

O uso do portal de projetos: uma análise da percepção de satisfação dos usuários de uma instituição de ensino superior no Rio Grande do Sul, Brasil

The use of the project portal: an analysis of the satisfaction perception of users in an university in Rio Grande do Sul State, Brazil

El uso del portal del proyecto: un análisis de la percepción de satisfacción de los usuarios en una Universidad em el Estado del Rio Grande do Sul, Brasil

Recebido: 06/05/2020 | Revisado: 22/05/2020 | Aceito: 24/05/2020 | Publicado: 30/05/2020

Rafael Rudolfo Kreutz

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5618-0459>

Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Brasil

E-mail: rafael.kreutz@gmail.com

Kelmara Mendes Vieira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8847-0941>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: kelmara@terra.com.br

Resumo

A pesquisa buscou identificar o nível de satisfação dos usuários do portal de projetos da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Para a coleta de dados aplicou-se uma *survey* por meio de um questionário estruturado com 68 questões fechadas. Quanto a análise de dados aplicou-se quatro técnicas, sendo elas: análise descritiva, análise fatorial exploratória, Teste t e ANOVA com *Post Hoc*. Os resultados indicam que a maioria dos participantes não apresentou dificuldades de interação com o portal de projetos, alegaram ser capazes de utilizar o sistema, consideram útil nas suas atividades profissionais, que o mesmo possibilita a realização de tarefas mais rapidamente do que quando eram realizadas no sistema anterior, que melhorou o processo de cadastro de projetos em relação ao sistema antigo, e que apresenta um nível de detalhamento suficiente para suas necessidades. Percebe-se que, no geral, os itens com maior dificuldade destacados pelos participantes são as questões referentes ao orçamento, metas, indicadores. Considerando os resultados, pode-se destacar a necessidade de algumas melhorias para tornar a plataforma mais intuitiva, desenvolver um tutorial com

informações detalhadas sobre o preenchimento dos dados financeiros, principalmente, fases, metas e indicadores e realizar treinamentos e capacitação aos usuários.

Palavras-Chaves: Satisfação usuários; Aceitação de tecnologia; Gestão de projetos; Ensino.

Abstract

A survey sought to identify the level of satisfaction of users of the UFSM project portal. For applied data collection, a survey is conducted through a structured questionnaire with 68 closed questions. How much is the data analysis applied to four techniques, namely: descriptive analysis, exploratory factor analysis, Test and ANOVA with Post Hoc. The results that most participants do not experience difficulties interacting with the project portal, claim to be able to use the system, consider it useful in their professional activities, which allow the execution of tasks more quickly than when they used it in the previous system, which improved the project registration process in relation to the old system, and presents a level of detail sufficient for your needs. It is noticed that, in general, the items with the greatest difficulty highlighted by the participants are issues related to the budget, goals, indicators. To obtain results, it is possible to highlight the need for some improvements to make the platform more intuitive, to develop a tutorial with information on filling in financial data, mainly, phases, goals and indicators and to conduct training and qualification for users.

Keywords: Satisfaction users; Acceptance of technology; Project management; Teaching.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del portal del proyecto de la Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Para la recolección de datos aplicados, se realiza una encuesta a través de un cuestionario estructurado con 68 preguntas cerradas. En el procedimiento de análisis de datos, se aplicaron cuatro técnicas de análisis: análisis descriptivo, análisis factorial exploratorio, prueba t y ANOVA con Post Hoc. Los resultados indican que la mayoría de los participantes no experimentaron dificultades para interactuar con el portal del proyecto, afirmaron que podían usar el sistema, lo consideraron útil en sus actividades profesionales, lo que hace posible realizar tareas más rápidamente que cuando se realizaron en el sistema anterior, que mejoró el proceso de registro del proyecto en relación con el sistema anterior, y que presenta un nivel de detalle suficiente para sus necesidades. Se observa que, en general, los ítems con mayor dificultad resaltados por los participantes son cuestiones relacionadas con el presupuesto, metas e indicadores. Teniendo en cuenta los resultados, es posible resaltar la necesidad de algunas mejoras para

hacer que la plataforma sea más intuitiva, desarrollar un tutorial con información detallada sobre cómo completar los datos financieros, principalmente, fases, objetivos e indicadores, y realizar capacitación y desarrollo de capacidades para los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción del usuario; Aceptación de tecnología; Gestión de proyectos; Enseñanza.

1. Introdução

A gestão de projetos tem se tornado cada vez mais relevante na gestão pública uma vez que a sua utilização em alguns locais já trouxe resultados positivos e propiciou o melhoramento na Administração Pública (Furtado, Fortunato & Teixeira, 2011; Barreto, 2013; Marini & Martins, 2014, Pülmanis, 2014). Para Neto (2017), a implementação da gestão de projetos em instituições públicas proporciona uma maior qualidade à gestão e por consequência mais efetividade na transformação do que é planejado em resultados.

Um estudo de abrangência mundial sobre gerenciamento de projetos foi realizado pelo *Project Management Institute* – PMI (2014). Os resultados apontam que 69% das organizações possuem, sempre ou na maior parte das vezes, problemas com a realização dos projetos no prazo, 50% apresentam problemas com custos e 31% tem apresentado problemas de qualidade em seus projetos. No Brasil, os números demonstram que 67% tem dificuldades com o prazo, 50% apresentam problemas com os custos e 32% com questões referentes à qualidade (*Pmsurvey*, 2014). Nesse contexto, Zidane e Andersen (2018) destacam alguns fatores de atraso universal em obras como sendo as mudanças de projeto durante a construção, o mau planejamento ou a falta dele; a má administração e supervisão dos projetos, as dificuldades financeiras, o design projetado inadequado, as dificuldades financeiras do patrocinador e a escassez de recursos.

Na administração pública o cenário é similar, as organizações têm apresentado resultados negativos em seus mais variados tipos de projetos. São os conhecidos atrasos das obras e estouro dos prazos planejados, orçamentos que necessitam de suplementação e redefinições constantes do escopo, além de problemas com a prestação de contas, que em muitos casos acaba prejudicando a liberação de recursos futuros (Carvalho & Piscopo, 2014).

