações e a forma como se relacionam com o tema central da pesquisa. Essa análise detalhada permitirá construir um diagnóstico claro sobre a usabilidade do sistema SouGov.br.,

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES

O presente estudo teve como objetivo principal analisar o índice de usabilidade da plataforma SouGov.br sob a perspectiva dos servidores da Universidade Federal do Piauí (UFPI). Nesse viés, acredita-se que possa contribuir para a melhoria contínua da inovação na gestão pública.

A inovação tem sido uma meta central para organizações públicas e privadas, especialmente no Brasil, onde o governo tem buscado modernizar e aprimorar a prestação de serviços aos cidadãos, especialmente na implementação de novas tecnologias, como as plataformas digitais de acesso amplo à sociedade.

Nesta percepção, as ideias inovadoras têm sido apresentadas para melhorar a eficiência dos serviços públicos, aumentar a transparência e reduzir custos administrativos. O estudo foca, principalmente, na usabilidade da plataforma SouGov.br, lançada em 2021 como uma estratégia de inovação na gestão de pessoas da Administração Pública Federal, com o intuito de promover maior agilidade, eficiência e integração nos serviços públicos digitais.

Para responder ao primeiro objetivo específico, a abordagem bibliográfica serviu como suporte para identificar os fatores que facilitam e os fatores que dificultam o uso da plataforma SouGov.br na UFPI. Dessa forma, os resultados dessa etapa indicaram que os fatores facilitadores da inovação, encontram-se agrupados em quatro dimensões: I) características da inovação (percepção da vantagem de uso, percepção das necessidades, percepção da facilidade de uso); II) fatores individuais (aceitação da equipe à inovação, criatividade das pessoas, conhecimento sobre a temática, autonomia); III) fatores ambientais (influência das autoridades, agências reguladoras, demanda pública e instituições similares); e IV) fatores organizacionais (estilo de liderança).

No questionário, facilitadores identificados: frequência de uso (média = 3,55): os usuários indicaram que há interesse moderado em utilizar a plataforma com frequência. Facilidade de Uso (Média = 3,32): Apesar de moderada, a facilidade de uso é percebida positivamente, indicando que o sistema atende às demandas básicas de navegabilidade. Confiança (Média = 3,38): A confiança em usar o sistema reforça sua adequação às tarefas, demonstrando um grau razoável de acessibilidade.

Quanto aos fatores que dificultam, são duas dimensões: I) fatores organizacionais (necessidade de mão de obra especializada, limitação de quantitativo de pessoal, restrição de recursos financeiros, inadequação de estrutura física); e II) fatores ambientais (falta de conscientização da comunidade acadêmica, falta de conscientização da sociedade, e falta de divulgação da inovação).

No questionário, os fatores de dificuldade identificadas foram: a complexidade (média 2,59): a plataforma é considerada um pouco complexa, o que pode ser uma barreira à acessibilidade. A necessidade de apoio técnico (média 2,60): um número significativo de usuários sente necessidade de assistência técnica. inconsistência (média 2,69): a percepção de inconsistência pode variar em termos de confiança e continuidade no uso.

O segundo objetivo específico, mostra como resultado do questionário da pesquisa a influência dos fatores demográficos na avaliação da usabilidade da plataforma SouGov.br na UFPI. Desse modo, a pesquisa, considerando o perfil dos 200 técnicos administrativos, revela um perfil equilibrado, com destaque para a equidade de gênero, com média de 1,48 em uma escala de 1 a 2, e uma predominância de faixas etárias específicas, refletindo uma experiência pública ainda em fase de crescimento profissional, com média de 3,52 em uma escala de 1 a 5 e desvio padrão de 0,972. A diversidade no estado civil (média de 2,22, em uma escala de 1 a 6) e a formação acadêmica moderada a avançada (média de 5,43, em uma escala de 2 a 10, com desvio padrão de 1,627) indicam diferentes perfis e a capacidade de lidar com demandas complexas, como o uso de novas tecnologias familiares. Com uma média de 3,04 em uma escala de 1 a 5 no tempo de serviço, a maioria dos participantes está em estágio intermediário de carreira, com potencial para se beneficiar das inovações tecnológicas. A lotação, com média de 1,87 em uma escala de 1 a 4, evidencia uma maior concentração nas unidades administrativas centrais, como as de Teresina.

A metodologia adotada incluiu a aplicação de questionários para coleta de dados sobre a percepção dos usuários da UFPI quanto à usabilidade da plataforma. A análise dos dados coletados permitiu chegar aos resultados consolidados da pesquisa sobre o uso da plataforma. Além disso, fez emergir possíveis melhorias que podem ser inovadoras para tornar os serviços mais acessíveis aos usuários.

Nesta linha de entendimento, para realizar o terceiro objetivo específico, que consistiu em elaborar um manual de uso da plataforma SouGov.br à luz da percepção dos usuários da UFPI, seguiu-se alguns passos estratégicos, baseando-se nas percepções e *feedback* dos servidores da instituição. O tutorial foi desenvolvido com o propósito de potencializar a utilização da plataforma, por meio de figuras, e tutoriais explicativos, com imagens claras de suas funcionalidades de acordo com as necessidades reais dos usuários, conforme pode ser acessado em apêndice deste trabalho.

Seguindo esta linha de entendimento, em relação ao problema formulado (Qual a usabilidade da plataforma SouGov.br no processo de inovação da gestão pública a partir da

percepção dos usuários da Universidade Federal do Piauí?), os resultados alcançados encontraram as respostas necessárias.

Nesse caso, com base no cálculo da SUS resultou em um índice de usabilidade 70,17 pontos, classificado como tendo uma "boa usabilidade", (em uma escala de usabilidade que considera 60 pontos abaixo do aceitável, e acima de 90 pontos, usabilidade excepcional). Dessa forma conclui-se os usuários da plataforma SouGov.br na UFPI têm uma visão positiva do sistema. No entanto, há que se atentar para as melhorias que podem ser implementadas para elevar a experiência do usuário.

Ao analisar a usabilidade da plataforma SouGov.br no processo de inovação da gestão pública, focando na experiência dos usuários da UFPI, considerou-se também a estatística descritiva da usabilidade dos respondentes, através de dados globais da tabulação cruzada. Neste aspecto, análise dos dados revela percepções diversas dos usuários sobre o sistema.

Nesta percepção, em uma escala de 1 a 5, sobre (eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência), a média registrada para esta pergunta foi de 3,55; em relação a afirmação (eu acho o sistema desnecessariamente complexo), a média de 2,59; a afirmação "Eu consegui o sistema fácil de usar" obteve uma média de 3,32. Quanto a ajuda técnica, a média de 2,60; A integração funcional obteve média de 3,23; a percepção de inconsistências no sistema teve média de 2,69; a curva de aprendizagem foi considerada razoável, com média de 3,14; a percepção de que o sistema é "atrapalhado" teve média de 2,48; a confiança no uso do sistema obteve média de 3,38; e finalmente, a percepção de que é necessário aprender muitas coisas novas obtidas média de 2,57.

Os resultados do estudo indicam que, a plataforma SouGov.br é bem avaliada pelos servidores da Universidade Federal do Piauí (UFPI), com um índice de usabilidade de 70,17 pontos, classificado como "boa usabilidade". A média das respostas revela que os usuários percebem o sistema como relativamente fácil de usar, com uma boa integração funcional e um nível razoável de confiança no uso da plataforma. No entanto, as análises também apontam áreas para melhorias, como a necessidade de uma interface mais amigável, a simplificação de algumas funcionalidades e a resolução de inconsistências percebidas, que poderiam aumentar a experiência do usuário.

Portanto, os resultados da pesquisa apontam que a plataforma SouGov.br possui um potencial significativo para transformar a gestão de pessoas na UFPI. No entanto, é fundamental que a instituição invista em ações contínuas de melhoria e capacitação para garantir que a ferramenta seja utilizada de forma eficiente por todos os servidores. Os dados indicam que a plataforma possui um potencial significativo para contribuir com a inovação na gestão pública,

mas, para garantir sua eficácia máxima, é importante que sejam feitas adaptações com base no *feedback* dos usuários. A pesquisa destaca a importância de capacitações estruturadas e materiais didáticos que possam aprimorar a curva de aprendizagem dos servidores, especialmente para os menos experientes. Com essas melhorias, a plataforma poderá se consolidar como uma ferramenta ainda mais eficiente e acessível, proporcionando maior agilidade e integração nos serviços públicos digitais e alinhando-se às metas de inovação e modernização da administração pública.

5.1 Contribuições da pesquisa

Este estudo oferece uma contribuição em relação a análise da usabilidade da plataforma SouGov.br no contexto da inovação na gestão pública, especificamente na Universidade Federal do Piauí (UFPI). A pesquisa tem principal abordagem a forma como a plataforma tem sido utilizada pelos técnicos administrativos da instituição. Nesse viés, *à priori*, proporciona-se *insights* sobre os fatores que facilitam e dificultam sua utilização. Desse modo, ao abordar as dimensões da usabilidade do sistema, o estudo contribui para a compreensão de como tecnologias inovadoras podem aplicadas no setor público, visando não apenas a eficiência administrativa, mas também a melhoria na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Em relação a usabilidade de sistemas digitais, conceito fundamental deste trabalho, o qual tem se tornado um ponto central nas discussões sobre inovação na gestão pública, este contexto da pesquisa contribui para reforçar a importância de medir a eficácia de plataformas como a SouGov.br. Nesse sentido, os pontos fundamentais de contribuição são os aspectos que visam modernizar e aprimorar o processo de gestão de pessoas na Administração Pública Federal. Além disso, a avaliação da usabilidade fornece dados fundamentais para a tomada de decisões por parte dos gestores, permitindo que eles ajustem a plataforma conforme as necessidades reais dos usuários, o que impacta diretamente na qualidade dos serviços prestados.

Nesta prerrogativa, entende-se que o aporte desta análise, para que a plataforma SouGov.br alcance o seu pleno potencial, se faz necessário que os gestores considerem não apenas os dados de usabilidade, mas também as percepções e desafios apontados pelos usuários. A investigação revela, por exemplo, que, apesar da avaliação positiva em geral, existem aspectos como complexidade, inconsistências e necessidade de apoio técnico que precisam ser aprimorados, em categorias específicas de servidores. Assim, a pesquisa sugere como perspectiva de objetivos futuros, após a coleta de dados realizada, que é essencial averiguar

também as causas desses desafios e adotar estratégias para melhorar a experiência do usuário, o que, por sua vez, pode contribuir para uma maior eficiência na utilização do sistema.

Nesta percepção, o escopo final da dissertação, *à priori*, proporciona uma base teórica para o desenvolvimento de estratégias de capacitação e treinamento, essenciais para melhorar a curva de aprendizagem dos servidores. *À posteriori*, ao fornecer o manual do SouGov.br, contribuindo como e guia explicativo, elaborado a partir dessa pesquisa, os usuários, especialmente os menos experientes, têm um material prático, didático e acessível, para que se sintam mais confiantes ao utilizar a plataforma. A pesquisa também sugere que o foco em uma interface mais amigável e na resolução das inconsistências observadas pode resultar em uma maior aceitação e no uso contínuo do sistema.

A análise das dimensões da usabilidade também destaca a confiança no uso da plataforma, que foi considerada razoável pelos usuários, e a frequência de uso, que indicou um interesse entre bom e moderado. Isso revela que, embora a plataforma seja vista de maneira positiva, há ainda um caminho a ser percorrido para que ela se torne uma ferramenta indispensável no cotidiano dos servidores da UFPI. Neste campo, a pesquisa, portanto, tem como contribuição a indicação que a evolução das plataformas digitais na gestão pública, é cíclica e contínua, enfatizando a importância de um processo constante de avaliação, e consequentemente a adequação aos padrões surgentes.

Seguindo esta linha de entendimento, o estudo se alinha com as discussões sobre inovação digital no setor público. Nesse campo, evidencia como a adaptação tecnológica pode impactar positivamente a gestão de pessoas e a prestação de serviços públicos. Ao compreender as necessidades e desafios dos usuários da plataforma, a pesquisa contribui para a criação de soluções que não só melhoram a usabilidade da ferramenta, mas também fortalecem o compromisso da Administração Pública Federal com a eficiência e a transparência. Para tanto, ressalta-se a importância de avaliar continuamente as ferramentas tecnológicas no setor público, destacando como essas avaliações podem contribuir para a inovação e melhoria contínua dos serviços públicos. A experiência dos usuários da SouGov.br na UFPI oferece um exemplo prático de como ajustes na plataforma podem resultar em uma gestão mais eficaz, beneficiando tanto os servidores quanto a sociedade como um todo.

5.2 Limitações e dificuldades encontradas

As limitações da pesquisa se caracterizam como aspectos relevantes para a interpretação dos resultados e para o direcionamento de futuros estudos. *À priori*, pode-se

destacar que a investigação foi realizada em uma única organização, o que, neste sentido, restringe a possibilidade de generalização dos achados.

Nesse pressuposto, outra limitação encontrada, diz respeito ao uso exclusivo de dados quantitativos para mensurar a percepção de satisfação no trabalho. Embora os dados numéricos, através da escala SUS como método de verificação, ofereçam uma visão objetiva, a ausência de dados qualitativos mais especificados, limita a compreensão de nuances e variáveis adicionais que podem influenciar a satisfação dos servidores.

Em relação a dificuldades encontradas, a principal delas diz respeito a aplicação de um público (servidores do quadro administrativo), uma vez que torna a pesquisa limitada. Nesse viés, a abordagem mais ampla, incluindo gestores, docentes, aposentados e pensionistas, pode gerar resultados mais robustos e fornecer uma análise mais detalhada sobre o tema. Além disso, a utilização de um único instrumento de mensuração de dados, o que também pode ser vista como uma limitação, implica em uma ótica menos detalhada do objeto. Desse modo, a inclusão de outros instrumentos pode revelar perspectivas diferenciadas e enriquecer a análise.

Essas limitações reforçam a importância de abordagens metodológicas diversificadas e de estudos comparativos que ampliem o escopo das investigações sobre satisfação no trabalho em organizações públicas, visando aprimorar a compreensão e a aplicação prática dos resultados para alcançar melhores níveis de desempenho e eficiência institucional.

5.3 Sugestões para futuras pesquisas.

Diante das limitações e dificuldades supracitadas, recomenda-se que para uma amostra mais expressiva sejam realizados estudos similares, incluindo abordagens diversas, em outras organizações públicas, o que pode contribuir para a validação e ampliação dos resultados obtidos, além de oferecer uma visão mais abrangente sobre a satisfação no trabalho no contexto da gestão pública.

Nesta premissa, também pode ser mais consistente a forma de subsidiar o desenvolvimento de estratégias institucionais que promovam maiores níveis de satisfação, refletindo em melhores desempenhos organizacionais no setor público federal. Nesse contexto, sugere estudos em outras Universidades Federais, bem como em outras instituições de mesma jurisdição como Institutos Federais de Educação no Brasil, ou até mesmo em diferentes tipos de organizações públicas. A ampliação do escopo é fundamental para permitir a generalização dos resultados e para explorar as particularidades que possam surgir em contextos institucionais

distintos. Esse é um tema relevante na atualidade, com impacto direto nos serviços educacionais prestados por essas organizações.

Conforme mencionado na seção acima, a utilização de um método quantitativo de análise, pode declinar para resultados mais restritivos. Nesse sentido, sugere-se a adoção de abordagens mistas em estudos futuros, combinando dados quantitativos e qualitativos, para explorar de forma mais aprofundada os fatores que moldam a satisfação no trabalho e compreender as motivações subjacentes às percepções identificadas. Dessa forma, a aplicação de diferentes instrumentos de mensuração com rigor de uma diversidade metodológica poderá contribuir para a identificação de fatores adicionais que influenciam a satisfação dos servidores e, ao mesmo tempo, permitir uma análise mais robusta e comparativa, confirmando ou complementando os achados deste estudo.

Por fim, recomenda-se um aprofundamento nas dimensões que apresentaram níveis de satisfação inferiores ao esperado. Tal medida implica em investigar as causas subjacentes a esses resultados pode fornecer subsídios para que gestores implementem ou desenvolvam estratégias voltadas à melhoria dos níveis de satisfação. Esse aprofundamento não apenas contribuirá para o bem-estar dos servidores, mas também potencializará o desempenho organizacional, resultando em serviços mais eficientes e alinhados às demandas da sociedade.

REFERÊNCIAS

ABNT (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS). NBR 9241-11: Requisitos Ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores: parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.

ABRAHÃO, J. AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). Gestão pública no Brasil contemporâneo. São Paulo: Fundap, 2005.

ALBURY, D. Fostering innovation in public services. *Public Money & Management*, v. 25, n. 1, p. 51-56, 2005.

BARBETTA, P.A. Estatística Aplicada às Ciências Sociais. Ed. UFSC, 9ª Edição, 2014.

BARBIERI, J. C.; ÁLVARES, A. C. T. Modelo de Inovação contínua: exemplo de um caso de sucesso. *Anais do Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais*, v. 7, 2014

BARBOSA, Albenir Rêgo. Análise da usabilidade do portal da Universidade Federal do Piauí- UFPI como serviço de governo eletrônico. 2018.

BORINS, S. The Persistence of innovation in government. Washington: Brookings Institution Press, 2014.

BLOCH, C. Measuring public innovation in the Nordic countries: Final Report. [s.l.]: Nordic Innovation, Feb. 2011.

BANGOR, Aaron; KORTUM, Philip T.; MILLER, James T. Uma avaliação empírica da escala de usabilidade de sistemas. *Internacional Revista de Interação Humano-Computador*, v. 6, pág. 574-594, 2008.

BRANDÃO, S. M.; BRUNO-FARIA, M. F. Inovação no setor público: análise da produção científica em periódicos nacionais e internacionais da área de administração. *Revista de Administração Pública – RAP*, v. 47, n. 1, p. 227-248, janeiro/fevereiro, 2013.

BRANDÃO, S. M.; BRUNO-FARIA, M. F. Barreiras à inovação em gestão em organizações públicas do governo federal brasileiro: análise das percepções de dirigentes. In: CAVALCANTE, Pedro et al. (Org.). *Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil*. Brasília: Enap/Ipea, 2017.

BRASIL. Decreto de 3 de abril de 2000. Institui grupo de trabalho interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. 2000a. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil03/dnn/2000/dnn8917>. Acesso em: 07 jul. 2023.

BRASIL, Portal do Servidor. SouGov. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov/sou-gov.br/>. Acesso em: 26 mar. 2024.

BRASIL, Governo Digital. Estratégia de Governança Digital. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/EGD2020>. Acesso em: 23 abr. 2024.

BRASIL, Governo Digital. Do eletrônico ao Digital. Linha do Tempo. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 23 abr. 2024.

BRESSER PEREIRA, L. C. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. Revista do Serviço Público, 47(1) janeiro-abril de 1996. Trabalho apresentado ao seminário sobre Reforma do Estado na América Latina organizado pelo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado e patrocinado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento. Brasília, maio de 1996.

BRITO, C. S. de; VIEIRA, M. das G. A percepção dos servidores públicos da escola de administração tributária quanto ao uso do GECAP. Revista de Ciências da Administração, Florianópolis, v. 15, n. 36, p. 117-129, 2013.

BRUNO-FARIA, Maria de Fátima; FONSECA, Marcus Vinicius de Araujo. Cultura de inovação: conceitos e modelos teóricos. Revista de Administração Contemporânea, v. 18, p. 372-396, 2014

BROOKE, John et al. SUS-Uma escala de usabilidade rápida e suja. Avaliação de usabilidade na indústria , v. 189, n. 194, pág. 4-7, 1996.

BOTELHO, Delane; ZOUAIN, Deborah (organizadores). Pesquisa Quantitativa em Administração. São Paulo: Atlas, 2006.

CASTRO, C. M. S. de, Isidro-filho, A., Menelau, S. & Fernandes, A. S. A. (2017). Antecedentes de inovações em organizações públicas do Poder Executivo federal. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, 22(71), 126-141.

CANTUÁRIA, Elayne Da Silva Ramos. A gestão pública participativa e o impacto dos projetos de cidadania como uma das soluções para a crise do judiciário brasileiro. 2023.

CARVALHO, B. B. de. Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação. RDA, Revista de Direito Administrativo, v. 279 n. 3 (2020), p.118

CAVALCANTE, P. et al. Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil. (1 ed., p. 165- 177). Brasília: Ipea. 2017.

CAVALCANTE, A. F., CABRAL, M. A. K., Vidal, S. S. de A., Oliveira, V. J. de, & Martins, P. S. (2024). SOUGOV.BR: INOVAÇÃO GOVERNAMENTAL NA ERA DIGITAL – UMA ANÁLISE DAS DIFERENÇAS CONCEITUAIS ENTRE STARTUPS E GOVTECHS. *Revista Políticas Públicas & Cidades*, 13(2), e974. <https://doi.org/10.23900/2359-1552v13n2-132-2024>

CEPIK, M. CANABARRO, D. R. Governança de TI: transformando a administração pública no Brasil. Porto Alegre: UFRGS/CEGOV, 2014.

CIRINO, Tuany Maria Ribeiro. Avaliação de usabilidade: um estudo a partir de experiências na plataforma digital de e-books “Minha Biblioteca”. 2021.

CORREIA, P. M. A. R.; MENDES, I. de O. O impacto dos determinantes da inovação na geração de ideias no Ensino Superior: a percepção dos estudantes como evidência. *Sociologia*:

Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, v. XXXV, p. 109-133, 2018. DOI: 10.21747/08723419/soc35a5.

COMISSÃO EUROPEIA. Powering European public sector innovation: towards a new architecture. Brussels: Directorate General for Research and Innovation; Innovation Union; European Commission, 2013.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.BR). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2021. Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2022. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/governo-eletronico/publicacoes/>. Acesso em: 17 abr. 2024.

CHRISTENSEN, C. M. O dilema da inovação: Quando as novas tecnologias levam empresas ao fracasso. Editora M. Books, São Paulo, 1997.

CRISTÓVAM, J. S. DA S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. DE. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. *Sequência* (Florianópolis), n. 84, p. 209–242, jan. 2020.

