

UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

PROGRAMA DE MESTRADO E DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Renata Ferretti

**A INFLUÊNCIA DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NA
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E O IMPACTO
DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NO
CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**

Dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Cristiane Drebes Pedron

São Paulo

Março de 2014

RENATA FERRETTI

**A INFLUÊNCIA DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NA
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E O IMPACTO
DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NO
CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Nove de Julho – UNINOVE, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Cristiane Drebes Pedron

SÃO PAULO - SP

2014

Ferretti, Renata.

A INFLUÊNCIA DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E O IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NO CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA /

Renata Ferretti. 2014.

82 fl.

São Paulo: Uninove, 2014.

Dissertação (Mestrado) – Uninove, 2014

Orientadora: Profa. Dra. Cristiane Drebes Pedron

1. Administração. 2. Inovação

**A INFLUÊNCIA DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NA
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E O IMPACTO
DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NO
CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**

Por

Renata Ferretti

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Nove de Julho, para a obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas, sendo a Banca examinadora formada por:

Presidente: Profa. Dra. Cristiane Drebes Pedron – Orientadora, UNINOVE

Membro: Prof. Dr. Manuel Aníbal Silva Portugal Vasconcelos Ferreira, UNINOVE

Membro: Prof. Dra. Marie Anne Macadar Moron, PUCRS

São Paulo, 13/03/2014.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família pelo apoio que recebi durante toda a minha vida, minha mãe Terezinha, irmã Gabriella e irmão Guilherme.

A minha orientadora professora Dra. Cristiane Drebes Pedron pelos ensinamentos, dedicação e comprometimento, neste momento pessoal, em que me inicio como pesquisadora.

Aos professores Dr. Manuel Aníbal Silva Portugal Vasconcelos Ferreira, Dra. Nildes Raimunda Pitombo Leite e Dra. Winnie Picoto que em muito contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa.

A todos, muito obrigada!

RESUMO

Os desafios associados à implantação e uso de Sistemas de Informação (SI) são muitos, diante da necessidade de mudança organizacional e do alto custo envolvido. A mensuração do sucesso dos SIs (SI), relacionada com a satisfação do usuário final do SI e o impacto da Tecnologia de Informação (TI) no trabalho, pode auxiliar o gestor a identificar as necessidades dos usuários finais no desempenho de suas atividades profissionais, e assim, encorajá-los para a aceitação do novo. Neste contexto, a literatura apresenta indícios que o comprometimento organizacional também tem relevância, uma vez que tem influência na satisfação do usuário de SI. Dessa forma, este estudo visa responder as seguintes perguntas de pesquisa: (1) Qual a influência das variáveis do comprometimento organizacional na satisfação do usuário com o uso de SI? (2) Qual a relação entre a satisfação do usuário com o uso de SI e as variáveis do impacto da TI no trabalho? A pesquisa possui natureza quantitativa e os dados foram coletados junto aos usuários do SI do Judiciário Trabalhista Brasileiro. A análise dos dados realizada recorreu à estatística multivariada, a partir da técnica de Modelos de Equações Estruturais. As principais contribuições foram a validação, de forma empírica, da influência do comprometimento organizacional na satisfação do usuário final com o uso de SI, e a validação da condição de antecedência da satisfação do usuário com o uso de SI no impacto da TI no trabalho.

Palavras-chave: Sistemas de Informação; Satisfação do Usuário Final; Impacto da TI no Trabalho; Comprometimento Organizacional; Administração Pública Brasileira.

ABSTRACT

The challenges associated with the deployment and use of Information Systems (IS) are many, given the needs for organizational change and the high cost involved. Measuring the success of ISs related to end-user satisfaction and impact of the IS of Information Technology (IT) at work may help the manager to identify the needs of end users in performing their professional activities, and thus encouraging them to accept the new. In this context, the literature presents evidence that organizational commitment is also relevant, since it has influence on user satisfaction of IS. Thus, this study aims to answer the following research questions: (1) What is the influence of the variables of organizational commitment in user satisfaction with the use of IS? (2) What is the relationship between user satisfaction with the use of IS and the variables of the impact of IT at work? The research has quantitative and data were collected from the users of the IS Brazilian Labor Judiciary. Data analysis performed resorted to multivariate statistical technique from the Structural Equation Modeling. The main contributions were validated, empirically, the influence of organizational commitment on end-user satisfaction with the use of IS, and validation of the condition in advance of user satisfaction with the use of IS in the impact of IT at work.

Keywords: Information Systems; End-User Satisfaction; Impacto of Information Technology at Work; Organizational Commitment; Brazilian Public Administration.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Mensuração da Satisfação do Usuário	19
Figura 2. Percepção do Impacto da TI no Trabalho	21
Figura 3. Modelo dos Três Componentes do Comportamento Organizacional	25
Figura 4. Variáveis da Pesquisa	40
Figura 5. Resultados do PLS	61

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Fatores que Afetam a Satisfação do Usuário	18
Quadro 2. Definições das Variáveis do Modelo do Impacto da TI no Trabalho	22
Quadro 3. Principais Abordagens da Teoria do Comprometimento Organizacional ...	30
Quadro 4. Principais Características da Administração Pública Brasileira que Podem Influenciar a Adoção de Novas Tecnologias	34
Quadro 5. Questionários Enviados e Respondidos por Regional	50
Quadro 6. Escalas da Pesquisa.....	52
Quadro 7. Critérios de Divergência e Convergência na Análise Estatística.....	56
Quadro 8. Modelo de Mensuração.....	57
Quadro 9. <i>Cross-Loadings</i>	60
Quadro 10. Contraste de Hipóteses	62

LISTA DE TABELA

Tabela 1. Critério de <i>Fornell-Larcker</i> - AVE e o Quadrado das Correlações das Variáveis Latentes	58
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AVE – Variância Média Extraída

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

OCQ – *Organizational Commitment Questionnaire*

PJe – Processo Judicial Eletrônico

PPGA – Programa de Pós-Graduação em Administração

MBA – *Master in Business Administration*

SEM – *Structural Equation Modeling* / Modelo de Equações Estruturais

SI – Sistema de Informação

SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira

TCU – Tribunal de Contas da União

TI – Tecnologia da Informação

TRT – Tribunal Regional do Trabalho

TRT2 – Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

TST – Tribunal Superior do Trabalho

Sumário

1	INTRODUÇÃO	13
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	17
2.1	Satisfação do Usuário Interno com a Implantação de SI.....	17
2.2	Impactos da Tecnologia da Informação no Trabalho	20
2.3	Comprometimento Organizacional.....	23
2.3.1	Os Três Componentes do Comprometimento Organizacional	26
2.3.2	As Consequências do Comprometimento Organizacional	29
2.4	O Comprometimento Organizacional e o Uso de Sistemas de Informação	31
2.5	Características da Administração Pública Brasileira	32
2.5.1	Implantação de SI na Administração Pública Brasileira	36
3	MODELO E HIPÓTESES DA PESQUISA	40
3.1	Hipóteses de Pesquisa.....	41
3.1.1	O Comprometimento Organizacional e a Satisfação do Usuário Final	41
3.1.2	A Satisfação do Usuário Final e o Impacto da TI no Trabalho	44
4	METODOLOGIA	48
4.1	Universo e Delimitação da Amostra.....	49
4.2	Coleta de Dados e Instrumento de Pesquisa	51
5	RESULTADOS	55
6	DISCUSSÃO.....	64
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
	REFERÊNCIAS	71
	APÊNDICE 1 – Construtos e Variáveis Codificados para Análise PLS 2.0.....	76
	APÊNDICE 2 – Dados Demográficos dos Respondentes do Questionário	77
	APÊNDICE 3 – E-mail de Apresentação	78
	APÊNDICE 4 - Questionário.....	79

1 INTRODUÇÃO

A implantação e o uso de sistemas de informação (SI) tem despertado a atenção dos estudos acadêmicos em diversos contextos organizacionais, seja em empresas públicas ou em empresas privadas. A necessidade de mudança organizacional e o alto custo que envolve a implantação de um SI apresentam como grande desafio às organizações modernas, de acordo com Somers e Nelson (2001). A implantação de um SI tende a apresentar muitos problemas, devido a sua complexidade, novidade tecnológica, disponibilidade de conhecimentos técnicos, como também, devido aos fatores relacionados à mudança organizacional que a implantação acarreta (PLANT e WILLCOCKS, 2007). Nos estudos sobre o tema, grande parte dos problemas relatados está relacionada à necessidade de mensurar o sucesso de um SI, uma vez que sucesso é conceituado como a relação entre os resultados esperados e os resultados alcançados pelo sistema (SUZART, 2013).

Nesse sentido, DeLone e McLean (1992) explicam existir diversas categorias para mensuração do sucesso de SI, entre elas, a satisfação do usuário final e o impacto da TI no trabalho. Como uma das mais importantes formas de mensuração do sucesso de SI, a satisfação do usuário final é influenciada por diversos fatores, como a facilidade de uso do sistema, as expectativas do usuário e a percepção quanto aos benefícios do sistema (MAHMOOD et al., 2000). Uma vez que, quando os usuários acreditam que o sistema poderá aumentar sua produtividade, tenderão a adotar uma postura mais positiva frente ao sistema. Dessa forma, para mensurar a satisfação do usuário neste estudo, adotou-se o modelo de Doll e Torkzadeh (1988), por se tratar de um modelo muito utilizado em estudos internacionais e testado em estudo sobre SI na administração pública brasileira.

A satisfação do usuário final com SI é um antecedente direto do impacto individual, que por sua vez, resulta em impacto organizacional (DELONE e MCLEAN, 1992). A percepção do impacto da tecnologia da informação no trabalho, segundo Torkzadeh e Doll (1999), é considerada uma componente fundamental no sistema de cadeia de valor proporcionado pela TI, construído a partir de crenças, atitudes, comportamentos, impactos sociais e econômicos. Como o impacto da TI no trabalho é resultante e interdependente da variável satisfação do usuário final com o SI, o modelo adotado para mensurar o impacto da

TI foi o de Torkzadeh e Doll (1999), analisado a partir das quatro dimensões do sistema: produtividade, inovação, satisfação do cliente e o controle gerencial. Cabe salientar que o conceito de usuário final adotado é o de Doll e Torkzadeh (1990), como aquele profissional de nível operacional ou de gestão que possui interação direta com o software. Esse usuário pode desenvolver aplicações próprias para auxílio no processo de tomada de decisão, contudo, não são desenvolvedores profissionais de software.

O uso de SI requer a identificação dos interesses das partes envolvidas, de forma a assegurar sua aceitação e o comprometimento dos usuários finais (CARDOSO e CALDEIRA, 2012). Pois, o envolvimento e a aceitação do usuário garante uma implantação bem sucedida do sistema, uma vez que os funcionários com forte comprometimento podem auxiliar no processo de implantação do sistema (JENSEN e AANESTAD, 2007). Dessa forma, aumenta-se a necessidade de analisar a influência do comprometimento organizacional na satisfação do usuário com o SI, apesar de não terem sido encontrados estudos empíricos sobre essa relação.

O comprometimento organizacional, de acordo com Mowday et al. (1979), é a identificação e o envolvimento do funcionário com sua organização, de tal forma que estejam dispostos a dar algo de si mesmos e de contribuir para o bem da organização. Neste estudo, a análise do comprometimento organizacional é realizada com a adoção do modelo de três componentes do comprometimento organizacional de Meyer et al. (2002), formado pelo comprometimento afetivo, normativo e de continuidade. Nesse modelo, a satisfação do funcionário com o trabalho é apresentado como uma variável de forte relação com o comprometimento organizacional.

A importância de estudar a satisfação do usuário e os impactos da TI no trabalho, também é uma necessidade no Brasil, especialmente na área da administração pública. Pois, como destaca Suzart (2013), há poucos estudos confirmatórios sobre a implantação e o uso de um SI no governo brasileiro. Como também, identifica-se a necessidade de analisar empiricamente a influência do comprometimento organizacional na satisfação do usuário final de SI, pois essa abordagem apenas foi encontrada em estudos internacionais de natureza qualitativa. Assim, diante da contemporaneidade do programa tecnológico do Judiciário Brasileiro e dos *gaps* teóricos apresentados, este estudo propõe analisar a implantação e o uso do SI denominado Processo Judicial Eletrônico – PJe, no Judiciário Trabalhista Nacional.

O desenvolvimento do sistema de informação (SI) denominado Processo Judicial Eletrônico (PJe) iniciou em 2009, e sua implantação ocorre de forma gradual desde 2010, com

previsão de conclusão em 2018 (CNJ, 2014). O PJe foi desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com outros Tribunais, para ser um sistema único para todo Brasil, com o intuito de agilizar a tramitação processual e para permitir a prática de atos processuais na forma eletrônica. De todo Judiciário Nacional, a Justiça do Trabalho ganha destaque, pois este ramo da Justiça encerra o ano de 2013 com um grande número de processos judiciais em tramitação no sistema PJe (CNJ, 2014).

Com vistas a identificar os comportamentos que justifiquem os resultados obtidos da análise do comprometimento organizacional e do impacto da TI no trabalho, foram exploradas algumas características da administração pública brasileira, de forma a propor condições para adoção eficiente de um programa de governo eletrônico, como o PJe. Uma vez que as características atuais da administração pública brasileira são resultantes de diferentes momentos de sua história, devido a um processo cumulativo de mudanças nas práticas e valores, como pontuam Rosseto et al. (2004), Abrucio (2007), Costa (2008), Secchi (2009) e Motta (2013).

Diante da contextualização da implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro, as perguntas de pesquisa são:

1. Qual a influência do comprometimento organizacional na satisfação do usuário com o sistema de informação?
2. Qual a relação entre a satisfação do usuário com o sistema de informação e o impacto da tecnologia de informação no trabalho?

Os objetivos do estudo, dado o contexto a implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro, são:

1. Analisar a influência do comprometimento organizacional na satisfação do usuário com a implantação do sistema de informação.
2. Analisar a relação da satisfação do usuário com o uso de sistema de informação e o impacto da TI no trabalho.

A pesquisa é de natureza quantitativa e a unidade de análise foi o Judiciário Trabalhista Nacional, diante de seu destaque e importância na implantação do PJe. O questionário utilizado foi composto por escalas de satisfação do usuário com sistemas de informação, impactos da TI no trabalho e comprometimento organizacional, encaminhado para as Varas do Trabalho que tiveram a implantação do PJe em 2012 e 2013. Na análise de

dados, foi utilizada estatística multivariada com o uso da técnica de Modelos de Equações Estruturais ou em inglês *Structural Equation Modeling* (SEM).

Este estudo contribui para a academia ao validar as relações entre os construtos da satisfação do usuário final com SI, o impacto da TI no trabalho e o comprometimento organizacional. Da mesma forma, ao propor essa validação no contexto da administração pública brasileira durante o processo de implantação do PJe. Contribui ainda para a prática, ao levantar os aspectos relevantes que podem influenciar na satisfação do usuário com a implantação de um sistema de abrangência nacional, de forma a contribuir com a discussão sobre os aspectos que podem aumentar o comprometimento dos usuários finais, resultando em melhoria do processo de implantação do sistema PJe.

Os principais resultados deste estudo foram a comprovação da relação de antecedência da variável satisfação do usuário final com SI e o impacto da TI no trabalho. Também foi possível explicar a relação entre o comprometimento organizacional, em especial o comprometimento afetivo, e a variável satisfação do usuário final com SI. No entanto, não foi possível medir adequadamente a variável comprometimento de continuidade.

A pesquisa está estruturada em sete capítulos iniciada pela introdução, composta por uma breve contextualização da pesquisa e a apresentação das perguntas de pesquisa e dos objetivos, além da apresentação da justificativa do estudo. A revisão bibliográfica explora a teoria da satisfação do usuário com SI, seguida pela análise da teoria do impacto da tecnologia de informação no trabalho e da teoria do comprometimento organizacional. Nessa seção, também são exploradas algumas características da administração pública brasileira, a fim de contextualizar a implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Nacional. A estrutura de análise apresenta a descrição das hipóteses de pesquisa e a abordagem metodológica utilizada. A metodologia aborda as características da coleta de dados e apresenta a metodologia da análise dos dados, fechando o trabalho com as seções de discussão e conclusão.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Os impactos provocados pela implantação e uso de SI, considerado como um grande desafio às organizações, têm despertado o interesse acadêmico para a mensuração do sucesso do SI. Como forma de mensurar esse sucesso, diversas categorias são utilizadas, em especial a satisfação do usuário final, diante de sua viabilidade e facilidade de aplicação empírica. O impacto da TI no trabalho é outra categoria de mensuração utilizada, reconhecida teoricamente como resultante da satisfação do usuário final com o SI e analisada através dos componentes do sistema. Dessa forma, serão exploradas neste referencial bibliográfico as teorias da satisfação do usuário final com SI e o impacto da TI no trabalho.

A satisfação do usuário do SI, de acordo com a teoria, também apresenta relação com o comprometimento organizacional, dessa forma, será explorada a teoria do comprometimento organizacional e a fundamentação teórica dessa relação. Por fim, esta revisão bibliográfica abordará algumas características da administração pública brasileira e a implantação de SI na administração pública brasileira, abordando o governo eletrônico. Posto que o contexto deste estudo é a implantação do SI no Judiciário Trabalhista Brasileiro.

2.1 Satisfação do Usuário Interno com a Implantação de SI

A satisfação do usuário é uma das mais importantes formas de mensuração do sucesso de sistemas de informação, conforme DeLone e McLean (1992) e Doll e Xia (1997). A satisfação do usuário possui destaque entre os estudos sobre o tema, pois é um modelo bastante explorado e testado em pesquisas acadêmicas em todo mundo, devido à legitimidade de um sistema quando seus usuários o aprovam e, diante da dificuldade em obter empiricamente outras formas de medida de sucesso do sistema de informação. Assim, a presente seção visa explorar a importância do construto satisfação do usuário final, suas características e a abrangência dos estudos sobre o tema.

