



**UNILAB**

**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA  
AFRO- BRASILEIRA**

**INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA**

**AECIO COSTA DO NASCIMENTO**

**AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE  
ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL NA PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS  
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ: UM ESTUDO DE CASO**

**REDENÇÃO/CE**



AECIO COSTA DO NASCIMENTO

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE  
ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL NA PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ: UM ESTUDO DE CASO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Dr. Flávio Oliveira.



2018

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira  
Sistema de Bibliotecas da UNILAB  
Catalogação de Publicação na Fonte.

---

Nascimento, Aécio Costa do. N244a

Avaliação do grau de satisfação do Sistema Integrado de Administração de Pessoal na Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal do Ceará: um estudo de caso / Aécio Costa do Nascimento. - Redenção, 2018.

36f: il.

Monografia - Curso de Especialização em Gestão Pública, Instituto De Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Flávio de Oliveira Vieira.

1. Siape. 2. Satisfação. 3. Operadores. I. Título

CE/UF/BSCL

CDD 000

---



AÉCIO COSTA DO NASCIMENTO

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE  
ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAS NA PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ: UM ESTUDO DE CASO

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato  
Sensu em Gestão Pública Municipal da  
Universidade da Integração Internacional da  
Lusofonia Afro- Brasileira como requisito  
parcial à obtenção do título de Especialista  
em Gestão Pública Municipal.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Flávio Oliveira (Orientador)

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

---

Prof. Me. Ailana Linhares Sousa

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

---

Prof. Dr. Eduardo Soares Parente

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)



A Deus.

Aos meus pais, família e amigos.



## AGRADECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar, pela vida e coragem.

Ao Prof. Dr. Flávio Oliveira Vieira, pela excelente orientação e paciência.

À minha esposa Adriana, pelo incentivo.

Aos meus colegas de DIPAP, Enderson, Leinha, Laura, Jamille, Lêda e Marconi.

Aos meus colegas de UFC: Victor, pela contribuição inestimável com o trabalho, e Rebeca, pelo incentivo e ideias ao longo do desenvolvimento da monografia.



“A informática é o ponto de articulação de uma cultura, sendo portadora de saber inédito.” (LEVY, 1998, p. 36).



Pretende-se com este estudo de caso avaliar o funcionamento do SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos) na PROGEP-UFC. Tal sistema é fundamental para a resolução de demandas relativas a aposentadorias, pensões, folhas de pagamentos e benefícios de servidores ativos, aposentados e dependentes. Sendo assim, é importante que essa ferramenta tecnológica tenha um bom funcionamento para que os operadores habilitados a usarem tal sistema possam responder satisfatoriamente às demandas de trabalho que possuem. Feito isso, foi realizado um Estudo de Caso denominado: “Avaliação do Grau de satisfação do Sistema SIAPE na PROGEP-UFC: um estudo de caso.” Tal estudo, do tipo exploratório e com abordagem quantitativa englobou cinco divisões de trabalho da PROGEP, a saber: DIPAP, DIPAT, DPPAP, DIBEN e DIPAG. A amostra envolveu a participação de 28(vinte e oito) servidores, os quais responderam um questionário com 10 (dez) questões, todas elas com o Objetivo Geral de avaliar o funcionamento do SIAPE e Objetivos Específicos de avaliar o Grau de satisfação do SIAPE e pontos positivos e negativos do sistema. Após uma análise criteriosa dos dados, verificou-se que o SIAPE é uma ferramenta importante e essencial para a resolução de demandas na PROGEP, sendo um sistema seguro no que diz respeito às informações que possui e de suma importância para o processamento das folhas de pagamentos de servidores. Entretanto, é um sistema ainda passível de alguns erros e que pode ser melhorado no aspecto de comunicação tanto com os requerentes dos benefícios quanto com o MPOG (Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão). Por fim, sendo um sistema de suma importância na Gestão de Pessoas, é importante que haja treinamento para os operadores do SIAPE no intuito de conhecerem mais profundamente o sistema, através de comandos e funcionalidades no intuito de melhorar a execução do trabalho.

**Palavras-chave:** SIAPE. Satisfação. Operadores.





The purpose of this case study is to evaluate the functioning of the SIAPE (Integrated System of Human Resources Administration) in PROGEP-UFC. Such a system is fundamental for the resolution of demands related to retirements, pensions, payroll and beneficial of active, retired and dependent employees. Therefore, it is important that this technological tool has a good functioning so that the operators qualified to use such a system can respond satisfactorily to the work demands that they have. A Case Study entitled: "Evaluation of the Degree of Satisfaction of the SIAPE System in PROGEP-UFC: a case study." This exploratory and quantitative approach encompasses five PROGEP DIPAP, DIPAT, DPPAP, DIBEN and DIPAG. The sample involved the participation of 28 (twenty eight) servants, who answered a questionnaire with 10 (ten) questions, all of them with the General Objective of evaluating the functioning of SIAPE and Specific Objectives to evaluate the Satisfaction Level of SIAPE and positive and negative points of the system. After a careful analysis of the data, it was verified that the SIAPE is an important and essential tool for the resolution of demands in PROGEP, being a safe system with respect to the information that it has and of paramount importance for the processing of the payrolls of servers. However, it is a system still liable to some errors and that can be improved in the aspect of communication with both the applicants of the beneficiaries and with the MPOG (Ministry of Planning, Budget and Management). Finally, being a system of paramount importance in Management it is important that there is training for SIAPE operators in order to learn more about the systems through commands and functionalities in order to improve the execution of the work.

**Keywords:** SIAPE. Satisfaction. Operators.



**UNILAB**  
**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 01	Nível do cargo.....	22
Gráfico 02	Faixa Etária.....	23
Gráfico 03	Tempo de trabalho na UFC.....	23
Gráfico 04	Simplificação de solicitações de benefícios.....	24
Gráfico 05	Otimização de comunicação entre o requerente e a UFC.....	25
Gráfico 06	Erros no SIAPE.....	25
Gráfico 07	Uniformização de Procedimentos.....	26
Gráfico 08	SIAPE otimiza comunicação entre UFC e MPOG.....	27
Gráfico 09	SIAPE e segurança de dados.....	27
Gráfico 10	Integração entre SIAPE e outras ferramentas de TI.....	28
Gráfico 11	SIAPE e processamento de folhas de pagamento.....	29
Gráfico 12	SIAPE e aumento da produtividade.....	29
Gráfico 13	O SIAPE e a sua execução.....	30



**UNILAB**

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Pessoal
TI	Tecnologia da Informação
PROGEP	Pró Reitoria de Gestão de Pessoas
DIPAP	Divisão de Provimentos de Aposentadorias e Pensões
DPPAP	Divisão de Pagamento de Aposentadorias e Pensões
DIPAT	Divisão de Pessoal Ativo
DIBEN	Divisão de Benefícios
DIPAG	Divisão de Pagamento de Servidores Ativos
UFC	Universidade Federal do Ceará
Siapenet	Sistema Integrado de Administração de Pessoal pela internet
RH	Recursos Humanos
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.



<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1</b>	<b>Justificativa.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.1</b>	<b><i>Objetivo Geral.....</i></b>	<b>15</b>
<b>1.2.2</b>	<b><i>Objetivos Específicos.....</i></b>	<b>15</b>
<b>1.3</b>	<b>Problemática da pesquisa.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4</b>	<b>Hipótese.....</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DE PESQUISA.....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>21</b>
<b>4.1</b>	<b>População e amostra.....</b>	<b>21</b>
<b>4.2</b>	<b>Coleta de dados.....</b>	<b>21</b>
<b>4.3</b>	<b>Análises dos dados e resultados obtidos.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>31</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>32</b>
	<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>33</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

A presença central da tecnologia da informação no ambiente da Administração Pública é de suma importância. Não se pode negar que a existência de milhares de documentos, processos e dados exige “ferramentas tecnológicas” que propiciem o acesso, manipulação e adequado sigilo para essas informações.

Não se pode negar que a informatização dos processos de trabalho na Administração Pública traz maior rapidez e eficiência na resolução das demandas de cada órgão. A existência de milhares de servidores públicos, lotados em centenas de órgãos, em todo o Brasil, por si só demonstra a importância de termos ferramentas de informática que possuam dados pessoais e funcionais desses servidores.

Uma dessas ferramentas é o SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Pessoal), que é importante para o processo de trabalho de diversos setores da Administração Pública, como nas Universidades Federais. A Gestão de Pessoas da Universidade Federal do Ceará é um setor que trabalha de modo diário com o SIAPE em suas diversas divisões, quer sejam de pessoal ativo ou inativo, lidando com milhares de dados pessoais e funcionais dos servidores.

A utilização do SIAPE depende da habilitação do servidor, com a utilização de senha pessoal. Tal senha é intransferível e permite ao habilitado acessar ao sistema, também conhecido como “tela preta”. Nesse ambiente, que é acessado via navegadores como Internet Explorer ou Mozilla Firefox, o servidor usa vários comandos para acessar funcionalidades que geram dados como o Tempo de Contribuição, Averbações de Tempo de Serviço, Folhas de Pagamento e diversos outros. Um exemplo desses comandos é o “fpcofichaf>”, onde depois de inserida a matrícula do servidor, acessamos a Folha de Pagamento de qualquer mês que o servidor esteve em exercício.