Para as Instituições de Ensino Superior (IES) esse cenário não é exatamente igual, mas é possível realizar comparações. Por exemplo, em pesquisa realizada por Bittencourt, Ferreira e Brito (2017), referente ao processo de implementação das obras do REUNI (Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais), constatou-se que

16,35% das obras tiveram problemas com os seus projetos, 73,5% tiveram problemas com a empresa contratada e houve um aporte complementar de 62,55% do orçamento no total planejado para o programa, ou seja, os resultados também demonstram a existência de dificuldades na condução adequada dos projetos em IES. Apesar de apresentarem dificuldades comuns a outras organizações, elas desenvolvem uma lógica distinta, pois detêm uma atenção e foco para a disseminação de conhecimento e isso as difere das demais (Lopes, 1999). Dessa forma, as IES necessitam de uma atenção especial para garantirem o atingimento dos resultados esperados na gestão de seus projetos e, por consequência, o atendimento das necessidades de seus *stakeholders*¹. Essa capacidade de resposta pode variar de processos informais a processos formais orientados por avaliações focadas na solução objetiva dos problemas.

Nesse contexto, o gerenciamento de projetos, surge como uma ferramenta que possibilita o auxílio no processo de gestão. Embora mais frequente no setor privado, a utilização de ferramentas de gestão de projetos no setor público está gradualmente se tornando uma questão chave no desempenho das instituições, pois é cada vez mais frequente o cenário rotineiro de fracasso dos projetos públicos (Carvalho & Piscopo, 2014).

No entanto, a implementação por si só de uma ferramenta de gestão, seja ela um sistema de informação ou de gerenciamento de projetos, não garante que será eficiente como suporte de auxílio na gestão de uma instituição. Dessa forma, para que possa haver algum benefício faz-se necessário que a ferramenta a ser implementada esteja alinhada com as estratégias da instituição, pois isso possibilitará um aumento significativo na sua capacidade de organização e, por consequência, o alcance da performance desejada (Melo, 2016; Oliveira, Gonçalves & Cordeiro, 2017). Neste sentido, percebe-se que é necessário que as instituições desenvolvam uma abordagem integrada entre o planejamento estratégico organizacional e a transformação deste em projetos gerenciáveis. Uma vez que o gerenciamento de projetos seja visto pela organização como uma estratégia funcional, tem-se que as metas organizacionais passam a ser alcançadas mais eficazmente (Cooke-Davies; Crawford & Lechele, 2009; Srivannaboon, 2009; Zdanytè & Neverauskas, 2011; Rodrigues & Paixão, 2016).

Assim, algumas IES têm buscado no mundo corporativo modelos gerenciais e de administração com o objetivo de atender as suas necessidades de gestão, e, dessa forma, possibilitando que se tornem mais profissionais. Nessa perspectiva, a gestão de projetos tem

¹ Partes interessadas ou grupo de interesse

ganhado cada vez mais um espaço de destaque. Entretanto, Bryde e Leighton (2009) destacam que as IES ainda possuem uma maturidade de gestão de projetos bastante incipiente, ou seja, podem ser comparadas com as empresas do mercado que adotam essas técnicas tardiamente. Em complemento, Kostalova & Tetrevova (2018) afirmam que maturidade do gerenciamento de projetos influencia muito na taxa de sucesso da implementação de um projeto.

Com a implementação do portal de projetos, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) passa a atender também uma demanda prevista em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) que é Gestão Econômica e Financeira, através da diretriz “Gestão de Projetos”. Essa diretriz tem por objetivo a gestão dos recursos baseada em ações, definidas no tempo, com resultados mensuráveis e avaliáveis. O alinhamento estratégico aos objetivos institucionais é um fator decisivo para que a implementação de um sistema de gestão de projetos tenha sucesso (Aubry *et al.*, 2010; Kerzner, 2011; Carvalho, 2013, De Carvalho & Piscopo, 2014; Vimercati & Patah 2016, Alnasri & Busch, 2018). É necessário que os gestores das instituições reconheçam o valor e o impacto do gerenciamento de projetos no desempenho institucional (Carvalho & Rabechini, Jr., 2005; Anselmo & Maximiano, 2006; Dos Santos Teixeira; Maccari & Kniess, 2012).

Neste contexto, a eficácia da gestão de projetos está atrelada ao sucesso de sua implantação e conseqüentemente, exige a definição de critérios e metodologias de acompanhamento. Na visão de Patah e Carvalho (2012), quanto maior o grau de implementação das metodologias de gestão de projetos em uma instituição, maiores são as chances de os projetos cumprirem o seu prazo planejado e, como consequência, maiores tendem a ser os resultados de eficiência e efetividade dos projetos.

Portanto, é perceptível a importância da gestão de projetos em organizações públicas. Entretanto, apesar de existirem muitas pesquisas sobre gestão de projetos, ainda são poucas as que tratam do tema no contexto de IES, ou seja, parece haver uma carência de pesquisas que visem contextualizar as práticas de gerenciamento de projetos universitários. Além disso, o fato de a UFSM estar em um estágio inicial de implementação do Portal de Projetos, cria um cenário propício para uma primeira avaliação do sistema, sob diferentes prismas, com o objetivo de fazer uma análise ampla e propor melhorias, ou seja, trata-se de obter o *feedback*² dos diferentes usuários e indicar as necessidades de ajustes, etapas amplamente defendidas nos modelos de gestão de projetos.

² Palavra inglesa que significa realimentar ou dar resposta a um determinado pedido ou acontecimento

2. Metodologia

Trata-se de uma pesquisa com enfoque quantitativo como preconiza Pereira et al. (2018). Como estratégia de pesquisa realizou-se uma *survey*, pois está é apontada por Hair *et al.* (2010) como sendo a mais adequada em estudos que envolvem grande amostra de indivíduos. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário, o qual é definido por Gil (2010), como uma técnica de investigação composta por um número relativamente elevado de questões que tem por finalidade conhecer as opiniões, crenças, sentimentos, expectativas e situações vivenciadas pelos indivíduos.

O questionário é composto por 68 questões fechadas subdivididas em quatro blocos de perguntas. Para o primeiro bloco, foi utilizada uma escala tipo likert de cinco pontos com nível de concordância (1 discordo totalmente, 2 discordo em partes, 3 indiferentes, 4 concordo em parte, 5 concordo totalmente) contemplando 31 questões. No segundo, composto por 16 questões, utilizou-se uma escala tipo likert de cinco pontos com nível dificuldade (1 muito difícil, 2 difíceis, 3 mais ou menos, 4 fácil, 5 muito fácil). No terceiro, com 10 questões, foram utilizadas escalas específicas para nove questões e uma questão aberta. Por fim, o último bloco é composto de 11 questões de perfil.

Essa estrutura passou pela avaliação de especialistas e o pré-teste. A avaliação por especialistas foi feita por três profissionais conhecedores da área de pesquisa. Para o pré-teste realizou-se a disponibilização do questionário online para cinco pessoas que já possuíam experiência com a utilização do portal de projetos, as quais, realizaram o preenchimento do questionário e retornaram por e-mail as considerações e sugestões de melhorias.