A satisfação do usuário final de sistemas de informação está associada a suas atitudes em relação ao sistema oferecido pela organização, de tal forma, que DeLone e McLean (1992) sugerem que estudos sobre satisfação do usuário incluam formas de mensurar essas atitudes e

seus efeitos. Contudo, a qualidade do sistema também pode influenciar a satisfação do usuário, uma vez que um sistema com baixa qualidade impactará em baixa satisfação do usuário. Para tanto, o sucesso de um sistema de informação está atrelado à relação entre os resultados esperados e os resultados alcançados pelo sistema (SUZART, 2013).

Outros fatores podem influenciar fortemente a satisfação do usuário, como explicam Mahmood et al. (2000), entre eles: a facilidade de uso do sistema; as expectativas do usuário; os benefícios percebidos; a experiência e as habilidades do usuário; o envolvimento do usuário durante o processo de desenvolvimento do SI; o apoio organizacional; o comportamento da alta gestão, entre outros. Pois, os usuários tendem a adotar uma postura positiva frente ao SI, se acreditarem que o sistema aumentará seu desempenho e produtividade.

Assim, o estudo realizado por Mahmood et al. (2000) apontou os fatores que mais contribuem para satisfação do usuário, de acordo com sua importância, conforme Quadro 1:

Quadro 1. Fatores que Afetam a Satisfação do Usuário

Importância	Fator
1º	Envolvimento do usuário no desenvolvimento do sistema
2º	Utilidade percebida do sistema
3º	Experiência do usuário
4º	Suporte organizacional
5º	Atitude do usuário em relação ao sistema de informação
6º	Atitude dos gerentes em relação ao projeto
7º	Expectativas dos usuários
8º	Habilidades do usuário
9º	Facilidade de uso do sistema

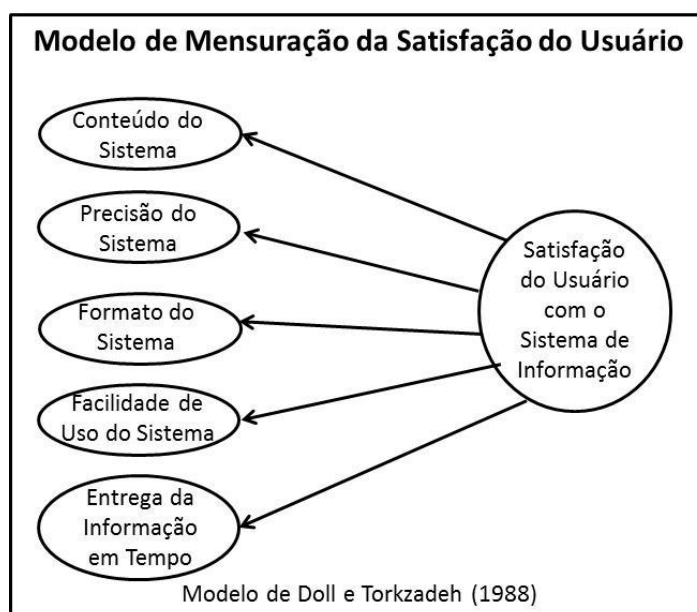
Fonte: Mahmood et al. (2000, p. 766)

O treinamento do usuário também está diretamente relacionado com o aumento da sua satisfação, de acordo com Mahmood et al. (2000). Acredita-se que os programas de formação aumentam a confiança do usuário na sua capacidade de usar os computadores, e dessa forma, a falta de formação caracterizaria como uma das principais razões do insucesso do sistema.

Assim, um programa de treinamento apropriado para os usuários finais pode desempenhar um papel importante no aumento da satisfação do usuário.

Como forma de mensurar a satisfação do usuário final com a implantação de sistema de informação, Doll e Torkzadeh (1988) propõe um modelo composto por cinco fatores, medidos por doze itens, conforme Figura 1:

Figura 1. Modelo de Mensuração da Satisfação do Usuário



Fonte: Doll e Torkzadeh (1988, p. 268)

No modelo apresentado na Figura 1, o construto “Satisfação do Usuário com o Sistema de Informação” é um fator de segunda ordem, enquanto que o conteúdo do sistema, precisão do sistema, formato do sistema, facilidade de uso do sistema e entrega da informação em tempo, são fatores de primeira ordem. De acordo com Doll e Xia (1997), os fatores de primeira ordem fornecem uma estrutura para explicar o fator de segunda ordem, de forma a identificar componentes de base do modelo. O modelo de Doll e Torkzadeh (1988) foi testado em diversos estudos, entre eles, Doll e Xia (1997), McHaney et al. (2002), Pikkarainen et al. (2006) e Suzart (2013), que comprovaram sua estrutura e viabilidade.

Na área pública brasileira, Suzart (2013) explorou o modelo de Doll e Torkzadeh (1988) a fim de identificar a satisfação do usuário final com o SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal. Nesse estudo, afirmou que poucos estudos empíricos propõe a mensuração da satisfação do usuário com sistemas de informação no Brasil. No entanto, algumas pesquisas afirmaram que o instrumento para mensuração do

modelo de satisfação do usuário com sistemas de informação apresentou resultados satisfatórios. Apesar dos estudos identificarem que as características peculiares das organizações públicas podem exigir métodos e técnicas alternativas de mensuração da satisfação do usuário final.

Os estudos voltados a satisfação do usuário com sistemas de informação, de acordo com Mahmood et al. (2000), devem refletir as mudanças resultantes da implantação da nova tecnologia ao longo do tempo, considerando o período anterior e o período posterior à adoção do sistema. Podem ser encontradas diferenças significantes, refletidas na evolução das crenças, atitudes, normas e comportamentos dos usuários durante o processo de implantação do sistema de informação. É importante ainda destacar que, como explicam Mahmood et al. (2000), os gestores precisam identificar as necessidades dos usuários finais ao desempenharem suas atividades profissionais e encorajá-los para a aceitação do novo, quando da implantação de um sistema de informação.

Por fim, de acordo com DeLone e McLean (1992), a satisfação do usuário final com sistemas de informação é um antecedente direto do impacto individual, que por sua vez, resulta no impacto organizacional. Da mesma forma, que Meyer et al (2002) explicam que existe uma forte relação entre a satisfação com o trabalho e o comprometimento organizacional. Assim, a Seção 2.2 abordará os impactos da tecnologia da informação no trabalho, e a Seção 2.3 abordará o comprometimento organizacional dos funcionários.

2.2 Impactos da Tecnologia da Informação no Trabalho

“A tecnologia da informação tem exercido uma continua e forte influência sobre o indivíduo em seu trabalho” (TORKZADEH e DOLL, 1999, p. 328) Em 1999, Torkzadeh e Doll afirmaram que os estudos sobre tecnologia da informação cresceram, com foco em diversas áreas de conhecimento, contudo, poucos estudos focam nos impactos da TI no nível do indivíduo. Tanto no ambiente empresarial quanto acadêmico, é reconhecido que o sucesso da tecnologia de informação pode ser mensurado através de seu impacto sobre o trabalho. Para tanto, ao longo dos anos, diversas pesquisas são desenvolvidas com foco no impacto da TI, em especial, com foco na satisfação dos usuários internos.

gerencial. As definições dessas quatro dimensões são apresentadas no Quadro 2, de acordo com Torkzadeh e Doll (1999) e DeLone e McLean (2003):

Quadro 2. Definições das Variáveis do Modelo do Impacto da TI no Trabalho

Dimensões do Modelo	Definição Torkzadeh e Doll (1999)	Definição DeLone e McLean (2003)
Produtividade	As organizações melhoram sua produtividade, quando são automatizadas, alterando sua realidade organizacional.	A produtividade é a melhoria do rendimento do funcionário, por unidade de tempo, resultante da implantação do sistema.
Inovação	A TI facilita a inovação através da aprendizagem, de forma a desenvolver novas formas de interação com clientes e de novas formas de trabalho.	A inovação é uma medida em que um aplicativo ajuda os usuários a criar e experimentar novas ideias em seu trabalho.
Satisfação do cliente	A tecnologia proporciona aumento da qualidade dos serviços, pois os funcionários passam a desenvolver serviços melhores e em menor tempo para os clientes (internos e externos). A melhoria da qualidade do serviço é percebida pela interação com o sistema e pelo fluxo das informações em tempo real. Propõe-se que exista uma forte relação entre a qualidade dos serviços, produtividade e a satisfação do cliente, sugerindo a melhoria da produtividade para o aumento da satisfação do cliente.	A satisfação do cliente é medida quando um aplicativo ajuda o usuário a criar valor para os clientes internos e externos da empresa.
Controle gerencial	A necessidade de controle gerencial é uma das intenções pretendidas com a adoção de sistemas de informação, impactando na força de trabalho, uma vez que necessita de menos funcionários, cada vez mais habilitados.	O controle gerencial é o quanto a aplicação ajuda a regular os processos de trabalho e desempenho.

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

2.3 Comprometimento Organizacional

A teoria de comprometimento organizacional tem sido desenvolvida de forma extensiva ao longo dos anos, com o intuito de identificar o envolvimento pessoal do empregado com a organização em que trabalha. Esta seção visa explorar os principais estudos internacionais e brasileiros sobre comprometimento organizacional e o modelo dos três componentes do comprometimento organizacional de Meyer et al (2002). Por fim, serão analisados os estudos que abordam a teoria do comprometimento quando da adoção de novas tecnologias e sistemas de informação.

Por comprometimento organizacional, a presente pesquisa adota o conceito de Mowday et al. (1979, p. 226):

(...) uma força relativa da identificação de um indivíduo e o envolvimento com uma organização em particular. Essa identificação pode ser caracterizada por pelo menos três fatores relacionados: (1) uma forte crença e aceitação dos objetivos e valores da organização; (2) uma vontade de exercer um esforço considerável em nome da organização, e (3) um forte desejo de se manter membro da organização. Quando definido desta forma, o compromisso representa algo além de lealdade mais passiva a uma organização. Trata-se de uma relação ativa com a organização de tal forma que os indivíduos estão dispostos a dar algo de si mesmos, a fim de contribuir para o bem-estar da organização. Assim, para um observador, o compromisso pode ser inferido não só das expressões de crenças e opiniões de um indivíduo, mas também por suas ações.

Comprometimento organizacional possui um conceito mais amplo e estável se comparado com o conceito de satisfação no trabalho, conforme Mowday et al. (1979), uma vez que o comprometimento organizacional do empregado com a empresa tende a aparecer de forma mais consistente, apesar de mais lento, que o nível de satisfação com o trabalho, que pode ser influenciado por eventos diários. Dessa forma, Mowday et al. (1979, p. 225) destacam que o “comprometimento organizacional foi rapidamente identificado como uma variável importante na compreensão do comportamento de trabalho dos empregados nas organizações”.

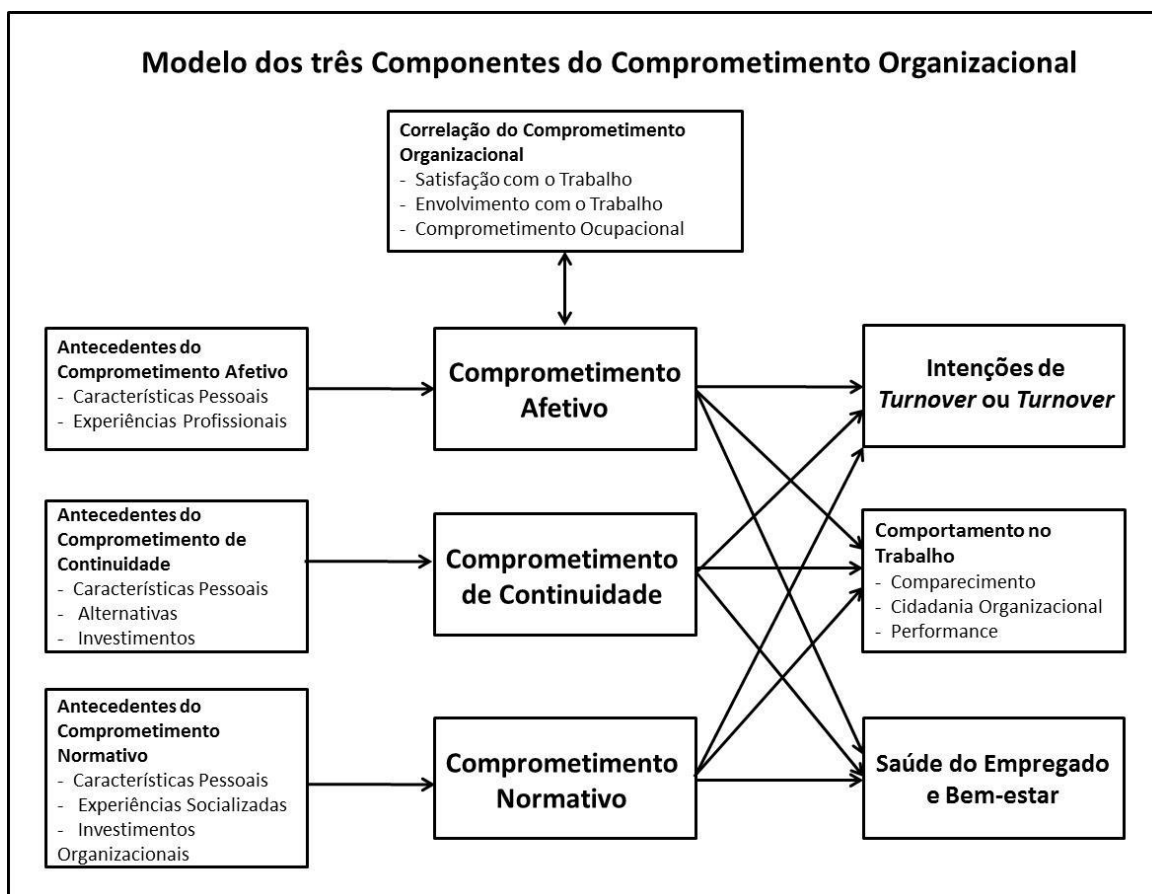
Já para Meyer e Allen (1991), o comprometimento organizacional é um estado psicológico resultante de sentimentos e convicções do empregado em relação à organização que atua, podendo refletir em desejo, necessidade ou obrigação em manter-se membro dessa organização. Nesse mesmo sentido, Allen e Meyer (1996) esclarecem que essa associação psicológica entre o empregado e a organização faz diminuir a possibilidade do empregado deixar voluntariamente a organização. Dentre as consequências mais importantes do

comprometimento organizacional, destacadas por Rego e Souto (2004), estão listadas a assiduidade, intenções de abandonar a organização, atitudes favoráveis a mudança, comportamentos de cidadania e o desempenho organizacional, entre outras. O comprometimento organizacional pode estimular a motivação dos funcionários a trabalharem, com o intuito de atingir os objetivos organizacionais (Ming e Ying, 2010).

A análise do comprometimento organizacional como um construto multidimensional de atitudes no trabalho e, em resposta a algumas críticas à teoria do comprometimento, levou, em 1991, Meyer e Allen a proporem o modelo dos três componentes do comprometimento, a saber: comprometimento afetivo, de continuidade e o comprometimento de continuidade. De acordo com Allen e Meyer (1993), cada um desses componentes se desenvolve de forma independente, além de exercer efeito diferente sobre o comportamento no trabalho do empregado.

Uma das justificativas para o desenvolvimento do modelo multidimensional do comprometimento, de acordo com Meyer et al. (2002), foi a necessidade de demonstrar que os três componentes do comprometimento relacionam de forma diferente com os comportamentos relevantes para o trabalho. Isto é, o comprometimento afetivo resulta em uma relação mais forte e positiva do funcionário com a organização, seguido pelo comprometimento normativo, enquanto que o comprometimento de continuidade apresenta uma relação negativa entre o funcionário e a organização. Ademais, cada um dos componentes possui diferentes antecedentes, conforme modelo proposto por Meyer et al. (2002) dos três componentes do comprometimento organizacional:

Figura 3. Modelo dos Três Componentes do Comportamento Organizacional



Fonte: Meyer et al., 2002, p. 22

A Figura 3 apresenta o modelo dos três componentes do comportamento organizacional desenvolvido e apresentado por Meyer et al. (2002) com o intuito de expressar que o estado psicológico que refletem os três componentes é desenvolvido por diferentes antecedentes e provocam diferentes implicações relevantes no comportamento dos empregados. Meyer et al. (2012) esclarecem que os funcionários experimentam as três dimensões de comprometimento em graus variados, influenciando de formas diversas, o comportamento desses funcionários. Assim, é necessária a análise dos três componentes do comprometimento, de acordo com o modelo, a fim de traçar um perfil de comprometimento dos funcionários. Nas subseções seguintes serão explorados os componentes do comprometimento e seus antecedentes.

2.3.1 Os Três Componentes do Comprometimento Organizacional

- **Comprometimento Afetivo**

O comprometimento afetivo, de acordo com Meyer e Allen (1991), é o resultado do apego emocional do empregado com a organização, como uma forma de identificação e envolvimento emocional. Assim, o empregado com forte comprometimento afetivo tende a não abandonar voluntariamente a organização. Conforme Allen e Meyer (1996), o comprometimento afetivo está relacionado com as experiências de trabalho do funcionário, o que o torna psicologicamente confortável na organização e aumenta seu senso de competência. Assim, os antecedentes do comprometimento afetivo são:

- **Características pessoais:** possuem efeito no comprometimento afetivo, quando considera a interação entre essas características e os fatores do ambiente. Além do mais, conforme Meyer e Allen (1991), pessoas com experiências de trabalho compatíveis com sua personalidade tendem a ter atitudes mais positivas no trabalho. Defende-se que algumas características demográficas são diretamente relacionadas com o comprometimento, como a idade, o cargo, o sexo e a escolaridade, contudo, as relações com o comprometimento não são relevantes (MEYER e ALLEN, 1991). Também é possível identificar sentimentos que possuem relação com o comprometimento, apesar de modesto, como realização, afiliação e autonomia, ética pessoal, interesse de vida no trabalho. No entanto, de acordo com Meyer et al. (2002), a correlação entre as variáveis demográficas e os três componentes do comprometimento, geralmente, é baixa.
- **Experiências Profissionais:** de acordo com Allen e Meyer (1993), essa variável pode ser dividida em duas categorias denominadas: categoria conforto e categoria competência, (MEYER e ALLEN, 1991). A categoria conforto está relacionada com a ideia de que o funcionário para se sentir satisfeito, precisa se sentir confortável na organização. E, relacionada com “a confirmação das expectativas iniciais do funcionário, a equidade na distribuição de recompensas, confiança organizacional, suporte organizacional, regras claras a liberdade de conflitos e as considerações do supervisor” (MEYER e ALLEN, 1991, p. 71). A categoria competência está relacionada com o sentimento “realização, autonomia, recompensas justas baseadas no desempenho, desafios e o escopo do trabalho,

oportunidade de crescimento e de expressão, participação na tomada de decisão, e da sua importância pessoal para a organização” (MEYER e ALLEN, 1991, p. 71). De acordo com Meyer et al. (2002), a experiência profissional do funcionário e o comprometimento, em especial o comprometimento afetivo, normalmente, apresentam forte relação.