### **1.1 Justificativa**

Uma ferramenta como o SIAPE é indispensável para o funcionamento de diversos setores na PROGEP da UFC. Dados como tempo de contribuição de servidores, folha de pagamento, averbações de tempo de serviço são acessados diariamente por diversos operadores habilitados.

Como isso, torna-se relevante a análise do funcionamento desse sistema na PROGEP da UFC. Um sistema que é utilizado diariamente em diversas divisões da PROGEP

deve ser avaliado por seus operadores, que manipulam, durante todos os dias do ano, milhares de dados que são fundamentais para gerar processos de aposentadoria, folhas de pagamento, auxílios-natalidade, auxílio-saúde e diversos outros tipos de processos.

Pode-se acrescentar que, atualmente, a informática é fundamental para que qualquer setor da Administração Pública funcione corretamente. O SIAPE, como qualquer ferramenta de Tecnologia da Informação, guia todas as atividades ligadas aos dados funcionais e pessoais dos servidores da UFC.

## **1.2 Objetivos**

Para o desenvolvimento desse trabalho foram traçados objetivos definidos como Objetivos Gerais e Objetivos Específicos.

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Analisar o grau de satisfação dos servidores com o SIAPE em cinco divisões da PROGEP, as quais são: DIPAP, DIPAT, DIPAG, DPPAP e DIBEN.

### **1.2.2 Objetivo Específico**

a) Elaborar um instrumento de pesquisa que possa analisar o grau de satisfação dos servidores com o SIAPE.

b) Realizar uma pesquisa documental que descreva o grau de satisfação dos servidores com o SIAPE.

## **1.3 Problemática da pesquisa**

A demanda de trabalho na Gestão de Pessoas é imensa, pois centenas de processos são iniciados diariamente e outros, encerrados. Todos esses processos quer sejam ligados a servidores ativos ou inativos, exigem bastante tempo de serviço, atenção e calma dos servidores que trabalham com eles. A partir dessa consideração, buscou-se obter dados como o intuito de responder o seguinte problema: Qual é o grau de satisfação dos operadores com o SIAPE na resolutividade das demandas que chegam às divisões da PROGEP?

#### **1.4 Hipótese**

A expectativa que se pode ter do presente trabalho é constatar que o SIAPE atende de maneira satisfatória a demanda ligada aos processos que tramitam na PROGEP fornecendo dados confiáveis, tendo estabilidade no funcionamento, possuindo rapidez em seu funcionamento e promovendo aos operadores habilitados a resolução das demandas atribuídas a cada setor analisado.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A utilização de ferramentas de informática na Administração Pública é essencial para o funcionamento dela. Dados pessoais, dados funcionais, processos de aposentadoria, processos de concessão de pensão são alguns dos milhares de serviços que dependem da informática para que sejam realizados. Torna-se impossível o acesso a milhares de informações sem ferramentas de bancos de dados que sejam confiáveis e usadas por operadores habilitados, já que possuem dados sigilosos.

A evolução do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira pode ser percebida em três fases organizadas segundo os focos predominantes nas aplicações desenvolvidas. Em cada fase, novas prioridades foram dominando a cena de acordo com as políticas em vigor ou em decorrência de um amadurecimento de uma determinada tecnologia. (DINIZ, 2005).

De 1970 a 1992 – foco na gestão interna: aplicações voltadas para a melhoria da gestão interna e mais eficiência dos processos administrativos financeiros; (DINIZ, 2005).

De 1993 a 1998 – foco no serviço e informações ao cidadão: aplicações e processos voltados para apoiar a prestação de serviços ao cidadão pessoalmente ou via telefone; (DINIZ, 2005).

De 1999 a 2004 – foco na entrega de serviços via Internet: aprendizado e domínio das tecnologias da Internet como ferramenta e canal de entrega de serviços; A apresentação de um caso de sucesso de cada uma dessas fases ajudará a compreender melhor cada uma dessas ideias. (DINIZ, 2005).

A integração entre sistemas e infraestrutura de TI e o processo de gestão é considerada essencial para a efetividade de resultados e deve refletir a visão estratégica que orienta a organização (KRAEMER e DEDRICK, 1997).

Para Lévy (1998, p. 36) a informática é o ponto de articulação de uma cultura, sendo portadora de saber inédito que se aplica principalmente ao registro formalizado e à gestão racional do conhecimento, atuando diretamente sobre os principais motores da evolução social, ou seja, a administração dos homens e dos bens e a pesquisa científica.

Desse modo, é importante verificar que os autores sempre destacaram a importância da Tecnologia da Informação no que diz respeito à melhoria, rapidez e eficácia dos processos de trabalho, de modo que os resultados que qualquer organização, quer seja pública ou privada deseja obter quanto às demandas pertinentes a elas, dependem de um domínio e aplicação corretos de ferramentas de informática.



No contexto organizacional, a gestão da informação define-se como a aplicação dos princípios administrativos relativos à aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação cuja principal finalidade é o acompanhamento eficiente de processos, o apoio à tomada de decisões e a obtenção de vantagens competitivas em relação aos concorrentes, tendo alto valor estratégico para as organizações (TARAPANOFF, 2005).

Sendo assim, torna-se indispensável a utilização de ferramentas de TI (Tecnologia da Informação) na Administração Pública, principalmente no setor de Gestão de Pessoas, que lida com milhares de dados de servidores, desde ingresso no serviço público, licenças, afastamentos e outras informações que devem ser devidamente armazenadas e acessadas por pessoal autorizado.

Até 1989 cada órgão componente da Administração Pública Federal era responsável pelo cálculo e pagamento da folha de seus servidores. Isto gerava total ausência de integração entre os sistemas, falta de normatização e padronização da aplicação da legislação, gastos excessivos sem o devido amparo legal, dificuldade extrema na auditoria e total ausência de informações e indicadores gerenciais. Com isso, percebe-se que a falta de integração e padronização de processos entre os órgãos causava bastantes prejuízos. (APRESENTAÇÃO, 2018).

Sendo assim, em 1989, iniciou-se a aplicação de projeto denominado SIAPE, que tinha o objetivo de torna-se o principal meio de processamento da folha de pagamentos através da alimentação descentralizada de informações que resultariam neste cálculo. Com o passar do tempo, todos os órgãos da Administração Direta, Fundacional e Autárquica do Poder Executivo (e que dependem do tesouro para fazer frente a suas despesas de pessoal) passaram a se integrar ao SIAPE, que neste período passou a contar com diversos mecanismos de validação de dados e de legislação, eliminando uma série de gastos indevidos. (APRESENTAÇÃO, 2018).

Nos anos 90 foi ainda incorporada ao SIAPE um *data warehouse* (depósito de dados digitais), mantendo dados agregados que permitem a extração de informações e indicadores gerenciais e o acesso através da internet, por meio do SIAPEnet. Este último fornece transparência à gestão permitindo que o próprio servidor acesse seus dados, faça solicitações, conheça a legislação e as normas de RH, etc. Hoje o SIAPE processa o pagamento de servidores, regidos tanto pelo Regime Jurídico Único Federal (Lei 8.112/90) quanto pela CLT e por outros regimes (Contratos Temporários, Estágios, Residência Médica, etc). Este público é composto por servidores ativos, aposentados e pensionistas

distribuído por órgãos públicos federais em todo o território nacional. (APRESENTAÇÃO, 2018).

Vale destacar que o SIAPE, além da folha de pagamento, lida com diversos outros tipos de operações: concessão de pensões, processos de concessão de aposentadorias, auxílio-saúde, auxílio-natalidade, progressão de servidores e diversos outros serviços dependem totalmente de um SIAPE funcionando corretamente.

Pode-se destacar que aumento da conectividade tem transformado as práticas de trabalho nas entidades públicas graças ao uso de ferramentas de trabalho em grupo e das possibilidades de integração de sistemas através da utilização da internet. A utilização de transações em ambiente digital tem modificado a forma de funcionamento dos antigos processos da “era analógica” e a maneira de lidar com os clientes, de modo que os processos, antes em papel, estão tornando-se totalmente digitais, tramitando eletronicamente nos setores envolvidos.

Afirmam Kraemer e King (198) e Kraemer e Dedrick (199) que os estudos de implantação de inovações em TI na administração pública evidenciam a incidência de condicionamentos e impactos relacionados com a inserção e o status dos usuários, individualmente ou como equipe, com a jurisdição e competência dos órgãos ou, ainda, com as relações internas entre setores ou unidades administrativas. A implantação de sistemas informatizados resulta em experiências de sucesso ou fracasso que remetem a múltiplas dimensões de análise, i.e. sistemas bem desenvolvidos tecnicamente podem enfrentar rejeição.

Com isso, é importante destacar que toda ferramenta de TI deve ser avaliada, para que fracassos sejam evitados. Não podemos esquecer que essas ferramentas de TI usadas na Gestão de Pessoas, como o SIAPE, possuem dados sigilosos (número de cpf, contas bancárias, número de registro geral), de modo que estes devem ser protegidos contra “hackers” e acessadas por operadores habilitados e autorizados.

A partir da análise da importância de ferramentas de TI para o funcionamento da Administração Pública, faz-se necessário avaliar o grau de funcionamento do SIAPE em divisões da PROGEP que lidam diretamente com os servidores: Divisão de Pessoal Ativo, Divisão de Provimento de Pensões e Aposentadorias, Divisão de Pagamento de Pessoas Ativas, Divisão de Pagamento de Pensões e Aposentadorias e Divisão de Benefícios.