Para identificar a população a ser investigada, utilizaram-se os dados disponíveis no Portal de Projetos da UFSM no mês de junho de 2018, neste momento constavam como cadastrados 1102 docentes, 132 técnicos administrativos como coordenadores de projetos registrados na plataforma. Considerando um erro amostral de 4%, com 95% de confiança e uma população finita de 1234 indivíduos a amostra final mínima a ser investigada era de 405 indivíduos. A análise, com base nos resultados dos questionários, foi realizada através do processamento dos dados no software SPSS 20.0®, para organização, mensuração e cruzamento das variáveis identificadas. Para tanto, utilizou-se quatro técnicas: a estatística descritiva, análise fatorial exploratória, *Teste t*, ANOVA com *Post Hoc*.

3. Discussão e Análise dos Resultados

Foram investigados ao total 409 servidores da UFSM, sendo 369 (90,7%) docentes e 38 (9,3%) técnicos administrativos. A fim de melhor conhecer o perfil dos participantes da pesquisa elaborou-se a Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos respondentes segundo as variáveis: idade, gênero, estado civil, escolaridade, tempo de serviço, regime de trabalho e cargo na UFSM.

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Idade	até 36 anos	114	28.1
	de 37 a 43	101	24.9
	de 44 a 53	101	24.9
	acima de 53	90	22.2
Gênero	Masculino	191	46.7
	Feminino	216	52.8
Estado Civil	Solteiro	170	41.8
	Casado	203	49.9
	Separado	30	7.4
	Viúvo	3	0.7
Nível de escolaridade	Ensino médio/Fundamental	4	1.0
	Graduação	3	0.7
	Especialização ou MBA	12	2.9
	Mestrado	67	16.5
	Doutorado	250	61.4
Tempo de serviço UFSM	Pós-doutorado	71	17.4
	até 3	103	25.3
	de 4 a 8	109	26.8
	de 9 a 15	95	23.3
Regime de trabalho na UFSM	acima de 15	100	24.6
	20 horas	50	12.3
	40 horas	44	10.8
Cargo na UFSM	Dedicação Exclusiva	313	76.9
	Docente	369	90.7
	TAE	38	9.3

Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019).

Observa-se que a maioria dos respondentes tem até 43 anos, sendo tanto casados quanto solteiros (a maior parte com doutorado ou pós-doutorado) e atuam na universidade há 8 anos ou menos e com contrato de dedicação exclusiva. Este perfil é característico dos docentes da instituição, já que grande parte do crescimento da universidade aconteceu com a contratação via concursos que exigiam, em sua grande maioria, doutorado e regime de

dedicação exclusiva. A baixa representatividade dos técnicos administrativos também era esperada, uma vez que são poucos os funcionários dessa categoria que registram projetos como coordenadores, sendo que a maioria atua como colaboradores. Na sequência buscou-se avaliar o perfil de uso do Portal de Projetos (Tabela 2).

Tabela 2 - Perfil dos respondentes segundo as variáveis: tempo de uso do portal de projetos, quantidade de projetos cadastrados e quantidade de projetos que coordena.

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Tempo de uso do portal de projetos	Menos 3 meses	12	2.9
	entre 3 meses e 6 meses	42	10.3
	de 6 meses a 9 meses	61	15.0
	de 9 meses a 12 meses	25	6.1
	Mais de 1 ano	267	65.6
Quantos projetos você já cadastrou no Portal de Projetos?	Entre 1 e 5 Projetos	219	53.9
	Entre 6 e 10 Projetos	114	28.1
	Entre 11 e 15 Projetos	38	9.4
	Entre 16 e 20 Projetos	12	3.0
	Mais de 20 Projetos	23	5.7
Quantos projetos de ensino está coordenando?	até 1	334	82.5
	de 2 a 4	53	13.1
	de 5 a 10	16	4.0
	acima de 10	2	0.5
Quantos projetos de pesquisa está coordenando?	até 1	171	42.1
	de 2 a 3	109	26.8
	de 4 a 5	67	16.5
	acima de 5	59	14.5
Quantos projetos de extensão está coordenando?	até 1	323	79.8
	de 2 a 3	67	16.5
	de 4 a 5	13	3.2
	acima de 5	2	0.5

Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019).

No quesito tempo de uso do portal de projetos a maioria usa o portal de projetos a mais de 1 ano, ou seja, possivelmente usam o mesmo desde a sua implementação em fevereiro de 2017. Logo, apresentam um bom conhecimento sobre a utilização e funcionamento. Quanto ao número de projetos verifica-se que a maioria apresentou entre 1 e 5 projetos, (sendo que 82,5% apresentam apenas até 01 projetos de ensino, 68,9% apresentam até 03 projetos de pesquisa e 79,8% até 01 projetos de extensão).

Ainda na busca da compreensão da utilização do sistema, buscou-se identificar qual a frequência de utilização, se o participante já utilizava o SIE³ anteriormente, quais as pessoas que alimentam as informações, onde o participante costuma acessar a plataforma, e se o mesmo tem conhecimento do tutorial, fluxograma e informações disponibilizadas pelo portal de projetos (Tabela 3).

Tabela 3 - Perfil dos respondentes a frequência de utilização do portal de projetos, utilização do SIE anteriormente, pessoas que alimentam as informações no sistema, local de acesso portal e conhecimento do tutorial, fluxograma e informações disponibilizados pelo portal de projetos.

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Com qual frequência você utiliza o Portal de Projetos?	Diária	10	2.4
	Semanal	64	15.6
	Quinzenal	62	15.2
	Mensal	149	36.4
	Semestral	124	30.3
Você já utilizava o SIE antes da implementação do Portal de Projetos?	Sim	329	80.6
	Não	79	19.4
No seu grupo de pesquisa, quem geralmente alimenta o sistema?	Bolsista Iniciação Científica	17	3.5
	Coordenador do projeto	382	79.6
	Orientando de doutorado	29	6.0
	Orientando de mestrado	30	6.2
	Aluno integrante do projeto	22	4.6
Onde você costuma acessar o portal de projetos?	Somente na UFSM	114	27.9
	Somente em casa	5	1.2
	Na UFSM e em casa	289	70.7
Você conhece o tutorial de utilização do Portal de Projetos?	Não tenho conhecimento	80	19.6
	Apenas ouvi falar	58	14.2
	Conheço em parte	136	33.3
Você tem conhecimento da existência documentada do fluxograma sobre o registro de projetos, alteração de situação, alterações de fases e metas e alteração de responsável, referente a plataforma do portal de projetos?	Conheço	135	33.0
	Não tenho conhecimento	123	30.1
	Apenas ouvi falar	68	16.6
	Conheço em parte	136	33.3
Você tem conhecimento sobre quais as informações que o Portal de Projetos disponibiliza para o público em geral?	Conheço	82	20.0
	Não tenho conhecimento	169	41.3
	Apenas ouvi falar	44	10.8
	Conheço em parte	131	32.0
	Conheço	65	15.9

Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019).