Melhor correlacionado ao comprometimento afetivo, de acordo com o modelo de Meyer et al. (2002), aparecem as variáveis satisfação com o trabalho, o envolvimento com o trabalho e o comprometimento ocupacional, contudo, todas devem ser distinguidas do comprometimento afetivo do empregado com a organização. De acordo com Meyer et al. (2002), a variável satisfação no trabalho é a variável mais correlacionada ao comprometimento afetivo em estudos acadêmicos. No entanto, não é descartada a possibilidade de correlação entre os demais componentes do comprometimento e as variáveis: satisfação com o trabalho, o envolvimento com o trabalho e o comprometimento ocupacional.

- **Comprometimento Normativo**

O comprometimento normativo, de acordo com Meyer e Allen (1991), reflete um sentimento de obrigação do empregado em permanecer na organização. Essa obrigação pode ser resultante das relações sociais e culturais do funcionário, ou da retribuição do funcionário aos investimentos financeiros ou de formação profissional, realizados pela empresa. Dessa maneira, o funcionário ao reconhecer os investimentos feitos pela empresa, tende a permanecer na organização, pelo menos até que o débito seja pago ou retribuído. Assim, de acordo com Allen e Meyer (1996), o funcionário com forte comprometimento normativo permanece na organização por dever ou obrigação.

Outras experiências que não apenas profissionais, podem influenciar no comprometimento normativo do funcionário (ALLEN E MEYER, 1996). Isto é, experiências de socialização no início da vida pessoal do funcionário, como incentivos dos pais, ou a sua formação cultural, podem influenciar no nível de comprometimento normativo. Contudo, experiências positivas na organização podem influenciar no crescimento do comprometimento normativo do funcionário, uma vez que faz com que o funcionário sinta que precise retribuir a organização.

É importante destacar que a ocorrência do comprometimento normativo não possui aceitação por todos os acadêmicos que estudam os três componentes do comprometimento desenvolvidos por Meyer e Allen (1991). O estudo de Angle e Lawson (1993) relata a existência de diferenças de conceituação e medição do comprometimento normativo, em comparação com os comprometimentos afetivo e de continuidade. Neste caso, identificam que o comprometimento normativo deveria ser considerado como um antecedente do comprometimento organizacional, pois retrata as características do indivíduo e não do seu relacionamento com a organização.

Nesse sentido, Meyer e Allen (1991) relatam a ausência de estudos empíricos sobre o comprometimento normativo, e a existência apenas de estudos teóricos. No entanto, por considerarem que o comprometimento normativo pode trazer benefícios à organização, em 2010, Meyer e Parfyonova abordam o comprometimento normativo no ambiente de trabalho, apesar de reconhecerem que existem ainda poucos estudos sobre esse componente.

Dado a necessidade de mais estudos sobre este componente do comprometimento organizacional, proposto por Meyer e Allen (1991), a presente pesquisa considerará o comprometimento normativo como um dos elementos do comprometimento organizacional.

- **Comprometimento de Continuidade**

O comprometimento de continuidade, de acordo com Meyer e Allen (1991) está relacionado com os custos do empregado em deixar a organização. O comprometimento de acontinuidade tende a desenvolver a partir do reconhecimento por parte do funcionário dos investimentos feitos por ele para a organização, como tempo e esforço dedicado, ou pela falta de alternativas de emprego (ALLEN E MEYER, 1996). Logo, os funcionários com forte comprometimento de continuidade permanecem na organização por necessidade.

Os elementos que aumentam os custos de deixar a organização são considerados os antecedentes do comprometimento de continuidade. Os antecedentes mais comuns associados a esse comprometimento são as apostas ou investimentos na organização e a existência de alternativas de emprego ou oportunidades em outras empresas. No entanto, de acordo com Meyer e Allen (1991), esses antecedentes devem ser analisados com cautela, pois as respostas não demonstram com segurança, se a permanência do funcionário na organização é resultante de uma necessidade em se manter, ou de um desejo ou de uma obrigação.

2.3.2 As Consequências do Comprometimento Organizacional

As variáveis de consequência do comprometimento organizacional de Meyer et al. (2002) apresentaram os resultados de acordo com os estudos de meta-análise do modelo dos três componentes do comprometimento organizacional. De forma geral, as relações entre as variáveis de consequência e os componentes do comprometimento organizacional apresentaram os seguintes resultados:

- *Turnover*: as correlações entre *turnover* e os três componentes do comprometimento organizacional são sempre negativas.
- Absenteísmo: o comprometimento afetivo apresenta correlação negativa, enquanto que o comprometimento normativo e de continuidade apresentam correlações nulas.
- Performance: a performance no trabalho é positivamente relacionada com o comprometimento afetivo e o comprometimento normativo, e correlacionada negativamente com o comprometimento de continuidade.
- Comportamento de cidadania organizacional: a correlação apresenta resultados positivos com o comprometimento afetivo e o comprometimento normativo, e resultado próximo de zero com relação ao comprometimento de continuidade.
- Bem-estar: apesar de no modelo Meyer et al. (2002) indicar a variável bem-estar, nos estudos levantados a análise é feita com condições contrárias do bem-estar, como *stress* e conflito família-trabalho. Nesse caso, foram identificados resultados de correlação negativa entre essas variáveis e o comprometimento afetivo, e correlações positivas com o comprometimento de continuidade. Não são identificados estudos anteriores que tenham trabalhado a correlação dessas variáveis com o comprometimento normativo.

Por fim, o Quadro 3 apresenta algumas das principais estudos sobre a teoria do comprometimento organizacional.

Quadro 3, Principais Abordagens da Teoria do Comprometimento Organizacional

Referência bibliográfica	Principais contribuições
Mowday et al. (1979)	Apresentam esforços iniciais em direção à mensuração do comprometimento organizacional, com o desenvolvimento do <i>Organizational Commitment Questionnaire</i> (OCQ), e a aplicação em diferentes categorias de profissionais. Apresentam ainda, boa definição do comprometimento organizacional com a distinção de satisfação no trabalho.
Meyer e Allen (1991)	Apresentam o modelo dos três componentes do comprometimento organizacional (comprometimento afetivo, de continuidade e normativo) e a revisão em detalhes dos antecedentes para cada componente do comprometimento.
Allen e Meyer (1993)	Relacionam o comprometimento organizacional com os efeitos do estágio da carreira, no entanto, os resultados identificados tiveram baixa relação.
Angle e Lawson (1993)	Analisam as alterações dos resultados de comprometimento afetivo e comprometimento em uma mesma organização, ao longo do tempo. Para tanto, analisam os antecedentes os seus impactos nesses componentes do comprometimento. Mas não consideram o comprometimento normativo sugerido por Allen e Meyer (1990) como um componente do comprometimento, mas sim como um antecedente do comprometimento organizacional.
Allen e Meyer (1996)	Aprofundam os estudos sobre os construtos do comprometimento organizacional com base no modelo dos três componentes: comprometimento afetivo, de continuidade e normativo. O estudo demonstra de forma comparativa, diversos resultados e formas de mensuração do comprometimento.
Meyer et al. (2002)	Apresentam uma meta-análise das relações dos antecedentes, correlações e consequências do comprometimento organizacional, de acordo com o modelo de Meyer e Alen (1991). Nesse estudo, apresentam o novo formato para o modelo dos três componentes do comprometimento organizacional.
	Continua na próxima página

Referência bibliográfica	Principais contribuições
Meyer e Parfyonova (2010)	Apresentam uma análise teórica sobre o comprometimento normativo no ambiente de trabalho, de forma a reafirmar a importância deste componente do comprometimento. Tanto que o estudo explica que há benefícios para o empregador e para o empregado, quando este último possui dever moral com a organização.

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Tendo em vista o destaque da correlação entre a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional apontada por Meyer et al. (2002), a presente pesquisa focou na análise da influência do comprometimento organizacional e a satisfação do usuário com a implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro. Para tanto, a Seção 2.4 explorará a fundamentação teórica sobre o comprometimento organizacional e o uso de SI.

2.4 O Comprometimento Organizacional e o Uso de Sistemas de Informação

O comprometimento organizacional dos usuários, de acordo com Cardoso e Caldeira (2012), tem papel crucial na implantação de novas tecnologias da informação. A falta de comprometimento dos usuários, como esclarece Korzaan (2009), pode ser um alerta precoce na falha de um projeto de tecnologia da informação. Nesse sentido, funcionários com comprometimento organizacional estão dispostos a empreender risco de fracasso quando da implantação de uma nova tecnologia, de forma a garantir seu sucesso (MING E YING, 2010).

É importante destacar, que a aceitação e o comprometimento dos usuários do sistema aumentam quando os usuários percebem benefícios com a implantação do sistema (CARDOSO e CALDEIRA, 2012). Para tanto, a percepção de benefícios com a implantação do novo sistema pode estar relacionada com as vantagens que o novo sistema proporciona à organização, os impactos positivos e as características que influenciam a implantação da nova tecnologia. Nesse sentido, Jensen e Aanestad (2007) afirmam que o foco da implantação do novo sistema deve estar voltado para as percepções e atitudes do usuário do sistema, uma vez

que a implantação de sistema de informação é influenciada pelos atores da organização que irão utilizar o sistema.

Funcionários com alto nível de comprometimento tendem a trabalhar mais que outros funcionários, além de estarem mais dispostos a se esforçarem, a fim de cumprir com os objetivos organizacionais, conforme Ming e Ying (2010). Usuários com forte comprometimento afetivo, de acordo com Cardoso e Caldeira (2012), estão dispostos a fazer qualquer coisa para garantir o sucesso da implantação de sistema de informação. Enquanto que Ming e Ying (2010) afirmam que o comprometimento de continuidade tem um efeito negativo sobre a inovação organizacional, diante da falta de interesse do funcionário em aprender com a implantação do novo sistema. Por fim, o comprometimento normativo tende a ter um efeito significativo e positivo, de acordo com Ming e Ying (2010), pois funcionários com forte compromisso normativo podem estar dispostos a executar bem seu serviço, pois possuem o sentimento de cidadania organizacional.

O comprometimento organizacional, de acordo com a Meyer et al (2002), é desenvolvido por diferentes antecedentes, de forma a provocar diferentes implicações relevantes no comportamento dos funcionários. Dessa forma, e diante do contexto do estudo, torna-se relevante analisar algumas características da administração pública brasileira, a fim de traçar essas características como antecedentes do comprometimento organizacional.

2.5 Características da Administração Pública Brasileira

A administração pública brasileira conserva características originadas em diferentes momentos de sua história, apesar da ocorrência das reformas administrativas ao longo do século XX, como pontuam Rosseto et al. (2004), Abrucio (2007), Costa (2008), Secchi (2009) e Motta (2013). Um novo modelo de gestão pública deve emergir, como explica Abrucio (2007), a partir do uso de instrumentos da administração gerencial, mas respeitando os princípios democráticos, a fim de atacar os problemas do Estado. Do mesmo modo, para esse novo modelo, Motta (2013) afirma que “cabe conciliar lições aprendidas no meio privado com o meio público, respeitando, porém, características inerentes à administração pública.” (MOTTA, 2013, p. 88).

No entanto, Abrucio (2007) não descarta que características da burocracia, ainda presentes na administração pública brasileira, podem colaborar positivamente ao novo modelo. Pois, como afirma Abrucio (2007), as políticas de desburocratização, como práticas que propõem o aumento da eficiência e o combate à corrupção, além de melhorar a vida da população, diminui a desigualdade, a partir da facilitação do acesso ao serviço público. Além de envolver a comunidade civil na forma de governar, como explica Motta (2013), é necessário diminuir as influências políticas, com o intuito de equilibrar o interesse de todos os envolvidos.

O primeiro passo para alcançar esse novo modelo de gestão, de acordo com Motta (2013), é alcançar a democracia, para depois a população obter a melhoria dos serviços públicos. Apesar de não haver um consenso ou uma definição clara do que seria esse novo modelo de gestão pública brasileira, Abrucio (2007), Secchi (2009) e Motta (2013) são unânimes em afirmar a importância da sociedade civil na definição das políticas públicas e nos caminhos a serem trilhados pelo governo. Dessa forma Motta (2013, p.88) afirma que “a forma sobre como a Administração Pública adapta-se ao processo de governança de uma sociedade mais democrática e mais consciente de seu poder de influência deverá direcionar o estilo de gestão a ser praticado”.

O processo de mudança resultante da implantação de uma nova tecnologia promove a construção de um novo sistema organizacional, como explicam Vasconcelos e Pinochet (2004). Esse novo sistema organizacional não resulta apenas de mudanças técnicas, “mas da instauração de novos jogos políticos e formas de controle de recursos, hábitos e práticas sociais que favoreçam a implantação efetiva da tecnologia, ferramenta ou modelos de gestão novos.” (VASCONCELOS e PINOCHET, 2004, p. 469). Pois, o modelo antigo proporciona as condições e as competências para a construção desse novo sistema organizacional, com a existência de novos hábitos, comportamentos e relações sociais.

Apesar da resistência a mudança na administração pública brasileira ser uma das disfunções da burocracia, Abrucio (2007) explica que os maiores avanços resultantes da reforma gerencial foram justamente às ações voltadas para inovação e para modernização. Contudo, as inovações foram ainda insuficientes, desiguais e fragmentados por todo o Estado. Dessa forma, como pontua Pires e Macêdo (2006), as organizações públicas apesar de manterem algumas características básicas das organizações privadas, possuem suas especificidades que refletem em sua cultura organizacional. Sendo que essas características

peculiares das organizações públicas dificultam a implantação de inovações tecnológicas, uma vez que normalmente, o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de novas tecnologias exige longo período de tempo, podendo extrapolar o período dos mandatos governamentais, impactando na cultura e nos jogos de poder.

Assim, o Quadro 4 apresenta as principais características das organizações públicas no Brasil, que podem influenciar de forma positiva ou negativa, quando da adoção de novas tecnologias.

Quadro 4. Principais Características da Administração Pública Brasileira que Podem Influenciar a Adoção de Novas Tecnologias

Característica	Definição	Principais autores
Formalismo	“(…) a formalidade impõe deveres e responsabilidades aos membros da organização, a configuração e legitimidade de uma hierarquia administrativa, as documentações dos procedimentos administrativos, a formalização dos processos decisórios e a formalização das comunicações internas e externas. As tarefas dos empregados são formalmente estabelecidas de maneira a garantir a continuidade do trabalho e a estandardização dos serviços prestados, para evitar ao máximo a discricionariedade individual na execução das rotinas.” (SECCHI, 2009, 351).	Secchi (2009)
Controle excessivo	O controle rígido nas organizações públicas brasileiras volta-se, para a administração de pessoal, as compras e o processamento de demandas, de acordo com Costa (2008). Na maioria das vezes, o modelo gerencial mostrou um aumento da burocracia, além de não extinguir os controles tradicionais do modelo burocrático, como explica Motta (2013).	Abrucio (2007); Costa (2008); Motta (2013)
Hierarquia rígida	A forma estrutural das organizações públicas brasileiras tende a apresentar diversos níveis hierárquicos e formas complexas, como explica Rosseto et al. (2004).	Rosseto et al. (2004); Motta (2013)
Continua na próxima página		

Característica	Definição	Principais autores
Resistência à mudança	A dificuldade em implantar os projetos de reforma administrativa, principalmente da reforma gerencial de 1995, como explicam Pires e Macêdo (2006) e Abrucio (2007) foi devida a inflexibilidade da cultura organizacional na administração pública brasileira. Uma vez que a introdução de inovação em organizações públicas exige uma cultura mais flexível e uma gestão empreendedora, com vistas à eficiência. Dentre as especificidades da administração pública brasileira, pode-se pontuar Pires e Macêdo (2006, p. 83) como “a luta de forças que se manifesta entre o ‘novo e o velho’, isto é, as transformações e inovações das organizações no mundo contemporâneo ante uma dinâmica e uma burocracia arraigadas.”	Pires e Macêdo (2006); Abrucio (2007)
Política	Os aspectos políticos, característicos da administração pública brasileira, em muito, são resultantes dos mandados políticos dos governantes e pelas alianças políticas que garantem a manutenção do poder. A organização pública é um sistema de jogos de poder estruturado, que induz os comportamentos dos atores sociais, a fim de buscarem, a partir de negociações, seus interesses pessoais, a inserção e permanência no sistema e o maior controle sob os recursos de poder. Nesse aspecto, a vulnerabilidade da carreira e do cargo do gestor público é mais acentuada diante das relações políticas, se comparado ao desempenho. O processo de tomada de decisão, busca por alianças políticas, solução de conflitos e a distribuição de recursos de poder apresentam-se como algumas de suas principais tarefas.	Rosseto et al. (2004); Vasconcelos e Pinochet (2004); Abrucio (2007); Secchi (2009); Motta (2013)
Estabilidade funcional	A estabilidade funcional resulta em baixo desempenho e baixa produtividade dos servidores públicos, além de resultar em serviços públicos de baixa qualidade. Aumenta os custos públicos, uma vez que dificulta a adequação das competências profissionais às necessidades do serviço, em termos de quantidade e especialização técnica, e “ao mesmo tempo inviabiliza a implantação de um sistema de administração eficiente, baseado em incentivos e punições.” (ROSSETO et al., 2004, p. 115).	Rossetto et al. (2004),
Continua na próxima página		

Característica	Definição	Principais autores
Desenvolvimento de <i>software</i>	Grande parte das organizações públicas, em 2010, não possuía processo ou método definido para desenvolvimento de <i>software</i> . A ausência de um processo definido dificulta a avaliação da qualidade dos serviços terceirizados de desenvolvimento de <i>software</i> , além de não evitar a perda de conhecimento. Dessa forma, TCU (2010, p. 18) afirma que essa condição resulta em “elevado risco de irregularidade em contratações de serviços de desenvolvimento de <i>software</i> ”.	TCU (2010)
Gestão de nível de serviços	A gestão de níveis de serviço, de acordo com o TCU (2010, p. 19) “é um instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos investimentos.” No entanto, poucas organizações públicas aplicam a gestão do nível de serviço, tanto para os clientes internos como para as contratações.	TCU (2010)

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Ao considerar que os maiores avanços resultantes da reforma gerencial foram justamente às ações voltadas para inovação e para modernização, de acordo com Abrucio (2007), a Subseção 2.5.1 analisará o contexto da implantação de SI na administração pública brasileira e explorará o conceito de governo eletrônico.