CUNHA, M. A. et al. Smart cities: transformação digital de cidades. São Paulo: Programa Gestão Pública e Cidadania, 2016.

DAVIS, F. D. A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: theory and results. [S.l.]: Thesis (Doctoral) – MIT, 1985. DAVIS, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, v. 13, n. 3, p.319-340, 1989.

DAVIS, F. D.. “User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts”. *International Journal of Man-Machine Studies* 38(3), 1993, pp. 475–487.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R.. “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models”. *Management Science*. 35(8), 1989, pp. 982–1002.

DA CUNHA SILVEIRA, Vítor. O que é inovação disruptiva. *GV-EXECUTIVO*, v. 19, n. 1, p. 33-35, 2020.

DIAS, C. Usabilidade na Web: criando portais mais acessíveis. 2. Ed Rio de Janeiro. Alta Ebooks, 2007. 296. p

DIAS, G. A. Periódicos eletrônicos: considerações relativas à aceitação deste recurso pelos

usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, v.31, n.3, p.18-25, 2002.

DIAS, G. A. F.; COURA, K. V.; ATHAYDE, A. L. M.; FARIAS, J. S.; DEMO, G. A. Prestação de Serviços Públicos pelo Governo Eletrônico: Uma Análise da Produção Científica Internacional. *Revista de Administração, Sociedade e Inovação*, v. 5, nº 3, p. 55-74, 2019.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública, RAP — Rio de Janeiro* 43(1):23-48, JAN./FEV. 2009, p.24.

DJELLAL, F., GALLOUJ, F., & MILES, I. Two decades of research on innovation in services: Which place for public services? *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 2013.

DÓRIA, A. S.; SANO, H.; DE LIMA, J. P.; SILVA, A. F. S. B. S. Inovação no setor público: uma instituição pública de ensino sob a ótica dos servidores e colaboradores. *Rev. Serv. Público*, Brasília, v. 68, n. 2, p. 285-318, abr./jun. 2017.

DOS SANTOS SALIMEN, S.; RAMOS, C. R. Avaliação da usabilidade dos sítios das universidades federais do extremo sul do Brasil. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, v. 1, n. 2, 2011.

DRUCKER, P. La disciplina de la innovación. *Harvard business review*, v. 82, n. 8, p. 3-7, 2004.

DRUCKER, P. *Desafios gerenciais para o século XXI*. São Paulo: Pioneira, 1989.

DUNLEAVY, P. et al. New Public Management is dead long live Digital Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access*, n. 16, p. 467-494, 2005.

ENAP – ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Balanço de cinco anos do concurso organizado pela Enap. Brasília: Enap, 2001.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. *Gestão da inovação no setor público*. Brasília, 2017. (Módulo 1. Inovação e o contexto do setor público).

ERSIANI, A. F.; CRUZ, M. A.; REZENDE, S. F. L.; CASTRO, J. M. Capacidade absorptiva, inovação e fontes externas de conhecimento: o setor elétrico brasileiro. *Revista de Administração Mackezien*, São Paulo, 22(5), eRAMR210083, 2021 Recursos e Desenvolvimento Empresarial, doi:10.1590/1678-6971/eRAMR210083.

FARIA, L. H. L.; GIULIANI, A. C.; PIZZINATTO, N. K.; PITOMBO, T. D. T.; PIZZINATTO, A. K.; FARIA, R. S. F. O Modelo Estendido da Teoria Unificada da Aceitação e Uso de Tecnologia no Contexto do Consumo (UTAUT2): Avaliando o Modelo no Brasil a Partir de Usuários de Internet em Smartphones. In: *ENCONTRO DE MARKETING DA ANPAD (EMA)*, 4., 2014. Anais... Gramado, 2014.

FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. *Manual de análise de dados*. Rio de Janeiro: Elsevier,

2017. TEIXEIRA, F. Introdução e boas práticas em UX Design. Editora Casa do Código, 2014
 FERNANDEZ, L. V.; BRIONES, N. P.; PORTAS, K. B.; ARTIGAS, E. M. Capacidades de inovação organizacional. Evidências empíricas de contextos B2B. Estudos Gerenciais, vol.37, nº 161, 2021, 647-656.

FERRAREZI, E.; AMORIM, S.; TOMACHESKI, J. A sustentabilidade de iniciativas premiadas no Concurso Inovação: indícios de mudança da gestão no governo federal? Cadernos Enap, Brasília, n. 34, p. 11-51, 2010.

FERREIRA, V. R. S.; NAJBERG, E.; FERREIRA, C. B.; BARBOSA, N. B.; BORGES, C. Inovação em serviços de saúde no Brasil: análise dos casos premiados no Concurso 3 de Inovação na Administração Pública Federal. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 48, n. 5, p. 1207-1227, set./out. 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-76121602>

FERREIRA, S. B. L.; LEITE, J. C. S. do P. Avaliação da usabilidade em sistemas de informação: o caso do sistema submarino. Revista de Administração Contemporânea, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 115 –137, abr./jun. 2003. Disponível em: <https://rac.anpad.org.br/index.php/rac/article/view/220/223>. Acesso em: 20 abr. 2024.

FERREIRA, S. B. L.; LEITE, J. C. S. do P. Avaliação da usabilidade em sistemas de informação: o caso do sistema submarino. Revista de Administração Contemporânea, v. 7, p. 115-136, 2003

FILGUEIRAS, F.; FLÁVIO, C.; PALOTTI, P. Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil. Latin American Policy, v. 10, nº 2, p. 195-219, 2019. Disponível em: <https://onlinelibrary-wiley.ez54.periodicos.capes.gov.br/doi/epdf/10.1111/lamp.12169>. Acesso em 20 abr. 2024.

FREEMAN, C. The determinants of innovation: market demand, technology, and the response to social problems. Futures, v. 11, n.3, p. 206-215, 1988.

GIACOMINI FILHO, Gino; GOULART, Elias Estevão; CAPRINO, Mônica Pegurer. Difusão de inovações: apreciação crítica dos estudos de Rogers. Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia, n. 33, p. 41-45, 2007.

GIANNI, C. V. et al. Implementação de governo eletrônico e seus desafios nos serviços de gestão de pessoas da Administração Pública Federal: o caso SouGov. br. 2023.

GIL-GARCÍA, J. R.; PARDO, T. A. Fatores de sucesso do governo eletrônico: Mapeando ferramentas práticas para fundamentos teóricos. Informações governamentais trimestrais , v. 22, n. 2, pág. 187-216, 2005.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HAAKSMA, T. R.; DE JONG, M. DT; KARREMAN, J. Concepções pessoais dos usuários sobre usabilidade e experiência do usuário de produtos eletrônicos e de software. Transações IEEE sobre comunicação profissional, v. 61, n. 2, pág. 116-132, 2018.

HAIR J. J. F. G.; HULT. G. T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Los Angeles:

Sage Publications, 2014.

HARTLEY, J. Inovação em Governança e Serviços Públicos: Passado e Presente. Dinheiro Público e Gestão, 25, 27-34, 2005.

HOFSTEDE, G. Culturas e organizações: compreender a nossa programação mental. Lisboa: Edições Sílabo, 1997.

ISIDRO-FILHO, A. Inovação no setor público: evidências da gestão pública federal brasileira no período 1999-2014. In: CAVALCANTE, Pedro et al. (Org.). Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Enap/Ipea, 2017

ISIDRO-FILHO, A.; GUIMARÃES, T. A.; PERIN, M. G. Determinantes de inovações apoiadas em tecnologias de informação e comunicação adotadas por hospitais. Revista de Administração e Inovação, v. 8, n. 4, p. 142-159, out./ dez. 2011.

DA SILVA, J. A. Impacto da cultura organizacional sobre o modelo de aceitação de tecnologia (TAM): Uma Análise do memorando e o modelo de aceitação de Tecnologia (TAM): Uma análise do memorando eletrônico na UFPI. Dissertação de mestrado- CCHL-UFPI-2018.

NORMAN, D. A definição de experiência do usuário (UX). 1998. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/> Acessado em 23 mar 2024

JACOBI, P. R.; PINHO, J. A. G. Inovação no campo da gestão pública local; novos desafios, novos patamares. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006.

JANOWSKI, T. Digital government evolution: From transformation to contextualization. Government Information Quarterly, v. 32, n. 3, p. 221–236, 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/3OsOjji>> Acesso em: 03 set.2022.

KAASA, A., & VADI, M. How does culture contribute to innovation? Evidence from European countries. Economics of Innovation and New Technology, 19(7), 583-604, 2010.

KNOX, S. The boardroom agenda: Developing the innovative organization. Corporate Governance, v. 2, n. 1, Bradford, UK, 27-36, 2002.

KRUG, S. Não me faça pensar: atualizado. Uma Abordagem de Bom Senso à Usabilidade na Web, 2014.

LEWIS, J. R.; SAURO, J. A estrutura fatorial da escala de usabilidade do sistema. In: Human Centered Design: First International Conference, HCD 2009, realizada como parte do HCI International 2009, San Diego, CA, EUA, 19 a 24 de julho de 2009. Procedimentos 1 . Springer Berlim Heidelberg, 2009. p. 94-103.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MACHADO, D. D. P. N. et al. Cultura de inovação: elementos da cultura que facilitam a

criação de um ambiente inovador. INMR - Innovation & Management Review, [S. l.], v. 10, n. 4, p. 164–182, 2014. Disponível em: <https://revistas.usp.br/rai/article/view/79348>.. Acesso em: 17 mai. 2024.

MACHADO, R. B.; VIANNA, W. B.; MATIAS, M.. Ciência da informação e usabilidade: relações conceituais fundamentais. InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, Brasil, v. 10, n. 2, p. 4–19, 2019. DOI: [10.11606/issn.2178-2075.v10i2p4-19](https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v10i2p4-19).

MAIA, M. A. Q; BARBOSA, R. R.; WILLIAMS, P. Usabilidade e experiência do usuário de sistemas de informação: em busca de limites e relações. Ciência da Informação em Revista, v. 6, n. 3, p. 34-48, 2019.

MATOS, F. N. Análise de usabilidade e acessibilidade e implementação de melhorias do eGov da Prefeitura de Ouro Preto. Monografia; Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso, 2021.

MARCHIORI, D. M.; RODRIGUES, R. G.; MAINARDES, E. W.; POPADIUK, S. O papel das capacidades de TI, capacidade de reconfiguração de TI e inovatividade no desempenho organizacional: evidências do setor público brasileiro. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro 57(2): e2022-0221, 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220220221>.

MELATI, C.; MUNIZ, R. J. Governo inteligente: análise de dimensões sob a perspectiva de gestores públicos. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro 54(3):400-415, maio - jun. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220190226>.

MESQUITA, K. A evolução do governo eletrônico no brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. Comunicologia - Revista De Comunicação Da Universidade Católica De Brasília, 12(2), 174-195. (2020) <https://doi.org/10.31501/comunicologia.v12i2.10900>

MONTENEGRO, A. V.; PINHO, A. P. M.; TUPINAMBÁ, A. C. R. Práticas de gestão de pessoas, inovação gerencial e perfis de comprometimento organizacional. R. Bras. Gest. Neg., São Paulo, v. 24, n. 4, p. 755-773, out./dez. 2022.

MONTEZANO, L. O uso da triangulação de dados para definição do modelo de competências profissionais para inovação no setor público Brasileiro. New Trends in Qualitative Research. DOI: <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e591>. ISSN: 2184-7770.

MORIN, J e SEURAT, R. Le Management des Ressources Technologiques, Les Editions D'Organization, Paris, 1989.

MULGAN, G., & ALBURY, D. Innovation in the public sector. Strategy unit, Cabinet Office, 2003.

MULGAN, G. Ready or not? Taking innovation in the public sector seriously. [s.l.]: NESTA, 2007.

NASCIMENTO, J. A. M. do; AMARAL, S. A.; Avaliação de usabilidade na internet. Editora Thesaurus. 2010.

NEPOMUCENO, F. R.; FOGAÇA, F. F. S. Plataformas Online de Gestão Pública como Oportunidades de Participação Cidadã: Um Estudo de Revisão Bibliográfica. Revista Internacional de Debates da Administração & Públicas - RIDAP, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 188–198, 2018.

NOGUEIRA FILHO, J. de A. Processo de inovação: implementação de dimensionamento da força de trabalho em organização governamental. 2020.

NYLEN, D. & HOLMSTRÖM, J. Digital innovation strategy: A framework for diagnosing and improving digital product and service innovation. Business Horizons. 58, 2014.

NIELSEN, J. Engenharia de Usabilidade. São Francisco, CA, EUA: Morgan Kaufmann Publishers Inc, 1993

NIELSEN, J. Usabilidade móvel. Elsevier Brasil, 2012.

OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. O sistema de inovação do serviço público do Brasil: conclusões preliminares da OCDE. Paris: OECD Publishing, 2012. Disponível em: <http://repositório.enap.gov.br/handle/1/3628>. Acesso em: 22/04/2024.

OLIVEIRA, B. M. K. de; RAMOS, A. S. M.; ARAÚJO, M. M. E-learning acceptance and continuance intention among university students. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT, 6., São Paulo, 2009. Anais... São Paulo: CONTECSI, 2009.

OLIVEIRA, M. T.R.; BERENGUEL, O. L. Análise da qualidade da usabilidade do protal Gov BR por meio do System usability scale- SUS como ferramenta estratégica. Editora Atena. 2023. Disponível em: [https:// antenaeditora.com.br/catalogo/post/usabilidade](https://antenaeditora.com.br/catalogo/post/usabilidade). Acessado em 18 abr 2024.

OSBORNE, S.P. e BROWN, K. Gerenciando Mudança e Inovação em Organizações de Serviço Público. Londres: Routledge, (2005).

PEREIRA, B. A.; FARIAS, J. S. Literatura qualificada sobre capacidade absorptiva para inovação em NEBTs e startups. Revista Brasileira de Inovação, Campinas (SP), 20, e021020, p. 1-31, 2021. DOI: <https://doi.org/10.20396/rbi.v20i00.8658023>.

PEREIRA, V. S.; MARTINS, V. F.; MAIA, L. C. de C. O papel das âncoras na aceitação da tecnologia da informação: um estudo de caso da substituição de um sistema de informação gerencial. In: ENCONTRO DA ANPAD, 35., Rio de Janeiro: 2011. Anais... Rio de Janeiro: EnANPAD, 2011.

PEREIRA, F. Avaliação de usabilidade em bibliotecas digitais: um estudo de caso. 2011.

PICOTO, W. N.; CRESPO, N. F.; CARVALHO, F. K. A influência da estrutura

tecnologiaorganização-ambiente e da orientação estratégica no uso da computação em nuvem, mobilidade empresarial e desempenho. R. Bras. Gest. Neg., São Paulo, v.23, n.2, p.278-300, abr./jun. 2021. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i2.4105>.

PLONSKI, G. A. Inovação em transformação. Estudos Avançados, v. 31, n. 90, p. 7–21, maio 2017.

QUEIROZ, R. G. M; CKAGNAZAROFF, I. B. Inovação no setor público: uma análise do choque de gestão (2003-10) sob a ótica dos servidores e dos preceitos teóricos relacionados à inovação no setor público. RAP, Rio de Janeiro, v. 44, n. 3, p. 679-705, maio/jun. 2010.

RAUPP, F. M., & BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa aplicável às Ciências Sociais. In: I. M. Beuren (Ed.), Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática (3rd ed., pp. 76-97). São Paulo: Atlas.2006.

RESENDE JÚNIOR, P.; GUIMARÃES, T. A.; BILHIM, J. Inovação no setor público: análise comparativa entre organizações do Brasil e Portugal. Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão, out./dez., 2013.

RIBEIRO, M. M. et al.. Sistemas de informação em políticas sociais no Brasil: um estudo sobre os usuários no contexto local. RAUSP Management Journal, v. 53, n. 1, p. 86–97, jan. 2018.

ROCHA, E. C. F.; DUARTE, A. B. S. Reflexões sobre os paradigmas de estudo da usabilidade na Ciência da Informação, DataGramaZero: Revista de Informação, Rio de Janeiro, v. 4, n. 4, ago. 2013. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/134961>. Acesso em: 20 abr. 2024.

ROCHA, Heloisa V. da; BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani. Design e avaliação de interfaces humano-computador. São Paulo: IMW-USP, 2000. 242p.

ROGERS, E. M. Diffusion of innovations. 5ed. Nova York: Free Press, 2003.

RONCARATTI, L.; HARTZ, M.; VELLOZO, J.; JUDICE, A. Redesenho de Serviços Públicos 54 e Transformação Digital: Combinando Abordagens e Metodologias Ágeis com Foco no Cidadão. CAVALCANTE, P. Inovação e políticas: superando o mito da ideia. IPEA, 2019. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/190530_livro_inovacao_e_politicas_publicas.pdf >

SARGI, M. P.; de M.; SILVA, J. R.; CARMO, C. R. S. Amostragem e análise de dados: Um estudo de caso sobre pesquisas eleitorais brasileiras de 2022. Revista GeTeC, v. 14, 2024.

SCHUMPETER, J. A. Theory of Economic Development. Cambridge: Harvard University Press, 1934.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO. Guia para inovação na gestão pública. Belo Horizonte, Minas Gerais: Fundação João Pinheiro, 2018. (Coletânea de Inovação e Modernização na Gestão Pública, v. 1).

SILVA, A. (2014). Metodologia de Pesquisa: Conceitos Gerais. Univ. Estadual Do Centro-Oeste Unicentro, p. 57

SILVA, S. V. M. da; SOUSA, J. C. Gestão da inovação na administração pública sob o prisma das produções científicas. *Revista Brasileira de Gestão e Inovação – Brazilian Journal of Management & Innovation*, v.10, n.1, set./dez. 2022. DOI: 10.18226/23190639.v10n1.08.

SILVA, T. S. *et al.* Inovação na administração pública: uma meta estudo dos anais do Enanpad. *Revista Capital Científico-Eletrônica (RCCe)*, v. 15, n. 1, p. 118-138, 2017. ISSN 2177-4153.

SOUZA, E. A. de; RODRIGUES, E. C. C. Usabilidade dos sistemas de custos no Setor Público Federal. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, [S. l.], v. 21, p. e3224, 2022. DOI: 10.16930/2237-766220223224. Disponível em: <https://revista.crcsc.org.br/index.php/CRCSC/article/view/3224>. Acesso em: 17 mai. 2024.

SOUZA NETO, R. A.; DIAS, G. F.; SANO, H.; MEDEIROS, R. B. A. S. Antecedentes da inovação no setor público brasileiro: um estudo em um núcleo de inovação tecnológica. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, v. 24, n. 79, p. 1-21, 2019.

TEIXEIRA, E. As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

TERWIESCH, Christian; ULRICH, Karl T. *Innovation tournaments: Creating and selecting exceptional opportunities*. Harvard Business Press, 2009.

TIDD, J.; BESSANT, J. *Gestão da inovação*. Tradução de Félix Nonnenmacher. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ- UFPI Diretoria de Governança; Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento. Plano de desenvolvimento institucional (PDI) 2020-2024. Dispõe sobre o planejamento estratégico da instituição pelo período de cinco anos, compreendidos entre 2020 e 2024. Teresina: Diretoria de Governança; Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento, 2020. Disponível em: https://proplan.ufpi.br/images/conteudo/PROPLAN/PDI/PDI_2020_2024_UFPI_vf3.pdf. Acesso em: 23 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ- UFPI. Relatório de Gestão (PROPLAN) 2023. Disponível em: https://proplan.ufpi.br/images/conteudo/PROPLAN/RG/RG2023_Versao_Final_06.pdf. Acesso em: 23 mar. 2024.

VAN de VEN, A. H., ENGLEMAN, R. M. Central problems in managing corporate innovation and entrepreneurship. *Corporate Entrepreneurship*, v. 7, p. 47-72, 2004.

VALLADARES, P. S. D. DE A.; VASCONCELLOS, M. A. DE; SERIO, L. C. DI.

Capacidade de Inovação: Revisão Sistemática da Literatura. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 18, n. 5, p. 598–626, 2014.

VANGUNDY, A. B. *Getting to innovation: how asking the right questions generates the great ideas your company needs*. New York: American Management Association, 2007.

VARGAS, C. J.; PEREZ, G.; PORTES, J. H. Proposta de um modelo conceitual da relação entre transformação digital e inovação em serviços. *Revista Gestão & Tecnologia*, v. 23, n. 2, p. 160-186, 2023. Disponível em: <http://revistagt.emnuvens.com.br/get/article/view/2521>. . Acesso em: 22 abr. 2024.

VENKATESH, V. *et al.* User acceptance of information technology: toward a unified view. *Mis Quarterly*, Minneapolis (MN), v.27, n.3, set., 2003.

VERGARA, S. C. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. São Paulo, Editora Atlas. 16ª ed. 2016.

VIEIRA, F.M. et al. Governo Eletrônico: A Busca por um governo mais transparente e democrático. *Anais. III Congresso Consad de Gestão Pública*, 2010.

VIDAL, S. S. de A. N. Inovação e transformação digital em gestão de pessoas no governo federal: caso sougov. br. 2023.

VIANA, A. C. A. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, vol. 8, n. 1, p. 115-136, ene. /jun. 2021. DOI 10.14409/redoeda.v8i1.103303.

ZAKARIA, N.; YUSOF, S. A. M. The role of human and organizational culture in the context of technological change. *IEEE International Engineering Management Conference*, p. 83–87, 2001. Disponível em: <<http://bit.ly/3V1imRH>>. Acesso em: 15 out. 2022.

WU, J.; MA, L.; YANG, Y. Innovation in the chinese public sector: typology and distribution. *Public Administration*, v. 91, n. 2, p. 347–365, 2013.

WINCKLER, M. A.; PIMENTA, M.S. Avaliação de usabilidade de sites web. *Escola de Informática da SBC Sul (ERI 2002)*. Porto Alegre, v. 1, n. 85-137, p. 51, 2002.

APÊNDICE

	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ Pró- Reitoria de Ensino de Pós-Graduação - PRPG Centro de Ciências Humanas e Letras – CCHL Programa de Pós- Graduação em Gestão Pública - PPGP	
---	--	---

Prezado(a) colega servidor(a),

Este questionário faz parte de uma pesquisa no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Gestão Pública, realizado na Universidade Federal Piauí – UFPI, através do programa de Pós-Graduação em Gestão Pública - PPGP, pela mestrandia Francisca Costa da Silva, sob a orientação do Prof. Dr. Mauricio Mendes Boavista de Castro.

