



# **CIÊNCIAS EMPRESARIAIS**

ESCOLA SUPERIOR  
POLITÉCNICO SETÚBAL

BRUNO LUIS  
PEREIRA VAZ

## **SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES NA UTILIZAÇÃO DE PLATAFORMAS EMPLOYEE SELF SERVICE NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS**

Relatório de Dissertação/projeto/estágio/projeto  
de investigação do Mestrado em  
Gestão Estratégica de Recursos Humanos

### **ORIENTADOR**

Professor Doutor, José Rebelo dos Santos

Novembro 2024

BRUNO LUIS  
PEREIRA VAZ

**SATISFAÇÃO DOS  
TRABALHADORES NA UTILIZAÇÃO  
DE PLATAFORMAS EMPLOYEE  
SELF SERVICE NA GESTÃO  
ADMINISTRATIVA DE RECURSOS  
HUMANOS**

**JÚRI**

*Presidente:* Professor Doutor António Almeida

*Orientador:* Professor Doutor José Rebelo dos Santos

*Vogal:* Professor Doutor João Cordeiro

Novembro 2024

# Dedicatória

À minha querida esposa, Sónia, e aos meus filhos, Ricardo e David, cuja presença e apoio foram essenciais nas alturas mais desafiantes. A vossa compreensão, paciência e carinho deram-me a força necessária para ultrapassar cada obstáculo. Este trabalho é, em grande parte, fruto do vosso amor e apoio incondicional.

# Agradecimentos

Gostaria de expressar a minha profunda gratidão ao meu orientador, cujo apoio foi inestimável ao longo de todo este percurso. A sua disponibilidade para esclarecer dúvidas e superar dificuldades foi essencial para o desenvolvimento deste trabalho. Agradeço igualmente a liberdade de criação que me concedeu e a orientação na seleção da literatura, que permitiram que esta investigação tomasse a sua forma final.

Estendo o meu sincero agradecimento a todo o corpo docente, cuja qualidade de ensino se refletiu em cada aula e interação. A clareza na comunicação e a abordagem acessível e amistosa com que partilharam o seu conhecimento foram fundamentais para o meu desenvolvimento académico, fazendo deste mestrado uma experiência de verdadeira aprendizagem e crescimento.

Aos meus colegas, com quem partilhei tantos momentos e desafios ao longo deste percurso, deixo um agradecimento especial pelas amizades criadas e pelos momentos inesquecíveis de colaboração e apoio mútuo durante as aulas e os trabalhos realizados em conjunto. Foram eles que fizeram deste percurso uma experiência muito mais enriquecedora.

Por fim, às pessoas mais importantes, à minha esposa e aos meus filhos, agradeço pela paciência e compreensão durante este percurso exigente. O tempo despendido nos estudos foi, sem dúvida, uma ausência sentida no nosso convívio familiar, e o vosso apoio incondicional permitiu-me chegar até aqui. Agradeço por estarem sempre ao meu lado, dando-me a força necessária para concluir este sonho.

# Resumo

A evolução da Internet revolucionou a gestão administrativa de recursos humanos, permitindo que muitas responsabilidades de gestão de informação e gestão processual sejam atribuídas diretamente aos trabalhadores e gestores. Neste contexto, os sistemas *Employee Self Service* (ESS) emergem como uma das tendências mais dinâmicas no domínio dos sistemas de informação de recursos humanos (HRIS), transformando a forma como os departamentos de RH prestam serviços. O presente estudo teve como objetivo geral verificar o grau de satisfação dos trabalhadores na interação com as plataformas ESS. Para alcançar este objetivo, foram definidos cinco objetivos específicos: avaliar a qualidade do sistema, examinar a qualidade da informação, investigar a qualidade do serviço, estudar a experiência do utilizador e analisar a responsividade e compatibilidade das plataformas ESS.

A investigação seguiu uma abordagem quantitativa, tendo sido aplicado um questionário fechado a 345 trabalhadores de uma grande empresa nacional no setor da fabricação de pasta e papel. O questionário, desenvolvido com base no modelo *Technology Satisfaction Model* (TSM) adaptado, foi aplicado através da plataforma Google Forms e incluiu 41 questões medidas numa escala de Likert de 5 pontos. As dimensões avaliadas incluíram: Qualidade do Sistema, focada na usabilidade e confiabilidade da plataforma; Qualidade da Informação, que mediu a clareza e consistência das informações fornecidas; Qualidade do Serviço, centrada na eficiência do suporte técnico; Experiência do Utilizador, que analisou a agradabilidade e facilidade de navegação na interface; e Responsividade e Compatibilidade, relacionada ao funcionamento da plataforma em diferentes dispositivos.