2.5.1 Implantação de SI na Administração Pública Brasileira

A construção de sistemas baseados na internet, denominados como governo eletrônico, principalmente após a reforma gerencial de 1995, tem sido uma das ações mais significativas da administração pública brasileira, como explica Abrucio (2007). A implantação de sistemas de informação pelo governo, além de representar uma ação de desburocratização com o aumento da eficiência, facilita o acesso ao serviço público pela sociedade. Assim, essa seção visa analisar o processo de implantação de sistemas de informação pela administração pública brasileira e, portanto, verificar os impactos na prestação de serviço público.

A implantação da tecnologia na prestação de serviço público tende a acompanhar cada vez mais, as constantes mudanças da sociedade brasileira, a fim de atender seus interesses e necessidades, como preconizam Amorim e Tomaél (2011). Dessa forma, a implantação dos sistemas de informação tem por objetivo desburocratizar e facilitar a utilização dos serviços públicos, com vistas a proporcionar maior transparência das ações governamentais. Contudo, apesar de Abrucio (2007) considerar que a disseminação do governo eletrônico foi “impressionante” com a reforma gerencial, resultando na redução de custos e no aumento da transparência, Abrucio (2007) considera que “o ponto em que houve menor avanço do governo eletrônico é exatamente na maior interatividade com os cidadãos, em prol da maior *accountability*.” (ABRUCIO, 2007, p. 76/77)

A proposta de governo eletrônico está vinculada ao contexto de modernização da administração pública brasileira, a partir do uso de TI, como explicam Dinis et al. (2009) e Amorim e Tomaél (2011). Para tanto, o presente estudo adota o conceito de governo eletrônico de Denis et al. (2009)

Além de ser uma das principais formas de modernização do Estado, o governo eletrônico está fortemente apoiado numa nova visão do uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos. Governo eletrônico não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos por meio de serviços online na internet, mas na mudança da maneira como o governo, pelo uso da TI, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado. Isso inclui a melhoria dos processos da administração pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e *accountability* dos governos. (DINIS et al., 2009, p. 27)

O nível de implantação de tecnologia pelo setor privado no Brasil, comparativamente maior que o adotado pelo setor público, de alguma forma pressiona o desenvolvimento, pelo governo, de políticas públicas voltadas à tecnologia, como explicam Dinis et al. (2009). Dessa forma, diante da demanda da sociedade “os elevados índices de adoção de tecnologia e de automação de processos operacionais, produtivos e administrativos no setor privado criaram um novo paradigma de eficiência que o setor público precisa alcançar.” (DINIS et al., 2009, p. 27) Assim, além do movimento natural de modernização do Estado brasileiro iniciado com a reforma de 1995, com vistas ao aumento da eficiência, outra causa para a adoção estratégica de TI pelos governos envolve o uso intensivo de TI pela sociedade, provocado especialmente pelo avanço da infraestrutura de telecomunicação e internet em todo país, conforme Dinis et al. (2009).

Importante frisar que sistemas de informação, de acordo com Rossetto et al. (2004), Dinis et al. (2009) e Amorim e Tomaél (2011), da fase de concepção, à implantação e avaliação, envolve a dimensão técnica, como a estrutura e característica do sistema adotado; a dimensão organizacional, como a cultura da organização e os aspectos políticos; e, a dimensão institucional, como a escolha pela adoção do sistema a ser implantado. Assim, diante das peculiaridades das organizações públicas, os elementos formais e informais da estrutura organizacional influenciam nos resultados proporcionados pela implantação tecnológica, como exemplifica Rossetto et al. (2004):

Elementos como cultura, interferências políticas, descontinuidade de processos, estabilidade funcional, procedimentos altamente burocratizados e sujeitos à legislação muitas vezes são desconsiderados quando do planejamento da adoção de sistemas de informações, e podem ser o ponto decisivo entre o sucesso e o fracasso da implantação. (ROSSETTO et al., 2004, p. 8)

A implantação do governo eletrônico exige diversas mudanças e adaptações. Essas mudanças, por exemplo, envolvem os funcionários que atuarão no sistema, a ponto de garantir que eles utilizarão de forma adequada o sistema, como exemplificam Amorim e Tomaél (2011). A adaptação da estrutura organizacional, de acordo com Rossetto et al. (2004) também é um fator importante para a implantação com êxito dos sistemas de informação, pois “esse aspecto tem uma profunda ligação com os aspectos políticos do processo e com o conhecimento administrativo e técnico da equipe responsável.” (ROSSETTO et al., 2004, p. 122)

Da mesma forma, Rossetto et al. (2004) explicam que a adaptação da estrutura organizacional, com vistas a implantação dos sistemas de informação, tende a provocar resistência à mudança dos atores organizacionais, resultando em aumento de custo e de tempo para sua implantação. Entretanto, a resistência a mudança dos atores internos não é o único motivo para o atraso e a dilação do prazo para implantação de sistemas de informação na administração pública. Pois, considerando que as inovações tecnológicas originalmente já exigem longo período de tempo necessário à implantação, sua implantação fica vulnerável aos fatores políticos e jogos de poder, como explicado por Rossetto et al. (2004).

Destaca-se que o mais importante na política pública do governo eletrônico é a efetividade, a partir da gestão de longo prazo, avaliada a partir do resultado apresentado ao cidadão em forma de serviços públicos, como pontua Abrucio (20007). E, apesar de grande avanço tecnológico da administração pública brasileira, a partir da reforma gerencial de 1995, muitas ações voltadas à inovação devem ser adotadas, principalmente com o intuito de

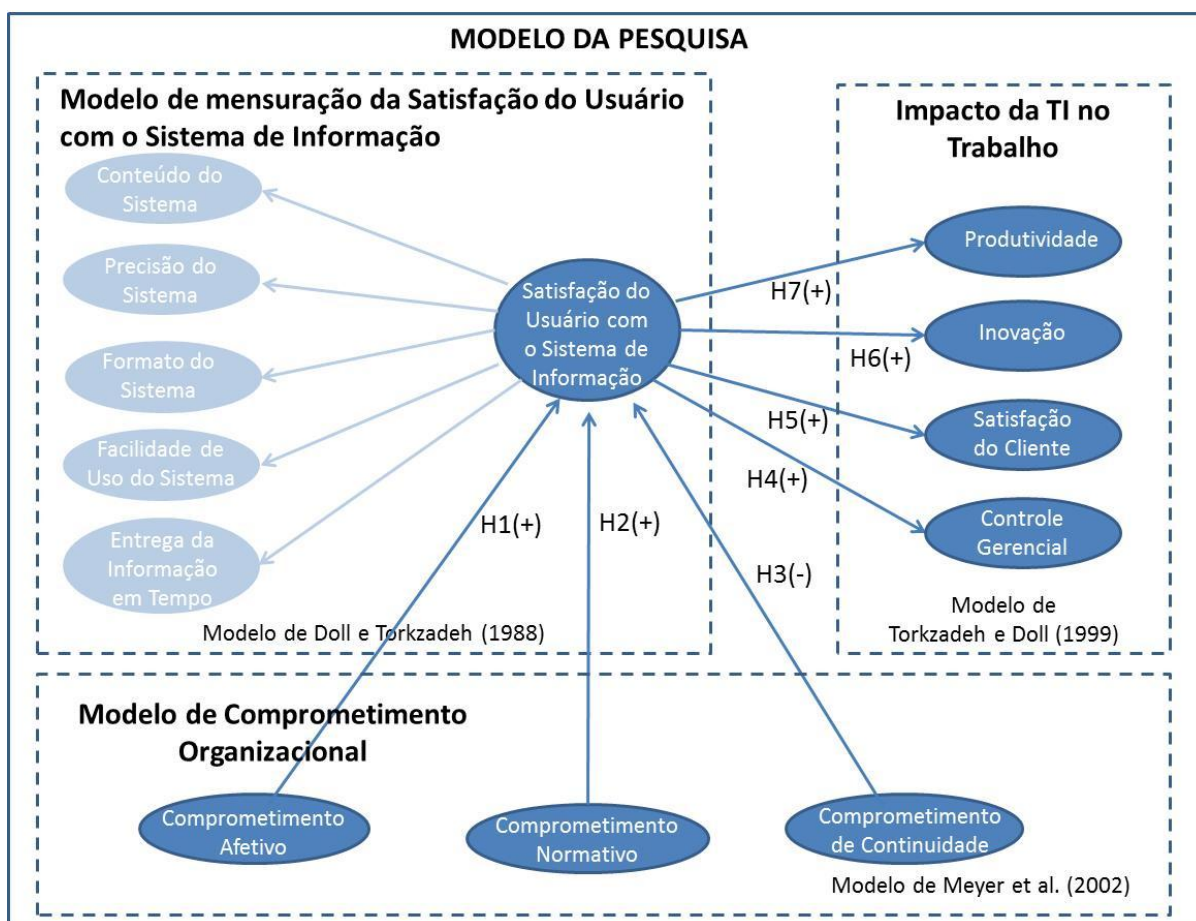
aumentar a transparência e assim, permitir maior controle da sociedade brasileira sobre a atuação governamental.

Nesse sentido, Abrucio (2007) esclarece “é igualmente necessário permitir um acompanhamento, em tempo real, da execução de tais despesas. A eficiência, além de reduzir gastos governamentais, pode otimizar os recursos à disposição tanto do Estado quanto dos cidadãos” (ABRUCIO, 2007, p. 82). Por fim, Dinis et al. (2009) esclarece que os principais desafios e os fatores críticos de sucesso estão relacionados às questões de “integração e compatibilidade tecnológica e nos problemas de continuidade orçamentária e rigidez burocrática, indicando que o sucesso depende fortemente do adequado tratamento dos aspectos tecnológicos, organizacionais, legais e políticos.” (DINIS et al., 2009, p. 30).

3 MODELO E HIPÓTESES DA PESQUISA

A pesquisa objetiva analisar a influência do comprometimento organizacional na satisfação do usuário com a implantação do sistema de informação e, analisar a relação da satisfação do usuário com o uso de sistema de informação e o impacto da TI no trabalho, com a implantação do PJe no Judiciário Trabalhista Brasileiro, para tanto, possui o seguinte modelo de variáveis a serem consideradas:

Figura 4. Variáveis da Pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2014)

A Figura 4 apresenta o modo como os construtos da pesquisa serão relacionados. Para tanto, foram escolhidos três modelos teóricos, a saber:

- o modelo de Doll e Torkzadeh (1988) visa mensurar a satisfação do usuário final com sistemas de informação, é formado por cinco variáveis de primeira ordem (conteúdo do sistema, precisão do sistema, formato do sistema, facilidade de uso do sistema e a

entrega da informação em tempo), variáveis estas responsáveis por explicar o fator de segunda ordem, isto é, a satisfação do usuário final com o SI;

- o modelo de Torkzadeh e Doll (1999) visa mensurar o impacto da TI no trabalho, é formado por quatro variáveis (produtividade, inovação, satisfação do cliente e controle gerencial);
- o modelo de Meyer et al. (2002) visa mensurar o comprometimento organizacional através da mensuração dos três componentes do comprometimento (comprometimento afetivo, comprometimento normativo e comprometimento de continuidade).

3.1 Hipóteses de Pesquisa

Esta subseção visa apresentar o raciocínio teórico utilizado na construção do modelo de pesquisa, além de apresentar uma visão geral das hipóteses que serão analisadas através do modelo de pesquisa proposto.

3.1.1 O Comprometimento Organizacional e a Satisfação do Usuário Final

O modelo de comprometimento organizacional de Meyer et al. (2002) apresenta a satisfação geral com o trabalho como uma das variáveis que possuem correlação com o comprometimento organizacional, em especial, com o comprometimento afetivo. Essa correlação é caracterizada como forte, contudo, não sugere a construção de uma redundância entre as variáveis. A forte correlação, de acordo com Meyer et al. (2002), provavelmente é justificada pela forma de mensuração da satisfação do funcionário, podendo incluir itens referentes à satisfação do funcionário com a organização e a forma de gestão adotado pela organização.

O comprometimento organizacional dos usuários finais auxilia positivamente no processo de implantação de novas tecnologias, uma vez que os usuários estão mais dispostos a assumir riscos e de garantir o sucesso das inovações propostas (MING e YING, 2010;

CARDOSO e CALDEIRA, 2012). Contudo, o comprometimento tende a crescer quando os usuários identificam benefícios e vantagens com a implantação do novo sistema. Da mesma forma, Mahmood et al. (2000) explicam que os usuários finais que acreditam que o sistema aumentará seu desempenho e produtividade, tenderá a ter uma postura mais positiva frente a esse sistema, o que favoreceria o processo de implantação.

- **Comprometimento Afetivo**

Os funcionários com alto comprometimento afetivo, conforme Meyer e Allen (1991), tendem a não abandonar voluntariamente a organização, pois possuem grande apego emocional. Da mesma forma, os funcionários com forte comprometimento afetivo estão dispostos a fazer qualquer coisa para garantir o sucesso da implantação do sistema de informação (CARDOSO e CALDEIRA, 2012), em conformidade com o modelo do comprometimento organizacional de Meyer et al. (2002), que relaciona a satisfação do funcionário com o trabalho e com o comprometimento afetivo.

Algumas das características apresentadas do modelo atual de gestão pública brasileira, por Pires e Macêdo (2006), Abrucio (2007), e Carbone (2000), estão relacionadas ao comprometimento afetivo, dentre elas: a resistência à mudança e a influência política. Ao longo do processo de implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro, supõe-se também que o orgulho e a satisfação em trabalhar no Judiciário poderão influenciar positivamente no comprometimento afetivo. Enquanto que as características como a resistência à mudança, a influência política, resultante da imposição de implantação de um projeto nacional como o PJe, poderão influenciar negativamente o comprometimento afetivo dos usuários finais do sistema.

Assim, a presente pesquisa propõe a seguinte hipótese:

H1: Os usuários finais com alto comprometimento afetivo terão maior nível de satisfação com a implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro.

- **Comprometimento Normativo**

Apesar de Meyer et al. (2002) reforçarem que o comprometimento afetivo, particularmente, possui forte relação com a satisfação do funcionário com o trabalho, a

relação com os demais componentes do comprometimento organizacional, isto é, comprometimento normativo e de continuidade, não é descartada.

O comprometimento normativo tende a ter um efeito significativo e positivo, de acordo com Ming e Ying (2010), pois os funcionários com forte compromisso normativo podem estar dispostos a executar bem o seu serviço, uma vez que possuem o sentimento de cidadania organizacional. De acordo com a teoria dos três componentes do comprometimento organizacional de Allen e Meyer (1991), o comprometimento normativo é reflexo de um sentimento de obrigação do empregado em permanecer na organização, resultante das relações sociais e culturais do funcionário, ou de retribuição à investimentos financeiros ou de formação profissional realizados pela organização no funcionário.

A presente pesquisa considera que as características da administração pública brasileira como a valorização da hierarquia funcional, o formalismo, a burocracia e o compromisso social dos atores internos (MOTTA, 2013; SECCHI, 2009; ABRUCIO, 2007), são antecedentes do comprometimento normativo dos funcionários, e tenderão a influenciar positivamente no nível de comprometimento normativo, quando da implantação do PJe no Judiciário Trabalhista Nacional.

Para tanto, propõe-se a seguinte hipótese:

H2: Os usuários finais com alto comprometimento normativo terão maior nível de satisfação com a implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro.

- **Comprometimento de Continuidade**

O comprometimento de continuidade tem um efeito negativo sobre a inovação organizacional, diante da falta de interesse do funcionário em aprender com a implantação do novo sistema (MING e YING, 2010). Nesse sentido, Meyer et al. (2002) afirmam que o comprometimento de continuidade influencia negativamente a satisfação do funcionário.

De acordo com a teoria dos três componentes do comprometimento organizacional de Allen e Meyer (1991), o comprometimento de continuidade é relacionado com os custos do empregado em deixar a organização, uma vez que funcionários com forte comprometimento de continuidade permanecem na organização apenas por necessidade. Essa condição é

resultante dos antecedentes como as apostas ou investimentos na organização e a existência de alternativas de emprego ou oportunidades em outras empresas.

De forma geral, esse componente do comprometimento organizacional tende a apresentar resultados negativos, no entanto, a estabilidade funcional característica da administração pública brasileira, poderá interferir na mensuração dessa variável. Pois, a estabilidade funcional poderá reduzir significativamente a existência de alternativas de emprego para os funcionários públicos, respondentes do questionário, impactando no comprometimento de continuidade dos usuários finais do SI. Destaca-se ainda que a estabilidade funcional provoca em baixo *turnover*, condição esta que poderá diferenciar os impactos do comprometimento de continuidade em uma organização pública de uma organização privada.