³ Sistema de Informação Educacional

Observa-se que a frequência de utilização do portal de projetos teve o maior percentual concentrado em acesso mensal (36,4%), seguido de semestral (30,3%), logo, os dados indicam que os participantes não têm como prática diária acessar o portal de projetos.

No que se refere à utilização do SIE os resultados demonstram que 80,6% já utilizavam o mesmo antes da implementação do Portal de Projetos, ou seja, a maioria tinha conhecimento sobre a plataforma anterior. Ao analisar quais os responsáveis pela alimentação de informações na plataforma destacam-se o coordenador do projeto com 79,6%, orientando de mestrado 6,2%, orientando de doutorado 6,0%, aluno integrante do projeto 4,6% e bolsista de iniciação científica 3,5%. Ao serem questionados sobre onde costuma acessar o portal de projetos a maioria respondeu em casa e na UFSM (70,7%), já cerca de um terço destacou que acessa somente na UFSM (27,9%).

No que tange ao conhecimento dos participantes sobre o tutorial de utilização do portal os resultados demonstram que a maioria conhece ou conhece em partes (66,3%). No entanto, ainda existe um percentual representativo que não conhece ou que apenas ouviu falar (33,8%), ficando evidente a necessidade de uma maior divulgação sobre o tutorial junto aos servidores da instituição.

Quanto ao conhecimento da existência do fluxograma sobre o registro de projetos, alteração de situação, alterações de fases e metas e alteração de responsável, referente à plataforma do portal de projetos, a maioria destacou que conhecia ou conhecia em partes (53,3%). Entretanto, percebe-se que ainda existe a necessidade de uma maior divulgação, pois 46,75% dos participantes não conhecem ou somente ouviram falar.

Em relação ao conhecimento sobre quais as informações que o Portal de Projetos disponibiliza para o público em geral a maioria não tem conhecimento ou apenas ouviu falar (52,1%) e apenas um pequeno percentual declarou conhecer as informações disponibilizadas (15,9%). Isso demonstra que existe uma falta de conhecimento dos participantes sobre quais as informações são disponibilizadas para o cidadão.

Para compreender o comportamento, atitude e percepção dos respondentes em relação aos construtos pesquisados foram criadas quatro fatores: esforço percebido, desempenho, adequação entre tarefa e tecnologia e a identificação com a TI⁴ anterior. Inicialmente, buscou-se verificar qual a percepção dos participantes quanto ao esforço percebido (Tabela 4).

⁴ Tecnologia de informação

Tabela 4 - Estatística descritiva do fator esforço percebido.

Esforço Percebido	Percentuais					
	MD	DT	DP	I	CP	CT
A minha interação com o Portal de Projetos é clara, compreensível e tranquila.	3.1	9.3	26.7	1.2	53.8	9.0
Durante o processo de implementação, aprender a utilizar o Portal de Projetos foi fácil para mim.	3.27	13.7	26.9	3.9	46.9	8.6
De forma geral, foi fácil tornar-me capaz de usar o Portal de Projetos.	3.32	9.0	26.4	2.9	47.2	14.4
Atualmente, considero fácil utilizar o Portal de Projetos.	3.25	9.3	27.6	3.4	47.7	12.0
Ainda tenho dificuldades para utilizar o portal de projetos.	3.76	9.5	12.2	3.4	42.5	32.3
Aprender a utilizar o Portal de Projetos foi fácil para mim.	3.16	12.5	26.4	3.7	47.4	10.0

MD= Média, DT= Discordo Totalmente, DP = Discordo em Partes, I=Indiferente, CP=Concordo em Partes, CT=Concordo Totalmente.

Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019)

Segundo Venkatesh *et al* (2003) e, Klopping & McKinney (2004) o esforço percebido pode ser medido através da interação, capacidade, facilidade e aprendizado. Neste sentido, observa-se que a maioria não apresentou dificuldades de interação com o portal de projetos uma vez que 62,8% dos participantes destacaram concordar em parte ou totalmente com a afirmação. Entretanto, somente 9% estavam totalmente de acordo o que parece indicar que apenas alguns se sentiram totalmente tranquilos com o uso da plataforma.

Questionados sobre dificuldades durante o processo de implementação a maioria destacou que o processo de aprender a utilizar o portal de projetos foi fácil (55,5%). Na análise geral quanto a capacidade de utilizar o sistema 61,6% destacaram concordância parcial ou total, o que parece demonstrar que a maioria não apresentou muitas dificuldades para usar a plataforma. No entanto, 74,8% ainda relatam ter alguma dificuldade para o registro de projetos. No que se refere à aprendizagem a maioria destaca que não apresentaram muitas dificuldades para aprender a utilizar o portal de projetos (57,4%).

Portanto, quanto ao esforço percebido, a maioria dos participantes não apresentaram maiores dificuldades, apesar de um percentual representativo destacar que ainda terem algum tipo de dificuldade no registro de projetos, a maioria teve uma certa facilidade na utilização do portal de projetos.

Em seguida buscou-se verificar qual a percepção dos participantes quanto a melhorias do desempenho de suas atividades com a utilização do portal de projetos (Tabela 5).

Tabela 5 - Estatística descritiva do fator desempenho.

Desempenho	Percentuais					
	MD	DT	DP	I	CP	CT
O Portal de Projetos tem sido útil para as minhas atividades profissionais.	3.93	7.8	7.4	8.3	36.8	39.7
Usar o Portal de Projetos é um processo tranquilo e rápido.	2.88	19.9	28.9	2.9	40.2	8.1
O Portal de Projetos me capacita a realizar tarefas mais rapidamente do que eram realizadas no SIE.	3.82	7.6	11.0	14.7	25.4	41.3
O uso do Portal de Projetos aumenta a minha produtividade no trabalho.	3.28	14.0	14.5	20.6	31.1	19.9

MD= Média, DT= Discordo Totalmente, DP = Discordo em Partes, I=Indiferente, CP=Concordo em Partes, CT=Concordo Totalmente.

Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019).