A qualidade de um serviço prestado depende de certos fatores e sempre leva em conta a necessidade do usuário do serviço. Nesse sentido Chon (2003,p. 17) afirma que a “qualidade do serviço é um termo relativo que depende do tipo de serviço e do conceito envolvido. Cada tipo de serviço é avaliado por diferentes critérios”.

Barbosa (2013, p.33) afirma que a qualidade de um serviço é uma dimensão que está “diretamente ligada à satisfação do cliente”, isto é, a qualidade de um serviço depende do que o cliente ou usuário considera.

Nota-se que o cliente ou usuário é quem faz uso e quem estabelece uma expectativa de um serviço prestado, assim a qualidade de um serviço, seja ele público ou privado, é uma resposta dada por quem usufruiu deste serviço, se ele foi prestado com excelência, sendo, portanto a qualidade uma dimensão ligada intimamente com o usuário, que para Johnston (2002) este usuário ou cliente é o início do ciclo de garantia da qualidade, já que interfere diretamente, agregando inclusive valor ao serviço prestado.

Feigenbaum (1994) afirma ser essencial que organizações tenham um sistema definido e bem estruturado que identifique, documente, coordene e mantenha todas as atividades necessárias para garantir a qualidade do serviço prestado. Isto é, para se definir a qualidade de um serviço é necessário, além da concepção do usuário, avaliar todos os fatores e as etapas do processo de fornecimento de determinado serviço, e isso irá assegurar ao cliente, satisfação.

As instituições devem oferecer serviços de qualidade aos clientes de acordo com as definições deles, pois são eles que vão usufruir desses serviços e, por isso, são eles que sabem o que irá lhes agradar, as organizações que são voltadas para os usuários deixam de lado as suas próprias definições de qualidade para atender às definições dos seus usuários.

Nesse contexto, é importante a analisar a importância da satisfação de qualidade na Gestão Pública, a qual atravessou diversos momentos. A Nova Gestão pública é a gestão orientada para resultados, contribuindo para a eficiência da máquina pública e para a melhoria dos resultados obtidos com as ações do Estado.

Araújo (2010) fala sobre as principais características da nova gestão pública:

Constituem ideias centrais da Nova Gestão pública um Estado administrativo ao estilo da iniciativa privada; contratos de gestão entre unidades; avaliação de desempenho; ênfase em resultados; redução do poder da burocracia; focalização na eficiência; busca de mecanismos regulatórios; introdução sistemática de conceitos de produtividade; flexibilidade; competitividade administrada; participação dos agentes sociais e controle dos resultados; foco no cidadão, orçamento e avaliação por resultados e performance; fortalecimento e aumento da autonomia da burocracia; descentralização na formulação e execução de políticas e por fim maior autonomia às unidades executoras.

A gestão por resultados é a forma mais eficiente de governar, pois visa a alcançar resultados para a instituição e para os cidadãos e, assim, gerar serviços públicos eficazes.

Pietro (2006) define serviços públicos como “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente as necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.”

Segundo Juran (1992), “Satisfação do cliente é um resultado alcançado quando as características do produto correspondem às necessidades do cliente”. Os usuários de serviços esperam e desejam que as organizações lhes ofereçam os serviços dos quais necessitam - se um usuário procura uma instituição em busca de uma informação, um documento que a organização é obrigada a fornecer, e consegue o que precisa, o serviço corresponde às suas necessidades e ele estará satisfeito.

O Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) do GESPÚBLICA é um modelo de medição da satisfação com o serviço público, é um questionário de opinião que investiga o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, tendo sido desenvolvido para se adequar a qualquer organização pública, com o objetivo de “permitir às organizações com poucos recursos implementarem uma avaliação de satisfação ‘caseira’, mas, mesmo assim, metodologicamente rigorosa, e por isso, útil” (GESPÚBLICA, 2013).

Os usuários de serviços públicos, atualmente, buscam serviços eficientes que atendam as suas necessidades de forma satisfatória, não aceitando, com o pretexto de ser público, receber qualquer serviço. Desse modo, as organizações precisam atender às expectativas dos seus usuários, oferecendo serviços eficientes e eficazes.

### 3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A metodologia que foi utilizada nesta pesquisa, quantos aos objetivos, é caracterizada como um estudo exploratório. Segundo Minayo (2008, p. 31) a pesquisa exploratória ocorre quando o pesquisador define seu objeto de pesquisa, constrói o marco teórico conceitual, define os instrumentos da coleta de dados, escolhe o espaço e o grupo de pesquisa e define a amostragem e a estratégia a ser utilizada.

Quanto aos procedimentos, foi realizado um estudo de caso intitulado “Avaliação do grau de satisfação do Sistema SIAPE na PROGEP-UFC: um estudo de caso”, através da aplicação de um questionário com 10(dez) questões. O estudo de caso visa compreender o evento em estudo e ao mesmo tempo desenvolver teorias mais genéricas a respeito do fenômeno observado. Além disso, o objetivo do estudo de caso é explorar, descrever, explicar e avaliar o objeto de estudo.

Foram escolhidas cinco divisões (DIPAP, DIPAT, DIPAG, DPPAP, DIBEN), todas pertencentes à PROGEP. A amostra utilizada na pesquisa foram os operadores habilitados do SIAPE destes setores, já que estes lidam diariamente com processos de aposentadorias, pensões, diversos tipos de auxílios e folha de pagamento de servidores, de modo que o SIAPE é a ferramenta diária de trabalho.

Quanto ao tipo de abordagem, a pesquisa é qualitativa. Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o motivo das coisas, exprimindo o que deve ser feito, mas não quantificam os valores. As características da pesquisa qualitativa são objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno e busca dos resultados mais fidedignos possíveis.

Sendo assim, após o levantamento das informações e coleta e análise dos dados, eles foram compilados e organizados quantitativamente sob a forma de gráficos para facilitar a compreensão e discussão dos resultados.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

### **4.1 População e amostra**

A população de servidores da PROGEP que tem acesso autorizado e utilizam o SIAPE como ferramenta de trabalho é formada por cerca de 150 usuários, população esta estimada até 25/09/2018.

Antes da aplicação do questionário nos setores da PROGEP, foi realizado um teste piloto, com 04 pessoas. Tal teste foi realizado para verificar o tempo médio de resposta ao questionário e se as perguntas estavam claras quanto ao objetivo da pesquisa.

Foram selecionados como amostra para o estudo de caso servidores 35 servidores de 05 divisões de trabalho da PROGEP: 1.DIPAP, que é a Divisão de Provimientos de Aposentadorias e Pensões, responsável pelos processos relativos à Aposentadoria e Pensões; 2.DIPAT, que é a Divisão de Informação de Pessoal Ativo, responsável pela demanda de férias, abonos de permanência e certidões de tempo de serviço; 3. DIPAG: Divisão de Pagamento de Pessoal Ativo, responsável pela folha de pagamento dos servidores ativos; 4. DPPAP: Divisão de Pagamento de Aposentadorias e Pensões, responsável pela folha de pagamento dos aposentados e pensionistas; 5.DIBEN: Divisão de Benefícios, responsável pelo controle de diversos benefícios ligados a servidores e seus dependentes. Destes 35 (trinta e cinco) questionários, 28 tiveram retorno.

### **4.2 Coleta de dados**

Os questionários foram enviados às respectivas divisões entre 20/09/2018 e 25/09/2018, sendo estipulado o prazo máximo para devolução como 25/09/2018. A coleta de dados será do tipo corte transversal, ou seja, a coleta de dados ocorre em um só momento, pretendendo descrever e analisar o estado de uma ou mais variáveis num dado momento.

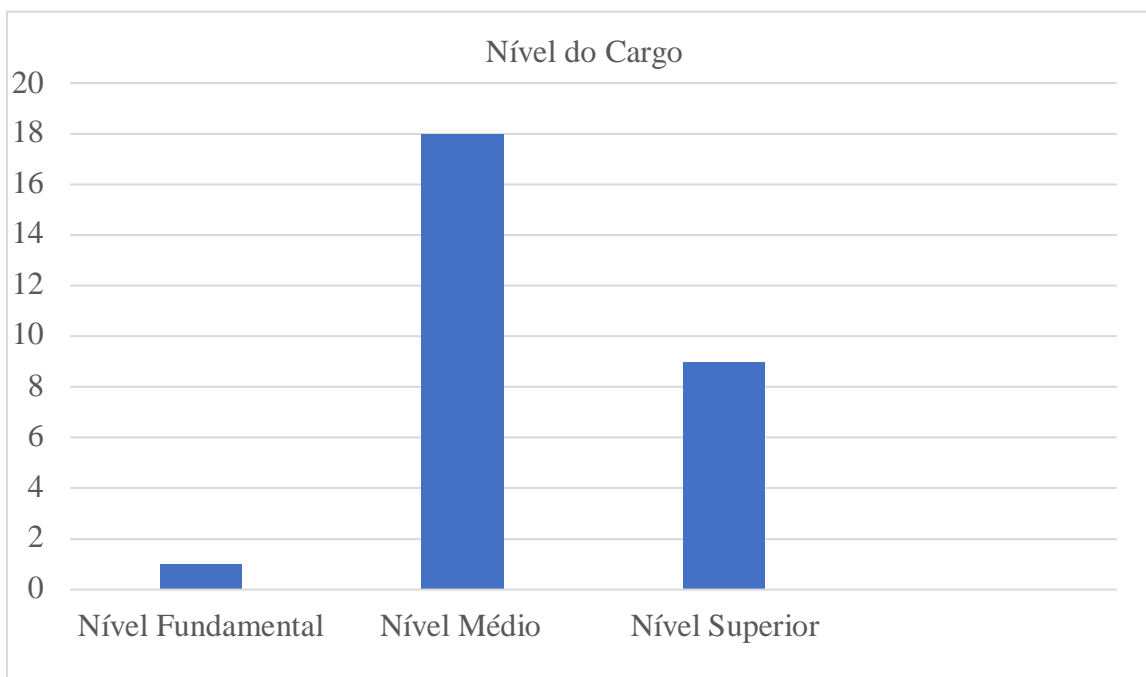
### **4.3 Análise dos dados e resultados obtidos**