De acordo com o exposto, a seguinte hipótese é proposta:

H3: Os usuários finais com alto comprometimento de continuidade terão menor nível de satisfação com a implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro.

3.1.2 A Satisfação do Usuário Final e o Impacto da TI no Trabalho

Mensurar o sucesso de um sistema de informação, de acordo com DeLone e McLean (1992) envolve a análise de seis categorias, entre elas a satisfação do usuário e o impacto que esse sistema provocará no indivíduo e na organização, mais tarde denominado benefício líquido. No entanto, essas seis categorias formam um modelo de sucessão, de forma que a satisfação do usuário final torna-se um antecedente direto do impacto individual e organizacional.

O modelo de mensuração da satisfação do usuário com a implantação de sistema de informação utilizado nesta pesquisa é o de Doll e Torkzadeh (1998), formado por cinco fatores de primeira ordem, com objetivo de explicar a satisfação do usuário, nesse caso, um fator de segunda ordem.

O modelo de mensuração do impacto das tecnologias da informação no trabalho aqui adotado é o de Torkzadeh e Doll (1999). Esse modelo é formado pela análise de quatro dimensões do sistema: produtividade, inovação, satisfação do cliente e o controle gerencial.

A existência de sucessão e causalidade entre as variáveis: satisfação do usuário e as dimensões do sistema que resulta na mensuração do impacto das tecnologias da informação no trabalho, propõe a análise das dimensões do sistema, a fim de propor novas hipóteses para pesquisa:

- **Dimensão Controle Gerencial**

A dimensão controle gerencial impacta na força de trabalho, pois ajuda a regular os processos de trabalho e o desempenho. O controle gerencial proporcionado pelos SI vai de encontro a uma das principais características da administração pública brasileira, o controle excessivo. A administração pública brasileira resultante de seu processo histórico, em especial com a Reforma Burocrática, possui o controle excessivo intensificado nas atividades de gestão de pessoal, de compras, processos de trabalho e do processamento das demandas (Abrucio, 2007; Costa, 2008). A Reforma Gerencial da administração pública brasileira, em 1995, apesar de ter a intenção de extinguir os controles excessivos do modelo burocrático, em muitas situações apresentou um aumento da burocracia (Mota, 2013). Enquanto que na adoção dos sistemas de informação, o controle gerencial é uma das intenções pretendidas (Torkzadeh e Doll, 1999), atendendo as necessidades da burocracia e do controle excessivo das organizações públicas no Brasil.

Dessa forma, supõe-se que a satisfação do usuário com o SI influencia positivamente na percepção do usuário quanto ao controle gerencial proporcionado pelo SI, no processo de implantação do sistema de informação no Judiciário Trabalhista Brasileiro. Uma vez que o controle gerencial reflete uma das principais características da administração pública brasileira, o controle excessivo.

Assim, a presente pesquisa propõe a seguinte hipótese:

H4: O nível de satisfação do usuário final com o sistema de informação do Judiciário Trabalhista Brasileiro influencia positivamente no controle gerencial proporcionado pelo SI.

- **Dimensão Satisfação do Cliente**

A dimensão satisfação do cliente é resultante da qualidade dos serviços oferecidos com a implantação do SI, a ser percebido pelos clientes internos e externos (DeLone e McLean, 2003). Contudo, grande parte dos órgãos da administração pública brasileira não possuía processo ou método de desenvolvimento de software (TCU, 2010), o que pode dificultar na qualidade resultante dos sistemas desenvolvidos. Do mesmo modo, a falta de gestão de nível de serviços dos SIs pela administração pública brasileira pode resultar na deficiência dos controles de qualidade dos serviços prestado pelo sistema.

Destaca-se que a qualidade do sistema influencia a satisfação do usuário, pois um sistema com baixa qualidade impactará em baixa satisfação do usuário, e o sucesso de um sistema de informação está atrelado à relação entre os resultados esperados e os resultados alcançados pelo sistema (SUZART, 2013).

Assim, acredita-se que a satisfação do usuário com o SI no Judiciário Trabalhista Brasileiro provoca uma influência positiva na dimensão satisfação do cliente, uma vez que eleva a percepção do cliente quanto a qualidade do serviço prestado pelo SI.

Para tanto, propõe-se a seguinte hipótese:

H5: O nível de satisfação do usuário final com o sistema de informação do Judiciário Trabalhista Brasileiro influencia positivamente a satisfação do cliente proporcionada pelo SI.

- **Dimensão Inovação**

A dimensão inovação resulta na facilidade promovida pelo SI em desenvolver novas formas de interação com os clientes e em desenvolver novas formas de trabalho, de forma que os usuários experimentarem novas ideias em seu trabalho (Torkzadeh e Doll, 1999; DeLone e McLean, 2003). Do mesmo modo, Abrucio (2007) afirma que a implantação de SI pelo governo representa uma ação de desburocratização e o aumento da eficiência na prestação de serviço público à sociedade. A inovação relacionada ao governo eletrônico vai além de automatizar os processos de trabalho e de disponibilizar via internet os serviços públicos, pois promove o aumento da eficiência, melhora o controle gerencial, aumenta a transparência e aumenta a participação democrática. (DINIS et al., 2009) Assim, os funcionários que tem suas

rotinas básicas implementadas pelo sistema, dedicam menos tempo para o trabalho operacional, e ganham tempo para “pensarem” e serem mais criativos.

A teoria explica haver uma relação de antecedência entre a satisfação do usuário do SI com o impacto positivo em seu trabalho a partir da dimensão inovação do sistema no Judiciário Trabalhista Brasileiro, resultando na seguinte hipótese:

H6: O nível de satisfação do usuário final com o sistema de informação do Judiciário Trabalhista Brasileiro influencia positivamente na Inovação proporcionada pelo SI.

- **Dimensão Produtividade**

A dimensão produtividade resulta na melhoria do rendimento do funcionário, por unidade de tempo, e da melhoria da produtividade e a realidade organizacional, quando da implantação de um SI (Torkzadeh e Doll, 1999; DeLone e McLean, 2003).

No caso da administração pública brasileira, a produtividade vai ao encontro com os objetivos do governo eletrônico, como uma ação de desburocratização e do aumento da eficiência (Abrucio, 2007). Da mesma forma, Amorim e Tomaél (2011) explicam que a implantação de um SI pelo governo tem por objetivo facilitar a utilização dos serviços públicos, proporcionando maior transparência das ações governamentais.

Destarte, acredita-se que os usuários satisfeitos com o SI implantado no Judiciário Trabalhista Brasileiro tenderão a ter uma postura mais positiva frente ao sistema, e dessa forma, influenciará positivamente na sua percepção quanto a produtividade do sistema.

Assim, propõe-se a seguinte hipótese:

H7: O nível de satisfação do usuário final com o sistema de informação do Judiciário Trabalhista Brasileiro influencia positivamente na Produtividade proporcionada pelo SI.

4 METODOLOGIA

Esta seção tem como objetivo apresentar a metodologia utilizada na pesquisa, entendida aqui como a “maneira global de tratar o processo da pesquisa, da base teórica até à coleta e análise de dados” (COLLIS e HUSSEY, 2005, p. 61). Coerente à metodologia, a seção explica também os métodos de coleta e análise de dados, assim como de validação da pesquisa. Esta pesquisa possui natureza quantitativa e descritiva, a partir do uso da estatística multivariada.

A pesquisa descritiva, de acordo com Cervo e Bervian (2002), é o tipo de pesquisa que “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Procura descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características” (CERVO e BERVIAN, 2002, p. 66). Para tanto, na pesquisa descritiva, os dados precisam ser coletados e registrados de forma ordenada. A forma de pesquisa descritiva adotada é o estudo descritivo, pois favorece uma pesquisa mais ampla, com a formulação de problema e hipóteses, com o objetivo de solucioná-los.

O conceito adotado de estatística multivariada na presente pesquisa é de Mingoti (2005, p. 21) como um “conjunto de métodos estatísticos utilizados em situações nas quais várias variáveis são medidas simultaneamente, em cada elemento amostral”. Esses métodos estatísticos são utilizados por diversos objetivos, entre eles, para simplificar ou facilitar a interpretação do fenômeno em estudo, com a construção de índices ou variáveis alternativas ou para comparar populações ou validar suposições. A estatística multivariada ganha importância ao analisar diversas variáveis correlacionadas e dessa forma, resulta em análises estatísticas mais complexas, se comparadas com a estatística univariada. Destaca-se ainda, que com o avanço da tecnologia, em especial, pelo desenvolvimento de softwares estatísticos, o uso da estatística multivariada foi facilitado.

Para a análise de dados recorreu-se a estatística multivariada, a partir do uso da Modelagem de Equações Estruturais (SEM), que de acordo com Hair et al. (2005, p. 468), é uma “técnica multivariada que combina aspectos de regressão múltipla e análise fatorial para estimar uma série de relações de dependência inter-relacionadas simultaneamente”. O método de análise fatorial está inserido no grupo de técnicas exploratórias de simplificação da estrutura de variabilidade dos dados, enquanto que o método de regressão multivariada

pertence ao grupo de técnicas de inferência estatística. Contudo, o método será conceituado e explicado na seção de Análise dos Dados. Nas próximas subseções serão apresentados o universo e a delimitação da amostra e a coleta de dados e o instrumento de pesquisa.

4.1 Universo e Delimitação da Amostra

A unidade de análise deste estudo é a Justiça Trabalhista Nacional, uma vez que esse ramo do Judiciário Brasileiro recebeu destaque frente ao processo de implantação do sistema de informação denominado Processo Judicial Eletrônico (PJe). A Justiça Trabalhista também foi responsável pela maior parte dos processos em 2013 em tramitação no PJe. Isto é, do total de um milhão de processos judiciais em tramitação eletronicamente no PJe, 900 mil são processos oriundos da Justiça do Trabalho. Destaca-se ainda, que essa Justiça especializada já implantou o sistema em todos os Regionais do país (CNJ, 2014).

Com a implantação do PJe na Justiça do Trabalho, está previsto a redução de tempo de tramitação dos processos, o aumento da eficiência jurisdicional e a melhoria do serviço ao advogado cliente e à sociedade (CNJ, 2014). Nesse sentido, a implantação do PJe está em consonância com Abrucio (2007), que explica que a implantação de sistemas de informação pelo governo, além de representar uma ação de desburocratização com o aumento da eficiência, facilita o acesso ao serviço público pela sociedade.

Assim, a amostra da pesquisa é formada pelas Varas do Trabalho que tiveram a implantação do sistema PJe em 2012 e em 2013, de acordo com o Tribunal Superior do Trabalho, isto é, 407 Varas do Trabalho. Foram encaminhados e-mails para as 407 Varas do Trabalho em todo o Brasil solicitando aos servidores e magistrados que respondessem a pesquisa. Destaca-se não ser possível definir a quantidade de servidores que compõem o universo da amostra, pois o questionário eletrônico foi enviado para o e-mail da Vara do Trabalho e solicitado que o mesmo fosse compartilhado com os demais servidores atuantes na Vara, contudo, não se pode afirmar quantos servidores a pesquisa abrangeu.

Foram respondidos 243 questionários, contudo, apenas 200 questionários foram concluídos pelos respondentes, e assim, considerados válidos. A distribuição dos e-mails está descrito no Quadro 5:

Quadro 5. Questionários Enviados e Respondidos por Regional

Tribunal Regional	Emails enviados	Respostas validas
Rio de Janeiro - 1	109	41
São Paulo - 2	22	20
Minas Gerais - 3	28	7
Rio Grande do Sul - 4	58	15
Bahia - 5	10	8
Pernambuco - 6	14	11
Ceará - 7	22	7
Pará e Amapá - 8	4	3
Paraná - 9	24	25
Distrito Federal e Tocantins - 10	4	4
Amazonas e Roraima - 11	6	2
Santa Catarina - 12	6	5
Paraíba - 13	3	4
Rondônia e Acre - 14	4	4
Campinas - 15	29	10
Maranhão - 16	3	2
Espírito Santo - 17	3	6
Goiás - 18	10	1
Alagoas - 19	3	0
Sergipe - 20	15	4
Rio Grande do Norte - 21	4	9
Piauí - 22	2	2
Mato Grosso - 23	20	9
Mato Grosso do Sul - 24	4	1
TOTAL	407	200

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

No Quadro 5, a primeira coluna indica a divisão dos Regionais, de acordo com os Estados abrangidos, além de indicar o número do respectivo Regional. Também é possível verificar a quantidade de e-mails enviados, correspondente a quantidade de Varas do Trabalho que receberam o PJe entre 2012 e 2013. A última coluna indica a quantidade de pesquisas respondidas e validas por Regional, e em alguns casos como Paraná, Espírito Santo e Rio Grande do Norte a quantidade de pesquisas respondidas superou a quantidade de e-mails enviados, o que demonstra que o e-mail da pesquisa foi compartilhado com os demais funcionários das Varas do Trabalho.

4.2 Coleta de Dados e Instrumento de Pesquisa

A pesquisa adotou o questionário eletrônico, elaborado na plataforma de pesquisa SurveyMonkey®, respondidos entre os dias 20/01 e 05/02/2014, resultando em uma coleta transversal/*cross-section*. Para tanto, foi enviado para o e-mail institucional das 407 Varas do Trabalho, a apresentação da pesquisa e o link com endereço eletrônico do questionário (Apêndice 3).

O questionário utilizado (Apêndice 4) foi composto por escalas testadas em pesquisas acadêmicas anteriores, de acordo com o Quadro 6:

Quadro 6. Escalas da Pesquisa

Teoria	Modelo	Variáveis e definições	Itens do Questionário	Escala
Satisfação do Usuário com o Sistema de Informação	Doll e Torkzadeh (1988)	<ul style="list-style-type: none">• Conteúdo do sistema: relaciona-se com a informação que pode ser extraída do sistema. (SUZART, 2013, p. 157)	<ul style="list-style-type: none">• O sistema fornece a informação que preciso.• A informação fornecida pelo sistema satisfaz as minhas necessidades.• O sistema fornece relatórios que atendem as minhas necessidades.• O sistema fornece informações em quantidade suficiente.	Traduzida, testada e aplicada por Suzart (2013).
		<ul style="list-style-type: none">• Precisão do sistema: relacionada com a exatidão das informações produzidas pelo sistema. (SUZART, 2013, p. 157)	<ul style="list-style-type: none">• O sistema é preciso (exato).• Estou satisfeito com a precisão (exatidão) do sistema.	
		<ul style="list-style-type: none">• Formato do sistema: relacionado com prestação de informações prestadas ou acessadas. (SUZART, 2013, p. 157)	<ul style="list-style-type: none">• As informações apresentadas pelo sistema possuem um formato útil.• A informação é útil.	
		<ul style="list-style-type: none">• Facilidade de uso do sistema: relacionada aos aspectos da operação do sistema. (SUZART, 2013, p. 157)	<ul style="list-style-type: none">• O sistema é amigável (possui um visual agradável).• O sistema é de fácil utilização.	
		<ul style="list-style-type: none">• Entrega da informação em tempo: relacionado à disponibilidade e atualização de informações do sistema. (SUZART, 2013, p. 157)	<ul style="list-style-type: none">• No sistema, obtenho a informação no momento em que preciso.• As informações do sistema são utilizadas.	
Continua na próxima página				

Teoria	Modelo	Variáveis e definições	Itens do Questionário	Escala
Comprometimento Organizacional	Meyer e Allen (1991)	<ul style="list-style-type: none">Comprometimento afetivo: resultado do apego emocional do empregado com a organização, como uma forma de identificação e envolvimento emocional. (MEYER e ALLEN, 1991)	<ul style="list-style-type: none">Importo-me realmente com o destino da minha organização.Tenho orgulho em dizer a outras pessoas que faço parte desta organização.Sinto-me “parte da família” da minha organização.Sinto que existe uma forte ligação afetiva entre mim e a minha organização.	Traduzida, testada e aplicada por Rego e Souto (2004b).
		<ul style="list-style-type: none">Comprometimento normativo: relacionado com os custos do empregado em deixar na organização. Meyer e Allen (1991)	<ul style="list-style-type: none">Mesmo que isso me trouxesse vantagens, sinto que não deveria abandonar a minha organização agora.Não deixaria a minha organização agora porque sinto obrigações para com as pessoas que aqui trabalham.Sinto que, se recebesse uma oferta de melhor emprego, não seria correto deixar a minha organização.	
		<ul style="list-style-type: none">Comprometimento de continuidade: reflete um sentimento de obrigação do empregado em permanecer na organização. Meyer e Allen (1991)	<ul style="list-style-type: none">Mantenho-me nesta organização porque sinto que não conseguiria facilmente entrar em outra organização.Continuo nesta organização porque, se saísse, teria que fazer grandes sacrifícios pessoais.Sinto que tenho poucas alternativas de emprego se deixar esta organização.Mantenho-me nesta organização porque sinto que tenho poucas oportunidades em outras organizações.	
Continua na próxima página				

Teoria	Modelo	Variáveis e definições	Itens do Questionário	Escala
Impacto da TI no Trabalho	Torkzadeh e Doll (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Produtividade: melhoria do rendimento do funcionário, resultante da implantação do sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • O sistema economiza meu tempo. • O sistema aumenta a minha produtividade. • O sistema me permite acompanhar mais o trabalho, o que de outra forma não seria possível. 	Instrumento refinado com o uso da tradução reversa (inglês – português – inglês) e validação do conteúdo (entrevistas com especialistas no tema). O instrumento original foi extraído de Torkzadeh e Doll (1999).
		<ul style="list-style-type: none"> • Inovação: medida em que um aplicativo ajuda os usuários a criar e experimentar novas ideias em seu trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> • O sistema me ajuda a criar novas ideias. • O sistema me permite apresentar novas ideias. • O sistema me ajuda testar ideias inovadoras. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação do Cliente: quando um aplicativo ajuda o usuário a criar valor para os clientes internos e externos da empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • O sistema melhora o atendimento ao cliente. • O sistema melhora a satisfação do cliente. • O sistema me ajuda a atender as necessidades do cliente. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Controle gerencial: quanto a aplicação ajuda a regular os processos de trabalho e desempenho. 	<ul style="list-style-type: none"> • O sistema ajuda no controle gerencial do processo de trabalho. • O sistema melhora o controle gerencial. • O sistema ajuda no desempenho do controle gerencial. 	
Dados demográficos		<ul style="list-style-type: none"> • Regional em que atua; • Ano de implantação do sistema na Vara; • Ano de ingresso no Regional; • Idade; • Cargo; • Se possui função comissionada; • Escolaridade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qual é o seu regional? (Preencha o número do seu Regional com 2 dígitos, ex: 01) • Em que ano o PJe foi implantado em sua Vara? (Preencha o ano com 4 dígitos, ex: 1998) • Em que ano você ingressou no TRT? (Preencha o ano com 4 dígitos, ex: 1998) • Qual sua idade? • Qual seu cargo? • Se você é servidor, possui atualmente função comissionada? • Qual sua escolaridade? 	Desenvolvida e pré-testada pela autora (2014).