Para se obter pleno êxito nos seus resultados, precisamos da sua valiosa e honrosa contribuição respondendo às suas perguntas.

Ressalta-se que os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins acadêmicos (dissertação de Mestrado), sendo realçado que as respostas representam apenas a sua opinião individual como servidor(a) da Universidade Federal do Piauí – UFPI.

Lembra-se ainda que o questionário é anônimo, não devendo por isso colocar a sua identificação em nenhuma das folhas e nem assinar.

Não existem respostas certas ou erradas. Por isso, solicitamos que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões.

Desde já, agradecemos a sua colaboração.

PERFIL DO RESPONDENTE**1. Gênero**

- ☐ Masculino
☐ Feminino

2. Idade

- ☐ Até 20 anos
☐ De 21 a 30 anos
☐ De 31 a 40 anos
☐ De 41 a 50 anos
☐ mais de 50 anos

3. Estado Civil

- ☐ Solteiro (a)
☐ casado(a)
☐ União Estável
☐ divorciado(a)
☐ Viúvo(a)

4. Nível de Escolaridade

- ☐ Sem escolaridade
☐ Nível Fundamental
☐ Nível Médio
☐ Nível Superior
☐ Pós-graduação. Qual: ☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado____

5. Tempo Serviço na UFPI

- ☐ Até 5 anos
☐ De 6 a 10 anos
☐ De 11 a 15 anos
☐ De 16 a 20 anos
☐ mais de 20 anos

6. Lotação

- ☐ Campus Ministro Petrônio Portella (Teresina-PI)
☐ Campus Senador Helvidio Nunes de Barros (Picos-PI)
☐ Campus Amilcar Ferreirar Sobral (Floriano-PI)
☐ Campus Professora Cinobelina Elvas (Bom Jesus-PI)

USABILIDADE DO APLICATIVO SOUGOV.BR

As questões abaixo estão em uma escala continua partindo do 1, que significa “Discordo Totalmente”, até 5, que significa “Concordo Totalmente”.

1 Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

2 Eu acho o sistema desnecessariamente complexo:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

3 Eu achei o sistema fácil de usar:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

4 Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

5 Eu acho que várias funções do sistema estão muito bem integradas:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

6 Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

7 Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

8 Eu achei o sistema atrapalhado de usar:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

9 Eu me senti confiante ao usar o sistema:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

10 Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema:

() 1. Discordo Totalmente () 2. Discordo () 3. Indiferente () 4. Concordo () 5. Concordo Totalmente

SOU gov.br

Manual Digital

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ

Reitora

Nadir do Nascimento Nogueira

Vice-Reitor

Edmilson Miranda de Moura

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

Coordenador

João Carlos Hipólito Bernardes Reis

Orientador

Maurício Mendes Boavista de Castro

Elaboração

Francisca Costa da Silva

APRESENTAÇÃO

O Manual Digital SouGov.br é resultado da Dissertação de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Piauí. Este documento oferece orientações detalhadas sobre o uso do SouGov.br, um aplicativo desenvolvido pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, em parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro). O SouGov.br é uma ferramenta destinada a servidores públicos federais ativos, aposentados, pensionistas e anistiados políticos do Poder Executivo Federal civil, proporcionando acesso aos serviços da Gestão de Pessoas.

Por meio do aplicativo, os servidores podem acessar seus dados pessoais e realizar diversas solicitações relacionadas à sua vida funcional. O objetivo do SouGov.br é otimizar o acesso a esses serviços, automatizar atividades operacionais e fortalecer a conectividade entre os servidores e a Gestão de Pessoas da Administração Pública Federal.

Este Manual Digital oferece instruções práticas para o uso do aplicativo, abordando os principais serviços disponíveis e esclarecendo as dúvidas mais frequentes dos usuários. Além disso, disponibiliza links para a página oficial do aplicativo, facilitando o acesso às informações necessárias.

SUMÁRIO

1 Primeiro Acesso	5
2 Tela Inicial	8
3 Serviços do menu “Autoatendimento”	10
3.1 Assentamento Funcional Digital (AFD)	10
3.2 Consignação	11
3.2.2 Anuência do empréstimo consignado:	12
3.3 Consulta Afastamento	13
3.4 Consulta Contracheque.....	13
3.5 Currículo e Oportunidades	14
3.6 Férias	16
3.7 Ficha Financeira Anual.....	18
3.8 Minha Previdência.....	18
3.9 Minha Saúde	19
3.10 Rendimentos IRPF	22
4 Serviços do menu “Solicitações”	23
4.1 Abono de Permanência.....	23
4.2 Ajuda de Custo.....	27
4.3 Alterar dados bancários	28
4.4 Auxílio alimentação	30
4.5 Auxílio Funeral	31
4.6 Auxílio Natalidade (pai)	32
4.7 Auxílio Transporte	36
4.8 Averbação de Tempo de Contribuição	37
4.9 Cadastro de Dependentes	38
4.10 Comprovação de Matrícula	40
4.11 Informar afastamento	43
4.12 Licença Gestante / Paternidade / Adotante.....	45
4.13 Licença Capacitação	47
4.14 Ressarcimento Saúde Suplementar.....	52
4.15 Solicitação de Declaração.....	56
Referências Bibliográficas.....	57

1 – Primeiro Acesso

Antes de realizar o primeiro acesso ao SOUGOV.BR, é necessário que o usuário possua uma conta no gov.br. com selo prata ou ouro. Os Selos de Confiabilidade identificam os níveis de autenticação e garantem maior segurança à sua identidade.

Caso ainda não possua uma conta gov.br, veja o passo a passo de como criar uma:

1º) acesse o endereço <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov>

2º) Clique no botão “Crie sua conta gov.br”:



3º) Escolha uma das 6 opções de cadastro que aparecerão na tela:



Dica: o cadastro por meio da sua instituição bancária já atribui os selos prata e ouro à conta gov.br.

4) Preencha o formulário online até o final.

Caso já possua uma conta gov.br, consulte o selo de confiabilidade atribuído à sua conta através do link: **confiabilidades.acesso.gov.br**.

Se a sua conta não possuir não possui selo de confiabilidade prata ou ouro, é possível obtê-los através do mesmo link: **confiabilidades.acesso.gov.br**.

Depois de obter o selo de confiabilidade necessário, já é possível acessar ao SOU.GOV.BR, que pode ser acessado de duas formas: pelo aplicativo de celular (Android e IOS), ou através da Web.

Instalação do aplicativo SOUGOV.BR:

1º) Acesse a loja de aplicativos no seu aparelho celular.

Para quem tem o iPhone (sistema iOS): loja Apple

Para os demais aparelhos: loja PlayStore



2º) Na barra de pesquisa, digite o nome "SouGov.br" e clique no aplicativo encontrado.

3º) Clique no botão instalar e aguarde até ser concluído.

4º) Ao abrir o aplicativo, clique em "Entrar com gov.br", em seguida, digite o seu CPF e clique no botão "Avançar":



5º) Digite sua senha e clique no botão “Entrar”. Caso seja solicitado, selecione as imagens indicadas no desafio.

6º) A tela inicial do aplicativo será aberta:



Caso esqueça a sua senha, ela pode ser recuperada no endereço do portal gov.br (<http://acesso.gov.br>), informe o seu CPF, clique em "Avançar", depois em "Esqueci minha senha" e siga as instruções:

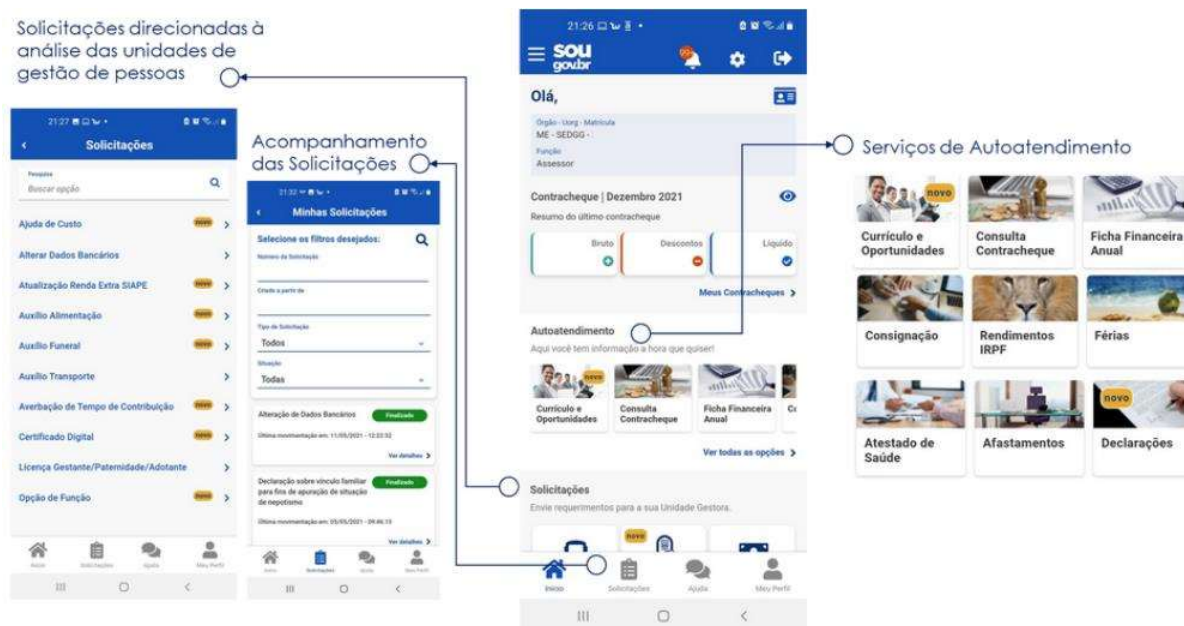
2 – Tela Inicial

A tela inicial do aplicativo SouGov.br é organizada de maneira a facilitar a navegação e o acesso aos serviços disponíveis para os usuários. No topo da tela, está o Menu de navegação com a identificação do servidor e uma lupa para busca rápida por funcionalidades. Esse Menu também apresenta opções de acesso à consulta de afastamentos, currículo e oportunidades, cadastro, carteira funcional, financeiro, férias, mensagens, pesquisa, minha saúde, localizar unidades de gestão de pessoas, além de ajuda e suporte e tutorial.



Além da Menu de navegação a tela inicial apresenta a barra de navegação de Autoatendimento onde o usuário tem a prestação do serviço online que não têm qualquer atuação de agentes de gestão de pessoas para análise ou processamento do serviço. Através do autoatendimento é possível consultar contracheque, consultar afastamentos, agendar férias, autorizar consignações, consultar rendimentos do IRPF, entre outros serviços.

Ainda na tela inicial é possível fazer a solicitação de diversos serviços junto às unidades de gestão de pessoas que irão realizar a análise quanto ao mérito e fazer o processamento do serviço em caso de deferimento. Nessa barra de navegação é possível solicitar o cadastro de dependentes, alteração de dados bancários, auxílio transporte, pagamento de substituição, entre outros.



Ainda na barra do rodapé da tela inicial do aplicativo, os botões “**início**”, “**solicitações**” e “**meu perfil**” disponibilizam acesso rápido aos serviços. No botão “Meu Perfil” o usuário pode acessar e gerenciar suas informações pessoais e funcionais. Isso inclui a visualização e atualização de dados como endereço, inclusive alterar o e-mail cadastrado, telefone, cargo, e outras informações relevantes ao seu vínculo com o serviço público. Este recurso é vital para que os servidores mantenham suas informações atualizadas, garantindo que a administração tenha acesso a dados corretos. O botão “Meu Perfil” também proporciona um espaço seguro para que os usuários gerenciem suas preferências e configurações.



3 – Serviços do menu “Autoatendimento”

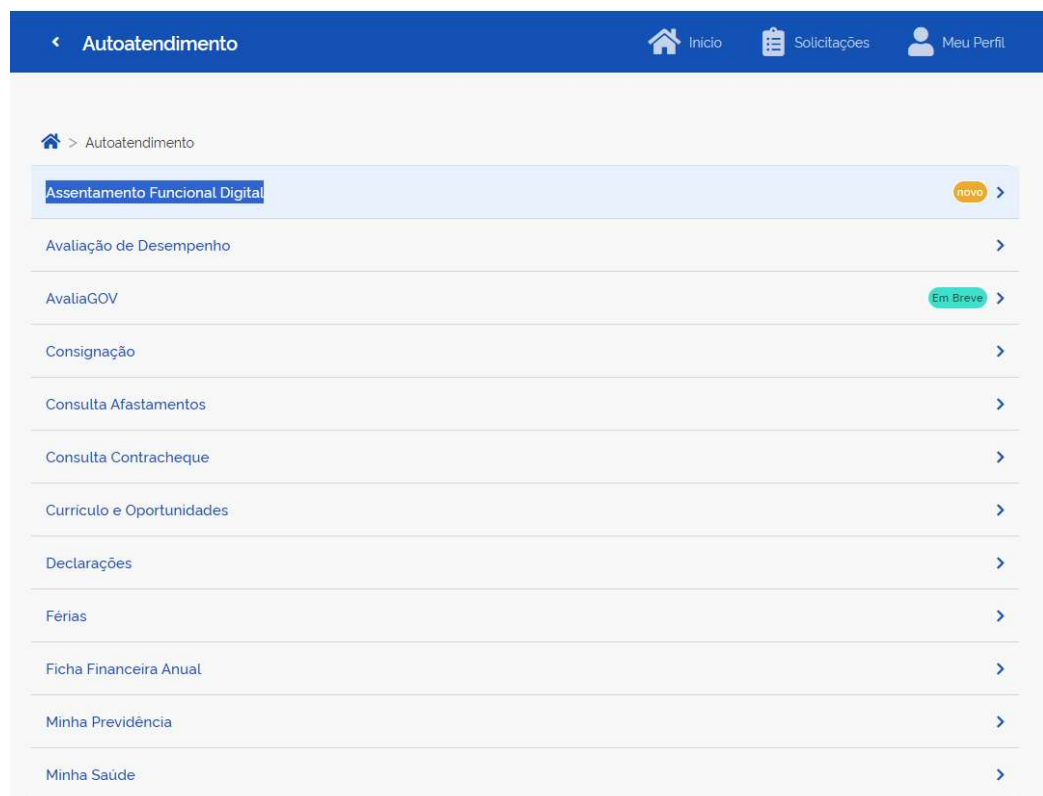
Os serviços do “**Autoatendimento**” são aqueles que não têm qualquer atuação de agentes da Gestão de Pessoas para analisar ou processar o serviço. O usuário tem a prestação do serviço online. Veja a seguir os principais serviços:

3.1 Assentamento Funcional Digital (AFD)

Repositório digital dos documentos (pastas funcionais) do servidor público federal, considerado fonte primária da informação, que substituirá a tradicional pasta funcional física.

Como consultar:

Visualize no menu “**Autoatendimento**” se consta a opção “**Assentamento Funcional Digital**” constando, clique no ícone. Se não constar o ícone visível no Autoatendimento, clique no ícone “Outras Opções”, e selecione o serviço “**Assentamento Funcional Digital**”. A pasta funcional será disponibilizada para visualização. Para visualizar os documentos de todos os vínculos, basta clicar na opção “**Selecione os filtros desejados**”. Clique na opção “**Todos os vínculos**” e em seguida clique na opção “**Aplicar filtro**”, que será disponibilizado toda a documentação disposta no AFD.

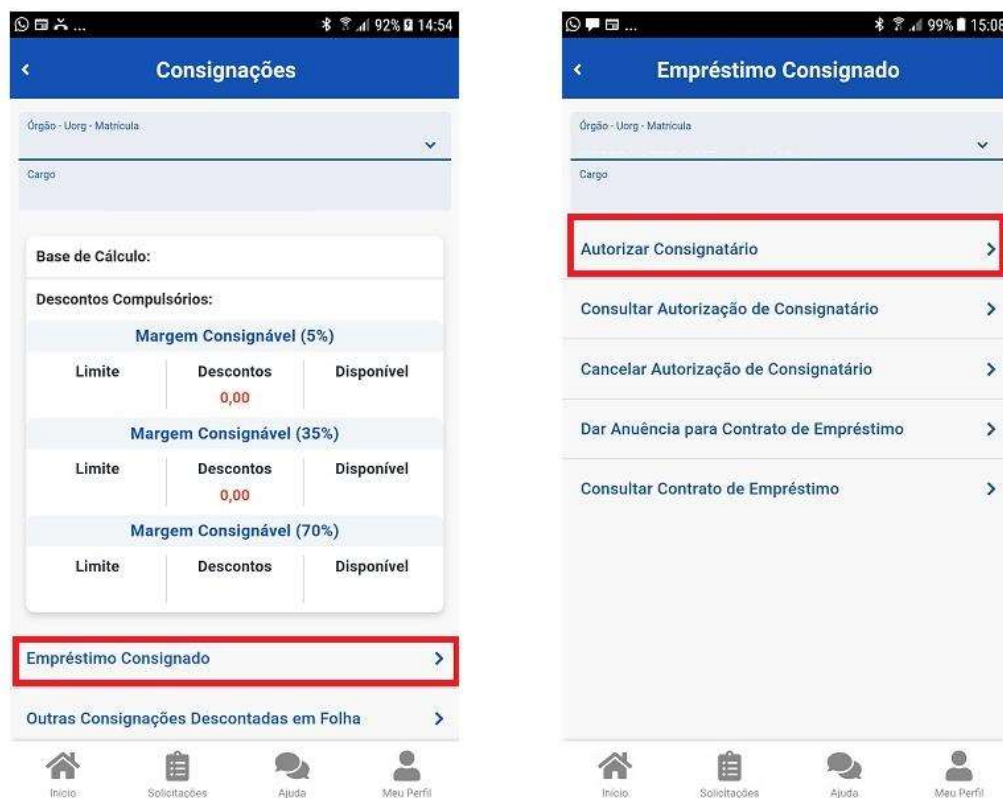


3.2 Consignação

O empréstimo consignado é pessoal e o pagamento das parcelas é descontado diretamente no seu contracheque, holerite. O primeiro passo para fazer o seu empréstimo é gerar uma autorização para o Consignatário (Banco).

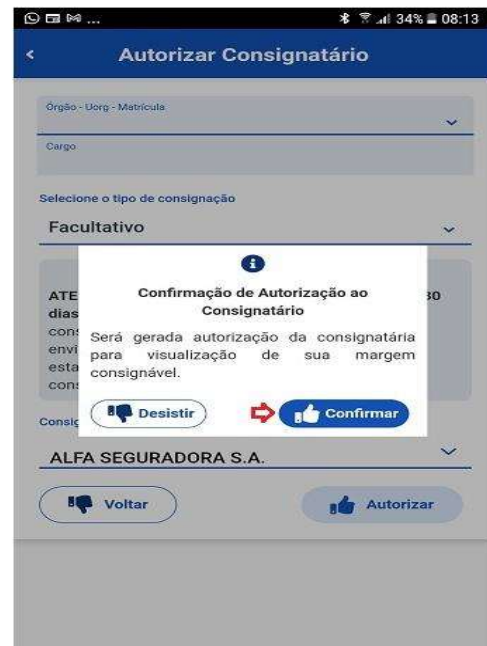
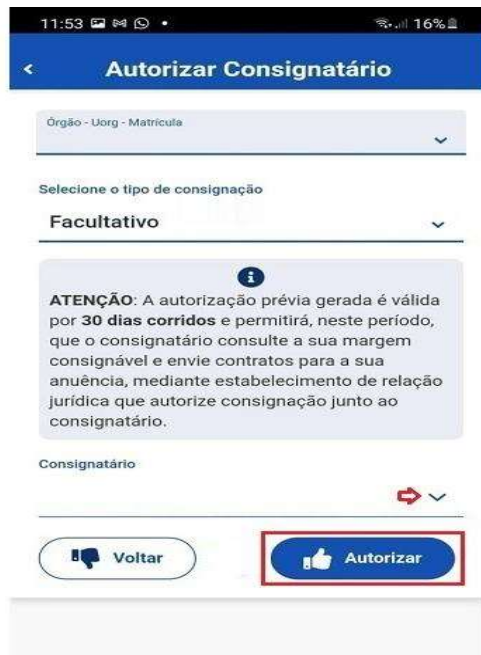
3.2.1 Autorização prévia

A autorização prévia é válida por 30 dias, nesse período, você poderá negociar as parcelas e taxas de juros, antes de assinar e dar anuência para o seu contrato. Para iniciar o procedimento de autorização de consignatário clique em **“Autoatendimento”** e em seguida **“Consignação”**. Clique em “Empréstimo Consignado” e depois em **“Autorizar Consignatário”**:



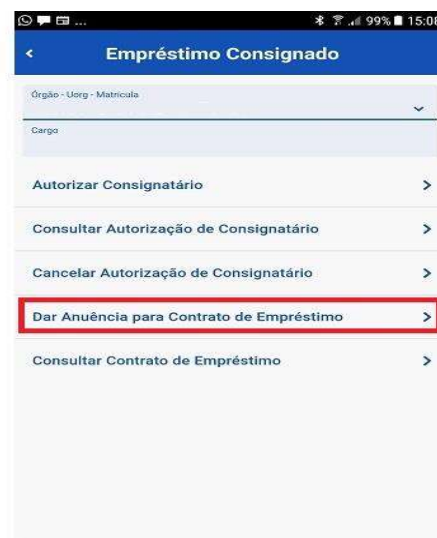
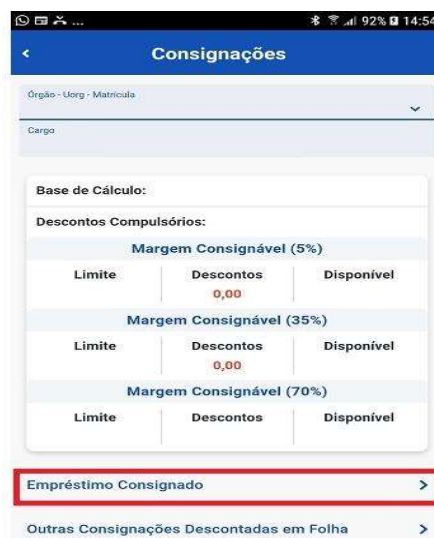
Para continuar você deve escolher o tipo de consignação (consignação facultativa cartão de crédito, consignação facultativa cartão de benefício ou consignações facultativas), clicar na seta ao lado do nome **“Selecione o tipo de consignação”** para abrir as opções e em seguida selecionar o Consignatário (Instituição financeira) para o qual deseja realizar o seu empréstimo consignado e, após clique em **“Autorizar”** e depois em **“Confirmar”**. Ao confirmar, será enviada mensagem para o seu e-mail com a autorização da consignação e os dados do consignatário.