Após o recolhimento dos questionários aplicados nas divisões já relatadas, realizou-se a análise dos resultados obtidos. Vale destacar que o foco da pesquisa é analisar o funcionamento do SIAPE em cinco divisões da PROGEP, destacando o grau de satisfação dos operadores do SIAPE e pontos positivos e negativos de tal sistema. Vale destacar que o

questionário foi dividido em duas partes, sendo que a Primeira Parte analisou aspectos relativos ao Perfil do Servidor (Idade, Nível do Cargo, por exemplo) e a outra parte foi a aplicação das 10(dez) questões relativas ao Estudo de Caso. Foi possível destacar várias categorias de estudo, através dos dados obtidos com o questionário. Dentre estas, se sobressaíram as seguintes:

Perfil do Servidor: em relação ao Nível do Cargo, dos 28 servidores que responderam ao questionário, 18(dezoito) possuem Nível Médio, 09(nove) Nível Superior e apenas um Nível Fundamental. Esse resultado demonstra a importância do cargo Assistente em Administração (Nível Médio) para a resolução de muitas demandas da Universidade ligadas à utilização do SIAPE.

Gráfico 01 – Nível do cargo

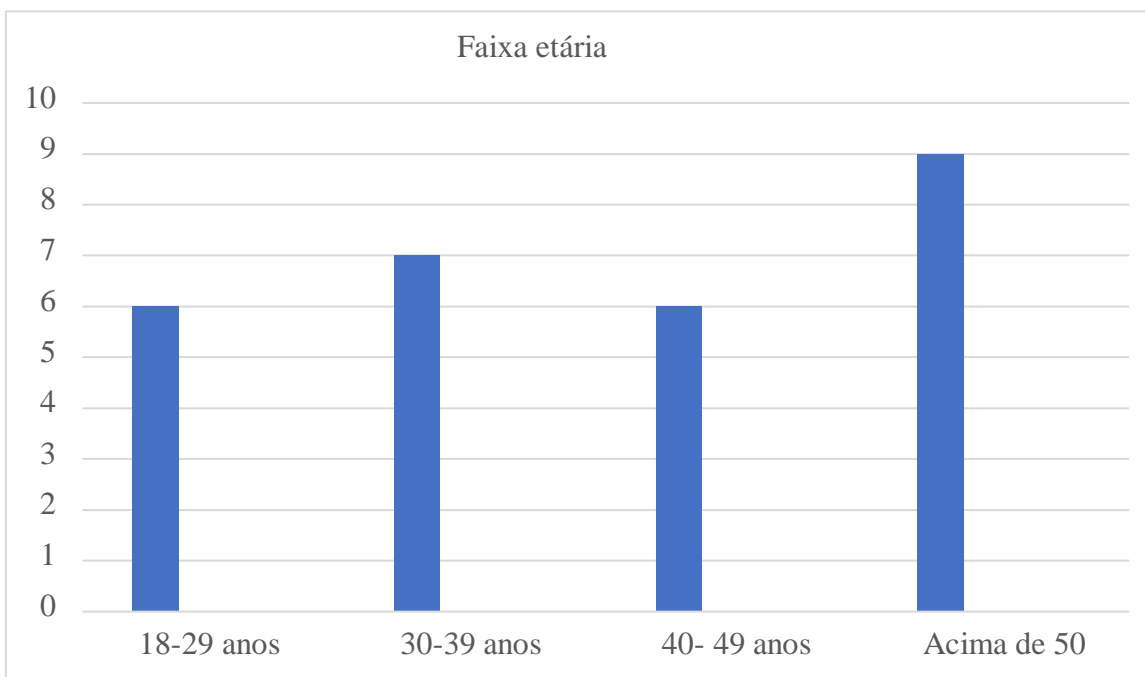


Fonte: Elaborado para fins deste estudo.

Faixa etária: em relação à Faixa etária, dos 28 servidores que responderam ao questionário, 06 servidores possuem faixa etária de 18-29 anos, 07 servidores de 30-39 anos,

06 servidores de 40-49 anos e 09 servidores acima de 50 anos de idade. Isso mostra certa heterogeneidade de servidores quanto à idade.

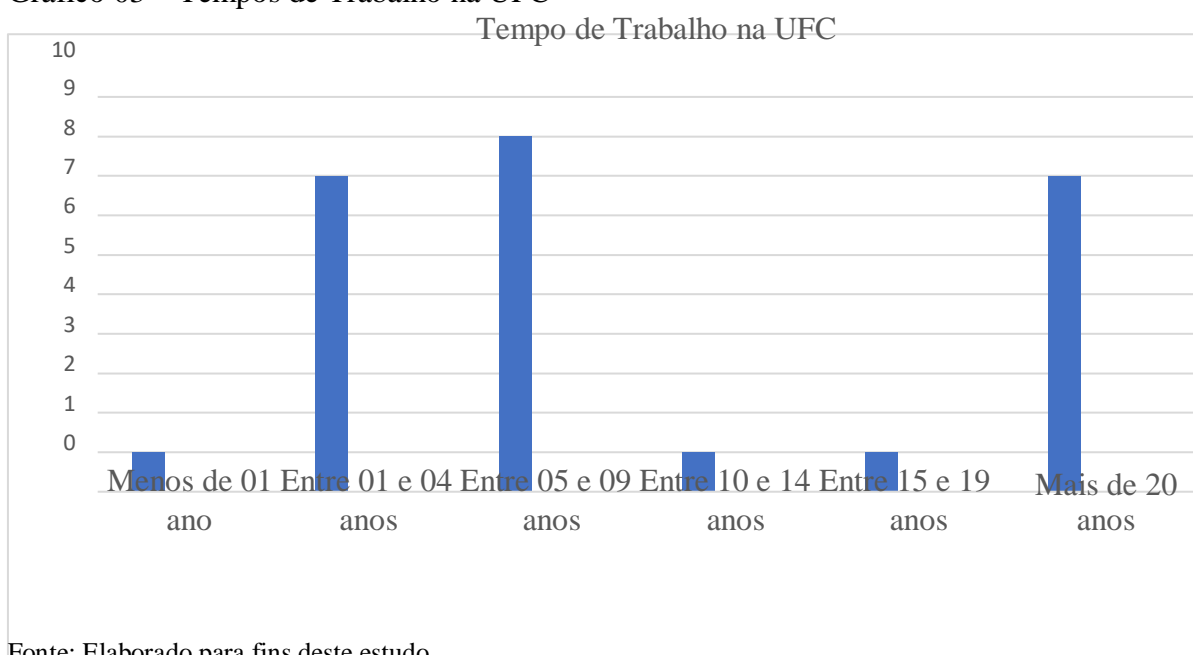
Gráfico 02 – Faixa etária



Fonte: Elaborado para fins deste estudo.

Tempo de Trabalho na UFC: em relação ao tempo de trabalho, nota-se através dos dados inseridos nos gráficos certa heterogeneidade, onde temos servidores com pouco tempo de universidade e também possuímos servidores com mais de 20 anos de UFC, demonstrando que o SIAPE é utilizado independentemente do Tempo de UFC.

Gráfico 03 – Tempos de Trabalho na UFC



Fonte: Elaborado para fins deste estudo.