Para Venkatesh *et al* (2003) e Klopping & McKinney (2004), o desempenho é medido através de três variáveis: utilidade, rapidez e produtividade. Quanto a utilidade verifica-se que a maioria considera útil o portal de projetos nas suas atividades profissionais (76,5%). Já no quesito rapidez a percepção dos participantes não apresenta o mesmo resultado uma vez que somente 48,3% acham que usar a plataforma é tranquila e rápida. Para a maioria (66,7%), o portal possibilita a realização de tarefas mais rapidamente do que quando eram realizadas no SIE. Logo, pela percepção dos participantes a nova plataforma de gestão de projetos é mais eficiente em rapidez que a anteriormente utilizada.

No que se refere ao aumento da produtividade, verifica-se que não existe uma percepção que se destaque uma vez que 19,9% concordam totalmente, 31,1% concordam em partes e 20,6% destacaram-se como indiferente. Logo, conclui-se que quanto ao fator desempenho do portal de projetos no desenvolvimento de suas atividades os participantes não conseguem visualizar um ganho com aumento de produtividade em prol do uso do portal de projetos.

Na sequência pretendeu-se identificar qual a adequação entre as tarefas e a tecnologia (Tabela 6).

Tabela 6 - Estatística descritiva do fator adequação entre tarefa e a tecnologia.

Adequação entre a Tarefa e a Tecnologia	Percentuais					
	MD	DT	DP	I	CP	CT
Os dados gerados pelo Portal de Projetos são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas necessidades.	3.46	8.6	19.8	10.0	40.6	21.0
No Portal de Projetos a informação é óbvia e fácil de encontrar.	2.99	13.0	32.5	4.6	42.5	7.3
Os dados do Portal de Projetos que eu necessito para realizar minhas tarefas são fáceis de encontrar.	3.22	10.3	26.5	6.1	45.6	11.5
As informações do Portal de Projetos que utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.	3.24	9.6	25.2	9.6	43.4	12.3
As informações do Portal de Projetos que eu necessito são apresentadas em forma de fácil compreensão.	3.22	9.3	27.1	7.1	44.7	11.7
Realizar o cadastro de um projeto no Portal de Projetos pode ser considerada como uma tarefa fácil.	2.79	25.0	26.2	2.9	36.5	9.3
A interface de navegação do portal é intuitiva para realizar o cadastro dos projetos.	3.06	16.0	26.3	6.1	38.6	13.0
Os dados do Portal de Projetos que eu necessito ou utilizo são confiáveis.	4.03	2.9	6.1	16.4	33.8	40.7
O layout do portal de projetos é adequado.	3.76	4.4	16.0	11.1	36.2	32.3
O Portal de Projetos melhorou o processo de cadastro de projetos em relação ao SIE	3.92	6.9	9.8	13.5	24.5	45.3

MD= Média, DT= Discordo Totalmente, DP = Discordo em Partes, I=Indiferente, CP=Concordo em Partes, CT=Concordo Totalmente.

Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019).

Para o fator adequação entre a tarefa e a tecnologia foram utilizadas para análise oito variáveis: detalhamento, informação, localização, exatidão, compreensão, realizar, confiabilidade e adequação. A definição dessas variáveis teve como base os estudos de Goodhue (1995), Dishaw & Strong (1999) e Klopping & McKinney (2004).

Para a maioria os dados gerados pelo Portal de Projetos são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para suas necessidades (61,6%). Já quanto a obviedade e facilidade de encontrar as informações no sistema os participantes ficaram divididos, uma vez que apenas 7,3% concordou totalmente, 42,5% concordaram em partes, 4,6% ficaram indiferentes, 32,5% discordaram em partes e 13% discordaram totalmente. Esses resultados parecem indicar que não existe uma mesma percepção dos participantes quanto a essa temática. Para a maioria dos entrevistados as informações para realização das tarefas são fáceis de encontrar, são exatas e de fácil compreensão. Também, para a maioria, a interface de navegação do portal é intuitiva para realizar o cadastro dos projetos os dados disponibilizados pela plataforma são confiáveis o layout é adequado e o portal melhorou o processo de cadastro de projetos em relação ao SIE.

Entretanto, a maioria não considera o processo de cadastro de um projeto junto ao portal como uma atividade fácil de se realizar (51,2%), ou seja, mais da metade dos

participantes tem alguma dificuldade para a realizar o registro de um novo projeto junto a plataforma.

Portanto, no que se refere à adequação das tarefas com a tecnologia percebe-se que a maioria considera a plataforma adequada para realização de suas atividades. No entanto, não houve um consenso na percepção dos participantes quanto a obviedade e facilidade de encontrar as informações no sistema, ou seja, esse é um quesito que necessita ser dada uma maior atenção por parte da instituição.

Finalmente, para analisar a identificação com TI anterior foram utilizadas duas variáveis, as quais foram criadas como exercício dedutivo para analisar a situação específica: identificação e mudança. Para Pereira *et al.* (2011), a ‘Identificação com a TI Anterior’ tem forte influência na ‘Facilidade de Uso Percebida’ e por consequência na satisfação dos usuários quanto a utilização de sistemas de informação. Dessa forma, com o objetivo de verificar a existência da identificação com TI anterior apresenta-se a Tabela 7 com a estatística descritiva do fator.

Tabela 7 - Estatística descritiva do fator identificação com TI anterior.

Identificação com TI anterior	Percentuais					
	MD	DT	DP	I	CP	CT
Eu me identifico com o sistema de informação anterior (SIE).	2.28	41.8	13.3	24.6	16.5	3.9
Era mais fácil e simples utilizar o sistema de informação anterior (SIE).	2.24	42.3	18.2	18.2	15.7	5.7
A mudança para o novo sistema de informação (Portal de Projetos) não deveria ter sido feita.	1.84	60.2	10.3	18.2	7.9	3.4
A mudança para o novo sistema de informação (Portal de Projetos) me gerou desconforto.	2.49	39.2	13.8	16.0	21.4	9.6
A mudança para o novo sistema de informação (Portal de Projetos) desestabilizou o meu trabalho.	2.1	50.9	11.1	20.9	11.5	5.7
A mudança para o novo sistema de informações trouxe benefício em relação ao sistema anterior.	3.92	3.9	8.9	17.0	31.3	38.9
O portal de projetos trouxe maior transparência para os projetos da UFSM.	4.09	2.0	2.5	20.8	34.6	40.2
O portal de projetos é uma forma proativa de divulgação de informações sobre os projetos da UFSM.	4.08	2.7	3.5	15.8	39.5	38.5

MD= Média, DT= Discordo Totalmente, DP = Discordo em Partes, I=Indiferente, CP=Concordo em Partes, CT=Concordo Totalmente.

Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019).

Quanto a afirmação “Eu me identifico com o sistema de informação anterior (SIE) ” percebe-se que a maioria discorda totalmente ou parcialmente e apenas 3,9% afirmaram concordar totalmente. Logo, somente uma pequena parcela dos participantes apresentaram uma identificação com o TI anterior. Quando questionados sobre a felicidade e simplicidade de utilização do sistema SIE em comparação ao portal de projetos verifica-se que a maioria considera mais fácil utilizar o sistema atual. Em relação a afirmação “A mudança para o novo

sistema de informação (Portal de Projetos) não deveria ter sido feita” verifica-se uma elevada discordância, ou seja, a maioria considera como positiva a implementação do novo sistema de gestão de projetos.

No geral os participantes não apresentaram desconforto com a implementação da plataforma e também não houve desestabilização no trabalho dos participantes. Ainda, 70,2% consideram que a implementação do portal de projetos trouxe benefício em relação ao SIE, que o mesmo trouxe uma maior transparência e que pode ser considerado como uma forma proativa de divulgação das informações por parte da instituição.

Dessa forma, os resultados indicam que não houve uma identificação com o TI anterior pela maioria dos respondentes, o que pode ser considerado como um fator positivo, uma vez que tende a haver uma menor resistência a não utilização da nova plataforma por parte dos usuários, ou seja, a identificação com TI anterior parece não tem afetado a facilidade de uso percebida do portal de projetos.

Posteriormente buscou-se identificar a existência ou não de diferença significativa entre as médias dos respondentes. Para verificar se há diferença estatisticamente significativa entre a percepção dos participantes quanto aos fatores criados aplicou-se o teste t de *Student* de diferença de médias para amostras independentes para as variáveis: cargo na UFSM e se usou ou não usou o SIE.

Tabela 8 - Teste t de *Student* - Teste de diferença de médias entre os fatores e ser docente ou TAEs.

Questões	Variáveis	N	Média	Desvio Padrão	t	Sig. (2-tailed)
Facilidade de uso do portal de projetos	Docente	367	3.07	1.11	-2.891	.006
	TAE	38	3.52	0.89		
Informações e utilidade do portal de projetos	Docente	362	3.52	0.94	-1.641	.102
	TAE	36	3.79	0.77		
Identificação com TI anterior	Docente	367	2.80	0.45	-.655	.513
	TAE	37	2.85	0.59		
Registro de informações	Docente	362	3.52	0.73	-2.208	.028
	TAE	36	3.79	0.53		
Definição de fases, metas e indicadores	Docente	368	2.44	1.05	-1.664	.097
	TAE	36	2.74	0.94		
Relatórios e tramitações	Docente	369	3.53	0.90	-2.081	.043
	TAE	35	3.79	0.67		

Nota: O teste F foi utilizado para definir se o teste t deveria ser homocedástico ou heterocedástico.
Fonte: elaborada pelos autores, a partir dos dados da pesquisa (2019).

Os resultados demonstram a existência de diferença estatisticamente significativa para os fatores “Facilidade de utilização do portal de projetos”, “Registro de informações” e “Relatórios e tramitações”. Nos três fatores percebe-se que a média dos TAEs⁵ é maior que a dos docentes, ou seja, os docentes divergem mais quanto a concordância das afirmações que compõem os fatores. Logo, os TAEs apresentam maior facilidade quanto a usabilidade do portal de projetos, a inclusão de participantes, integrantes, informações básicas dos projetos, anexar arquivos, preenchimento da sessão *checklist*⁶, inclusão órgão ou entidade, relatórios parciais, finais e identificação de tramitações dos projetos.

Por fim, cabe destaca que a variável ter usado ou não o SIE antes de usar o portal de projetos não apresentou diferença estatisticamente significativas nos fatores. Logo, pode-se afirmar que o fato de ter utilizado ou não o SIE não afetou estatisticamente o resultado médio da percepção dos usuários no que se refere aos fatores criados.

Na sequência, para verificar se há diferença estatisticamente significativa entre a percepção dos participantes quanto aos fatores criados aplicou-se a Análise de Variância (ANOVA). Na Tabela 9 apresenta-se os resultados do teste aplicado para os fatores.

Tabela 9 - Teste ANOVA- Teste de diferença de médias entre os grupos e os fatores.

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

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

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

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

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

⁵ Técnicos Administrativos em Educação

⁶ Palavra em inglês, considerada um americanismo que significa "lista de verificações"

No que se refere à escolaridade houveram diferenças significativas nos fatores 1, 2 e 4 quando comparado os participantes com mestrado e qualificações inferiores e aqueles com pós-doutorado, em que a percepção daqueles é maior que a dos pós-doutores. Ainda, foi encontrada diferença no fator 5 onde os participantes que possuíam qualificação de mestrado ou inferiores tiveram uma percepção de satisfação superior que aqueles com qualificação de doutorado e pós-doutorado. Por fim, no fator 6 a média de satisfação dos pós-doutores foi inferior a aqueles que apresentavam qualificação de mestrado ou inferiores.

Quanto ao tempo de serviço na UFSM no fator 1 existe uma diferença entre os participantes com até 3 anos de UFSM e aqueles acima de 15 anos e entre 4 e 8 anos e aqueles com mais de 15 anos. Em ambos os casos a percepção daqueles que tem menos tempo de trabalho na UFSM foi maior, ou seja, quanto menor o tempo de trabalho maior a facilidade que os participantes tiveram para utilizar o portal de projetos. Já para os fatores 2 e 4 os participantes que possuíam menos de 3 anos apresentaram média superior àqueles acima de 15 anos de serviço.

Já para o grupo de idades foi possível identificar diferenças em três fatores. No fator 3 as faixas de idade até 36 anos e de 37 a 43 anos estão, em média menos satisfeitos do que as pessoas acima de 53 anos, ou seja, os mais jovens parecem ter uma menor identificação com o sistema anterior (SIE). No fator 4 novamente os menores de 36 anos apresentaram satisfação maior do que os de 44 a 53 anos demonstrando que os mais jovens tiveram uma menor dificuldade quanto as questões como inclusão de participantes, alteração de integrantes, preenchimento de dados básicos do projeto, inclusão de órgão ou entidade, preenchimento da sessão *checklist* e anexar arquivos. Para o fator 5 é possível verificar uma diferença entre as pessoas de 44 a 53 com aqueles que tinha mais de 53 anos, onde a percepção desses foi maior que a percepção daqueles, ou seja, parece que os que tinham mais idade tiveram menor dificuldades com esse fator.