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

As escalas do Comprometimento Organizacional, Satisfação do Usuário Final e Impactos da TI no Trabalho, foram compostas de escala Likert de cinco pontos, variando entre *Concordo Plenamente* (5) a *Discordo Plenamente* (1). Foi também disponibilizada a opção *Em Dúvida* (3), com intuito de não forçar o respondente a escolher uma resposta quando desconhece o assunto da afirmação. Por fim, a última seção do questionário foi composto por perguntas demográficas, como Regional, ano de ingresso, idade, escolaridade, cargo, entre outros.

5 RESULTADOS

A técnica de análise estatística usada na presente pesquisa foi a Modelagem de Equações Estruturais (SEM), que de acordo com Hair et al. (2005), essa técnica é uma extensão de diversas técnicas multivariadas e examina uma série de relações de dependência inter-relacionada em um só modelo. Para a análise dos dados foi utilizado o software *Smart PLS 2.0 – Partial Least Squares* – com o objetivo de analisar o modelo de mensuração e o modelo estrutural proposto, e assim, testar as hipóteses propostas para este estudo. A escolha da técnica de Modelagem de Equações Estruturais e do *software PLS 2.0* é devida ao pequeno número de observações, isto é, foram coletadas 200 observações válidas, além do mais, a técnica da pesquisa está baseada em variância como forma de estimar o modelo, e a escolha do modelo da presente pesquisa está relacionada com a ocorrência de variáveis latentes de 2ª ordem pois, de acordo com Henseler et al. (2009), o uso do PLS 2.0 (RINGLE et al., 2005) está vinculado à técnicas baseadas em variância.

Na análise dos dados, utilizando a técnica de Modelagem de Equações Estruturais (SEM), foram adotados os seguintes critérios de convergência e divergência nas estimativas estatísticas, de acordo com Hair et al. (2005) e Henseler et al. (2009):

Quadro 7. Critérios de Divergência e Convergência na Análise Estatística

Análise de Confiabilidade	Testes	Referência
Modelo de Mensuração	<i>Alfa de Cronbach</i>	Superior a 0,7
	<i>Compositive Reliability</i>	Superior a 0,6
	<i>Cross-Loadings</i>	Superior a 0,7. No entanto, as variáveis correspondentes (itens) deverão ter o maior valor, se comparado com os demais valores da linha.
	<i>Fornell-Larcker</i>	O AVE da variável deve ser superior ao quadrado das outras variáveis.
Modelo Estrutural	AVE (Variância Média Extraída)	Superior a 0,5
	R^2	Valores como 0,67; 0,33; e 0,19 para as variáveis latentes endógenas, significam substancial, moderada e fraca.
	Coeficiente de Caminho	Superior a 0,1
	Estatística T	Significativo $p < 0,1$ Significativo $p < 0,01$ Significativo $p < 0,001$

Fonte: Elaborado com base em Hair et al. (2005) e Henseler et al. (2009)

- **Modelo de Mensuração**

O primeiro passo na técnica de Modelagem de Equações Estruturais (SEM) é a avaliação da confiabilidade dos construtos, uma vez que ao avaliar o modelo de mensuração é possível verificar se os itens associados a cada variável latente permite aferir o valor desse construto. O modelo de mensuração, de acordo com Hair et al. (2005, p. 469), é “um submodelo em SEM que especifica os indicadores para cada construto e avalia a confiabilidade de cada construto para estimar as relações causais”. Para tanto, a confiabilidade das escalas para as variáveis reflexivas foi calculada através do *Alfa de Cronbach* e *Compositive Reliability*, e apresentada no Quadro 8:

Quadro 8. Modelo de Mensuração

Construtos	<i>Cronbachs Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Precisão do sistema	0,903	0,9536
Comprometimento afetivo	0,7979	0,8687
Comprometimento normativo	0,8566	0,9125
Comprometimento de continuidade	0,8435	0,7464
Conteúdo do sistema	0,8888	0,9233
Facilidade de uso	0,7703	0,8969
Satisfação do usuário	0,9278	0,9393
Formato do sistema	0,9105	0,9572
Controle gerencial	0,9756	0,984
Inovação	0,908	0,9423
Satisfação do cliente	0,8966	0,9357
Produtividade	0,8615	0,9167
Entrega da informação em tempo	0,6989	0,8651

No Quadro 8, todos os construtos apresentaram valores de *Alfa de Cronbachs* superiores a 0,7 e valores de *Compositive Reliability* superiores a 0,6. Dessa forma, é possível afirmar que todos os construtos apresentam confiabilidade e boa consistência interna.

A análise do AVE, que deve apresentar valor superior a 0,5, destacado em negrito na Tabela 1, demonstra que apenas o Comprometimento de Continuidade (Comp3) não atinge o valor esperado. Isso demonstra que essa variável não foi medida da melhor forma, contudo, optou-se por mantê-la no modelo, uma vez que as demais variáveis superaram o valor esperado.

Tabela 1. Critério de *Fornell-Larcker* - AVE e o Quadrado das Correlações das Variáveis Latentes

	Precisão do Sistema	Comprometimento Afetivo	Comprometimento Normativo	Comprometimento de Continuidade	Conteúdo do Sistema	Facilidade de Uso do Sistema	Satisfação do Usuário Final	Formato do Sistema	Controle Gerencial	Inovação	Satisfação do Cliente	Produtividade de	Entrega da Informação em Tempo
Precisão do Sistema	0,911												
Comprometimento Afetivo	0,076	0,633											
Comprometimento Normativo	0,051	0,231	0,777										
Comprometimento de Continuidade	0,002	0,002	0,002	0,453									
Conteúdo do Sistema	0,446	0,065	0,053	0,003	0,751								
Facilidade de Uso do Sistema	0,376	0,080	0,025	0,000	0,285	0,813							
Satisfação do Usuário Final	0,632	0,109	0,060	0,003	0,787	0,649	0,588						
Formato do Sistema	0,496	0,091	0,053	0,004	0,510	0,552	0,821	0,918					
Controle Gerencial	0,228	0,054	0,020	0,012	0,284	0,285	0,396	0,333	0,954				
Inovação	0,192	0,082	0,019	0,002	0,189	0,287	0,305	0,237	0,213	0,845			
Satisfação do Cliente	0,274	0,050	0,006	0,003	0,312	0,377	0,433	0,314	0,325	0,327	0,829		
Produtividade	0,300	0,055	0,008	0,001	0,368	0,343	0,478	0,358	0,414	0,355	0,574	0,787	
Entrega da Informação em Tempo	0,279	0,098	0,035	0,003	0,355	0,384	0,611	0,419	0,265	0,201	0,262	0,301	0,763

Ainda na Tabela 1, também é possível verificar o quadrado das correlações das variáveis latentes, em que o AVE de cada variável latente, destacado com negrito, deve ser maior que o quadrado das correlações das demais variáveis latentes. De acordo com Henseler et al. (2009, p. 300), “cada uma das variáveis latentes compartilha mais variância com seu próprio bloco de indicadores do que com outra variável latente representando um bloco diferente de indicadores”. Dessa forma, ao analisar a Tabela 1, é possível verificar que todos os valores de quadrado das correlações são inferiores ao respectivo AVE, e assim, confirma que todos os construtos medem relações diferentes, um dos outros.

O critério chamado de *Cross-Loading* oferece outra forma de comprovar a validade discriminante do modelo, conforme Henseler et al. (2009). Nesse critério, caso algum indicador apresentar maior correlação com outra variável latente, que com a sua variável latente, deve-se considerar a adequação do modelo. Ao analisar o Quadro 9, é possível verificar que todos os indicadores atendem essa condição e dessa forma é possível afirmar a adequação do modelo da presente pesquisa.

Quadro 9. Cross-Loadings

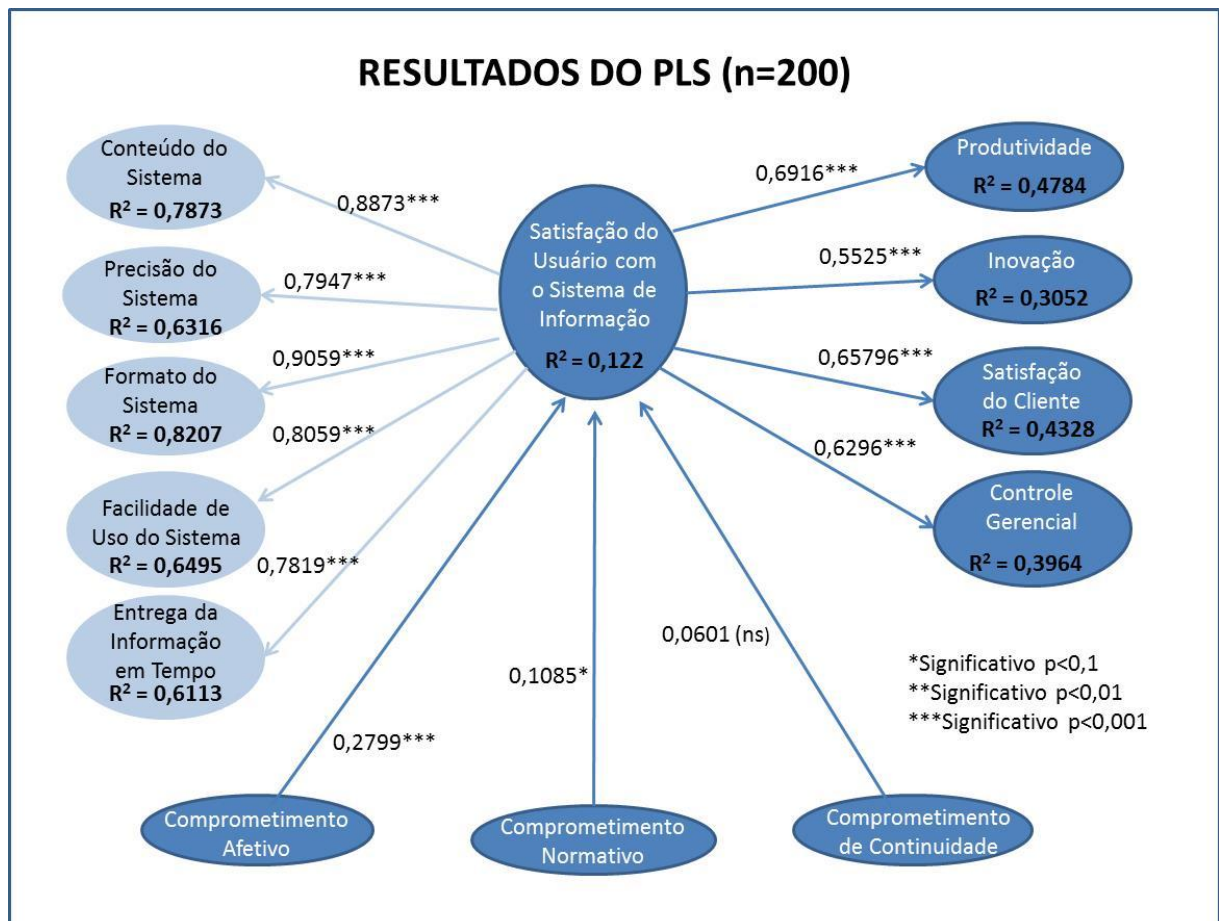
Variáveis Latentes / Construtos		Itens	Produtividade	Inovação	Satisfação do Cliente	Controle Gerencial	Conteúdo do Sistema	Precisão do Sistema	Formato do Sistema	Facilidade de Uso do Sistema	Entrega da Informação em Tempo	Comprometimento Afetivo	Comprometimento Normativo	Comprometimento de Continuidade	Satisfação do Usuário Final
Impacto da TI no trabalho	Produtividade	P1	0,9134	0,5275	0,7132	0,5144	0,5387	0,4639	0,5176	0,5261	0,5095	0,2233	0,0469	-0,095	0,6159
		P2	0,9388	0,5343	0,7034	0,5176	0,5705	0,5168	0,5353	0,5228	0,5059	0,2095	0,0676	-0,0171	0,6363
		P3	0,8024	0,5233	0,5948	0,6877	0,5017	0,4736	0,5397	0,5076	0,4412	0,1912	0,1262	0,0315	0,5857
	Inovação	I1	0,5792	0,9006	0,5039	0,4249	0,4033	0,3583	0,4561	0,4728	0,4215	0,2423	0,0893	-0,1019	0,5054
		I2	0,5606	0,9408	0,5462	0,4373	0,4207	0,4287	0,4745	0,4992	0,4074	0,3044	0,1735	-0,0284	0,5255
		I3	0,5021	0,9156	0,5261	0,4096	0,373	0,4196	0,4097	0,5056	0,4081	0,2398	0,1169	0,0004	0,4917
	Satisfação do Cliente	S1	0,6806	0,4837	0,922	0,5066	0,4769	0,4662	0,4997	0,558	0,4768	0,1718	0,0833	-0,0597	0,5849
		S2	0,695	0,52	0,9317	0,5103	0,5155	0,4688	0,5064	0,5664	0,4316	0,2142	0,0579	-0,0933	0,5948
		S3	0,6928	0,5552	0,877	0,5383	0,5301	0,4938	0,522	0,5526	0,4868	0,2205	0,068	0,0007	0,6151
	Controle Gerencial	M1	0,6378	0,4915	0,5629	0,9669	0,4913	0,4616	0,5528	0,5342	0,5018	0,2503	0,1715	0,0531	0,6032
		M2	0,615	0,4219	0,5408	0,9831	0,5219	0,4572	0,5697	0,5144	0,4982	0,2202	0,1306	0,1369	0,6133
		M3	0,6327	0,4394	0,5664	0,9795	0,5459	0,4806	0,5672	0,516	0,5093	0,2119	0,1125	0,1328	0,6275
Satisfação do usuário final com a implantação do sistema de informação	Conteúdo do Sistema	U1	0,5297	0,3897	0,5013	0,3886	0,869	0,4277	0,5647	0,4109	0,5146	0,1908	0,1726	0,0172	0,7255
		U2	0,5462	0,4417	0,4985	0,4278	0,8967	0,561	0,6456	0,5212	0,5396	0,2452	0,2333	-0,036	0,803
		U3	0,519	0,3731	0,4507	0,5366	0,8119	0,6349	0,5871	0,4245	0,4724	0,1868	0,1638	0,0985	0,732
		U4	0,5086	0,3044	0,4845	0,4934	0,8859	0,6829	0,6712	0,4869	0,5348	0,255	0,2215	0,123	0,8092
	Precisão do Sistema	R1	0,4743	0,373	0,4632	0,4259	0,5951	0,9506	0,6447	0,576	0,5196	0,2652	0,2106	0,0641	0,7241
		R2	0,5668	0,4591	0,5339	0,484	0,677	0,9587	0,698	0,5944	0,4899	0,2615	0,2185	0,0276	0,7906
	Formato do Sistema	F1	0,5831	0,472	0,5493	0,5564	0,6905	0,6688	0,9574	0,6901	0,5965	0,3049	0,2216	0,0811	0,8617
		F2	0,5639	0,4607	0,5241	0,5489	0,6781	0,6807	0,9587	0,7334	0,6433	0,2723	0,2211	0,0472	0,8741
	Facilidade de Uso do Sistema	E1	0,4769	0,4483	0,5161	0,4901	0,4222	0,5303	0,6959	0,894	0,5259	0,2626	0,219	-0,0014	0,6992
		E2	0,5753	0,5156	0,5894	0,4737	0,5368	0,5743	0,6463	0,9093	0,589	0,2466	0,072	-0,0089	0,7526
	Entrega da Informação em	T1	0,5642	0,469	0,5129	0,5349	0,6532	0,5481	0,6385	0,615	0,9219	0,3166	0,2154	0,0647	0,7917
		T2	0,365	0,287	0,3594	0,3354	0,3365	0,3437	0,4706	0,4445	0,822	0,2154	0,0889	0,0162	0,5385
Comprometimento organizacional	Comprometimento afetivo	Comp1	0,1294	0,1462	0,0143	0,0333	0,0928	0,1059	0,0887	0,1377	0,2315	0,5177	0,1484	-0,0947	0,1397
		Comp1	0,2039	0,1941	0,1977	0,1542	0,1928	0,2426	0,2149	0,1846	0,2152	0,8089	0,3205	0,0285	0,2394
		Comp1	0,2107	0,2612	0,2071	0,2791	0,2534	0,2695	0,321	0,303	0,2803	0,9258	0,506	-0,0238	0,3318
		Comp1	0,196	0,2832	0,2257	0,1988	0,2308	0,2242	0,2686	0,2362	0,2789	0,8663	0,4522	-0,0817	0,2917
	Comprometimento normativo	Comp2	0,0929	0,1833	0,0749	0,1562	0,2209	0,2071	0,2182	0,1463	0,1853	0,5105	0,8762	0,0497	0,2346
		Comp2	0,0832	0,0652	0,0557	0,1077	0,1871	0,1831	0,183	0,1038	0,1279	0,3937	0,9014	0,0393	0,1899
		Comp2	0,0597	0,1052	0,0694	0,1043	0,1954	0,2009	0,2049	0,1627	0,1722	0,356	0,8659	0,0282	0,2198
		Comp3	-0,0567	0,1256	-0,1046	0,0073	-0,0146	-0,0206	-0,0346	-0,0518	0,0611	-0,075	0,0345	0,3029	-0,0145
	Comprometimento de continuidade	Comp3	-0,0303	0,0079	-0,078	0,078	0,0222	-0,0192	-0,0102	-0,0219	0,0788	-0,1407	-0,1108	0,6226	0,0114
		Comp3	-0,045	0,0005	-0,0738	0,0899	0,045	0,0444	0,0545	-0,0196	0,0467	-0,0394	0,0912	0,9381	0,0412
		Comp3	-0,0496	0,0487	-0,0817	0,0456	0,0085	0,0183	0,0001	-0,0254	-0,0266	-0,1101	0,0764	0,6733	-0,003

• Modelo Estrutural

Após confirmadas as propriedades do modelo, utilizou-se o *PLS 2.0* para avaliar o modelo estrutural. O modelo estrutural, de acordo com Hair et al. (2005), é “um conjunto de uma ou mais relações de dependência conectando os construtos hipotetizados do modelo.” Dessa forma, é possível verificar se as relações definidas pelo modelo de pesquisa, entre as variáveis latentes, são de fato relações que existem. Assim, permitirá rejeitar ou não as hipóteses da pesquisa.