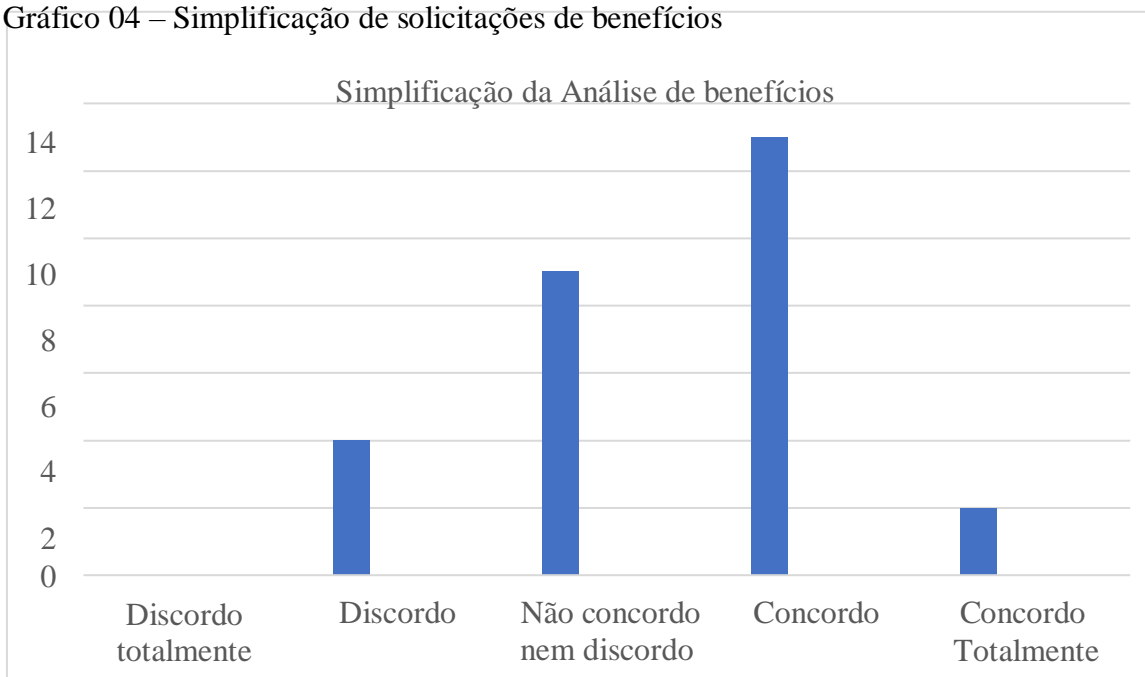


Parte 2: Questionário: o questionário, composto por dez questões, tem como Objetivo Geral do Estudo avaliar o funcionamento do SIAPE e como Objetivos Específicos verificar grau de satisfação dos servidores com o sistema e aspectos positivos e negativos de tal ferramenta. Destacamos aqui que o servidor avaliou as afirmativas tendo como base a seguinte escala: 1- Discordo Totalmente, 2- Discordo, 3- Não Concordo nem Discordo, 4- Concordo 5- Concordo Totalmente.

Tal escala é chamada de Escala de Likert. A partir da análise das respostas marcadas nos questionários, temos a seguinte análise:

Simplificação de solicitações de benefícios: em relação a essa afirmativa, a maioria dos servidores que responderam ao questionário disse que o SIAPE simplifica a análise de solicitações de benefícios, facilitando resolução das demandas relativas aos processos.

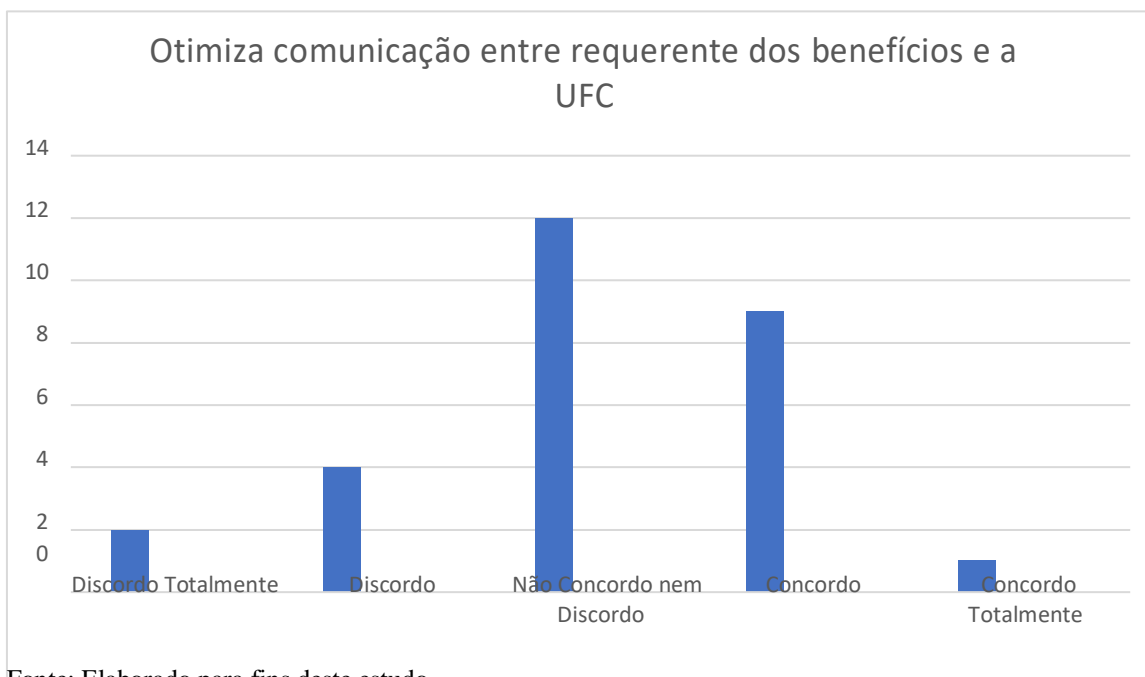
Gráfico 04 – Simplificação de solicitações de benefícios



Fonte: Elaborado para fins deste estudo.

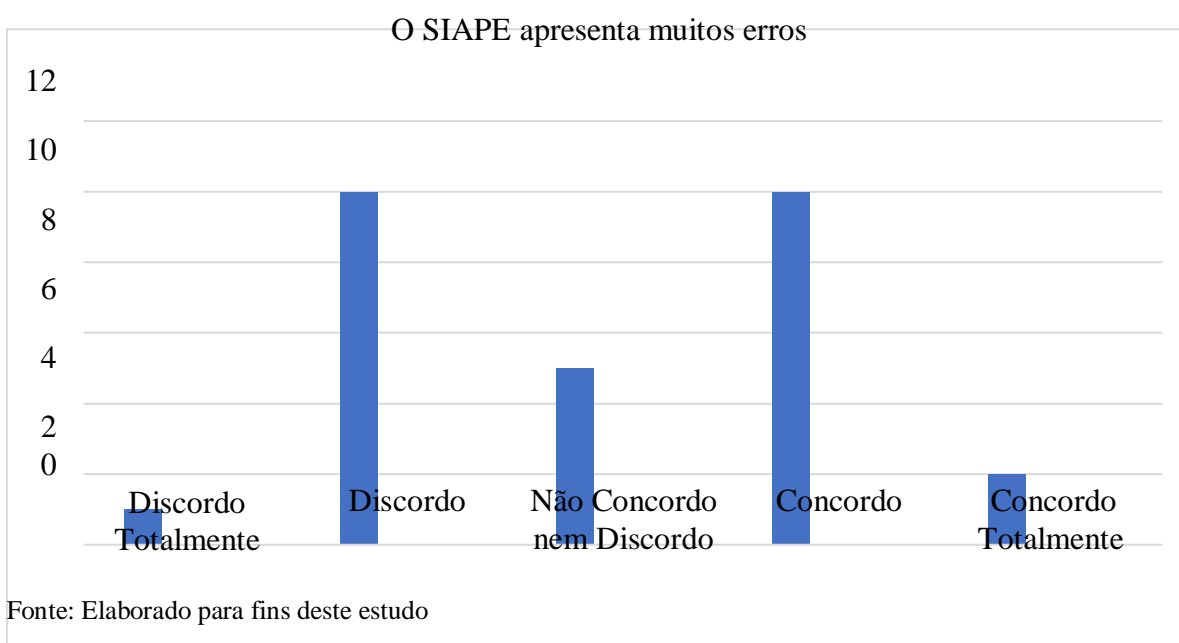
Otimização da comunicação entre requerente de benefícios e UFC: ao responder essa pergunta, os servidores não foram unânimes em reconhecer que o SIAPE facilita a comunicação entre o requerente do benefício e a UFC, como podemos observar no gráfico.