Para o grupo regime de trabalho, houve quatro fatores que apresentaram diferenças significativas (1, 2, 4 e 5). Em todos a diferença foi a mesma e ficou entre os que possuem contrato de 40 horas e os com dedicação exclusiva. Os que possuem 40 horas apresentaram uma percepção média maior de satisfação nos fatores, ou seja, tiveram mais facilidade de uso do portal de projetos, tem uma percepção maior sobre a utilidade do portal e a disponibilidade de informações, tiveram menores dificuldades para cadastro de informações e maior facilidade para a definição e preenchimento das fases, metas e indicadores. Por fim, o último grupo que apresentou diferenças significativas foi a frequência de utilização do portal de projetos (fator 5). Nesse os usuários que usavam o portal de projetos diariamente

apresentaram uma percepção de satisfação maior que aqueles que declararam usar o portal apenas semanal, quinzenal, mensal ou semestral.

4. Considerações Finais

Para mensurar o sucesso da implementação de um sistema de informação é necessário verificar qual a satisfação dos usuários (Wu & Wang, 2007; Ximenes, Oliveira & Fonseca, 2008; Ely, 2010; Teles & Silva, 2014, Phongphaew & Jiamsanguanwong, 2017; Hudson et al., 2018). A identificação do nível de satisfação dos usuários e os ajustes necessários tornam-se relevantes, uma vez que poderão subsidiar os gestores na implementação de melhorias na plataforma e com isso possibilitar um ganho na eficiência e efetividade.

Assim, esse estudo teve como objetivo geral identificar, na percepção dos diferentes usuários, qual o nível de satisfação quanto à utilização do Portal de Projetos da UFSM.

Os resultados indicaram que a maioria não apresentou dificuldades de interação com o portal de projetos, alegam serem capazes de utilizar o sistema, consideram útil nas suas atividades profissionais, também possibilita a realização de tarefas mais rapidamente do que quando eram realizadas no SIE, que melhorou o processo de cadastro de projetos em relação ao SIE, que apresenta um nível de detalhamento suficiente para suas necessidades, consideram como confiáveis os dados disponibilizados e como adequado o layout. No entanto, ainda relatam ter alguma dificuldade para o registro de projetos e não consideram fácil encontrar as informações.

Apenas uma pequena parcela dos participantes apresentou uma identificação com o TI anterior (SIE) e a maioria considera a mudança como positiva, destacando os benefícios com o portal de projetos. Além disso, consideram que o mesmo proporcionou uma maior transparência e pode ser considerado como uma plataforma que atua de forma proativa na divulgação das informações sobre os projetos da instituição.

Ao analisar a questão do processo de registro verificou-se que a maioria classificou como fácil ou muito fácil os processos; registro e preenchimento dos dados básicos do projeto, a sessão *checklist*, realizar a inclusão de um participante interno no projeto, anexar arquivos ao sistema, incluir relatórios parciais, incluir relatório final e identificar tramitações do projeto. Já com nível intermediário de dificuldade ficaram os processos; realizar a inclusão de um participante externo no projeto, realizar a alteração de um integrante após submissão, realizar a inclusão de órgão ou entidade vinculado ao projeto e realizar o cadastro do projeto de acordo com os objetivos estratégicos do PDI. Como muito difícil ou apenas difícil estão os

processos; definir metas e fases do projeto, preencher metas e fases do projeto, definição e preenchimento dos indicadores do projeto e das questões financeiras do projeto.

Logo, é possível evidenciar que as principais dificuldades dos participantes se concentram nas questões que envolvem planejamento e recursos financeiros. Esses resultados também são evidenciados no nível de satisfação dos usuários uma vez que a variável orçamento apresentou o pior índice de satisfação. Em seguida ficaram as questões sobre metas, fases e indicadores, ou seja, questões que envolvem a parte financeira dos projetos. Já os aspectos que mais se destacaram positivamente foram os relatórios parciais e relatórios finais.

Assim, percebe-se que, no geral, os itens com maior dificuldade destacados pelos participantes são referentes ao orçamento, metas e indicadores. Logo, cabe a instituição buscar melhorar o sistema para torná-lo mais simples nestes quesitos e/ou desenvolver atividades que capacitem os servidores a fim de buscar minimizar essas deficiências.

Ao serem analisadas as diferenças de médias entre grupos, pode-se verificar que as pessoas casadas apresentam uma percepção de maior facilidade nos processos de inclusão de relatórios, parciais, finais e identificação dos processos de tramitação dos projetos cadastrados no portal de projetos. Os TAEs apresentam maior facilidade quanto a usabilidade do portal de projetos, a inclusão de participantes, integrantes, informações básicas dos projetos, anexar arquivos, preenchimento da sessão *checklist*, inclusão órgão ou entidade, relatórios parciais, finais e identificação de tramitações dos projetos. Ainda, os resultados evidenciam que quanto maior a escolaridade e tempo na UFSM menor a percepção de satisfação. Além disso, os que possuem 40 horas tiveram mais facilidade de uso do portal de projetos, tem uma percepção maior sobre a utilidade do portal e a disponibilidade de informações, tiveram menores dificuldades para cadastro de informações e maior facilidade para a definição e preenchimento das fases, metas e indicadores.

As principais contribuições para a academia dizem respeito à identificação das dificuldades centrais na utilização de uma nova plataforma de gestão de projetos em uma Universidade. Como limitações do estudo, destaca-se o fato de ter sido aplicada a pesquisa em apenas uma instituição de ensino visto que é um sistema desenvolvido pela própria instituição. Outra limitação é a não generalização uma vez que é mensurada a partir de questionamento aos usuários específicos do portal de projetos da UFSM. Ainda, o recorte de tempo, pois em pesquisas sobre avaliação de sistemas o tempo de utilização dos usuários tende a afetar o seu nível de satisfação.

Trabalhos futuros poderão utilizar os instrumentos de pesquisa aqui desenvolvidos para avaliação de portais de projetos, além do desenvolvimento de pesquisas visando identificar quais os motivos que levam as pessoas a apresentarem maiores dificuldades nas questões financeiras dos projetos.

Referências

Aubry M, Müller R, Hobbs B & Blomquist T. (2010). Project management offices in transition. *International Journal of Project Management*, 28(8): 766-78.

Anselmo JL & Maximiano ACA (2006) PMO: um estudo de caso. *Revista Administração*. São Paulo, 41(4): 394-403, 2006.