Com o objetivo de avaliar o modelo estrutural foi analisado o R^2 das variáveis latentes endógenas e os Coeficientes de Caminho, que podem ser observados na Figura 5:

Figura 5. Resultados do PLS



O R^2 é um coeficiente de determinação, isto é, um critério essencial para mensurar as variáveis latentes endógenas, como explicam Henseler et al. (2009). De forma a verificar se o modelo tem capacidade de mensurar as variáveis dependentes ou endógenas, como substancial, moderada ou fraca. Na Figura 5 é possível verificar que o construto “Satisfação

do Usuário” possui o R^2 abaixo do valor esperado, isto é, menor que 0,19, considerado uma variável fraca. Dessa forma, não é possível explicar grande parte da variância, sendo possível apenas explicar 12% da variância. A variável “Inovação” é considerada fraca, pois apresenta R^2 menor que 0,33. As variáveis consideradas moderadas, isto é, que possuem R^2 maior que 0,33 e menor que 0,67, são: “Precisão do Sistema”, “Facilidade de Uso do Sistema”, “Entrega da Informação em Tempo”, “Produtividade”, “Satisfação do Cliente” e “Controle Gerencial”. Por fim, as variáveis “Conteúdo do Sistema” e “Formato do Sistema” são consideradas variáveis substanciais, pois apresentam valores de R^2 superiores a 0,67.

Os Coeficientes de Caminho podem ser interpretados como coeficientes Beta normalizados de regressões de mínimos quadrados, de acordo com Henseler et al. (2009). O cálculo da significância dos Coeficientes de Caminho ocorreu por meio de *Bootstrapping*, em que foram geradas 500 amostras aleatórias de dimensão 200.

Quadro 10. Contraste de Hipóteses

Hipótese	Relação	Sinal Esperado	Avaliação da Hipótese	Coeficiente de Caminho	Estatística T
H1	Comprometimento Afetivo	+	Suportada***	0,2799***	3,9254
H2	Comprometimento Normativo	+	Suportada*	0,1085*	1,453
H3	Comprometimento de Continuidade	-	Não Suportada	0,0601(ns)	0,5626
H4	Produtividade	+	Suportada***	0,6916***	17,5621
H5	Inovação	+	Suportada***	0,5525***	11,1238
H6	Satisfação do Cliente	+	Suportada***	0,6579***	16,4115
H7	Controle Gerencial	+	Suportada***	0,6296***	14,9196

Assim, de acordo com a Figura 5 e com o Quadro 10, é possível afirmar que todas as hipóteses do modelo foram sustentadas, exceto a Hipótese 3, conforme os valores de R^2 e dos Coeficientes de Caminho. A hipótese H2 foi suportada, contudo, o Alpha foi 0,1, o que significa que possui uma margem de erro maior. Enquanto que as demais hipóteses foram suportadas, pois apresentaram Alpha 0,001, isto é, são confiáveis. Dessa forma, com margem de erro confiável podemos aceitar o Beta, conforme Henseler et al. (2009).

Por fim, os dados demográficos dos respondentes foram tratados com o uso da estatística descritiva, e disponível no Apêndice 2.

6 DISCUSSÃO

Esta seção visa discutir os resultados apresentados anteriormente, como também, identificar os fatores que mais influenciam a Satisfação do Usuário com a implantação de SI, o Impacto da TI no Trabalho e o Comprometimento Organizacional dos usuários finais, no Judiciário Trabalhista Brasileiro.

Diversos estudos internacionais, ao longo dos anos, aplicam o modelo de Doll e Torkzadeh (1988) com o intuito de mensurar a satisfação do usuário final com sistemas de informação, validando o instrumento de pesquisa. No caso brasileiro esse modelo foi aplicado na administração pública em 2013, também validando o modelo. O mesmo ocorre com aplicação do modelo que visa mensurar o Impacto da TI no trabalho, de Torkzadeh e Doll (1999), em estudos acadêmicos internacionais. No entanto, não foram identificados estudos empíricos que relacionassem esses dois modelos, mas apenas a mensuração em separado dessas escalas, apesar das teorias explicarem que a satisfação do usuário é um antecedente do impacto da TI no trabalho (DELONE e MCLEAN, 1992). O modelo multidimensional de Meyer et al (2002), além de ser muito explorado em pesquisas internacionais, também são populares em estudos brasileiros, no entanto, não foram identificados estudos empíricos e quantitativos que explorassem a relação entre esses três construtos, apesar da teoria sugerir a viabilidade.

Acredita-se então, que no Brasil, este seja o primeiro estudo a apresentar um modelo conceitual em que são integradas as teorias da Satisfação do Usuário Final com SI, do Impacto da TI no Trabalho e do Comprometimento Organizacional. No contexto da Administração Pública Brasileira, especialmente em relação a informatização de serviços prestados à sociedade para a promoção da eficiência e da desburocratização, torna-se relevante analisar os fatores que podem contribuir para a implantação de um sistema de informação, no caso, o PJe no Judiciário Trabalhista Nacional.

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos inicialmente, este estudo organizou os modelos conceituais, já explorados e validados na literatura. Os dados foram colhidos através de um questionário online, e analisados com o uso da estatística multivariada, a partir da técnica de Modelagem de Equações Estruturais (SEM). A partir desta técnica estatística

utilizada, foi validada a confiabilidade dos construtos do modelo conceitual proposto, o que significa que todos os construtos apresentaram confiabilidade e boa consistência interna.

Na análise dos dados, foi possível explicar a relação entre o comprometimento organizacional e a Satisfação do Usuário final com o SI, conforme proposto pela literatura. Contudo, a dimensão do sistema apresentou uma variável latente endógena fraca, isto é, com o R^2 abaixo do valor esperado, não é possível explicar grande parte da variância. Destaca-se que a relação entre o Comprometimento Organizacional e a Satisfação do Usuário é resultante dos três componentes do Comprometimento, isto é, comprometimento afetivo, comprometimento normativo e comprometimento de continuidade, em que cada uma das variáveis será analisada individualmente.

A relação entre Comprometimento Afetivo e a Satisfação do Usuário final com a SI demonstra que o Comprometimento Afetivo, que de acordo com Meyer e Allen (1991), resultante do apego emocional do empregado com a organização, é um antecedente significativo da variável Satisfação do Usuário com SI. Esse resultado valida a afirmação de Meyer et al. (2002), que o comprometimento afetivo é uma variável correlacionada à variável satisfação no trabalho, e se comparado aos demais componentes do comprometimento organizacional, apresentou maior correlação. Destaca-se ainda, que o resultado mais expressivo do comprometimento afetivo, em detrimento dos outros componentes do comprometimento (normativo e de continuidade), está relacionado com o orgulho e a satisfação do usuário em trabalhar no Judiciário Trabalhista Brasileiro.

A relação entre o Comprometimento Normativo e a Satisfação do Usuário final com a SI demonstra que o Comprometimento Normativo é um antecedente significativo da variável Satisfação do Usuário com SI, contudo possui uma margem de erro maior, sendo menos confiável que as demais variáveis. Esse resultado valida a afirmação de Meyer et al. (2002), ao não descartar a existência de relação entre a satisfação no trabalho e o comprometimento normativo. Destaca-se ainda que o compromisso social dos funcionários públicos é relacionado positivamente ao comprometimento normativo.

A relação entre Comprometimento de Continuidade e a Satisfação do Usuário final demonstra que essa variável não foi adequadamente medida, de forma que a Hipótese 3 não foi sustentada. A justificativa para que a variável do Comprometimento de Continuidade não foi adequadamente medida pode estar relacionada à estabilidade funcional, característica da administração pública brasileira. Pois, a ocorrência da estabilidade funcional resulta em baixo

turnover mesmo que o funcionário não esteja comprometido com a organização. Além do mais, a carreira pública é popularmente concorrida no país diante dos benefícios laborais, o que, de alguma forma, traduz em orgulho para o servidor em ocupar uma função pública. Nesse sentido, os itens do questionário relacionados ao comprometimento de continuidade não traduziu a realidade do serviço público brasileiro.

A análise dos dados explicou a relação de antecedência da Satisfação do Usuário final com o SI e o Impacto da TI no Trabalho, conforme proposto pela literatura. Pois, todas as dimensões do sistema apresentaram R^2 moderado, exceto a variável Inovação, considerada uma variável latente endógena fraca. Destaca-se que a mensuração do Impacto da TI no Trabalho ocorre a partir da análise das quatro dimensões do sistema: produtividade, inovação, satisfação do cliente e o controle gerencial. No entanto, cada uma das variáveis será analisada individualmente.

A relação entre Satisfação do Usuário final com o SI e a variável Produtividade demonstra ser uma variável latente endógena moderada, e o coeficiente de caminho encontrado demonstra que a Satisfação do Usuário é um antecedente significativo da variável Produtividade, como afirma Mahmood et al. (2000). Nesse sentido, confirma que os usuários finais que acreditam que o sistema aumentará seu desempenho e produtividade, poderão ter uma postura mais positiva frente a esse sistema, o que favoreceria o processo de implantação.

A relação entre Satisfação do Usuário final com o SI e a variável Inovação demonstrou ser uma variável latente endógena fraca, no entanto, o coeficiente de caminho encontrado foi satisfatório. Esse resultado demonstra que a Satisfação do Usuário é um antecedente significativo da variável inovação, apesar de conseguir explicar apenas 30% dessa variância. A justificativa para esse resultado pode estar na formalidade das tarefas, como sendo uma das características da administração pública brasileira, pois o formalismo tende a impor deveres e responsabilidades aos funcionários de forma a evitar o máximo de ações diversas das rotinas previamente estabelecidas, e assim evitar a discricionariedade individual (SECCHI, 2009). Essa característica tende a diminuir ou até mesmo inviabilizar ações inovadoras dos funcionários, tanto na forma de atender as necessidades do cliente, quanto na execução das suas rotinas diárias.

A relação entre Satisfação do Usuário com o SI e a variável Satisfação do Cliente demonstra ser uma variável latente moderada, e o coeficiente de caminho encontrado demonstra que a Satisfação do Usuário é um antecedente significativo da variável Satisfação

do Cliente, como afirma Torkzadeh e Doll (1999). Uma vez que a tecnologia proporciona aumento da qualidade dos serviços, impactando no desenvolvimento de serviços melhores e em menor tempo para os clientes (internos e externos).

A relação entre Satisfação do Usuário com o SI e a variável Controle Gerencial demonstra ser uma variável latente moderada, e o coeficiente de caminho encontrado demonstra que a Satisfação do Usuário é um antecedente significativo da variável Controle Gerencial, como afirma Torkzadeh e Doll (1999). Pois o controle gerencial é uma das intensões quando da implantação de um SI, com impacto direto na força de trabalho, uma vez que necessita de menos funcionários, cada vez mais habilitados. Destaca-se que na administração pública brasileira, o controle rígido é uma de suas características principais, resultante da burocracia organizacional (ABRUCIO, 2007; COSTA, 2008; MOTTA, 2013), de forma que a variável controle gerencial tende a atender facilmente as expectativas dos usuários finais inseridos nesse modelo organizacional.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta seção visa apresentar a conclusão deste estudo, bem como apresentar suas contribuições para academia e para o Judiciário Trabalhista Brasileiro, além das limitações encontradas durante seu desenvolvimento e sugestões para pesquisas futuras.

No contexto da implantação do PJe no Judiciário Trabalhista Brasileiro, os resultados obtidos validam a relação de antecedência entre a satisfação do usuário final com SI e o impacto da TI no trabalho, confirmando a teoria ao afirmar que esses componentes de mensuração do sucesso de SI são interligados e interdependentes. Nesse campo teórico, as contribuições desta pesquisa estão relacionadas com o modelo conceitual explorado, pois propõe a análise da relação da satisfação do usuário final com SI e o impacto da TI no trabalho, a partir da junção dos modelos de Doll e Torkzadeh (1988) e Torkzadeh e Doll (1999), respectivamente. Pois, apesar de terem sido desenvolvidos pelos mesmos autores, e existirem argumentos na literatura que sustentam a relevância de um estudo desta natureza (DOLL e TORKZADEH, 1988; TORKZADEH e DOLL, 1999; DELONE e MCLEAN, 1992; DELONE e MCLEAN, 2003), não foram encontrados estudos anteriores que tivessem utilizado essas escalas, simultaneamente.

No Brasil, poucos estudos abordam a teoria da satisfação do usuário final com SI e a teoria do impacto da TI no trabalho, especialmente nos estudos sobre administração pública (SUZART, 2013). No contexto da administração pública brasileira, Suzart (2013) apenas valida a escala de Doll e Torkzadeh (1988), o que demonstra que o presente estudo se mostra diferente ao analisar a relação de antecedência entre a satisfação do usuário de TI e o impacto da TI no trabalho, além de analisar a influência do comprometimento organizacional.

As contribuições desta pesquisa para o Judiciário Trabalhista Brasileiro estão relacionadas no auxílio ao gestor em mensurar o sucesso do SI, a partir das categorias abordadas pelo estudo. Como também, propor ações para aumentar a satisfação desse usuário e diminuir os impactos negativos provocados pela TI no trabalho. Uma vez que as atitudes do funcionário em relação ao SI estão associadas à sua satisfação, sendo que um funcionário satisfeito e que percebe que o sistema o trará benefícios, tenderá a adotar uma posição mais positiva frente ao SI, facilitando assim o processo de implantação do sistema (MAHMOOD et al., 2000). Destaca-se ainda que o sucesso na implantação de SI pelo governo representa o

aumento da eficiência do serviço público prestado, mas ainda, a facilitação do acesso aos serviços públicos pela sociedade (ABRUCIO, 2007).

Os resultados da pesquisa também comprovam a relação de influência entre o comprometimento organizacional e a satisfação do usuário com SI, apesar dessa relação não ser tão forte, como inicialmente se previa tendo em vista a teoria do comprometimento organizacional. A principal contribuição desta pesquisa está relacionada com a proposta incremental da influência do comprometimento organizacional na satisfação do usuário final com SI, a partir de um estudo empírico de natureza confirmatória.

Alguns estudos na área de administração pública brasileira já exploraram a teoria do comprometimento organizacional, contudo, não no contexto da implantação de um SI e, nem mesmo, com o intuito de relacionar o comprometimento organizacional à satisfação do usuário com o SI. Pois, o funcionário comprometido tende a desenvolver um melhor desempenho organizacional, além de ter atitudes favoráveis à mudança organizacional (REGO e SOUTO, 2004). Portanto, proporcionar o aumento do comprometimento organizacional dos usuários finais pode resultar em aumento na satisfação dos usuários com o sistema. Este estudo contribui para academia, uma vez que explorou os *gaps* teóricos relacionados à mensuração do sucesso de SI a partir da satisfação do usuário com o SI e o impacto da TI no trabalho e, a influência do comprometimento organizacional.

A limitação encontrada ao longo do desenvolvimento da pesquisa foi a incompatibilidade da escala do comprometimento de continuidade com o contexto da administração pública brasileira. Dada a estabilidade funcional dos servidores públicos do Judiciário, resultou na impossibilidade de mensuração desse componente do comprometimento. Destaca-se ainda, que a estabilidade funcional pode ser uma característica de organizações em diversos contextos, de forma que essa limitação não é restrita nos estudos da administração pública brasileira. Outra limitação da pesquisa está relacionada à dificuldade em atingir todos os usuários finais do sistema, uma vez que é acessível apenas o e-mail da unidade judiciária (Vara do Trabalho) e não o e-mail institucional de cada um dos servidores.