Gráfico 05 – Otimização da comunicação entre requerente de benefícios e UFC

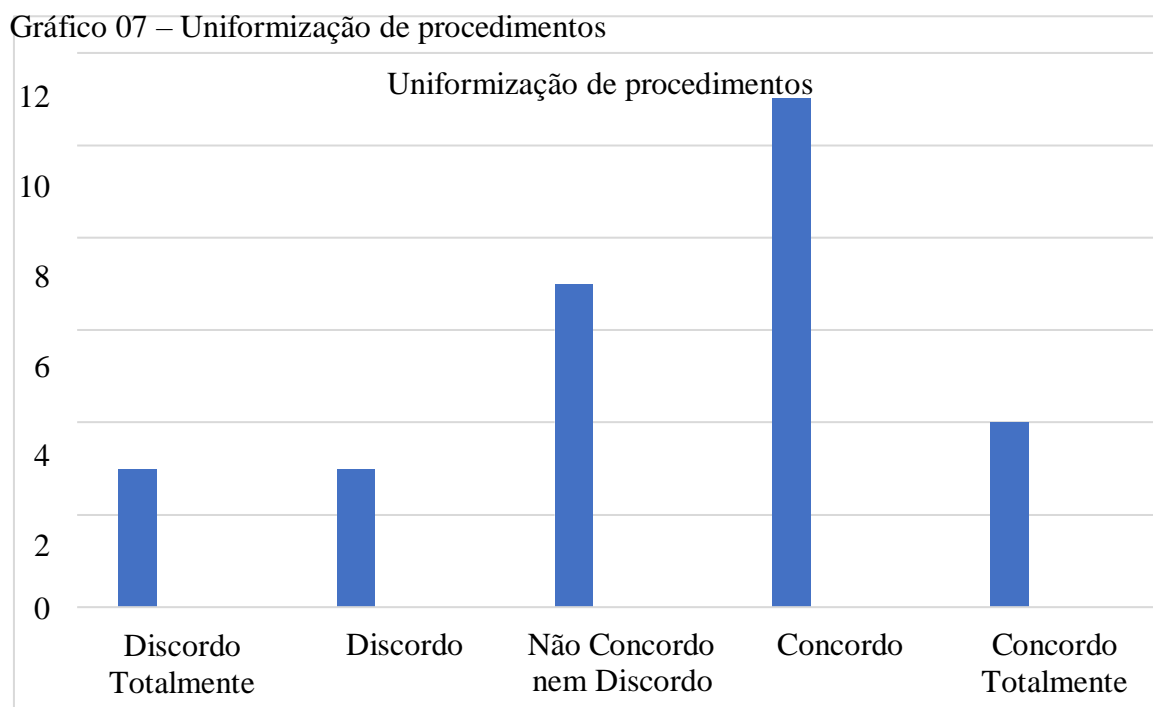


O SIAPE apresenta muitos erros durante o trabalho: quanto a essa afirmativa, houve certa diferença nas respostas apresentadas pelos servidores, como podemos observar no gráfico a seguir. Vale destacar que ferramentas como o SIAPE dependem de uma boa conexão com a internet para funcionarem corretamente.

Gráfico 06 – Erros no SIAPE



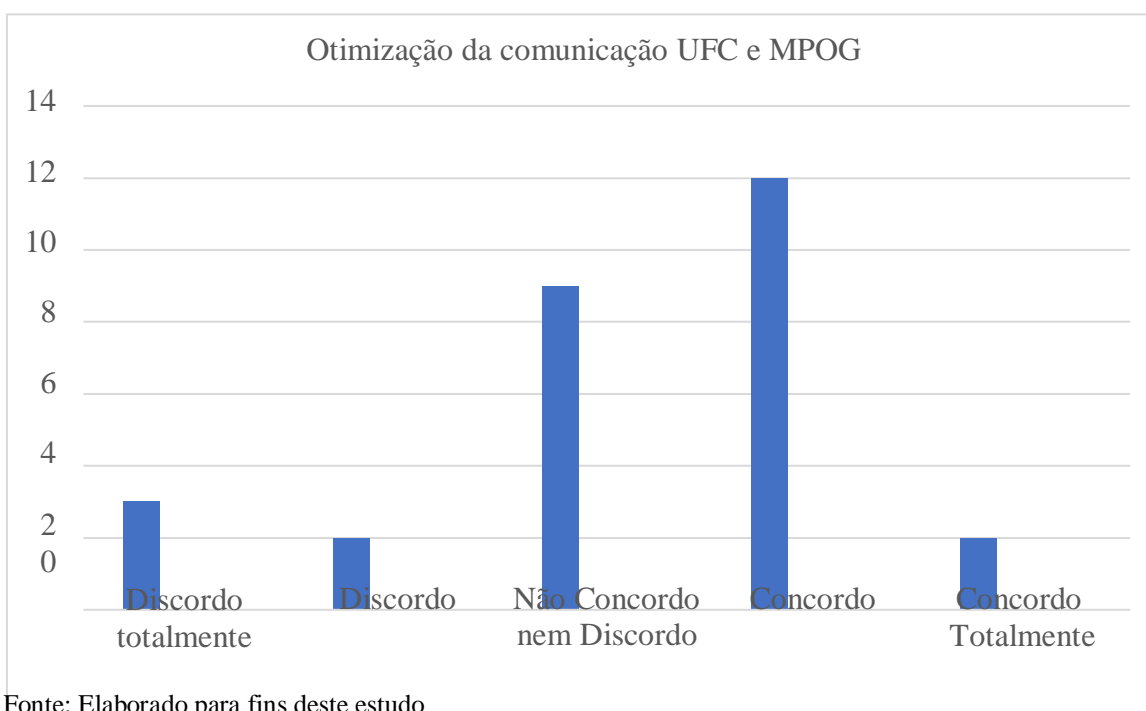
Uniformização de procedimentos: quanto a essa afirmativa, verificou-se que a maioria dos servidores concordou com o fato de que o SIAPE uniformiza os procedimentos para a Área de Gestão de Pessoas quanto aos recebimentos de requerimentos quer seja para ativos, aposentados ou pensionistas.



Fonte: Elaborado para fins deste estudo

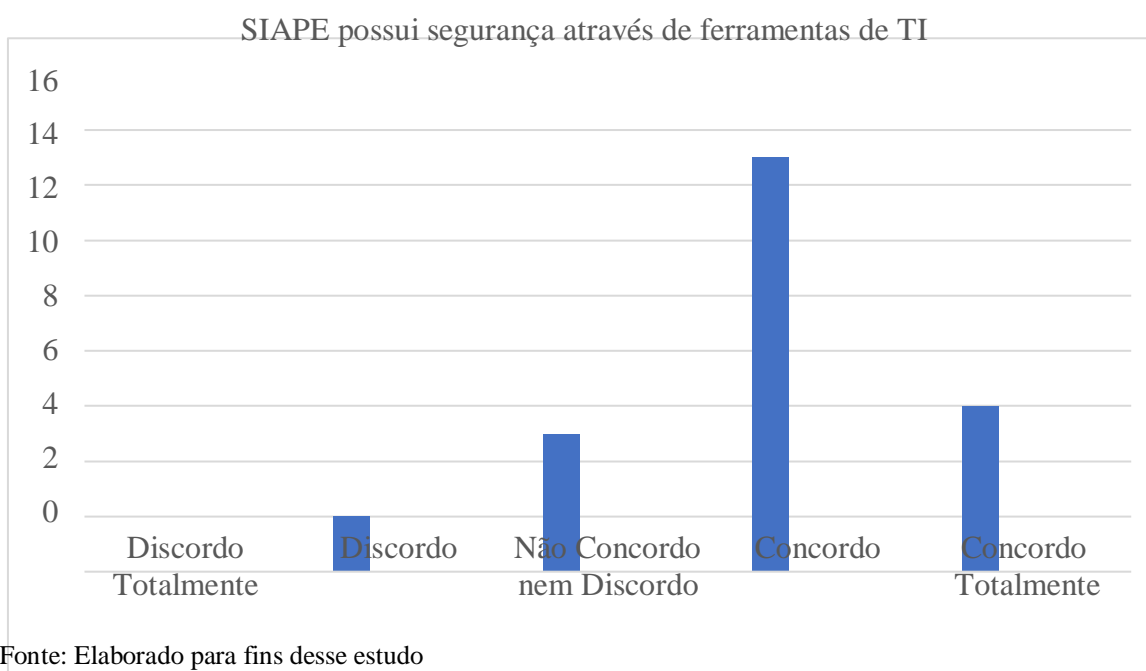
O SIAPE otimiza a comunicação entre a UFC e MPOG: essa afirmativa é importante porque há demandas no setor de Gestão de Pessoas que exigem a intervenção do MPOG para que sejam resolvidas, desde erros no sistema SIAPE até dados de servidores. Os resultados da pesquisa demonstraram que o SIAPE tem importância nesse aspecto, como podemos ver no gráfico.

Gráfico 08: SIAPE otimiza comunicação entre UFC e MPOG



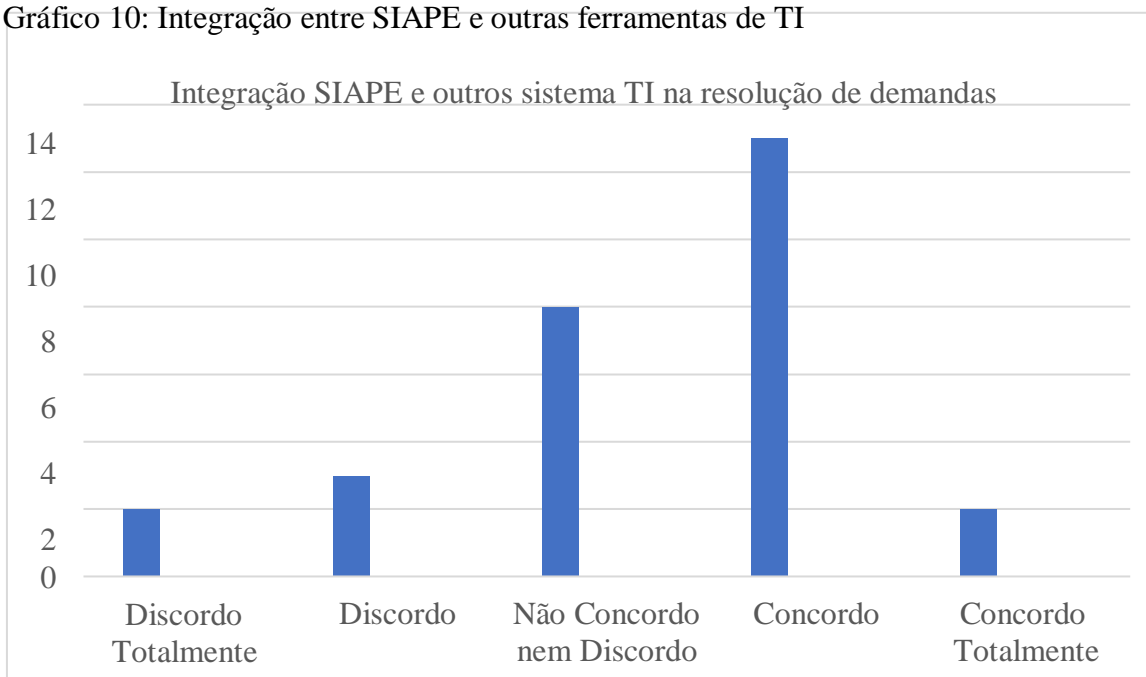
SIAPE e segurança dos dados: no quesito segurança, a maioria dos servidores concordou que o SIAPE possui ferramentas de TI que garantem segurança dos dados, garantindo a integridade das informações com as quais estes servidores trabalham.