Alnasri Y & Busch JS (2018) Organizational Project Management (OPM): Exploring Its Need in Organizations. *Anais In 2018 Portland International Conference on Management of Engineering and Technology (PICMET)* (pp. 1-6). IEEE.

Bittencourt MFN, Ferreira PA & Brito MJ (2017). Avaliação do processo de implementação de obras públicas em universidades federais: um estudo do Programa REUNI. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 10(1): 79-102.

Barreto LC (2013). Análise da Evolução da Metodologia de Gerenciamento de Riscos Aplicada aos Projetos Estratégicos do Governo de Minas Gerais. In: *Anais do VI Congresso CONSAD de Gestão Pública*.

Bryde D & Leighton D (2009). Improving HEI Productivity and performance through project management implications from a benchmarking case study. *Educational Management Administration & Leadership*, 37(5): 705-21.

Carvalho KEM & Piscopo MR (2014). Fatores de sucesso da implantação de um PMO: um caso na administração pública. *Revista Gestão & Tecnologia*, 14(3): 56-78.

Carvalho KEM (2013). *Impactos da implantação do PMO no desempenho da organização pública: o caso de uma instituição de ensino superior*. Dissertação de mestrado profissional em administração: Gestão de Projetos. Universidade Nove de Julho. São Paulo, SP, Brasil.

Carvalho MM & Rabechini Jr R (2005). *Construindo competências e, gerenciamento de projetos: teoria e casos*. São Paulo: Editora Atlas.

Cooke-Davies TJ, Crawford LH & Lechler TG. (2009). Project management systems: Moving project management from an operational to a strategic discipline. *Project Management Journal*, 40(1): 110-23.

Dishaw MT & Strong DM. (1999). Extending the technology acceptance model with task technology fit constructs. *Information & Management*, 36(1): 9-21.

Furtado, M. A. P. Fortunato, G. & Teixeira. (2011). A percepção dos gestores da área pública sob a política de gerenciamento de projetos. *Revista Eletrônica Sistemas & Gestão* volume 6, nº2, p. 167-183.

Gil, A. C (2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5 Ed. São Paulo: Atlas.

Goodhue, D. L. & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quartely*, v. 19, n. 2, p. 213-236.

Hair, J. R; Black, W. C.; Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analyses*. 7 ed. New Jersey: Pearson.

Hudson, D., Kushniruk, A., Borycki, E., & Zuege, D. J. (2018); Physician satisfaction with a critical care clinical information system using a multimethod evaluation of usability. *International journal of medical informatics*, 112, 131-136.

Institute, P.M. "PMSurvey.org", (2014). Edition – World Report.

Kerzner, H. (2011). Gerenciamento de Projetos: uma abordagem sistêmica para planejamento, programação e controle (11a. ed.). São Paulo: Editora Blucher.

Klopping, I. M. & Mckinney, E. (2004). Extending the Technology Acceptance Model and the Task-Technology Fit Model to Consumer E-Commerce. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 22, 1, 35-48.

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

Lopes, F. D. (1999). Teoria Institucional e Gestão Universitária: Uma análise do processo de avaliação institucional na UNIJUÍ. *READ*, v. 5, n. 12.

Marini, C., & Martins, H. F. (2014). Todos por Pernambuco em tempos de governança: Conquistas e desafios. Recife: Instituto Publix.

Melo, T. P. F. D. (2014). Fatores críticos de sucesso para sistemas de informação de apoio ao gerenciamento de projetos: o caso SEBRAE/RN (Master's thesis, Universidade Federal do Rio Grande do Norte).

Neto, A. (2017). O gerenciamento de projetos e sua importância para a qualidade e a efetividade no setor público. *Gestão Pública*, 8(5).

Oliveira, R. R., Goncalves, C. A., & Cordeiro, H. (2017). Desempenho Organizacional: Integração do Modelo Valor, Raridade, Imitabilidade e Organização com a Gestão de Projetos, Contabilidade, Gestão e Governança - Brasília · v. 20 · n. 2 · p. 252-275.

Patah, L. A., & de Carvalho, M. M. (2012). Métodos de gestão de projetos e sucesso dos projetos: um estudo quantitativo do relacionamento entre estes conceitos. *Revista de Gestão e Projetos-GeP*, 3(2), 178-206.

Pereira, V. S., Martins, V. F., & Maia, L. C. D. C. (2011). O papel das âncoras na aceitação da tecnologia da informação: um estudo de caso da substituição de um sistema de informação gerencial. *Anais XXXV Encontro da ANPAD*.

Pereira AS et al. (2018). *Metodologia da pesquisa científica*. [free e-book]. Santa Maria. Ed. UAB/NTE/UFSM. Disponível em:

https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1

Phongphaew, N., & Jiamsanguanwong, A. (2017). Usability Evaluation on Learning Management System. In *International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics* (pp. 39-48). Springer, Cham.

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

Rodrigues, R. & Paixão, C. H. (2016). A importância do planejamento estratégico na gestão de projetos. Anais XII congresso nacional de excelência em gestão & II inovarse - Responsabilidade social aplicada.

Santos Teixeira GC, Maccari EA & Kniess CT. (2012). Impactos do uso de técnicas de gerenciamento de projetos na realização de um evento educacional. *Revista de Gestão e Secretariado*, 3(2): 67-86.

Srivannaboon, S. (2009). Achieving competitive advantage through the use of project management under the plan-do-check-act concept. *Journal of General Management*, 34(3), 1-20.

Teles, F., & Silva, R. M. (2014). Avaliação da satisfação dos usuários de sistemas ERP nas médias empresas de confecção do vestuário de Fortaleza. *Revista Produção Online*, 14(2), 533-559.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

Vimercati, E., & Patah, L. A. (2016). Implantação de Escritório de Projetos em Instituição de Ensino Superior: Estudo de Caso. *Revista de Gestão e Secretariado*, 7(1), 85-111.

Ximenes, M., Oliveira, R., Ferreira, M., & Fonseca, D. (2008). Participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação: uma reflexão sob a óptica positivista e interpretativista. *Revista do IESP*, 7, 147-171.

Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2007). Measuring ERP success: The key-users' viewpoint of the ERP to produce a viable IS in the organization. *Computers in Human behavior*, 23(3), 1582-1596.

Zdanytė, K., & Neverauskas, B. (2011). The theoretical substation of project management challenges. *Economics & Management*, 16.

Zidane, Y. J. T., & Andersen, B. (2018). The top 10 universal delay factors in construction projects. *International Journal of Managing Projects in Business*.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Rafael Rudolfo Kreutz – 70%

Kelmara Mendes Vieira – 30%