A partir desse momento, o consignatário pode consultar a margem consignável e você pode negociar com a instituição financeira escolhida, a quantidade de parcelas, os juros e outros detalhes do seu empréstimo.



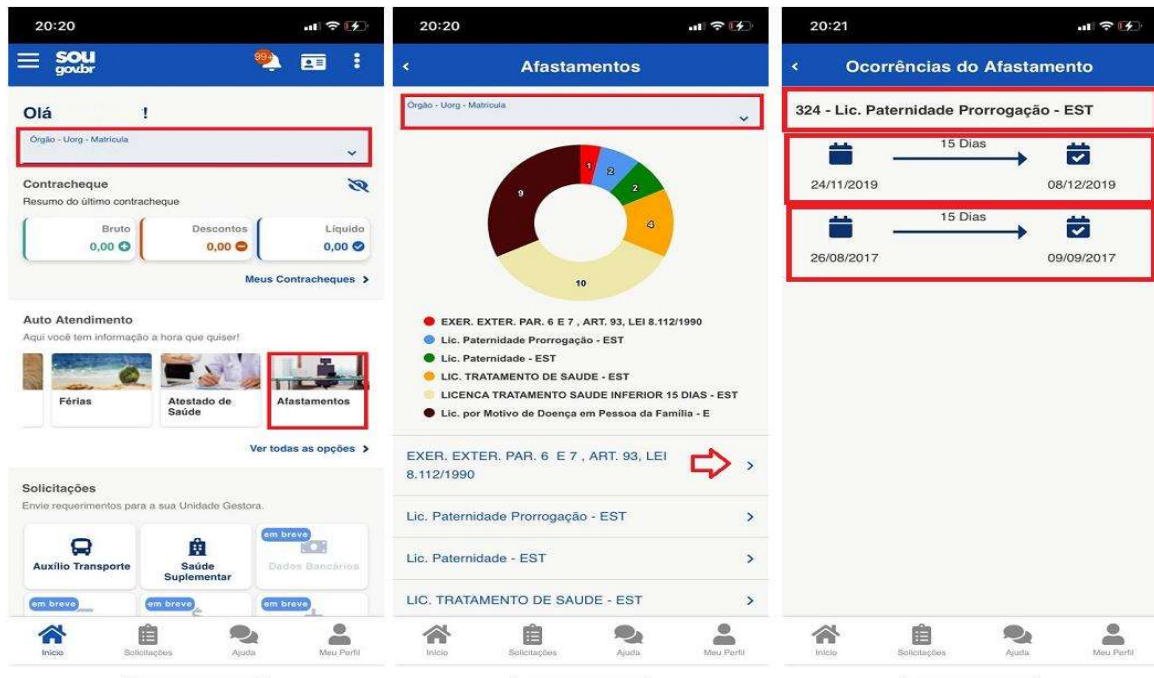
3.2.2 Anuência do empréstimo consignado:

Quando concluída a negociação dos termos do contrato, A instituição financeira escolhida disponibilizará o contrato para sua assinatura, ou seja, a anuência. É importante, antes de confirmar e autorizar a anuência, verificar se os dados do contrato estão de acordo com o que você negociou. Para realizar a anuência do seu contrato, acesse “Autoatendimento” o serviço “Consignação”. Clique em “Empréstimo consignado”, e em seguida, “Dar Anuência para Contrato de Empréstimo”:



3.3 Consulta Afastamento

Todos os afastamentos, licenças e ausências, previstas em lei, podem ser consultados no SOUGOV.BR. Acesse “**Autoatendimento**”, clique em “**Afastamentos**” para obter a lista completa, que é apresentada, também, em gráfico. Para informações detalhadas de cada afastamento, clique na setinha ao lado, conforme imagem:



3.4 Consulta Contracheque

O Contracheque pode ser consultado na tela inicial no local onde a prévia é disponibilizada antes do fechamento da folha ou no “**Autoatendimento**” em “**Consulta Contracheque**”:



A tela inicial apresenta o contracheque do mês vigente, mas na barra em cima é possível selecionar o contracheque do mês desejado.

Para baixar o arquivo contendo o contracheque, basta clicar no ícone de download localizado no canto superior direito. Na mesma tela é possível consultar gráficos do contracheque e a evolução remuneratória.



Ficam disponíveis os contracheques dos últimos doze meses. Para obter acesso aos demais contracheques é necessário consultar as fichas financeiras.

3.5 Currículo e Oportunidades

Através dessa funcionalidade, é possível cadastrar o currículo, visualizar e acompanhar as oportunidades disponíveis nos órgãos da Administração Pública. Depois de cadastrado, também é possível fazer as atualizações no currículo.

Para realizar o cadastro, acesse “**Autoatendimento**” e em seguida “**Currículo e Oportunidades**”, depois em “**Meu Currículo**”. Preencha os campos apresentados de forma mais completa possível, pois esses dados são fundamentais para inscrição em oportunidades e alocação em vagas disponíveis.



No **cabeçalho** de seu currículo seu nome aparece em destaque. Nele você pode escolher a foto que será exibida no documento, basta clicar no ícone de edição da foto. E ao selecionar o ícone de edição do cabeçalho, você poderá ocultar os seguintes dados: e-mail pessoal, e-mail institucional, telefone; blog pessoal e linkedin.

Dica: caso busque oportunidades para se candidatar, mantenha seus dados de contato em exibição.

Os **dados do currículo a serem preenchidos estão organizados em quatro áreas:**

SOBRE

Em "**Dados Profissionais**": **selecione** seu tipo de vínculo com a Administração Pública federal, e se participa de Programa de Gestão;

Em "**Mini Currículo**": faça uma breve apresentação sobre você, sua experiência e seus objetivos profissionais;

Em "**Interesses**": adicione os principais temas de interesse em sua atuação profissional;

Em "**Dados Pessoais**": confira se as informações que permitem contato com você estão atualizadas, principalmente seu telefone e e-mail.

COMPETÊNCIAS

Em "**Conhecimentos técnicos**": pesquise palavras-chave e selecione os conhecimentos técnicos que representem seus principais saberes profissionais;

Em "**Competências comportamentais Soft Skills**": selecione as opções que representem as competências individuais relacionadas ao seu comportamento diário no ambiente profissional;

Em "**Idiomas**": informe os idiomas que conhece e indique o nível de fluência para compreensão, fala, escrita e leitura.

FORMAÇÃO

Em "**Formação Acadêmica**": relacione cada formação acadêmica que possuir, selecionando a instituição onde estudou, o nível do curso, o tipo, situação, ano de início e conclusão de sua formação acadêmica;

Em "**Certificações**": preencha o nome da certificação, o nome e o site da instituição certificadora e a data do certificado;

Em "**Medalhas Digitais**": informe o Nome da Medalha Digital (*badge*) que recebeu, o Nome da Instituição Certificadora, a página de internet que valida sua medalha digital, a data de recebimento e faça o upload da imagem da medalha;

Em "**Outros Cursos**": relacione as ações de desenvolvimento das quais tenha participado;

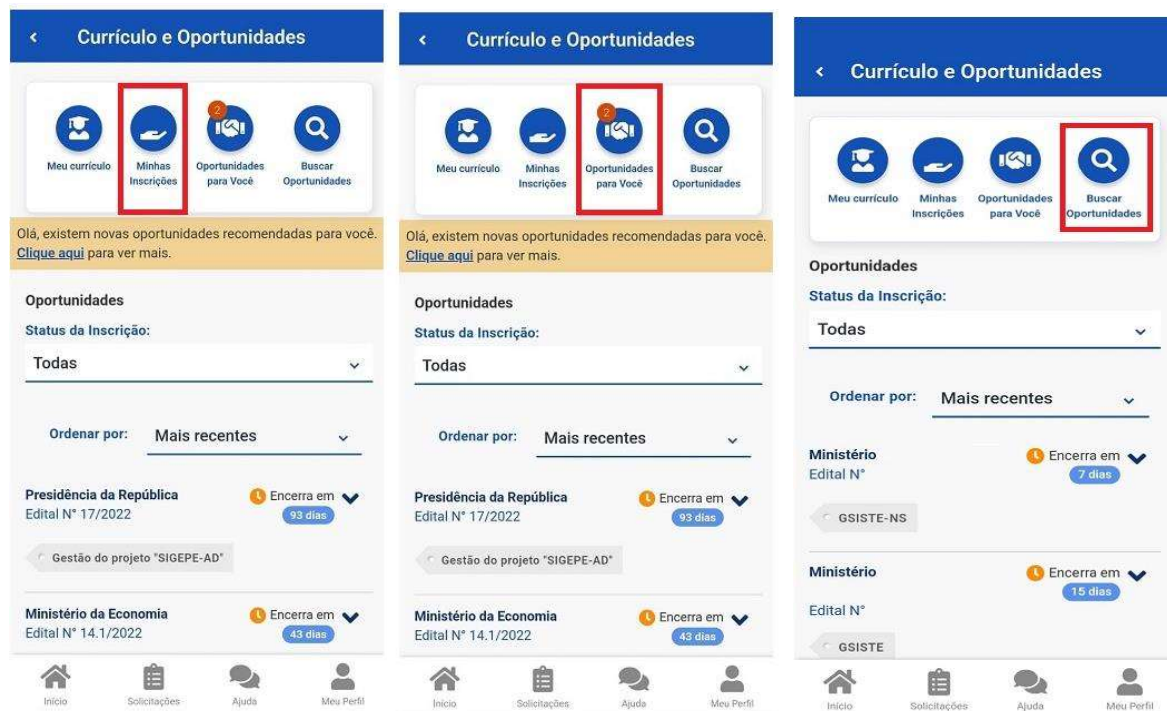
Importante: qualquer ação de desenvolvimento que você concluir e obtiver certificação pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap - será automaticamente registrada em seu currículo.

EXPERIÊNCIAS

Em "**Experiências**": forneça, para cada experiência profissional que relatar, o nome da instituição na qual trabalhou, o período, o tipo de vínculo, área de atuação, mês/ano de início e de conclusão da experiência e um breve resumo das atividades desenvolvidas.

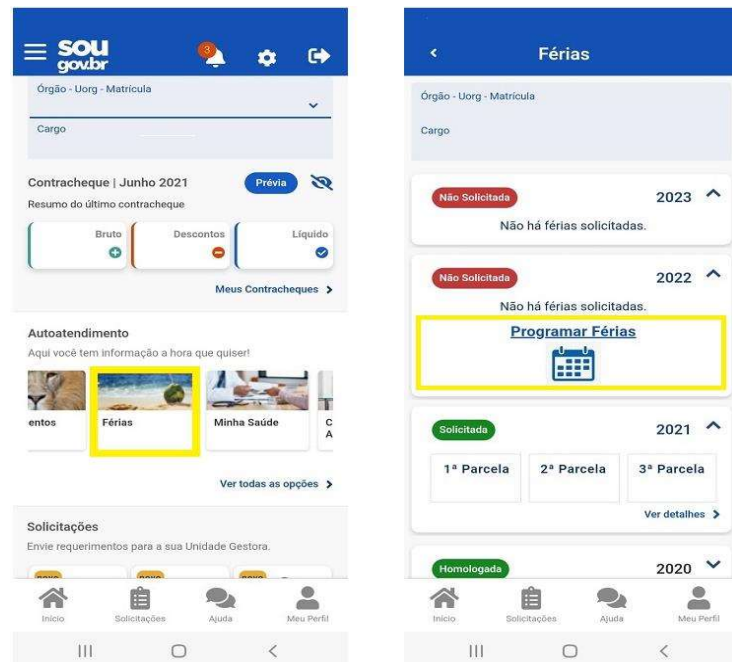
Além de cadastrar o currículo, nesta aba também é possível acessar "**Minhas Inscrições**", onde é possível visualizar os editais de oportunidades para as quais se candidatou. Também acessa "**Oportunidades para Você**" onde são exibidos os processos seletivos com inscrições abertas compatíveis com seu perfil profissional.

Por fim, também é possível acessar "**Buscar Oportunidades**", local onde pode ser feito uma pesquisa por editais com a utilização de filtros.

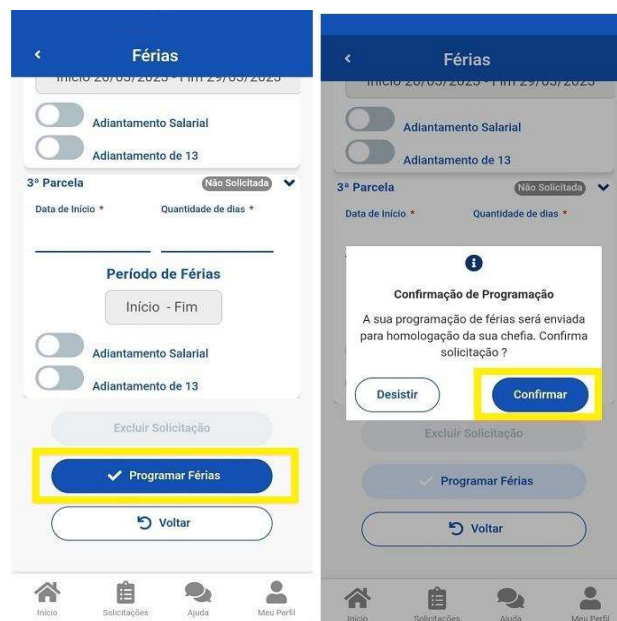


3.6 Férias

Através da funcionalidade **"Férias"** os servidores ativos podem consultar, solicitar e alterar suas férias. Para programar as férias, basta clicar em **"Autoatendimento"**, depois clique no ícone **"Férias"**, escolha o exercício e, em **"Programar Férias"**, selecionar o período permitido para a programação:



Escolher a data e a quantidade de dias (as férias podem ser parceladas em até 03 períodos). Clique no botão **"Programar Férias"** e em seguida clique em **"Confirmar"** para que sua programação de férias seja enviada para homologação de sua chefia.



Após Programar, é possível visualizar o extrato de férias. Em "**Autoatendimento**", depois "**Férias**", selecione o exercício e clique em "**Ver detalhes**". Se for necessário, também é possível alterar as férias no botão "**Alterar Férias**".



Extrato de Férias

Não

2ª Parcela **Solicitada**

Ínicio	Dias	Término
20/03/2023	10	29/03/2023

Adiantamento Salarial	Adiantamento 13º
Não	Não

3ª Parcela **Não Solicitada**

Ínicio	Dias	Término
	0	

Adiantamento Salarial	Adiantamento 13º
Não	Não

✓ Alterar Férias

↶ Voltar



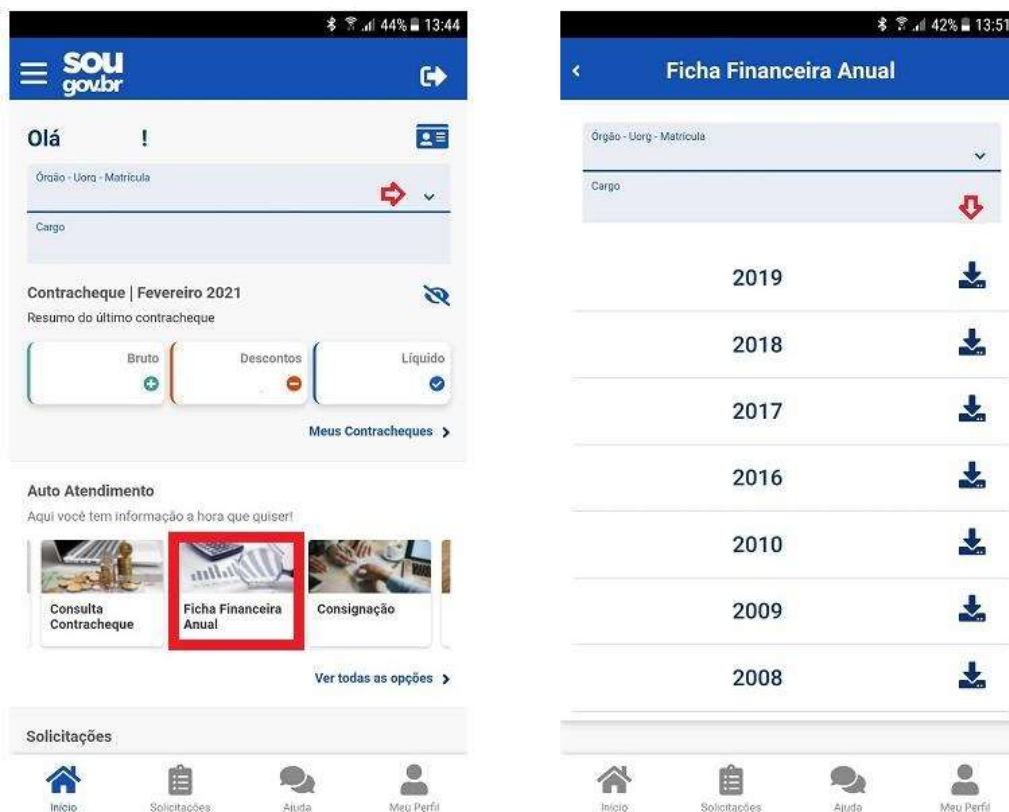
Antes de alterar suas férias, leia com atenção:

- I – a alteração de férias deve ser efetuada pelo **próprio(a) servidor(a)**;
- II - a alteração de férias não poderá ser feita simultaneamente com outros afastamentos ou licenças, **exceto**: licença capacitação ou afastamento para participação em programa de pós-graduação stricto sensu no País ou para estudo ou missão no exterior com remuneração. Neste caso, as férias não programadas serão registradas e pagas a cada mês de dezembro;
- III - as regras de parcelamento continuam com o mesmo limite de parcelas da Lei 8.112/900, ou seja, até **03 períodos**;
- IV - as solicitações/alterações das férias deverão respeitar o limite mínimo de **45 dias de antecedência**;
- V - apenas mediante justificativa de necessidade de serviço pela chefia imediata, as férias poderão acumular para o exercício seguinte, por **até dois períodos**;
- VI - somente após a homologação da chefia imediata as férias serão consideradas para todos os efeitos legais, inclusive para **pagamento**;
- VII - após a homologação da programação/alteração de férias, o valor correspondente a 1/3 da remuneração (previsto na Constituição Federal) será lançado automaticamente na folha de pagamento **anterior ao mês em que de gozo**. Caso haja parcelamento, o pagamento será efetuado no primeiro período de férias. Também está disponível a opção de adiantamento de férias;
- VIII - É necessário que tanto servidores quanto chefias imediatas acessem com frequência o e-mail, pois é através dele que o SOUGOV.BR informará à chefia do agendamento realizado, bem como informará aos servidores quando da homologação (ou rejeição) do agendamento efetuado. Esse acompanhamento também pode ser realizado pela plataforma SOUGOV.BR.

3.7 Ficha Financeira Anual

A Ficha Financeira anual é o demonstrativo detalhado dos rendimentos e descontos que são lançados na folha de pagamento do servidor. Através da funcionalidade é possível fazer o download e compartilhar o arquivo.

Para acessar a Ficha Financeira, basta clicar em **"Autoatendimento"** depois em **"Ficha Financeira Anual"** e, em seguida, selecione o ano para o qual deseja realizar a consulta.



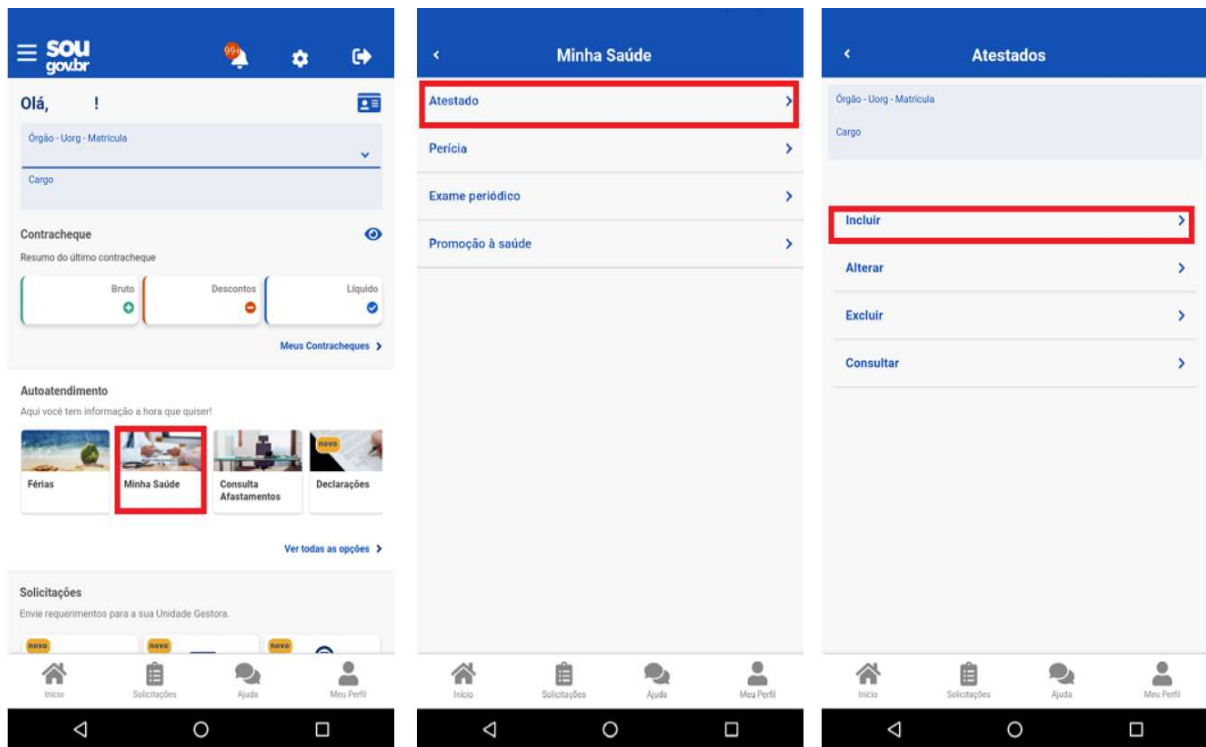
3.8 Minha Previdência

O Regime de Previdência Complementar limita o valor dos benefícios de aposentadoria e pensão, a serem concedidos pelo Regime Próprio de Previdência Social da União (RPPS) da União, ao teto dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Por consequência, a base das contribuições previdenciárias destinadas ao RPPS da União também fica limitada ao teto RGPS. Ou seja, as bases de contribuição são limitadas ao teto assim como o valor máximo dos benefícios de aposentadoria e pensão por morte oferecidos pelo RPPS da União. Os servidores que ingressaram em cargo público efetivo do poder Executivo Federal a

partir de 04 de fevereiro de 2013, estão vinculados ao Regime de Previdência Complementar, assim como aqueles que optaram por este regime até 30/11/2022.