Gráfico 09: SIAPE e segurança de dados



Integração entre o SIAPE e outras ferramentas de TI para resolver demandas: nessa afirmativa, questionou-se aos servidores se o SIAPE promovia através de integração com outros sistemas (E pessoal, SIPAC e SIGEPE, por exemplo) a resolução das demandas de trabalho desses servidores. Os resultados mostraram que a maioria dos servidores que responderam ao questionário concorda ou concorda totalmente com essa afirmativa.

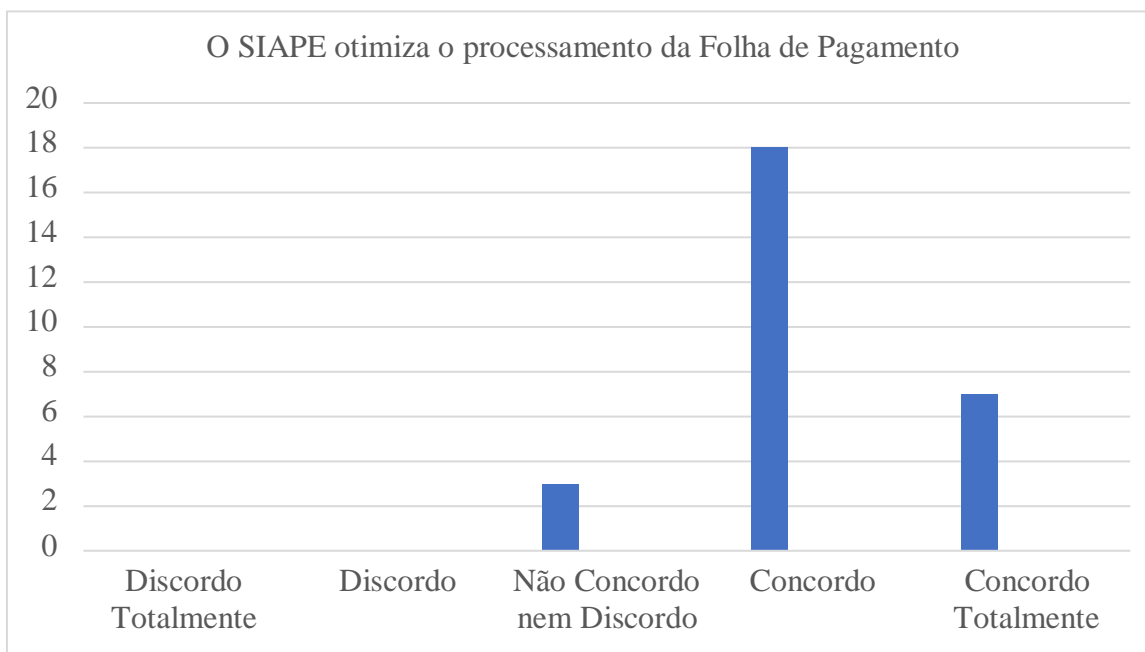
Gráfico 10: Integração entre SIAPE e outras ferramentas de TI



Fonte: Elaborado para fins deste estudo

O SIAPE otimiza o processamento das folhas de pagamentos: nessa afirmativa, ampla maioria dos servidores concordou que o SIAPE realmente é fundamental para que a Folha de Pagamento de ativos, inativos e aposentados seja feita de forma correta, como se pode ver no gráfico.

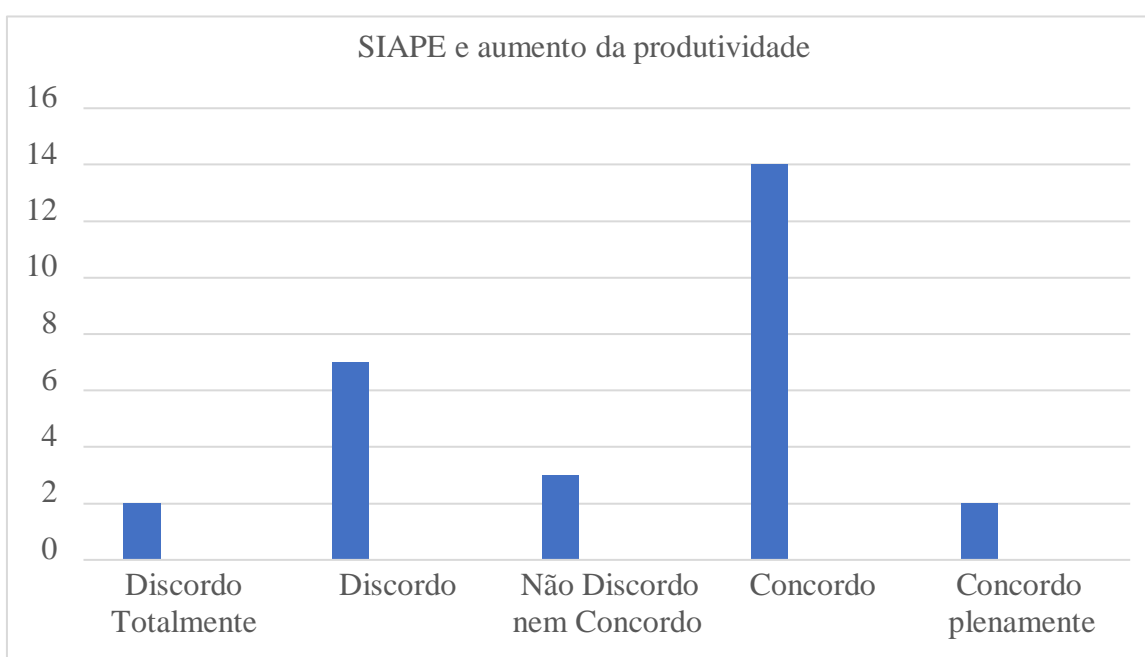
Gráfico 11: SIAPE e processamento de folhas de pagamento



Fonte: Elaborado para fins deste estudo

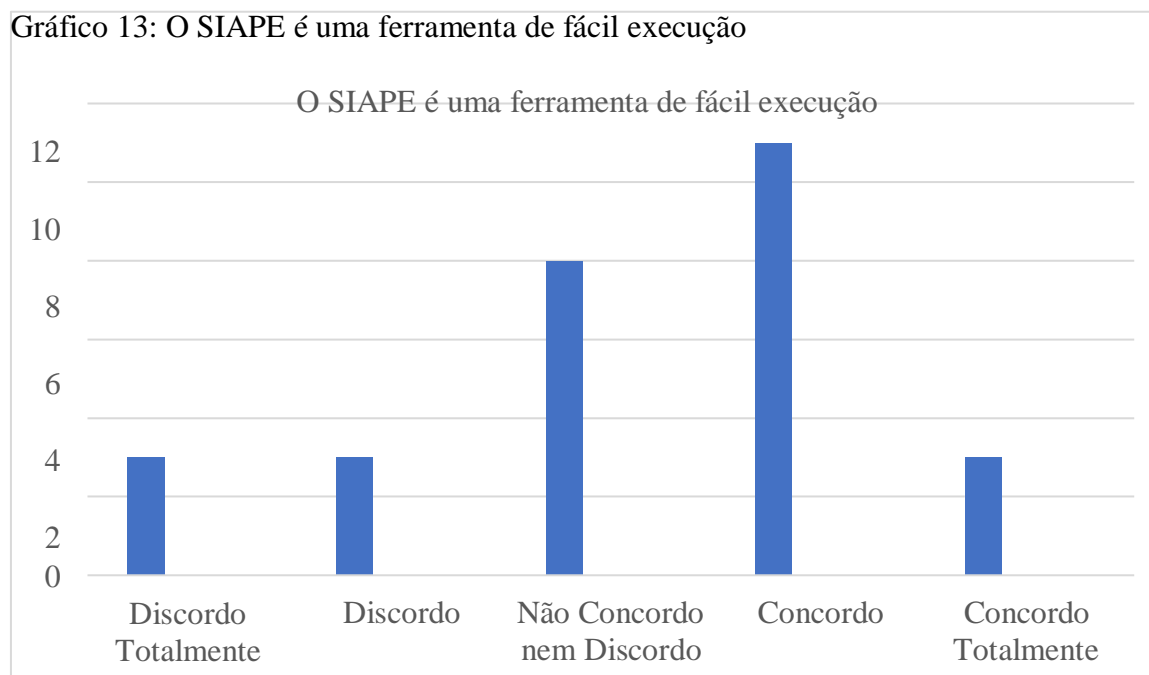
SIAPE promove o aumento da produtividade em relação à resolução de demandas: quanto a essa afirmativa, a maioria dos servidores concordou que o SIAPE aumenta a produtividade em relação à resolução das demandas de trabalho, como podemos ver no gráfico a seguir:

Gráfico 12: SIAPE e aumento da produtividade



Fonte: Elaborado para fins deste estudo

O SIAPE é uma ferramenta de fácil execução: nessa afirmativa, os servidores deveriam responder se o sistema é de fácil utilização e execução. Vemos a maioria concorda ou concorda totalmente que sim, mas o número de pessoas que não concordam nem discordam é um número bem relevante.