Como sugestão para pesquisas futuras percebe-se a relevância do desenvolvimento de uma escala de mensuração do comprometimento de continuidade adequada às organizações que oferecem estabilidade de emprego aos seus funcionários. Sugere-se também novos estudos, com o intuito de acompanhar a implantação do sistema PJe em suas diversas etapas, a fim de analisar a evolução da satisfação dos usuários e os impactos da implantação do

sistema, tanto junto aos usuários internos (magistrados e servidores), como aos usuários externos do sistema (advogados e a sociedade). Outra proposta de pesquisa futura é relacionar as características demográficas dos servidores públicos com os componentes do comprometimento organizacional, na condição de antecedentes do comprometimento, com vistas a identificar condições para aumentar o comprometimento desses funcionários. Por fim, sugere-se também, estudos qualitativos sobre o tema, com o intuito de analisar, em maior profundidade os impactos organizacionais e a satisfação dos envolvidos nesse processo de implantação e uso do SI.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro Edição Especial Comemorativa, v.14, n.2, p. 67-86, 1967-2007. 2007.
- ALLEN, N.J.; MEYER, J.P. Organizational Commitment: evidence of career stage effects? **Journal of Business Research**. v.26, n. 1, p. 49-61. 1993.
- ALLEN, N.J.; MEYER, J.P. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: na examination of construct validity. **Journal of Vocational Behavior**. v.49, n. 43, p. 252-276. 1996.
- AMORIM, F.B.; TOMAÉL, M.I. O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa**. v. 1, n. 1, p. 74-91, jan./jun. 2011.
- ANGLE, H.L.; LAWSON, M.B. Changes in affective and continuance commitment in times of relocation. **Journal of Business Research**. v.26, p.3-15. 1993.
- CARBONE, P. P. Cultura organizacional do setor público brasileiro: desenvolvendo uma metodologia de gerenciamento da cultura. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 2, p. 133-144, mar./abr. 2000.
- CARDOSO, I.; CALDEIRA, M. Users' commitment in information system implementation: the role of technological frames. Knowledge and Technologies in Innovative Information Systems. **Lecture Notes in Business Information Processing**, v. 129, p. 254-266, 2012.
- CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 5ª edição. 2002.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Notícias**. Disponível em: <www.cnj.jus.br>, acesso em 14/02/2014.

COSTA, F.L. Brasil: 200 anos de Estado; 200 anos de administração pública; 200 anos de reformas. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 42(5), p.829-74, set/out, 2008.

DELONE, W.H.; MCLEAN, E.R. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. **Information Systems Research**. v. 3, n. 1, p. 60–95. 1992.

DELONE, W.H.; MCLEAN, E.R. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems / Spring**. v. 19, n. 4, p. 9–30. 2003.

DINIS, E.H.; BARBOSA, A.F.; JUNQUEIRA, A.R.B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 43(1), p.23-48, Jan./Fev. 2009.

DOLL, W.J.; TORKZADEH, G. The measurement of end-user computing satisfaction. **MIS Quarterly**, v. 12, n. 2, p. 259-274. 1988.

DOLL, W.J.; TORKZADEH, G. The measurement of end-user software involvement. **Omega: The International Journal of Management Science**, v. 18, n. 4, p. 399-406. 1990.

DOLL, W.J.; TORKZADEH, G. Developing a Multidimensional Measure of System-Use in an Organizational Context. **Information & Management**. n. 33, n. 4, p. 171-185. 1998.

DOLL, W.J.; XIA, W. Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: A Replication. **Journal of End User Computing**. Spring, v. 9, n. 2. 1997.

HAIR, J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.J.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 5ª edição. 2005.

HENSELER, J.; RINGLE, C. SINKOVIC, R. The use of partial least squares path modeling in international marketing. **Bingley: Emerald Group Publishing**. v. 20, p. 277-319. 2009.

JENSEN, T. B.; AANESTAD, M. Hospitality and hostility in hospitals: a case study of an EPR adoption among surgeons. **European Journal of Information Systems**, v. 16, n. 6, p. 672–680. 2007.

KORZAAN, M.L. The Influence Of Commitment To Project Objectives In Information Technology (IT) Projects. Middle Tennessee State University, USA, **Review of Business Information Systems – Fourth Quarter**. v. 13, n. 4, 2008.

MAHMOOD, M.A.; BURN, J.M.; GEMOETS, L.A. JACQUEZ, C. Variables affecting information technology end-user satisfaction: A meta-analysis of the empirical literature. **Int. J. Human-Computer Studies**. v. 52, n. 4, p. 751-771. 2000.

MCHANNEY, R.; HIGHTOWER, R.; PEARSON, J. A validation of the end-user computing satisfaction instrument in Taiwan. **Information & Management**. v.39, i.6, p. 503-511. 2002.

MEYER, J.P.; ALLEN, N.J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v.1, n.1, p. 61-89, 1991.

MEYER, J.P.; PARFYONOVA, N.M. Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization. **Human Resource Management Review**, v.20 p.283–294, 2010.

MEYER, J.P.; STANLEY, D.J.; HERSCOVITCH, L.; TOPOLNYTSKY, L. Affective, continuance and normative commitment to the organizational: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. **Journal of Vocational Behavior**, v. 61, n. 1, p.20-52, 2002.

MEYER, J.P.; STANLEY, D.J.; HERSCOVITCH, L.; TOPOLNYTSKY, L. Employee commitment in context: the nature and implication of commitment profiles. **Journal of Vocational Behavior** , v.80, p.1-16, 2012.

MING, L. YING, ZZ. How does organizational commitment affect organizational innovation. In: International Conference on E-Business and E-Government, Guangzhou: 2010.

MINGOTI, S.A. **Análise de dados através de métodos de estatística multivariada**: uma abordagem aplicada. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

MOWDAY, R.T.; STEERS, R.M.; PORTER, L.W. The measurement of Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior**, v.14, n. 2, p. 224-247, 1979.

MOTTA, P.R.M. O estado da arte da gestão pública. **Revista de Administração de Empresas**: São Paulo. v.53, n.1, p. 82-90, jan/fev, 2013.

PIKKARAINEN, K.; PIKKARAINEN, T.; KARJALOUTO, H.; PAHNILA, S. The mensurement of end-user computing satisfaction of online banking services: empirical evidence fro Finland. **International Journal of Bank Marketing**. v.24, n.3, p. 158-172. 2006.

PIRES, J.C.S; MACÊDO, K.B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**: Rio de Janeiro, v.40, n.1, p.81-105, Jan./Fev, 2006.

PLANT, R.; WILLCOCKS, L. Critical success factors in international ERP implementations: a case research approach. **Journal of Computer Information System**. Spring, v. 47, n. 3, p. 60-70. 2007.

REGO, A.; SOUTO, S. A percepção de justiça como antecedente do comprometimento organizacional: um estudo luso-brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v.8, n.1, p. 151-177, jan/mar. 2004. (A)

REGO, A.; SOUTO, S. Comprometimento organizacional em organizações autentizóticas: um estudo luso-brasileiro. **Revista de Administração de Empresas**: Rio de Janeiro, v.44, n.3, p. 30-43. 2004 (B)

RINGLE, C. M.; WENDE, S.; WILL, A. Smart PLS 2.0 (M3) Beta, Hamburg. 2005. Disponível em: <<http://www.smartpls.de>> acesso em 15/01/2014.

ROSSETTO, A.M.; ORTH, D; ROSSETTO, C.R. Implicações de variáveis organizacionais na adoção de inovações tecnológicas em organizações públicas: estudo de caso de implantação de sistema de informações geográficas em prefeitura de médio porte. **Revista de Administração Pública**: Rio de Janeiro, v.38, n.1, p.109-36, Jan./Fev, 2004.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**: Rio de Janeiro, v. 43, n.2, p.347-69, Mar./Abr, 2009.

SOMERS, T.M.; NELSON, K. The impact of critical success factors across the stage of enterprise resource planning implementations. In: 34th Havaii International Conference on System Sciences, 2001.

SUZART, J.A.S. End-User Satisfaction with the Integrated System of the Federal Government Financial Administration (SIAFI): A Case Study. **JISTEM: Journal of**

Information Systems and Technology Management. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, n. 10, v. 1, Jan/Apr, p. 145-160. 2013.

TCU – TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. Relatório de levantamento de governança de TI. Brasília, 2010. Disponível em: www.tcu.gov.br , acesso em 12/11/2013.

TORKZADEH, G.; DOLL, W.J. The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work. **Omega: The International Journal of Management Science**, v. 27, n 3,, p. 327-339. 1999.

VASCONCELOS, I.F.G.; PINOCHET, L.H.C. Poder, tecnologia e controle burocrático: uma análise crozieriana em uma empresa de informática do governo do estado do Paraná. **Revista de Administração Pública**: Rio de Janeiro, v.38, n.3, p.465-79, Maio/Jun, 2004.

APÊNDICE 1 – Construtos e Variáveis Codificados para Análise PLS 2.0

Variáveis Latentes (Construtos)		Sigla	Itens
Impacto da TI no trabalho	Produtividade	P1	O sistema economiza o meu tempo.
		P2	O sistema aumenta a minha produtividade.
		P3	O sistema me permite acompanhar mais o trabalho, o que de outra forma não seria possível.
	Inovação	I1	O sistema me ajuda a criar novas ideias.
		I2	O sistema me permite apresentar novas ideias.
		I3	O sistema me ajuda a testar ideias inovadoras.
	Satisfação do Cliente	S1	O sistema melhora o atendimento ao cliente.
		S2	O sistema melhora a satisfação do cliente.
		S3	O sistema me ajuda a atender as necessidades do cliente.
Controle Gerencial	M1	O sistema ajuda no controle gerencial do processo de trabalho.	
	M2	O sistema melhora o controle gerencial.	
	M3	O sistema ajuda no desempenho do controle gerencial.	
Satisfação do usuário final com a implantação do sistema de informação	Conteúdo do Sistema	U1	O sistema fornece a informação que preciso.
		U2	A informação fornecida pelo sistema satisfaz as minhas necessidades.
		U3	O sistema fornece relatórios que atendem as minhas necessidades.
		U4	O sistema fornece informações em quantidade suficiente.
	Precisão do Sistema	R1	O sistema é preciso (exato).
		R2	Estou satisfeito com a precisão (exatidão) do sistema.
	Formato do sistema	F1	As informações apresentadas pelo sistema possuem um formato útil.
		F2	A informação é clara.
	Facilidade de Uso do Sistema	E1	O sistema é amigável (possui um visual agradável).
		E2	O sistema é de fácil utilização.
	Entrega da Informação em Tempo	T1	No sistema, obtenho a informação no momento em que preciso.
		T2	As informações do sistema são atualizadas.
Comprometi- mento orgnizacional	Comprometimento afetivo	Comp1	Importo-me realmente com o destino da minha organização.
		Comp1	Tenho orgulho em dizer a outras pessoas que faço parte desta organização.
		Comp1	Sinto-me “parte da família” da minha organização.
		Comp1	Sinto que existe uma forte ligação afetiva entre mim e a minha organização.
	Comprometimento normativo	Comp2	Mesmo que isso me trouxesse vantagens, sinto que não deveria abandonar a minha organização agora.
		Comp2	Não deixaria a minha organização agora porque sinto obrigações para com as pessoas que aqui trabalham.
		Comp2	Sinto que, se recebesse uma oferta de melhor emprego, não seria correto deixar a minha organização.
		Comp2	Mantenho-me nesta organização porque sinto que não conseguiria facilmente entrar noutra organização.
	Comprometimento de continuidade	Comp3	Continuo nesta organização porque, se sáisse, teria que fazer grandes sacrifícios pessoais.
Comp3		Sinto que tenho poucas alternativas de emprego se deixar esta organização.	
Comp3		Mantenho-me nesta organização porque sinto que tenho poucas oportunidades noutras organizações.	
Dados demográficos			Qual é o seu Regional? (Preencha o número do seu Regional com 2 dígitos, ex: 01)
			Em que ano o PJe foi implantado em sua Vara? (Preencha o ano com 4 dígitos, ex: 1998)
			Em que ano você ingressou no TRT? (Preencha o ano com 4 dígitos, ex: 1998)
			Qual sua idade?
			Qual seu cargo?
			Se você é servidor, possui atualmente função comissionada?
			Qual sua escolaridade?

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

APÊNDICE 2 – Dados Demográficos dos Respondentes do Questionário

Ingresso no Regional		Ano de implantação do PJe		Idade	
Antes do ano 2000	42%	2012	65%	Até 30 anos	14%
Entre os anos 2000 e 2009	32%	2013	35%	Entre 30 e 39 anos	31%
Após o ano 2009	26%			Entre 40 e 49 anos	40%
				Mais de 50 anos	16%
Cargo de Carreira		Cargo em Comissão		Escolaridade	
Juiz do Trabalho	1%	Sim	84%	Nível médio	3%
Analista Judiciário	31%	Não	16%	Graduação	37%
Técnico Judiciário	64%			Especialização/ MBA	54%
Outro	4%			Mestrado	4%
				Doutorado	0%
				Pós-doutorado	2%

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

APÊNDICE 3 – E-mail de Apresentação

Caros Colegas,

sou servidora do TRT2 e estou em fase de conclusão do mestrado em Administração. Gostaria de solicitar sua colaboração e dos demais servidores dessa Vara do Trabalho para responderem o questionário sobre a implantação do PJe.

Endereço da pesquisa:

<https://pt.surveymonkey.com/s/LYHFTGF>

Este questionário está sendo respondido pelos servidores e magistrados que atuam nas varas que já tiveram o sistema PJe implantado, de acordo com dados do TST. Os respondentes têm utilizado uma média de 10 minutos para completar o questionário.

Não há resposta certa ou errada. Nas questões de múltipla escolha você deve assinalar apenas uma única alternativa em cada questão.

Em nenhum momento será solicitado que você se identifique. As respostas não são usadas individualmente ou disponibilizadas para pessoas externas ao grupo de pesquisa. Este grupo de pesquisa segue a política da confidencialidade dos dados fornecidos pelos respondentes.

Agradeço desde já sua atenção e colaboração. Obrigada!

Atenciosamente,

Renata Ferretti

Mestranda em Administração de Empresas pela Universidade Nove de Julho – SP

Servidora do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, lotada na 72ª Vara do Trabalho de São Paulo.

APÊNDICE 4 - Questionário

Caro respondente,

Esse questionário faz parte de uma dissertação de mestrado em administração, que tem como objetivo analisar a percepção dos servidores da Justiça do Trabalho sobre a implantação do PJe.

Assim, gostaria de contar com a sua contribuição respondendo esse breve questionário.
Atenciosamente,
Renata Ferretti (servidora TRT2 e aluna de mestrado em Administração)

Cristiane Pedron (orientadora)

PPGA – Programa de Pós-Graduação em Administração Universidade Nove de Julho / SP

Como usuário do sistema PJe, analise os fatores abaixo, e para cada um, selecione a opção mais apropriada, de acordo com seu conhecimento e experiência com o sistema:

Afirmações	Discordo plenamente (1)	Discordo pouco (2)	Em dúvida (3)	Concordo pouco (4)	Concordo plenamente (5)
1. O sistema economiza o meu tempo.					
2. O sistema aumenta a minha produtividade.					
3. O sistema me permite acompanhar mais o trabalho, o que de outra forma não seria possível.					
4. O sistema me ajuda a criar novas ideias.					
5. O sistema me permite apresentar novas ideias.					
6. O sistema me ajuda testar ideias inovadoras.					
7. O sistema melhora o atendimento ao cliente.					
8. O sistema melhora a satisfação do cliente.					
9. O sistema me ajuda a entender as necessidades do cliente.					
10. O sistema ajuda no controle gerencial do processo de trabalho.					

11. O sistema melhora o controle gerencial.					
12. O sistema ajuda no desempenho do controle gerencial.					

Ainda de acordo com seu conhecimento e experiência com o sistema PJe, selecione a opção mais apropriada, para cada um dos fatores abaixo:

Afirmações	Discordo plenamente (1)	Discordo pouco (2)	Em dúvida (3)	Concordo pouco (4)	Concordo plenamente (5)
13. O sistema fornece a informação que preciso.					
14. A informação fornecida satisfaz as minhas necessidades.					
15. O sistema fornece relatórios que atendem as minhas necessidades.					
16. O sistema fornece informações em quantidade suficiente.					
17. O sistema é preciso (exato).					
18. Estou satisfeito com a precisão (exatidão) do sistema.					
19. As informações apresentadas pelo sistema possuem um formato útil.					
20. A informação é clara.					
21. O sistema é amigável (possui um visual agradável).					
22. O sistema é de fácil utilização.					
23. No sistema, obténho a informação no momento em que preciso.					
24. As informações do sistema são atualizadas.					

Análise cada uma das afirmativas sobre a sua relação com a Instituição (Tribunal Regional), e escolha o item da escala que melhor a represente:

Afirmações	Discordo plenamente (1)	Discordo pouco (2)	Em dúvida (3)	Concordo pouco (4)	Concordo plenamente (5)
25. Importo-me realmente com o destino da minha organização.					
26. Tenho orgulho em dizer a outras pessoas que faço parte desta organização.					
27. Sinto-me “parte da família” da minha organização.					
28. Sinto que existe uma forte ligação afetiva entre mim e a minha organização.					
29. Mesmo que isso me trouxesse vantagens, sinto que não deveria abandonar a minha organização agora.					
30. Não deixaria a minha organização agora porque sinto obrigações para com as pessoas que aqui trabalham.					
31. Sinto que, se recebesse uma oferta de melhor emprego, não seria correto deixar a minha organização.					
32. Mantenho-me nesta organização porque sinto que não conseguiria facilmente entrar noutra organização.					
33. Continuo nesta organização porque, se saísse, teria que fazer grandes sacrifícios pessoais.					
34. Sinto que tenho poucas					

alternativas de emprego se deixar esta organização.					
35. Mantenho-me nesta organização porque sinto que tenho poucas oportunidades noutras organizações.					

Por fim, preencha os itens a seguir com seus dados pessoais:

36. Qual é o seu regional? (Preencha o número do seu Regional com 2 dígitos, ex: 01) _____	37. Em que ano o PJe foi implantado em sua Vara? (Preencha o ano com 4 dígitos, ex: 1998) _____
38. Em que ano você ingressou no TRT? (Preencha o ano com 4 dígitos, ex: 1998) _____	39. Qual sua idade? _____
40. Qual seu cargo? () Juiz do Trabalho () Analista Judiciário () Técnico Judiciário () Outro	41. Se você é servidor, possui atualmente função comissionada? () Sim () Não
42. Qual sua escolaridade? () Nível Médio () Graduação () Especialização/MBA () Mestrado () Doutorado () Pós-Doutorado	