3.9 Minha Saúde

Esta função permite ao usuário incluir, alterar, excluir e consultar seu atestado de saúde. Realizar o auto agendamento da perícia, consultar as pericias realizadas, confirmar participação e imprimir as guias dos exames médicos periódicos, além de se inscrever nos programas de promoção à saúde.



O procedimento para inclusão e envio de atestado é composto por 4 etapas:

Primeira etapa: enviar o atestado

Para incluir o atestado de saúde, clique no ícone  e escolha a forma que deseja enviá-lo, podendo ser através de foto ou arquivo salvo no dispositivo.

Segunda etapa: dados do atestado

Nessa etapa é necessário conferir os dados obtidos da imagem do seu atestado de saúde e verificar se estão completos. Caso os dados estejam incompletos ou diferentes dos que estão em seu atestado, faça as correções necessárias antes de enviá-lo. Todos os campos que contenham asterisco vermelho são de preenchimento obrigatório.

Incluir Atestado

1 Enviar atestado 2 **Dados atestado** 3 Dados adicionais 4 Conferência

Os campos destacados foram obtidos na imagem processada. Caso haja divergências e/ou informações faltantes, realize os devidos ajustes.

Atestado para:

Registro Profissional no Conselho de Classe

Conselho * UF * Registro *

CRM DF

Profissional

Afastamento Solicitado

Dias de Afastamento * Início do Afastamento *

3 17/08/2022

A CID é composta por uma letra e números, por exemplo J10 ou Z965. Em caso de não preenchimento do campo CID, será obrigatória a avaliação pericial.

CID J10

Descrição Influenza devida a outro vírus da influenza [gripe] identificado

Atestado

[Visualizar anexo](#)

[Anterior](#) [Próximo](#)

Início Solicitações Ajuda Meu Perfil

Terceira etapa: dados adicionais

Nos "**Dados adicionais**" serão apresentados alguns campos de preenchimento obrigatório como um número de telefone para contato atualizado.

Também é necessário indicar se o afastamento é decorrente de um acidente em serviço ou não, se o periciando está fora da localidade de exercício da função e da impossibilidade de locomoção. Caso esteja, é necessário anexar o comprovante.

Incluir Atestado

1 Enviar atestado 2 Dados atestado 3 Dados adicionais 4 Conferência

Dados de Contato

DDD * Telefone Contato *

Dados adicionais

Selecione este item se estiver fora de sua localidade de exercício.

☐ Estou em viagem, fora da localidade de minha unidade de exercício.

Selecione perícia externa apenas nos casos em que o periciando, servidor ou seu familiar, esteja internado e sem previsão de alta ou impossibilitado de locomoção.

☐ Tenho necessidade de perícia hospitalar ou domiciliar

Selecione este item apenas se você tiver indícios que esse afastamento é decorrente de um acidente em serviço ou de moléstia profissional, pois será obrigatória a avaliação pericial, independentemente da quantidade de dias de afastamento.

☐ Houve um indicativo de acidente em serviço ou moléstia profissional.

Início Solicitações Meu Perfil

Quarta etapa: conferência

Nessa etapa é necessário conferir se todos os dados estão corretos e verificar para qual Unidade será enviado seu atestado de saúde, depois clicar em **"Enviar"**. Após o envio, uma mensagem será apresentada para que você possa incluir documentos complementares para avaliação pericial como, como por exemplo, receituário, resultado e/ou laudo de exame. Para isso, selecione **"Incluir documentos"**, caso contrário, clique em **"Não possuo documento"**. Seu atestado de saúde e documentação completa, caso exista, foram enviados para análise da Unidade de Gestão de Pessoas do qual você está vinculado(a).

Incluir Atestado

1 Enviar atestado 2 Dados atestado 3 Dados adicionais 4 Conferência

Verifique os dados abaixo para envio do atestado. Caso haja correções, retorne para os passos anteriores.

Dados para envio do atestado

Atestado para	Própria Saúde
Vínculo	
Enviar para	SIASS - MINISTÉRIO

Dados adicionais

Telefone de contato

- ☐ Houve um indicativo de acidente em serviço ou moléstia profissional.
- ☐ Estou em viagem, fora da localidade de minha unidade de exercício.
- ☐ Tenho necessidade de perícia hospitalar ou domiciliar.
- ☒ Autorizo a realização da perícia por telessaúde

Enviar

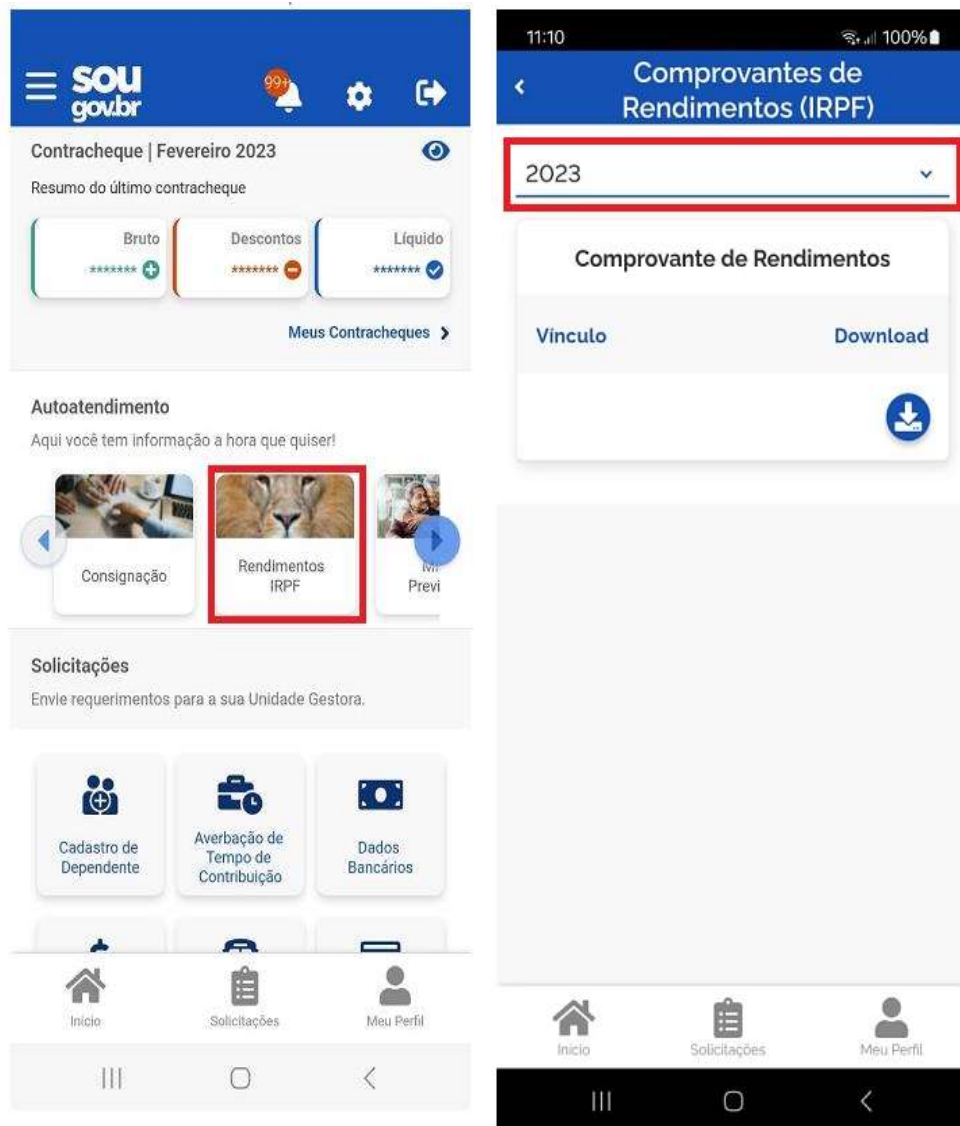
Anterior

Atestado

Início Solicitações Meu Perfil

3.10 Rendimentos IRPF

É o comprovante de rendimentos disponibilizado anualmente para apoiar os usuários na realização de sua Declaração de Ajustes Anual do IRPF. Os Servidores ativos, aposentados e pensionistas podem consultar, fazer o download e compartilhar o arquivo através do ícone "**Autoatendimento**" e selecionar "**Rendimentos IRPF**":



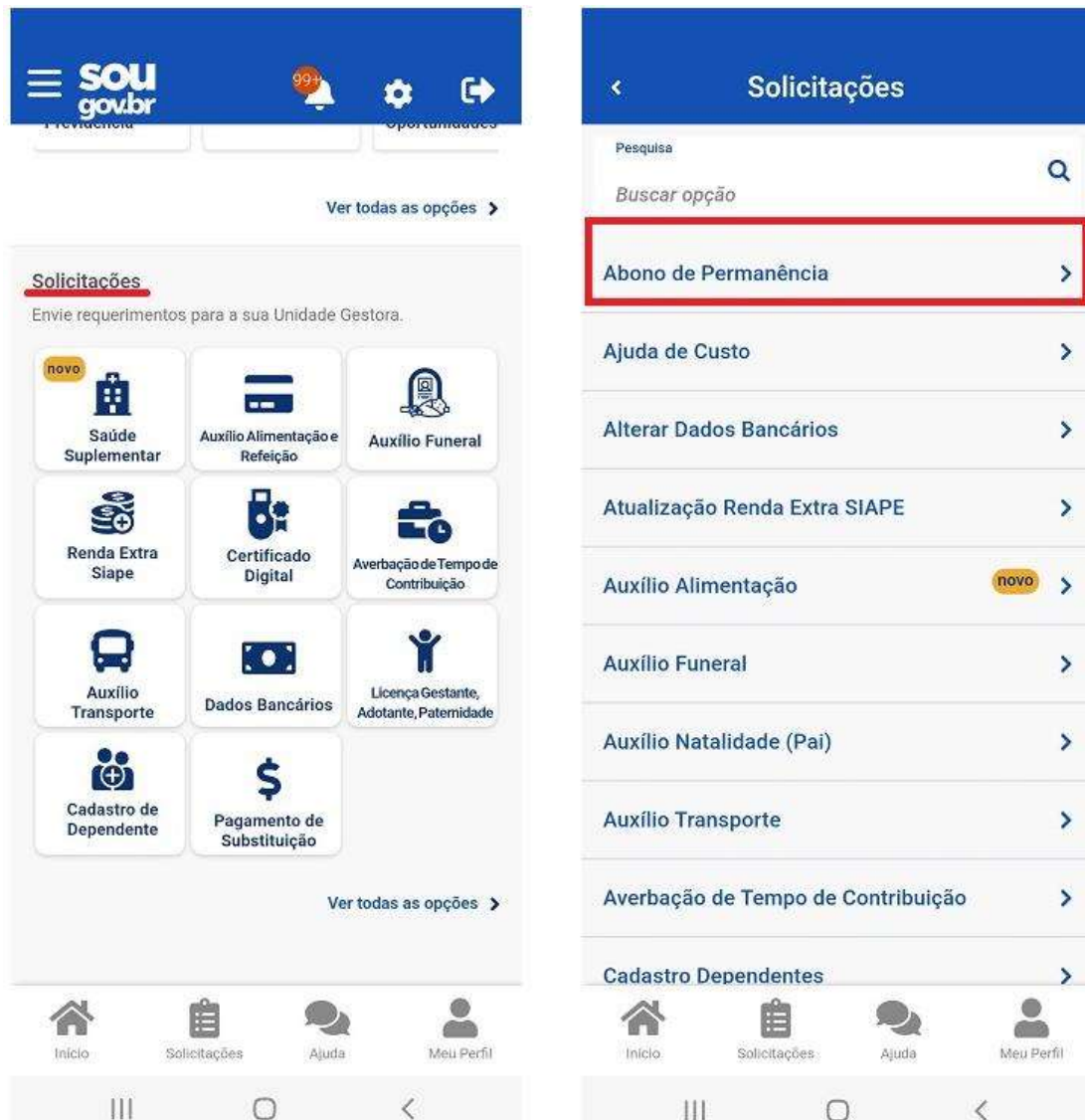
4 – Serviços do menu “Solicitações”

Diferente do menu “**Autoatendimento**”, a funcionalidade “**Solicitações**” permite ao usuário fazer solicitação de serviços que posteriormente serão analisadas, quanto ao mérito, pela unidade de Gestão de Pessoas do usuário. Além de realizar a solicitação, a funcionalidade permite ao usuário acompanhar o status e o detalhamento de suas solicitações. A seguir apresentaremos as principais:

4.1 Abono de Permanência

O abono de permanência é um benefício pecuniário concedido ao servidor ativo, no valor equivalente à sua contribuição previdenciária, que opte por permanecer em atividade após ter cumprido todos os requisitos para aposentadoria voluntária.

Para realizar a solicitação no SOUGOV.BR, no menu "**Solicitações**", selecione "**ver todas as opções**" e, em seguida, "**Abono de Permanência**":



Na tela seguinte, confira se seus dados de Tempo de Serviço Calculado (Serviço Público + Averbação) e idade estão corretos. Caso deseje averbar tempo adicional de contribuição, também é possível selecionando o botão "**Solicitar Averbação**".

Para solicitar o abono, clique em "**Solicitar Abono de Permanência**":

<
Abono de Permanência

i

O Abono de Permanência é um benefício concedido ao servidor titular de cargo efetivo que optar por permanecer em atividade após ter completado as exigências para a aposentadoria voluntária, fazendo jus a um abono equivalente ao valor da sua contribuição previdenciária, até completar as exigências para aposentadoria compulsória.

Tempo de Serviço Calculado: 16 anos e 03 meses
(Serviço Público + Averbação)

Idade: 58 anos e 01 meses

Você deseja averbar tempo adicional de contribuição?

Caso queira averbar tempo adicional de contribuição, solicite a averbação através da opção abaixo.

✓ Solicitar Averbação

Você deseja averbar tempo adicional de contribuição?

Caso queira averbar tempo adicional de contribuição, solicite a averbação através da opção abaixo.

<
Abono de Permanência

Tempo de Serviço Calculado: 16 anos e 03 meses
(Serviço Público + Averbação)

Idade: 58 anos e 01 meses

Você deseja averbar tempo adicional de contribuição?

Caso queira averbar tempo adicional de contribuição, solicite a averbação através da opção abaixo.

✓ Solicitar Averbação

Você deseja averbar tempo adicional de contribuição?

Caso não queira averbar tempo adicional de contribuição, solicite seu abono de permanência através da opção abaixo.

✓ Solicitar Abono de Permanência

Início
Solicitações
Ajuda
Meu Perfil

Início
Solicitações
Ajuda
Meu Perfil

Na tela seguinte será apresentada a Declaração de que não há interesse em averbar tempo adicional de contribuição.

Basta confirmar e na tela seguinte marcar pela contagem ou não da Licença Prêmio por assiduidade, clicar em **"Avançar"** e selecione **"Enviar"** após a leitura do Termo de Ciência e Responsabilidade:

< **Abono de Permanência**

Solicito, com fundamento no dispositivo legal que me for mais benéfico, a concessão do **ABONO DE PERMANÊNCIA** instituído pela Emenda Constitucional nº 41, de 16 de dezembro de 2003.

Com vistas à percepção do abono de permanência, faço opção:

☐ Pela **não contagem** dos períodos de licença prêmio por assiduidade não usufruídos, para efeitos de implementação e concessão do abono de permanência.

☐ Pela **contagem** dos períodos de licença prêmio por assiduidade não usufruídos, para efeitos de implementação e concessão do abono de permanência, declarando-me, desde já, ciente de que tal opção impedirá desfrute futuro da licença prêmio.

Avançar →

↶ Voltar

 Início
  Solicitações
  Ajuda
  Meu Perfil

< **Abono de Permanência**

TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Declaro para todos os fins legais que:

I. A concessão do abono de permanência dependerá da contagem de tempo de contribuição para efeito de aposentadoria registrada em meus assentamentos funcionais, observando-se a prescrição quinquenal a contar a partir do requerimento;

II. Todos os registros de averbações existentes em meu dossiê funcional serão contabilizados para o cálculo do tempo de contribuição;

III. Qualquer averbação de tempo adicional de contribuição para fins de concessão do abono de permanência deverá ser requerida por mim antes da solicitação do abono de permanência;

IV. No caso da opção pela não contagem dos períodos de licença prêmio não usufruídos, os referidos períodos deverão ser gozados antes da aposentadoria;

V. A solicitação será enviada para análise da sua unidade gestora para verificar se o tempo de contribuição registrado em seus assentamentos funcionais é suficiente para o deferimento do abono de permanência.

✓ Enviar

✕ Desistir

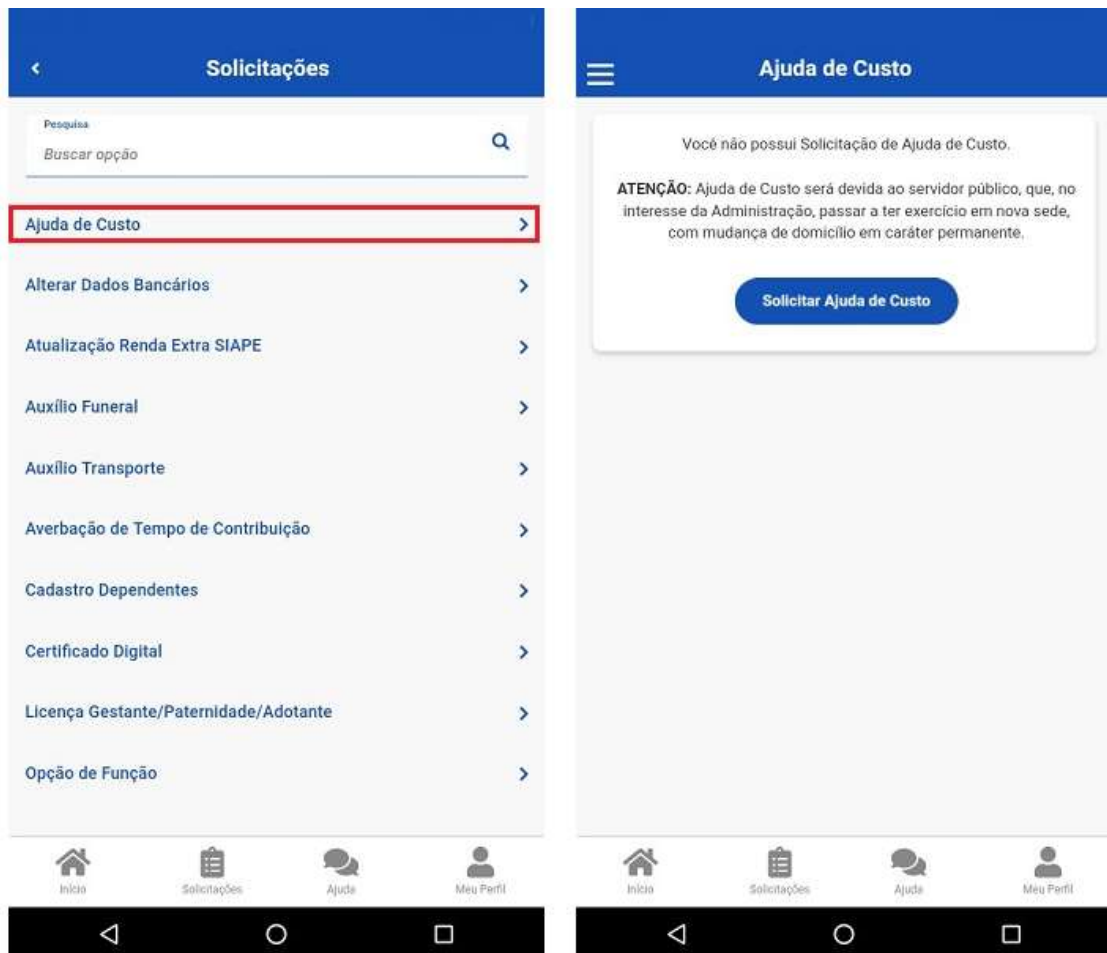
 Início
  Solicitações
  Ajuda
  Meu Perfil



ATENÇÃO: ANTES DE FAZER A SOLICITAÇÃO DO ABONO DE PERMANÊNCIA, ENTRE EM CONTATO COM A GESTÃO DE PESSOAS ATRAVÉS DO E-MAIL: SERVCAD@UFPI.EDU.BR, PARA VERIFICAR SE JÁ PREENCHEU TODOS OS PRÉ-REQUISITOS DO ABONO, INCLUSIVE SE POSSUI LICENÇA PRÊMIO POR ASSIDUIDADE PARA SER UTILIZADA NA CONTAGEM DO TEMPO.