Fonte: Elaborado para fins deste estudo

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como Objetivo Geral avaliar o funcionamento do SIAPE na PROGEP- UFC, tendo como objetivos específicos elaborar um instrumento de pesquisa que possa analisar o grau de satisfação dos servidores com o SIAPE e realizar uma pesquisa documental que descreva o grau de satisfação dos servidores com tal sistema.

Através da análise e estudos dos resultados obtidos através do questionário, verificou-se que o SIAPE possui um bom funcionamento, sendo uma importante ferramenta na resolução das demandas das diversas divisões da PROGEP.

Pôde-se destacar a importância dos profissionais de Nível Médio na operacionalização do SIAPE. Além disso, o SIAPE é utilizado por servidores de diversas idades e com diferentes tempos de serviço na PROGEP-UFC.

Quanto ao grau de satisfação dos servidores quanto ao uso do SIAPE, pudemos afirmar que a maioria dos operadores que responderam ao questionário considerou o funcionamento do SIAPE satisfatório, sendo uma ferramenta segura em relação aos dados sigilosos que possui, sendo essencial para o processamento das folhas de pagamento e também importante para o aumento da produtividade no que diz respeito à resolução de demandas.

No que diz respeito aos aspectos positivos e negativos, o aspecto de apresentar muitos erros e o de ser um programa de fácil execução, além de aperfeiçoar a comunicação entre a UFC e o MPOG merece ser mais bem estudado. O fato de uma parcela significativa de servidores relatar que o SIAPE apresentou muitos erros pode ser consequência de uma internet com baixo desempenho, dentre outros fatores. Por fim, uma parcela significativa ter respondido “Nem concordar nem discordar” que o SIAPE é um programa de fácil execução também precisa ser mais bem revisto em pesquisas posteriores.

Concluindo, o SIAPE é uma ferramenta essencial para que a PROGEP possa realizar suas demandas de trabalho, de modo que o mau funcionamento dessa ferramenta pode ocasionar atrasos que vão afetar todo o funcionamento dela.

Como sugestão para a PROGEP-UFC ficaria a realização de capacitações e treinamentos para os operadores do SIAPE, para que eles possam conhecer melhor as funcionalidades do sistema, aumentando assim a qualidade do trabalho realizado.



## REFERÊNCIAS

- APRESENTAÇÃO. **Portal SIAPENET**. Disponível em: <<http://www.siapenet.gov.br/Portal/Service/Apresentacao.asp>>. Acesso em: 26 set. 2018.
- ARAÚJO, Maria Arlete Duarte. Responsabilização da administração pública: limites e possibilidades do gestor público. In: **Construindo uma Nova Gestão Pública** – Coletânea de textos do I Ciclo de Palestra organizado pela Escola de Governo do RN –Natal, RN: SEARH/RN, 2010.
- BARBOSA, S.A; **A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: Um Estudo de Caso na Empresa Campo Fertilidade do Solo e Nutrição Vegetal LTDA**. Monografia apresentada ao curso de Administração da Faculdade Tecsomacommo requisito parcial para obtenção do título de bacharelado em administração. 2013. 67p. Disponível em: <http://www.tecsoma.br/administracao/tcc's/2-2013/sabrina.pdf> Acesso em: 01. Out. 2016.
- CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. Tradução Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira. Pioneira Thomson Learning. SP. 2003.
- DINIZ, V. **A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP – Congresso de Informática Pública**. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 out. 2005. Disponível em: <[http://www.academia.edu/966276/A\\_hist%C3%B3ria\\_do\\_uso\\_da\\_tecnologia\\_da\\_informa%C3%A7%C3%A3o\\_na\\_gest%C3%A3o\\_p%C3%BAblica\\_brasileira\\_atrav%C3%A9s\\_do\\_CONIP-Congresso\\_de\\_Inform%C3%A1tica\\_P%C3%BAblicat](http://www.academia.edu/966276/A_hist%C3%B3ria_do_uso_da_tecnologia_da_informa%C3%A7%C3%A3o_na_gest%C3%A3o_p%C3%BAblica_brasileira_atrav%C3%A9s_do_CONIP-Congresso_de_Inform%C3%A1tica_P%C3%BAblicat)>. Acesso em: 26 set. 2018.
- FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. São Paulo: Markon, 1994.
- GESPÚBLICA. Disponível em: <[www.gespublica.gov.br/](http://www.gespublica.gov.br/)>.
- JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.
- JURAN, J. M. **Controle da Qualidade** – Handbook. Conceitos, Políticas e Filosofias da Qualidade, v.1, São Paulo: McGrawHill Ltda., 1992.
- LÉVY, P. **A máquina universo: criação, cognição e cultura informática**. Tradução: Bruno Charles Magne. Porto Alegre: ArtMed, 1998.
- KING, J.L; KRAEMER, K. L. **Information resource management: is it sensible and can it work?** Information & Management, v. 15, n. 1, p. 7-14, 1988.
- KRAEMER, K;DEDRICK, J. **Computing and public organizations**. Journal of Public Administration Research and Theory, v. 7, nº 1, 1997.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. 11 ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella de. **Direito Administrativo**. 20 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

TARAPANOFF, K., Org. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2005.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE

### DADOS QUESTIONÁRIO

**Prezado (a) Servidor (a) Técnico-Administrativo da PROGEP UFC,**

Convido-lhe a participar da presente pesquisa, intitulada “Avaliação do grau de satisfação do Sistema SIAPE na PROGEP-UFC: um estudo de caso”, sob a responsabilidade de Aécio Costa do Nascimento, servidor da Divisão de Provimentos de Aposentadorias e Pensões e aluno do Curso de Especialização em Gestão Pública da UNILAB, e orientação do Prof. Flávio Oliveira. Sua participação será voluntária, sem nenhum tipo de compensação financeira, e se dará através do preenchimento do seguinte questionário. Ressalto que os resultados da pesquisa serão analisados e academicamente publicados, porém sua identificação permanecerá em sigilo absoluto. Quaisquer esclarecimentos podem ser solicitados no *e-mail*: [laercio1983@yahoo.com.br](mailto:laercio1983@yahoo.com.br) ou diretamente na DIPAP. Agradeço imensamente por sua colaboração.

#### **Perfil do Servidor**

**Nível do Cargo:** ( ) C – Nível fundamental ( ) D – Nível Médio ( ) E – Nível Superior

**Faixa Etária:** ( ) 18 – 29 anos ( ) 30 – 39 anos ( ) 40 – 49 anos ( ) Acima de 50 anos

**Escolaridade:** ( ) Mínima do cargo ( ) Superior à do cargo

**Tempo de trabalho na UFC:** ( ) Menos de 1 ano ( ) Entre 1 e 4 anos ( ) Entre 5 e 9 anos

( ) Entre 10 e 14 anos ( ) Entre 15 e 19 anos ( ) Mais de 20 anos

**Avalie as afirmativas abaixo considerando o grau de satisfação com o SIAPE, tendo como base a seguinte escala: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo, 3 – Não Concordo nem Discordo, 4 – Concordo e 5 – Concordo Totalmente.**

<b>1</b>	O Siape simplifica a análise de solicitações de benefícios	1	2	3	4	5
<b>2</b>	O SIAPE otimiza a comunicação entre o requerente dos benefícios e órgão ao qual foi requerido esse benefício	1	2	3	4	5
<b>3</b>	O SIAPE apresenta muitos erros durante a realização das minhas demandas de trabalho	1	2	3	4	5
<b>4</b>	O SIAPE uniformiza os procedimentos para as áreas de gestão de pessoas quanto ao recebimento dos requerimentos de servidores ativos, aposentados e de pensionistas e respectivos documentos comprobatórios.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	O Siape otimiza a comunicação entre o órgão em que em que eu trabalho e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão quando a demanda de trabalho exige	1	2	3	4	5
<b>6</b>	O SIAPE possui as ferramentas de TI relativas à segurança que garantem a integridades das informações que meu trabalho exige	1	2	3	4	5
<b>7</b>	O SIAPE promove, através da integração com outros sistemas de TI, a resolução das demandas de trabalho relativa a benéficos como aposentadorias, pensões e auxílios.	1	2	3	4	5
<b>8.</b>	O Siape otimiza o processamento das folhas de pagamento e de benefícios dos servidores ativos, inativos e pensionistas.	1	2	3	4	5
<b>9</b>	O Siape promove o aumento da produtividade no que diz respeito à resolução das demandas processuais relativas à Gestão de Pessoas	1	2	3	4	5
<b>10</b>	O Siape é uma ferramenta de TI de fácil execução, sem a qual resolução das demandas da divisão em que trabalho não seria possível.	1	2	3	4	5