4.2 Ajuda de Custo

A Ajuda de Custo é um benefício concedido a servidores que, no interesse da administração, passam a ter exercício em nova sede com mudança de domicílio em caráter permanente. Para solicitar acesse “**Solicitações**”, clique em “**Ajuda de Custo**” e, após, “**Solicitar Ajuda de Custo**”:



Nas telas seguintes, preencha os dados do titular; escolha uma das opções de remuneração; indique o endereço anterior e o atual, e preencha a conta bancária para recebimento. Clique em avançar e na tela seguinte preencha os dados dos Dependentes e os documentos necessários à solicitação do benefício. A Conferência dos dados informados é o último passo. Verifique se está tudo certo e clique em “**Avançar**”, por fim aceite os termos e aguarde a avaliação da gestão de pessoas do seu órgão de vinculação.

Ajuda de Custo

1 Dados Titular 2 Dados Dependentes 3 Documentos 4 Conferência

Antes de avançar, confira os dados de sua solicitação.

Opção de Remuneração
Nomeação para cargo em comissão ou função de confiança

Endereço Anterior informado

Endereço Atual

Conta para recebimento
1 - BANCO
Agência
Conta Corrente 000000

Trânsito Imediato

HICFBCCDE MPKLN JL LYZYXST ✓

UIFBGCCFB IQKNJ IL LIRVWSI ✓

AJBIACFBH LAKJK AL NRXTUSR

Concorda com os termos?

DECLARO, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e criminal, que as informações, os documentos e o pagamento da ajuda de custo são verdadeiros e autênticos; e que não recebi o mesmo benefício em outro órgão público. Estou ciente também de que, no caso de meu cônjuge ou companheiro(a) deter a condição de servidor e vier a ter exercício na mesma sede, em caráter permanente, é vedado o duplo pagamento da ajuda de custo.

Desistir Aceito os termos

Anexo: 0002244217-PTNOM/2021

Voltar Avançar

Início Solicitações Ajuda Meu Perfil

4.3 Alterar dados bancários

Para realizar a solicitação de alteração de dados bancários, clique em **"Solicitações"** e em seguida em **"Dados Bancários"**. É possível alterar tanto a **Conta Salário** como a **Conta para outros recebimentos**, basta clicar no lápis à direita dos dados da sua conta e incluir os dados da nova conta.

Caso não possua uma **"Conta para outros recebimentos"** cadastrada e deseje incluir, basta clicar em **"Adicionar"**. Se a conta for única para os dois casos, basta repetir os dados da conta.

Dados Bancários

1 2 3
Dados Bancários Comprovantes Conferência

Verifique seus dados bancários cadastrados.

Conta Salário
00 - BANCO
Agência 0000-0
Conta Salário 00000000000 0 -9

Conta para outros recebimentos
Adicionar +

Próximo

Dados Bancários

Conta Salário
00 - BANCO
Agência 0000-0
Conta Salário 00000000000 0 -9

Nova conta para recebimento de Salário
000 - BANCO
Agência 0000-3
Conta Salário 0000000000003-0

Conta para outros recebimentos
Adicionar +

Próximo

Início Solicitações Ajuda Meu Perfil

Na próxima tela, será necessário incluir o comprovante de dados bancários, que é exigido para avaliação da alteração de sua conta. Clique na seta para inserir uma imagem ou PDF e depois em "**Próximo**".

Por fim, confira os dados e confirme a solicitação. Após conclusão do procedimento, sua solicitação será enviada, automaticamente, para avaliação da sua Unidade de Gestão de Pessoas.

Dados Bancários

1 2 3
Dados Bancários Comprovantes Conferência

Anexe o(s) **comprovante(s)** de dados bancários emitido(s) por Instituição Financeira.

Conta Salário e outros pagamentos

000 - BANCO
Agência 0000-3
Conta Salário 0000000000003-0

Comprovante de dados bancários
Arquivo no formato JPEG, PDF ou foto

Anterior Próximo

Dados Bancários

Confira os dados bancários alterados e os documentos anexados antes de Confirmar o envio para análise.

Conta Salário

Conta Atual:
0 00000 - Ag

Conta será alterada para:
4 - 000 - Ag.

"Comprovante de dados bancários"

Conta para outros recebimentos

Conta Atual:
Nenhuma conta cadastrada

Conta será alterada para:
4 - 000 - Ag.

Anterior Confirmar

Início Solicitações Ajuda Meu Perfil

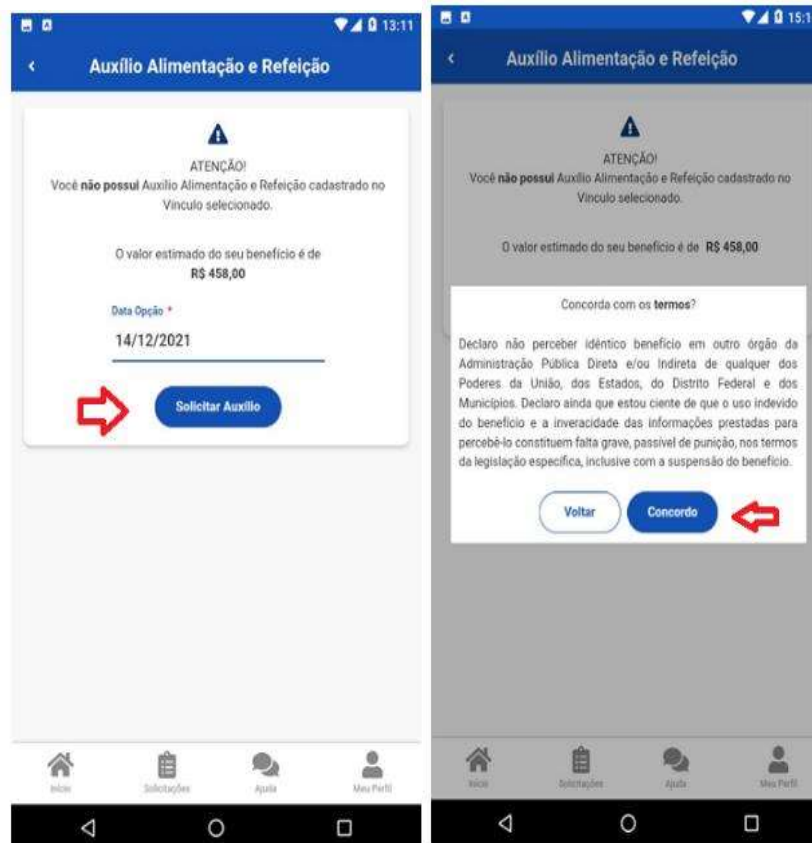
4.4 Auxílio alimentação

Auxílio para subsidiar despesas com refeição, realizadas no exercício do cargo público, durante a sua jornada de trabalho. Servidores ocupante de cargo efetivo, cargo em comissão, empregado público ou contrato temporário, vinculado a órgão da administração direta, autárquica e fundacional, em efetivo exercício, poderá fazer a solicitação do Auxílio Alimentação e Refeição.

Condições para o pagamento:

- ✓ É efetuado de forma antecipada e automática. O valor no contracheque será sempre referente ao mês subsequente ao mês do exercício, quando não se tratar de acerto;
- ✓ Se o servidor(a) for detentor(a) de dois cargos, o sistema só permitirá a inclusão em uma das matrículas;
- ✓ Nos casos de jornada de trabalho inferior a trinta horas semanais, o pagamento corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor mensal fixado na norma;
- ✓ Os servidores cujos cargos são submetidos à jornada de trabalho, inferior a trinta horas semanais, em razão das peculiaridades do cargo, conforme determinação em lei específica, perceberão o auxílio-alimentação em seu valor integral;
- ✓ O benefício será suspenso nas licenças, afastamentos ou concessões não elencadas nos artigos 97 e 102 da Lei nº 8.112, de 1990, observando-se a jornada de trabalho e eventual opção para a situação de acumulação de cargos.

Para solicitar o auxílio, clique em **"Solicitações"** e depois em **"Auxílio Alimentação e Refeição"**, na tela seguinte, selecione a data de efetivo exercício para a qual deseja solicitar o Auxílio e, em seguida, clique em **Solicitar Auxílio**. Nesta tela é possível verificar os valores estimados do Auxílio Alimentação e se já existe algum benefício cadastrado em vigor. Para prosseguir com a solicitação do Auxílio Alimentação é necessário aceitar os Termos. Após a conclusão do procedimento, a solicitação será enviada, automaticamente, para avaliação da Unidade de Gestão de Pessoas.



Para encerrar o auxílio, caso seja necessário, informe a data de encerramento do benefício e clique em "Encerrar Auxílio" e em "Confirmo" para concluir o procedimento.

4.5 Auxílio Funeral

O auxílio funeral é um benefício concedido em razão de falecimento do servidor. É concedido à família ou a terceiro que tenha custeado o funeral de servidor falecido em atividade ou aposentado. Caso seja custeado por familiares (cônjuge, companheiro(a), pais, filhos), o valor será equivalente a um mês da remuneração ou provento. Caso custeado por terceiros, será indenizado o valor custeado, devidamente comprovado, até o limite do valor da última remuneração ou provento do servidor falecido. Para solicitar clique em **"Solicitações"**, selecione **"Auxílio Funeral"**, na tela seguinte informe o CPF do servidor falecido e depois clique em **"Avançar"**. Selecione o vínculo da solicitação do benefício e o tipo de relacionamento com o falecido(a). Preencha os demais campos obrigatórios e clique em "Avançar":

The first screenshot shows step 1: 'Informe o CPF do servidor falecido para sua solicitação'. It includes a text input field for 'CPF do Servidor Falecido', a 'Limpar' button, and 'Voltar' and 'Avançar' buttons at the bottom.

The second screenshot shows step 2: 'Informe os dados da sua solicitação'. It includes fields for 'CPF do Servidor Falecido', 'Selecione o vínculo do servidor', 'Data do óbito', 'Relacionamento com o servidor', 'Email para contato', 'DDD', and 'Telefone para Contato'. It also has a 'Dados Bancários para Pagamento do Auxílio' section and 'Voltar' and 'Avançar' buttons.

The third screenshot shows step 3: 'Dados Bancários para Pagamento do Auxílio'. It includes fields for 'Nome do requerente', 'CPF do titular requerente', 'Tipo de Conta' (set to '01 - CONTA CORRENTE'), 'Banco', 'Agência (sem dígito)', and 'Número da Conta (com dígito)'. It has 'Voltar' and 'Avançar' buttons.

Após preencher todos os campos obrigatórios, é necessário anexar os documentos comprobatórios, conforme perfil do solicitante. Após conferir a solicitação e os documentos anexados, clique em **"Avançar"** e depois em **"Confirmar"** para que o pedido seja enviado para análise:

The first screenshot shows step 4: 'Confira a solicitação e os documentos anexados antes do envio para análise'. It displays a summary of the application data, including 'Dados Servidor', 'Dados Requerente', and 'Dados Bancários'. It has 'Voltar' and 'Avançar' buttons.

The second screenshot shows the 'Auxílio Funeral Documentos' screen. It lists five documents with green checkmarks and 'Anexo' links: 'Certidão de Óbito (PDF ou Imagem)', 'Nota Fiscal em nome do Requerente (PDF ou Imagem)', 'Identificação do Requerente (PDF ou Imagem)', 'Identificação Bancária (PDF ou Imagem)', and 'Certidão de Casamento atualizada após o óbito (PDF ou Imagem)'. It has 'Voltar' and 'Confirmar' buttons.

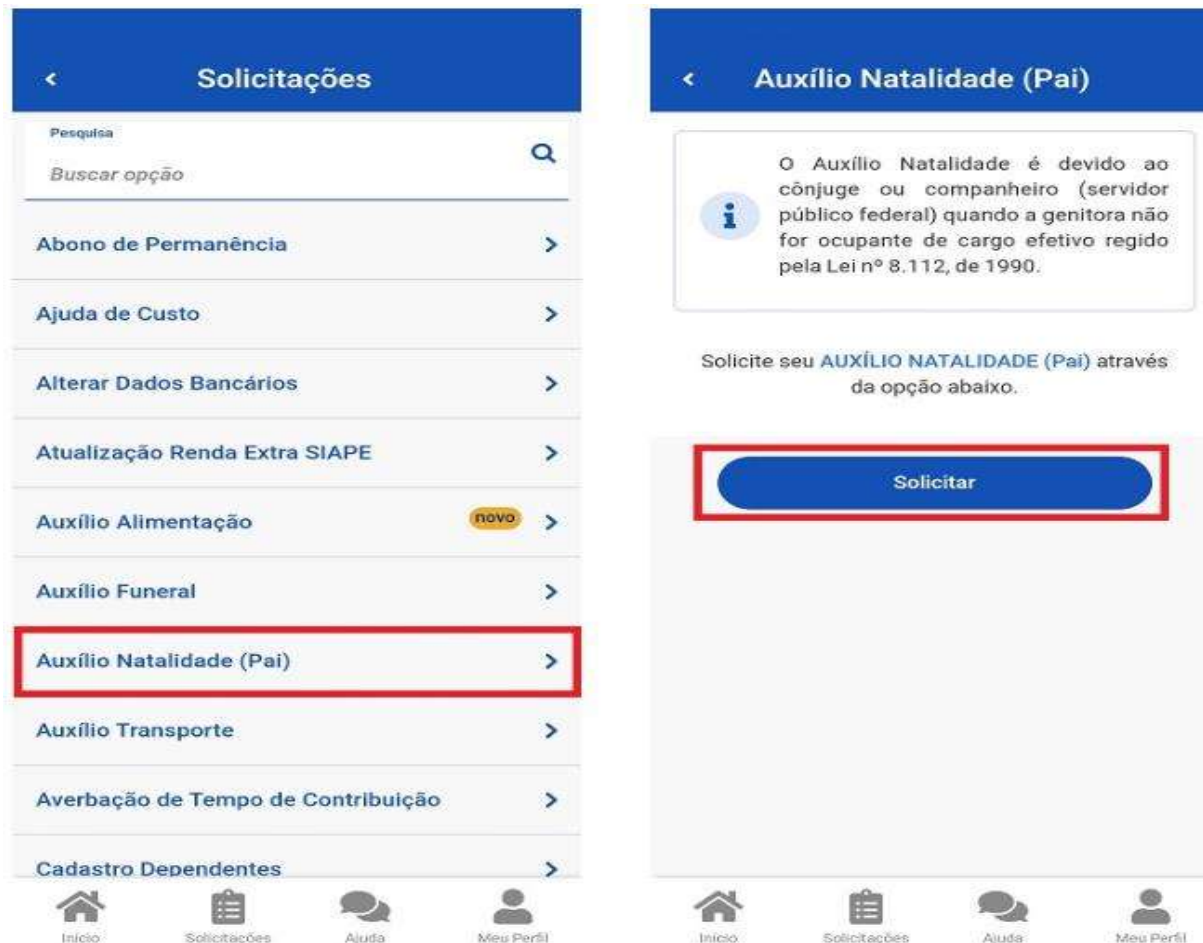
The third screenshot shows the final confirmation screen. It displays the application number 'Anexo: 0002243559-NTFIS/2021' and the 'Confirmar' button.

4.6 Auxílio Natalidade (pai)

O Auxílio Natalidade é concedido a servidora no mesmo requerimento da Licença Gestante, mas a solicitação do auxílio também poderá ser feita pelo cônjuge ou

companheiro (servidor público federal) quando a genitora **não for ocupante** de cargo efetivo regido pela Lei nº 8.112 de 1.990.

Para fazer a solicitação, clique em **"Solicitações"**, selecione **"ver todas as opções"**, em seguida clique em **"Auxílio-Natalidade (Pai)"** e **"Solicitar"**:



Depois insira os dados (CPF e nome da mãe) e clique em **"Avançar"**. Escolha um tipo de ocorrência, preencha a data e insira o documento selecionando o ícone .

ATENÇÃO QUANDO FOR ANEXAR UM DOCUMENTO NO SOUGOV!



- ✓ Para que a Unidade de Gestão de Pessoas possa dar continuidade ao atendimento da sua solicitação, é muito importante que o documento anexado esteja legível!
- ✓ A legibilidade pode ser afetada:
 - a) se o documento estiver amassado, com marcas ou rasuras e
 - b) se a imagem foi gerada em local pouco iluminado ou no modo paisagem (página deitada).

The image displays three sequential screenshots of the 'Auxílio Natalidade (Pai)' form interface. Each screenshot shows a progress bar at the top with three steps: 1. CPF da Mãe, 2. Dados / Documentos, and 3. Conferência.

- First Screenshot:** The first step is active. It prompts the user to 'Informe o CPF da mãe.' Below this is a form with fields for 'CPF da mãe *' and 'Nome da mãe *', each with a search icon. At the bottom, the 'Avançar →' button is highlighted with a red rectangle.
- Second Screenshot:** The second step is active. It prompts the user to 'Informe os dados e anexe os documentos comprobatórios para atendimento a sua solicitação.' Below this is a dropdown menu labeled 'Selecione um tipo de ocorrência' with the option 'Escolha uma ocorrência' selected. At the bottom, the 'Avançar →' button is highlighted with a red rectangle.
- Third Screenshot:** The third step is active. It prompts the user to 'Informe os dados e anexe os documentos comprobatórios para atendimento a sua solicitação.' Below this is a dropdown menu labeled 'Selecione um tipo de ocorrência' with the option 'Nascimento' selected. Below the dropdown is a field for 'Data de nascimento' with the value '21/11/2022'. At the bottom, the 'Avançar →' button is highlighted with a red rectangle.

Each screenshot also features a bottom navigation bar with icons for 'Início', 'Solicitações', 'Ajuda', and 'Meu Perfil'.

Na tela seguinte, leia atentamente a mensagem selecione "Ciente" e clique em "Avançar".

The image displays two sequential screenshots of the 'Auxílio Natalidade (Pai)' form interface. Each screenshot shows a progress bar at the top with three steps: 1. CPF da Mãe, 2. Dados / Documentos, and 3. Conferência.

- First Screenshot:** The second step is active. It displays a large 'Atenção' message box with the following text: 'Atenção: É importante que o anexo seja gerado a partir de um documento legível, em bom estado e em um ambiente bem iluminado para ser aceito pelo sistema. A legibilidade poderá ser afetada por um documento que esteja amassado, rasurado ou com marcas, bem como em modo paisagem (página deitada).' Below the message is a 'Ciente' button. At the bottom, the 'Avançar →' button is highlighted with a red rectangle.
- Second Screenshot:** The third step is active. It displays a 'Nascimento' section with the 'Data de nascimento: 21/11/2022' and a green checkmark next to the 'Certidão de Nascimento (PDF ou Imagem)' label. Below this is the 'Anexo: 0002246126-CENAS/2022' and a document icon. At the bottom, the 'Avançar →' button is highlighted with a red rectangle.

Each screenshot also features a bottom navigation bar with icons for 'Início', 'Solicitações', 'Ajuda', and 'Meu Perfil'.

Confira os dados e em seguida aceite os termos, a solicitação será enviada para análise.

Auxílio Natalidade (Pai)

1 CPF da Mãe 2 Dados / Documentos 3 Conferência

Confira a solicitação e o(s) documento(s) anexado(s) antes do envio para análise.

Dados da mãe

CPF

Nome

Documentos Anexados

Nascimento
Data de nascimento: 21/11/2022
✓ Certidão de Nascimento
Anexo: 0002246126-CENAS/2022

Avançar →

Concorda com os termos?

DECLARO, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e criminal, que as informações, os documentos e o pagamento do auxílio natalidade são verdadeiros e autênticos; e que não recebi o mesmo benefício em outro órgão público.

Estou ciente também de que, no caso de meu cônjuge ou companheiro(a) deter a condição de servidor público é vedado o duplo pagamento do referido auxílio.

✓ Aceito os termos

Voltar

Informações importantes sobre o Auxílio Natalidade:

• Para quem é devido o Auxílio-Natalidade?

O Auxílio-Natalidade é devido à parturiente (mãe) servidora pública por motivo de nascimento de filho, inclusive natimorto, ou adoção de criança.

• Qual o valor?

Corresponde ao valor do menor vencimento básico do serviço público federal, de R\$ 659,25 (seiscentos e cinquenta e nove reais e vinte e cinco centavos), de acordo com a Portaria nº 3.424, de 29 de abril de 2019.

O valor concedido à título de auxílio-natalidade será acrescido de 50% (cinquenta por cento), por nascituro, na hipótese de parto múltiplo, ou por irmão adotado, no caso de adoção.

• Qual o prazo para solicitação?

O direito de requerer o auxílio-natalidade prescreve em 05 (cinco) anos, contados a partir da data de nascimento da criança.

• O pai também recebe?

Sim, com as seguintes condições:

- 1) quando a parturiente não for servidora pública regida pela Lei nº 8.112/1990;
- 2) é necessário que o servidor (pai) tenha vínculo efetivo com a Administração Pública Federal;
- 3) no ato de solicitação deverá o servidor (pai) apresentar cópia da certidão de nascimento ou termo de guarda judicial, concedido em processo de adoção de criança, em que conste, na filiação, o nome do servidor requerente.

• É possível a concessão do auxílio-natalidade ao servidor público (pai) quando a parturiente não for cônjuge ou a companheira?

Sim. O direito ao benefício surge quando há o nascimento do filho, inclusive natimorto, ou adoção de criança, sendo vedadas quaisquer designações discriminatórias relativas à filiação (matrimonial ou extramatrimonial).

• Mãe e o pai são servidores públicos federais efetivos, a quem é devido o benefício do Auxílio - Natalidade?

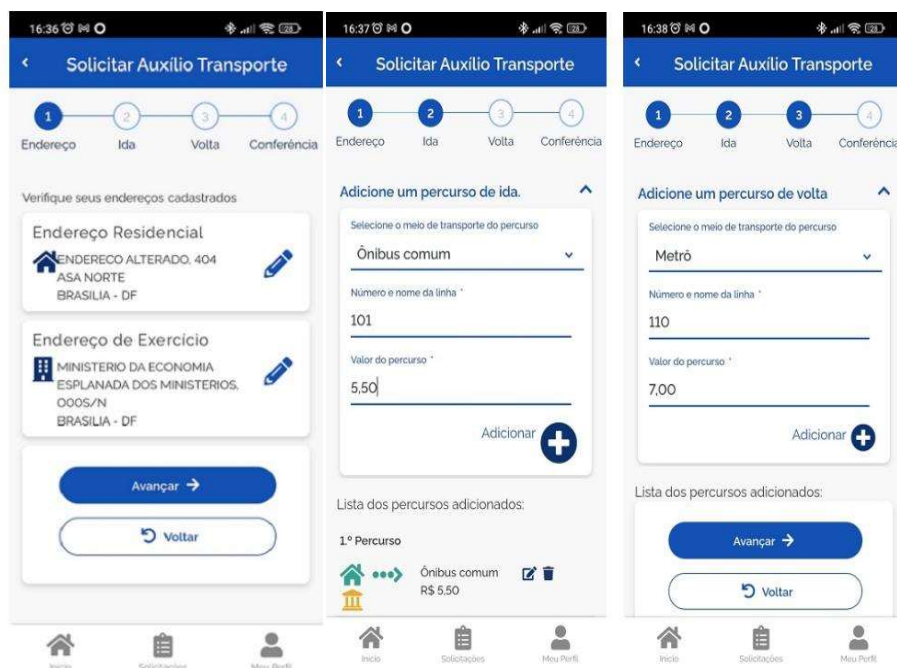
Será concedido à parturiente (mãe).

4.7 Auxílio Transporte

O servidor ocupante de cargo efetivo, cargo em comissão, empregado público ou contratado temporário, vinculado a órgão da administração direta, autárquica e fundacional, em efetivo exercício, poderá fazer a solicitação do Auxílio Transporte. Para fazer a solicitação do auxílio transporte, no menu **"Solicitações"** clique em **"Auxílio Transporte"**. Em seguida, clicar em **"Solicitar Auxílio Transporte"**. Nessa tela é possível verificar se já existe algum benefício cadastrado.



Na próxima tela, é necessário confirmar o endereço da residência e do trabalho. Se houver algum erro, clique em voltar, faça a alteração e clique em **"Avançar"**. Na próxima tela, adicione os percursos de ida e o de volta, indicando o meio de transporte, o número e nome da linha e o valor da tarifa. Após preenchimento dessas informações, clique em **"Avançar"**. Depois confira se as informações estão todas corretas.



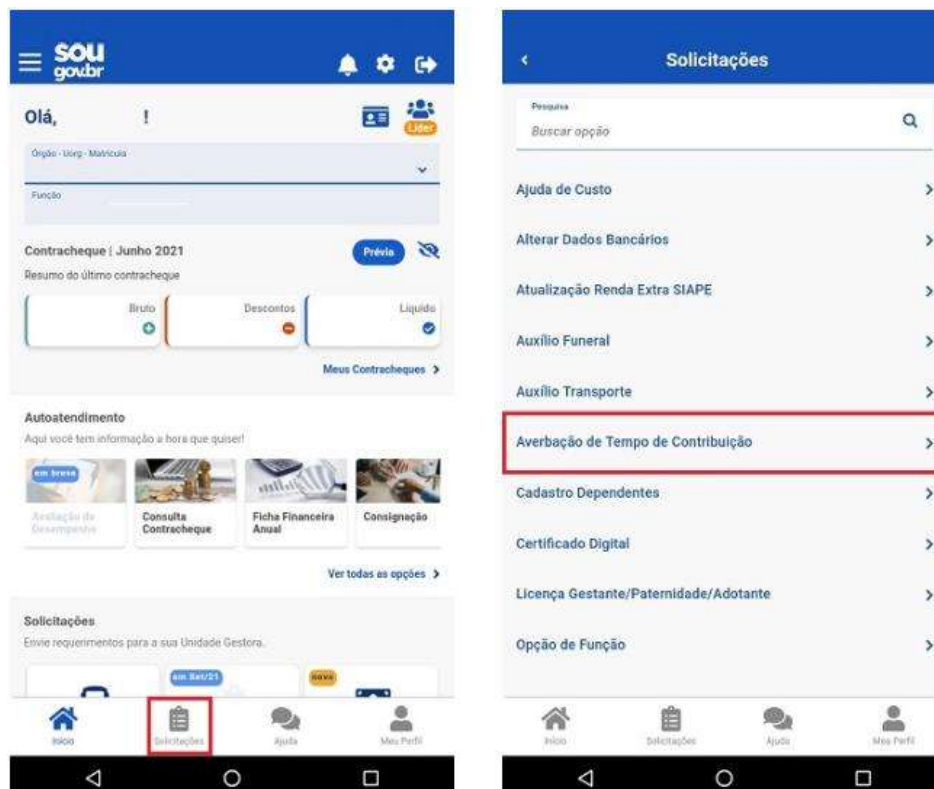
Ao clicar em Avançar será gerado um “Termo de Responsabilidade”, leia e clique em **Aceitar os Termos**. Após finalizar o procedimento, o seu pedido de auxílio transporte será avaliado pela sua Unidade de Gestão de Pessoas.

4.8 Averbação de Tempo de Contribuição

A Averbação de Tempo de Contribuição é um serviço que permite ao usuário incluir as contribuições de vínculos anteriores para os cálculos de sua aposentadoria, mesmo que exercício laborados em regimentos diferentes.

No momento da solicitação da Averbação de Tempo de Contribuição no Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPS, é necessário apresentar a Certidão de Tempo de Contribuição - CTC - emitida pelo regime de origem. O documento original (físico) da CTC deverá ficar em posse do requerente e ser apresentado à unidade de gestão de pessoas quando solicitado, para fins de análise dos pedidos de concessão de abono permanência ou aposentadoria.

Para fazer a solicitação, no menu **"Solicitações"**, clique em **"outras opções"** para visualizar todos os serviços oferecidos, selecione **"Averbação de Tempo de Contribuição"** para iniciar o procedimento:



Na tela seguinte Informe o nome do órgão expedidor da CTC, anexe a Certidão e depois clique em “**Avançar**”, o arquivo deve estar em formato JPEG ou PDF com tamanho máximo de 2 MB, se preferir, registre uma foto do documento com a câmera.

The screenshots show the following steps in the app:

- Screenshot 1:** Title 'Averbação de Tempo de Contribuição'. Instructions: 'Para solicitar a averbação de tempo de contribuição no Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPS da União, deve-se apresentar a Certidão de Tempo de Contribuição - CTC - emitida pelo regime de origem. Cabe ressaltar, que o documento original (físico) da Certidão de Tempo de Contribuição deverá ficar em posse do requerente e ser apresentado à unidade de gestão de pessoas quando solicitado, para fins de análise dos pedidos de concessão de abono de permanência ou aposentadoria.' Field for 'Órgão Expedidor' is empty.
- Screenshot 2:** Same screen, but 'Órgão Expedidor' is filled with 'INSS'. Below, a button to upload the 'Certidão de Tempo de Contribuição - CTC (PDF ou Imagem)' is visible.
- Screenshot 3:** The document is successfully uploaded. A green checkmark is shown next to the title. Below it, the file name 'Anexo: 0002244221-CETESER/2021' and a document icon are displayed. An 'Excluir anexo' link is present.

Para finalizar a sua solicitação, clique em "**Aceito os termos**" para concordar com os termos da declaração, a solicitação será enviada para análise da sua Unidade de Gestão de Pessoas.



ATENÇÃO

ANTES DE FAZER A SOLICITAÇÃO DA AVERBAÇÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO, ENTRE EM CONTATO COM A GESTÃO DE PESSOAS ATRAVÉS DO E-MAIL: SERVCAD@UFPI.EDU.BR, PARA VERIFICAR SE A CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO ESTÁ CORRETA E SE É POSSÍVEL FAZER A AVERBAÇÃO.

4.9 Cadastro de Dependentes

Essa funcionalidade permite cadastrar ou alterar dependente(s) para possibilitar o acesso a benefícios que alcancem este público. Para acessar a funcionalidade no menu “**Solicitações**”, clique no ícone “**Cadastro de Dependentes**”. Na tela seguinte é possível alterar o registro de dependente, caso já exista algum cadastrado, excluir ou cadastrar um novo dependente. Se desejar alterar o registro do dependente, clique em , se desejar excluir algum registro, selecione .



Para cadastrar um dependente é necessário o preenchimento das 4 etapas:

Etapas 1: Preencher os dados do dependente: CPF, Nome, Data de Nascimento, Sexo, Nome da Mãe, Nacionalidade e Parentesco.

Etapas 2: Selecionar os benefícios a serem incluídos (Auxílio pré-escola direta/indireta, dedução no Imposto de Renda, salário família, assistência médico-hospitalar PMDF, acompanhamento pessoa da família, assistência médica complementar serviço exterior), conforme a condição específica de parentesco selecionada.

Etapas 3: Anexar os respectivos comprovantes para cada tipo de solicitação.

Etapas 4: Conferir os dados e observar se a documentação anexada está correta.

Para finalizar o cadastro de dependente, clique em **"Aceito os termos"**. Aparecerá a mensagem informando que a solicitação do cadastro de dependente foi enviada com sucesso. A Gestão de Pessoas vai receber a solicitação e fazer a análise, o usuário pode consultar a solicitação realizada no menu de **"Minhas Solicitações"**.



ATENÇÃO:

Podem ser cadastrados como dependentes: o cônjuge, companheiro, filhos, pais ou outros dependentes passíveis de gerar os benefícios legais ao(à) agente público(a).

Em caso de dúvidas e outras informações, procure a Coordenação de Administração de Pessoal – CAP/SRH, Telefone: (86) 3215-5598; e-mail: servcad@ufpi.edu.br

4.10 Comprovação de Matrícula

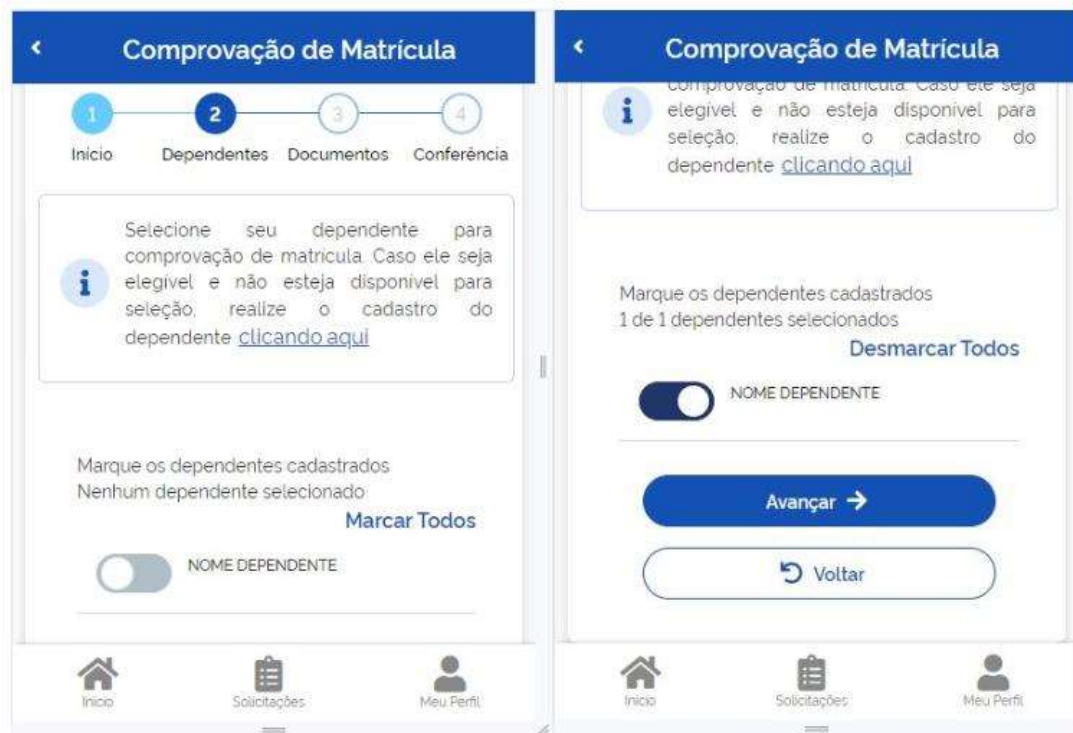
Essa funcionalidade permite ao usuário comprovar que os dependentes econômicos maiores de 21 e menores de 24 anos, são matriculados em curso regular, garantindo, dessa forma, os benefícios associados a ele.

Para realizar a comprovação, no menu **"Solicitações"**, clique em **"outras opções"**, depois clique no ícone **"Comprovação de Matrícula"** e nas telas seguinte, realize as quatro etapas: Início; Dependentes; Documentos e Conferência.

Na etapa 1, preencha o campo **"Finalidade"** informando a finalidade da comprovação de matrícula. No caso, comprovação de matrícula em curso regular para dependente com idade entre 21 e 24 anos. Depois clique em **"Avançar"**:

A interface de usuário para a comprovação de matrícula é exibida em um formato de aplicativo. No topo, há uma barra azul com o título "Comprovação de Matrícula" e um ícone de seta para trás. Abaixo, uma progressão de quatro etapas é mostrada: 1 (Início, destacado em azul), 2 (Dependentes), 3 (Documentos) e 4 (Conferência). Um bloco de informação com um ícone de 'i' contém o texto: "Informe a finalidade para comprovação de matrícula para seu dependente com idade entre 21 e 24 anos." Abaixo disso, o rótulo "Finalidade" precede um campo de texto grande e vazio. Na base da tela, há dois botões: "Voltar" com um ícone de seta curva para trás e "Avançar" com um ícone de seta para frente.

Na etapa 2, selecione os dependentes econômicos para comprovar a matrícula em curso regular e depois clique em **"Avançar"**:



Na **etapa 3**, anexe os documentos necessários utilizando o ícone . Depois clique em **"Avançar"**.



Na **etapa 4**, realize a conferência da solicitação verificando se os documentos anexados estão corretos. Após, selecione o botão **"Avançar"**. Na tela seguinte uma

Declaração será apresentada. Para finalizar o processo, selecione **"Confirmar"**. A solicitação será enviada para análise da sua Unidade de Gestão de Pessoas.

4.11 Informar afastamento

Alguns afastamentos e ausências que estão de acordo com os artigos 97 e 102 da Lei nº 8.112 de 11 de dezembro de 1990, poderão ser informados pelo SOUGOV.BR, tais como:

- Alistamento ou Recadastramento eleitoral;
- Casamento;
- Doação de Sangue;
- Falecimento do cônjuge, companheiro, pais, madrasta ou padrasto, filhos, enteados, menor sob guarda ou tutela e irmãos;
- Júri e outros serviços obrigatórios por lei.

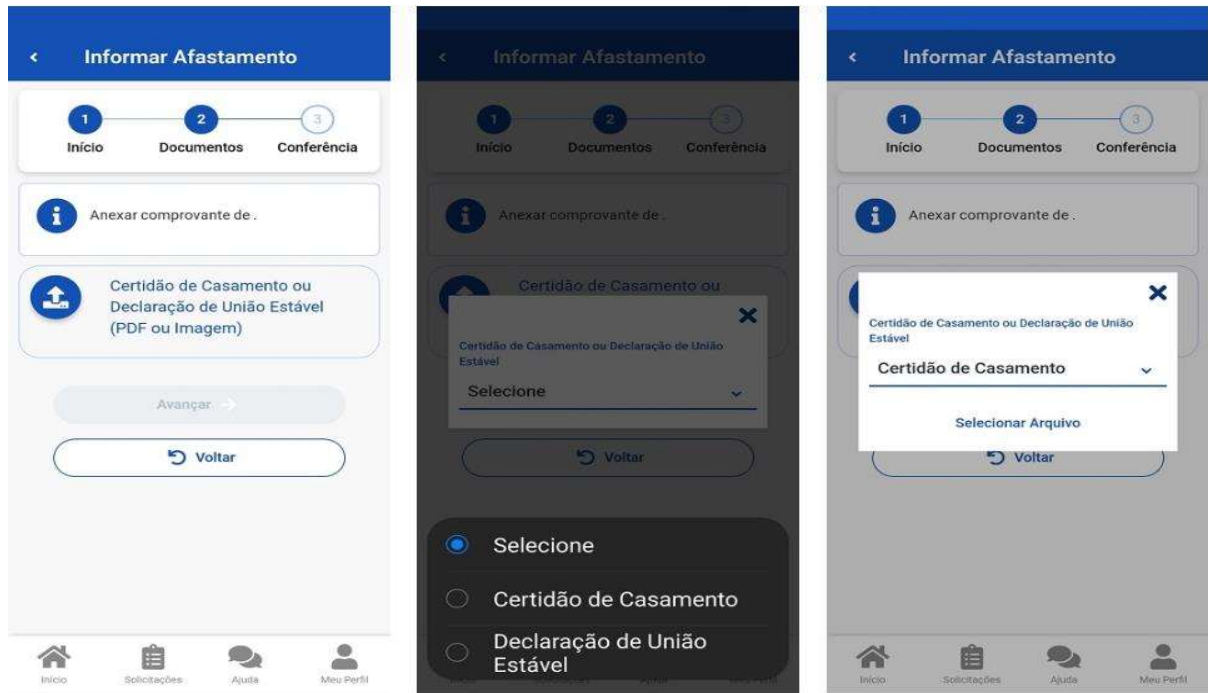
Para fazer a solicitação, no menu **"Solicitações"**, clique em **"outras opções"** para visualizar todos os serviços oferecidos, selecione **"Informar afastamentos"** para iniciar o procedimento. Na tela seguinte serão apresentadas 3 etapas do procedimento:

Na etapa 1 - informe o tipo do afastamento e a data do seu início;

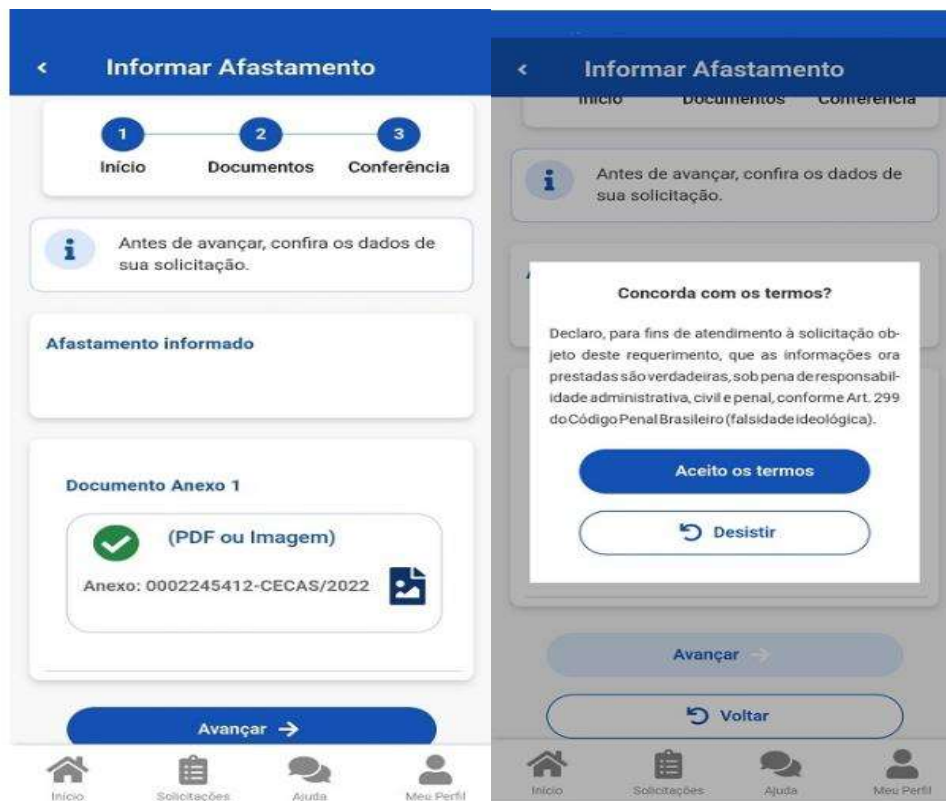
The image displays three sequential screenshots of the 'Informar Afastamento' (Report Absence) screen in a mobile application. Each screen features a progress indicator at the top with three steps: 1 (Início - Start), 2 (Documentos - Documents), and 3 (Conferência - Review). The bottom navigation bar includes icons for 'Início', 'Solicitações', 'Ajuda', and 'Meu Perfil'.

- Left Screenshot:** Shows the initial form. The 'Informe o Tipo de Afastamento: *' field is highlighted with a red box. Below it is the 'Início *' date field. At the bottom are 'Avançar →' and 'Voltar' buttons.
- Middle Screenshot:** Shows the selection menu for the type of absence. The menu is open, listing options: 'Alistamento ou recadastramento eleitoral', 'Casamento', 'Doação de Sangue', 'Falecimento de Familiar', and 'Juri e outros serviços obrigatórios por lei'. The first option is selected with a blue dot.
- Right Screenshot:** Shows the form after selection. The 'Informe o Tipo de Afastamento: *' field now displays 'Casamento'. The 'Início *' date field contains '05/07/2022'. The 'Avançar →' button is highlighted with a red box.

Na **etapa 2**, - Documentos: Anexe o respectivo documento comprobatório, selecionando o arquivo a ser anexado;



Na **etapa 3** - Conferência: Confira os dados preenchidos e selecione o botão **"Aceito os termos"**:



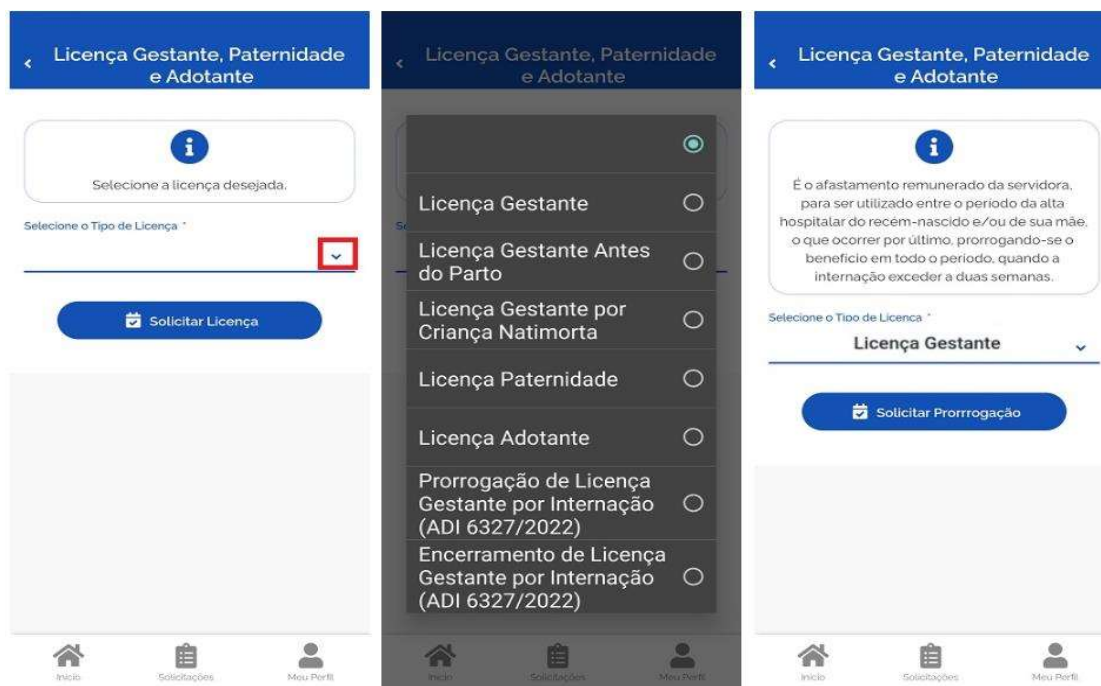
Após o preenchimento de cada etapa, sua solicitação de afastamento será encaminhada para a gestão de pessoas.

(Observação: para os demais tipos de afastamentos não disponíveis no SouGov.br, o procedimento continuará a ser o mesmo que estava sendo executado anteriormente pelo Órgão). Em caso de dúvidas e outras informações, procure a Coordenação de Administração de Pessoal – CAP/SRH, Telefone: (86) 3215-5598; e-mail: servcad@ufpi.edu.br

4.12 Licença Gestante / Paternidade / Adotante

A Licença Gestante é o afastamento remunerado da agente pública gestante, pelo prazo de 120 dias consecutivos, prorrogáveis, quando requerido por mais 60 dias. A Licença Paternidade é o afastamento remunerado concedido ao servidor, pelo prazo de 20 dias, pelo nascimento de filho ou adoção de criança. A Licença Adotante é o afastamento remunerado concedido ao(à) agente público(a) por adoção ou guarda judicial de criança, pelo prazo de 120 dias consecutivos, prorrogáveis, quando requerido por mais 60 dias.

Para fazer a solicitação da Licença Gestante, no menu "Solicitações", clique em **"Licença Gestante, Adotante e Paternidade"** para iniciar o procedimento. Na tela seguinte clique na seta para escolher o tipo de licença. Uma lista será apresentada, selecione a opção **"Licença Gestante"** e, em seguida, **"Solicitar Licença"**:



Informe somente a **"Data de início do Parto"**, pois o aplicativo, automaticamente, marcará a opção Prorrogação da Licença de mais de 60 dias, totalizando 180 dias. Se necessário, você também poderá solicitar a prorrogação de Licença Gestante por Internação (ADI 6327/2022). Após informar os dados, clique em **"Avançar"**:

Clique no ícone de download e escolha o comprovante de nascimento, em seguida selecione o arquivo a ser anexado:

Depois de inserir o documento, clique em **“Avançar”** e confira se todos os dados estão corretos e se a documentação exigida foi anexada, depois é só clicar em **“Solicitar”** para concluir.

The image displays two sequential screens of a mobile application for requesting a pregnancy, paternity, or adoption leave license.

Left Screen (Documentos): The progress bar shows step 2 (Documents) is active. A message says "Anexe o(s) comprovante(s) necessário(s)". A document titled "Comprovante de Nascimento (PDF ou Imagem)" is attached with the file name "Anexo: 0005606875-CENAS/2021". A red arrow points to the "Avançar" (Advance) button.

Right Screen (Conferência): The progress bar shows step 3 (Confirmation) is active. A message says "Confira a solicitação e os documentos anexados antes do envio para análise." The document details are shown: "Solicitação de Licença Gestante Com prorrogação automática", "A", "Certidão de Nascimento", and "Anexo: 0005606875-CENAS/2021". A red arrow points to the "Solicitar" (Request) button.

Sua solicitação será enviada para a Gestão de Pessoas do seu órgão avaliar o pedido.

4.13 Licença Capacitação

Licença remunerada a que o servidor faz jus a cada cinco anos de efetivo exercício, por até 3(três) meses (não acumuláveis), para participar de curso de capacitação profissional.

Para fazer a solicitação da licença capacitação na UFPI, é necessário que o servidor tenha as seguintes informações e documentos:

- local de realização;
- carga horária prevista;
- documento que informe detalhadamente o curso/evento, instituição promotora e conteúdo programático;
- período do afastamento previsto, incluído o período de trânsito, se houver, sendo dispensada a apresentação prévia de documentos comprobatórios;
- as despesas para custeio previstas com inscrição e mensalidade relacionadas com a Ação de Desenvolvimento, se houver;
- As despesas para custeio previstas com diárias e passagens, se houver;
- justificativa do servidor/chefia quanto ao interesse da administração pública naquela ação, visando ao seu desenvolvimento;
- Autorização da chefia para o servidor Técnico Administrativo;

- i) Pronunciamento da chefia imediata quanto a decisão do colegiado de lotação do servidor sobre a possibilidade de afastamento do servidor no período solicitado, no caso de docente;
- j) Código de identificação da necessidade de desenvolvimento do PDP em vigência onde está indicada a necessidade de desenvolvimento contemplada com Ação de Desenvolvimento requerida.
- k) Currículo atualizado do servidor extraído do SOUGOV.BR - Banco de Talentos, através do módulo "currículo e oportunidades";
- l) Plano de estudos;
- m) Comprovante de matrícula;
- n) Pedido de exoneração do cargo em comissão ou dispensa da função de confiança, nos casos de afastamentos superiores a 30 dias;
- o) Certidão informando que não há pendência de Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar na UFPI contra o servidor, emitida pela Unidade Seccional de Correição, ou setor que venha a substituí-lo;
- p) Termo de compromisso e responsabilidade do servidor, comprometendo-se a apresentar no prazo de 30 dias, após seu retorno, Relatório e o respectivo certificado de conclusão do curso ou evento.

Para fazer a solicitação da Licença para Capacitação, no menu "**Solicitações**", clique em "**Licença para Capacitação**" para iniciar o procedimento. Leia atentamente as informações e em seguida clique em "**Solicitar**":

Solicitações	Licença para Capacitação
Averbação de Tempo de Contribuição >	A Lei nº 8.112/1990 estabelece que, a cada 5 anos de efetivo exercício, o servidor poderá, no interesse da Administração, afastar-se por até três meses, para participar de curso de capacitação profissional (art. 87). A regulamentação da licença para capacitação está prevista no Decreto nº 9.991/2019, na Instrução Normativa nº 21/2021 e na Portaria Conjunta ME-SEP/IV nº 6/2022. Atenção! Apenas será concedida a licença para capacitação quando demonstrado que o horário ou o local da ação de desenvolvimento inviabilizará o cumprimento das atividades previstas ou a jornada semanal de trabalho do servidor; e quando a carga horária total da ação de desenvolvimento ou do conjunto de ações seja igual ou superior a trinta horas semanais. Solicite sua LICENÇA CAPACITAÇÃO através da opção abaixo Solicitar
Cadastro Dependentes >	
Certificado Digital 	
Comprovação de Matrícula >	
Informar Afastamentos >	
Licença para Capacitação >	
Licença Gestante/Paternidade/Adotante >	
Opção de Função >	
Pagamento de Substituição novo >	
Saúde Suplementar >	
Solicitação de Declaração >	

Selecione a finalidade da Licença Capacitação e clique em **"Avançar"**:

Licença para Capacitação

1 2 3 4
Dados Ações de Documentos Conferência
Solicitação Desenvolvimento

Informe os dados iniciais da sua solicitação.

Selecione a finalidade da sua licença para capacitação (art. 25 do Decreto 9.991/19). *

☐ Inciso I - Ações de desenvolvimento presenciais ou a distância

☐ Inciso II - Elaboração de monografia, trabalho de conclusão de curso, dissertação de mestrado, tese de doutorado, de livre-docência ou estágio pós-doutoral

☐ Inciso IV. a - Curso conjugado com atividades práticas em posto de trabalho, em órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta dos entes federativos, dos Poderes da União ou de outros países ou em organismos internacionais

☐ Inciso IV. b - Curso conjugado com realização de atividade voluntária em entidade que preste serviços dessa natureza no País

[Voltar](#) [Avançar →](#)

Caso deseje cadastrar Ações de Desenvolvimento, clique no ícone  para adicionar as informações da Ação / Curso de Desenvolvimento:

Licença para Capacitação

1 2 3 4
Dados Ações de Documentos Conferência
Solicitação Desenvolvimento

Informe os dados da(s) ação(ões) de desenvolvimento para sua licença.

[Adicionar ação de desenvolvimento +](#)

[Adicionar atividade voluntária +](#)

[Voltar](#) [Avançar →](#)

Preencha todos os campos, lendo atentamente todas as informações que são disponibilizadas durante o preenchimento do formulário:

Depois de inserir todas as informações é necessário a inserção dos dados em todos os campos obrigatórios, deslize para a direita o botão **"Declaração de incompatibilidade de jornada"**. Em seguida serão apresentadas as ações as atividades voluntárias incluídas.

Caso deseje alterar os dados ou excluir as informações inseridas, utilize o ícone  para editar e a lixeira para excluir.

Caso não deseje alterar, clique em **"Avançar"**:

Na etapa **"Documentos"** anexe todos os documentos mencionados no início da sessão. Esses documentos serão enviados para a análise da Unidade de Gestão de Pessoas. Anexe os documentos e clique em **"Avançar"**:

Licença para Capacitação

1 Dados Solicitação 2 Ações de Desenvolvimento 3 Documentos 4 Conferência

⚠ Anexe os documentos comprobatórios para atendimento a sua solicitação.

- 📎 Currículo Cronológico - Inclusive LC (PDF ou Imagem)
- 📎 Termo de Ciência (PDF ou Imagem)
- 📎 Pedido de Exoneração ou Dispensa (PDF ou Imagem)
Documento necessário somente quando o período de sua Licença para Capacitação for superior a 30 dias e você for ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.
- 📎 Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP (PDF ou Imagem)
- 📎 Termo de Compromisso (PDF ou Imagem)
- 📎 Plano de Trabalho (PDF ou Imagem)

Anexos

- ✓ Pedido de Exoneração ou Dispensa
Anexo: 0002246160-PEEXONE/2022
- ✓ Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP
Anexo: 0002246161-PLDESPES/2022
- ✓ Termo de Ciência
Anexo: 0002246159-TECIENCIA/2022
- ✓ Currículo Cronológico - Inclusive LC
Anexo: 0002246158-CUCRONO/2022
- ✓ Plano de Trabalho
Anexo: 0002246163-PLTRAB/2022
- ✓ Termo de Compromisso
Anexo: 0002246162-TECOMP/2022

Atenção! A unidade de gestão de pessoas do seu órgão ou entidade pode solicitar outros documentos complementares.

Voltar **Avançar →**

Leia atentamente a mensagem e, caso deseje, clique em **"Confirmar"** para enviar sua solicitação.

Ao clicar em **"Desistir"** será salvo um rascunho da sua solicitação e você poderá acessá-lo e editá-lo novamente:

Licença para Capacitação

Anexos

- ✓ Pedido de Exoneração ou Dispensa
Anexo: 0002246160-PEEXONE/2022
- ✓ Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP
Anexo: 0002246161-PLDESPES/2022
- ✓ Termo de Ciência
Anexo: 0002246159-TECIENCIA/2022
- ✓ Currículo Cronológico - Inclusive LC
Anexo: 0002246158-CUCRONO/2022
- ✓ Plano de Trabalho
Anexo: 0002246163-PLTRAB/2022
- ✓ Termo de Compromisso
Anexo: 0002246162-TECOMP/2022

Estou ciente que a declaração falsa poderá sujeitar-me às penas da lei, no âmbito administrativo, civil ou criminal.

Confirmar **Desistir**

Atenção! A unidade de gestão de pessoas do seu órgão ou entidade pode solicitar outros documentos complementares.

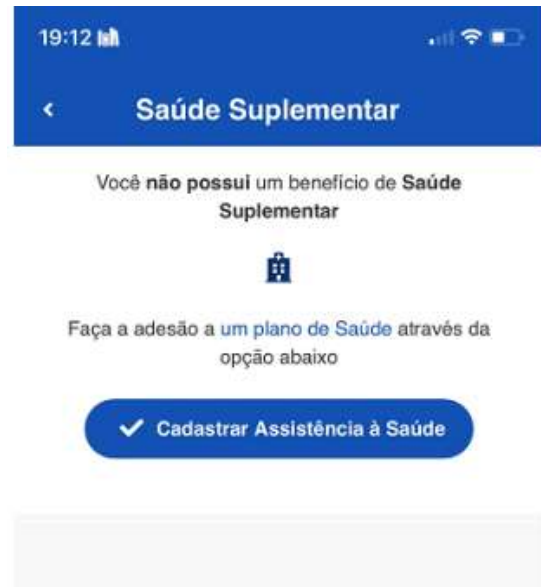
Voltar **Avançar →**

4.14 Ressarcimento Saúde Suplementar

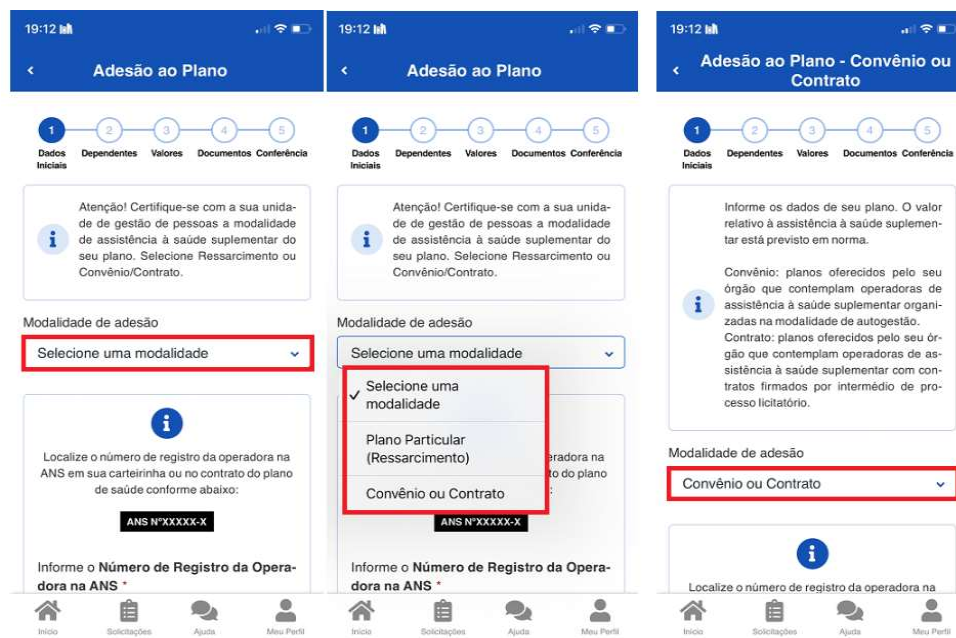
Comprovação para fins de ressarcimento parcial do valor despendido pelo servidor, ativo ou inativo, e seus dependentes ou pensionistas com planos ou seguros privados de assistência à saúde.

Ao acessar o SOUGOV.BR, no bloco de **"Solicitações"** da tela inicial, clique em **"Saúde Suplementar"**.

Ao clicar em **"Saúde Suplementar"** será aberta uma tela informando se você possui ou não um benefício de Saúde Suplementar. Caso não possua, você poderá clicar na opção **"Cadastrar Assistência à Saúde Suplementar"** e realizar a adesão em uma modalidade prevista para o benefício:



Em **"Modalidade de adesão"** selecione a modalidade de adesão. Neste exemplo, foi selecionada a modalidade **"Convênio ou Contrato"**:



Informe o número de registro da operadora na ANS apenas com os números, sem espaços. Caso o sistema não encontre o número digitado, verifique no site da Operadora se não houve alteração no código ou certifique-se que o número digitado corresponde ao número da Operadora, não da Administradora.

Essas informações podem ser encontradas:

- a) no Contrato da Operadora ou
- b) na Carteirinha do Plano ou
- c) no Portal / App da Operadora (dados cadastrais) ou
- d) contato direto com a operadora (declaração).

Preenchendo os dados dos dependentes:

Será apresentada uma relação de dependentes que preenchem os requisitos necessários para o benefício pretendido:

Depois informe o valor de mensalidade do plano contratado para cada um dos beneficiários do plano:

Anexe os documentos comprobatórios de titularidade e de pagamento relativos aos beneficiários, para a modalidade de ressarcimento.

Para as demais modalidades o formulário de adesão disponibilizado pelas operadoras.

Depois confira os dados de sua solicitação e clique em **"Avançar"**:

19:15

Adesão ao Plano - Convênio ou Contrato

1 2 3 4 5
Dados Iniciais Dependentes Valores Documentos Conferência

Antes de avançar, confira os dados de sua solicitação.

Forma de Adesão
Convênio ou Contrato

Operadora
323080 - GEAP AUTOGESTÃO EM SAÚDE

Documentos Anexados
Contrato do Plano de Saúde
Anexo: 0012087094-COPLS/2022

Data de Solicitação
19/12/2022

Valor da mensalidade
Titular
SAMUEL 500,00

Avançar →

↩ Voltar

Para prosseguir com a solicitação é necessário concordar com os Termos de Adesão apresentados. Depois de concordar com os termos, sua solicitação será encaminhada para ser analisada pela Gestão de Pessoas do seu órgão. A sua solicitação pode ser acompanhada na aba **"Solicitações"**.

Minhas Solicitações

Selecione os filtros desejados:

Número da Solicitação

Criado a partir de
dd/mm/aaaa

Tipo de Solicitação
Todos

Situação
Todas

Plano de Saúde Particular - Ressarcimento Finalizado

Última movimentação em: 11/04/2022 - 17:56:20

Ver detalhes >

Detalhar Solicitação

Situação da análise

Vínculo
ME

Situação
Finalizado

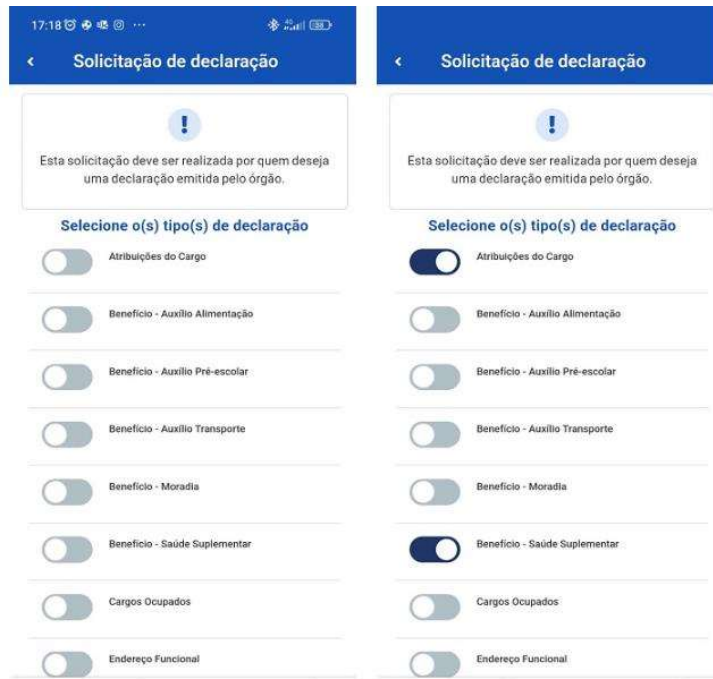
Estado
Deferido

Solicitação para
Plano de Saúde Particular - Ressarcimento

Tipo de Solicitação
Adesão

4.15 Solicitação de Declaração

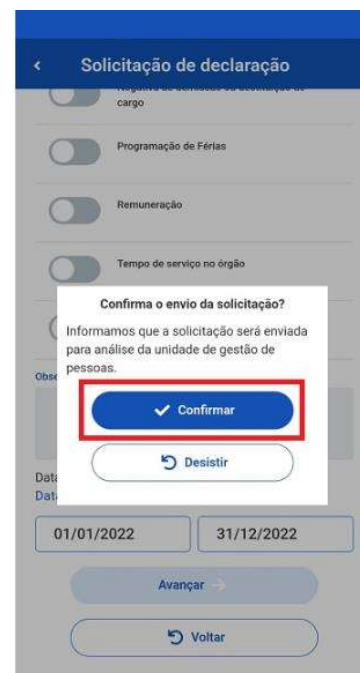
Para fazer a solicitação de uma declaração no SouGov.br, acesse o aplicativo e clique em **"Solicitações"** e, após clique em **"Solicitação de Declaração"**. Os tipos de declarações disponíveis serão apresentados:



Após a seleção, preencha a data inicial e a data final de referência para a declaração.

Clique em **"Avançar"**. Em seguida será apresentada uma tela para que você confirme sua solicitação.

Para isso, selecione o botão **"Confirmar"**:



**ATENÇÃO:**

Antes de solicitar a declaração entre em contato com a Gestão de Pessoas da UFPI para verificar se é possível atender à solicitação via SouGov.br.

Em caso de dúvidas e outras informações, procure a Coordenação de Administração de Pessoal – CAP/SRH, Telefone: (86) 3215-5598; e-mail: servcad@ufpi.edu.br

A Universidade Federal do Piauí não possui autonomia sobre o sistema SouGov.br e suas versões. Assim, as orientações e imagens constantes nesse tutorial podem vir a divergir do sistema caso os responsáveis venham a fazer atualizações de versão.

Referências

BRASIL, Portal do Servidor. SouGov. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/editoriais/nova-startup-sougov-br-editorial-5.pdf/view>. Acesso em: 30 set. 2024.

BRASIL, Portal do Servidor. SouGov. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov>. Acesso em: 07 out. 2024.