Os resultados indicaram que a eficiência do suporte técnico e a confiabilidade do sistema são os principais preditores de satisfação, refletindo a importância de um sistema estável e de um serviço de apoio eficiente e responsivo. A facilidade de uso e a clareza das informações também mostraram impacto significativo na experiência do utilizador, embora de forma mais moderada. Concluiu-se que uma abordagem integrada, que combina robustez técnica com um design intuitivo e centrado no utilizador, é essencial para garantir uma adoção bem-sucedida das plataformas ESS. Com base nas conclusões, recomenda-se que as empresas invistam na melhoria contínua da interface e na formação da equipa de suporte técnico.

**Palavras-chave:** Satisfação, Employee Self Service, Technology Satisfaction Model, Gestão de Recursos Humanos

# Abstract

The evolution of the Internet has revolutionized human resources administrative management, enabling many responsibilities related to information and process management to be directly assigned to employees and managers. In this context, Employee Self Service (ESS) systems have emerged as one of the most dynamic trends within human resources information systems (HRIS), transforming how HR departments deliver services. This study aimed to verify the level of employee satisfaction in interacting with ESS platforms in HR. To achieve this goal, five specific objectives were defined: to evaluate system quality, examine information quality, investigate service quality, study user experience, and analyze the responsiveness and compatibility of ESS platforms.

The research followed a quantitative approach, using a closed-ended questionnaire applied to 345 employees of a major national company in the pulp and paper manufacturing sector. The questionnaire, developed based on an adapted Technology Satisfaction Model (TSM), was administered through Google Forms and included 41 questions measured on a 5-point Likert scale. The dimensions evaluated included: System Quality, focused on the platform's usability and reliability; Information Quality, which measured the clarity and consistency of the information provided; Service Quality, centered on the efficiency of technical support; User Experience, which analyzed the pleasantness and ease of navigation of the interface; and Responsiveness and Compatibility, related to the platform's performance across different devices.

The results indicated that the efficiency of technical support and system reliability are the main predictors of satisfaction, highlighting the importance of a stable system and efficient, responsive support service. Ease of use and information clarity also showed a significant impact on the user experience, though to a lesser extent. It was concluded that an integrated approach, combining technical robustness with a user-centered and intuitive design, is essential to ensure successful adoption of ESS platforms. Based on the findings, it is recommended that companies invest in continuous interface improvement and training of the technical support team.

**Keywords:** Satisfaction, Employee Self Service, Technology Satisfaction Model, Human Resources Management

# Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>xi</b>
<b>Capítulo 1 – Análise teórica.....</b>	<b>1</b>
1.1 - Descrição de um ERP e sua importância nas organizações .....	2
1.2 - Modelos de negócio na gestão de informação (B2B, B2C, B2E) .....	4
1.3 - Employee Self Service (ESS).....	7
1.4 - Theory of Planned Behaviour (TPB) .....	9
1.5 - Technology of Acceptance Model (TAM). .....	10
1.6 - Technology Satisfaction Model (TSM) .....	11
1.7 - Extended Technonology Acceptance Model (TAM2).....	13
1.8 - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	15
<b>Capítulo 2 – Objetivos e Metodologia .....</b>	<b>17</b>
2.1 - Descrição geral.....	17
2.2 - Técnica de recolha da informação: Inquérito por questionário .....	17
2.3 - Objetivos do estudo .....	21
2.4 - Modelo teórico escolhido para este estudo .....	22
2.5 - Dimensões de investigação.....	23
<b>Capítulo 3 – Apresentação e discussão dos resultados .....</b>	<b>28</b>
3.1 - Respondentes.....	28
3.2 - Preparação e tratamento dos Dados .....	32
3.3 - Técnicas de Análise de Dados .....	32
3.4 - Análise estatística.....	39
3.5 - Recomendações.....	42
<b>Conclusões.....</b>	<b>43</b>
<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>45</b>
<b>Apêndices.....</b>	<b>50</b>

# Lista de figuras

Figura 1 - TPB - Theory of Planned Behaviour.....	10
Figura 2 - TAM - Technology Acceptance Model.....	11
Figura 3 - TSM - Technology Satisfaction Model.....	12
Figura 4 - TAM - Technology Acceptance Model 2.....	14
Figura 5 - UTAUT – Unified Theory of Acceptance and Use of Technology .....	16
Figura 6 - Resultados do género dos respondentes.....	29
Figura 7 - Resultados da Idade dos respondents .....	29
Figura 8 - Resultados de Nível de Educação dos respondents.....	30
Figura 9 - Resultados de Antiguidade na Empresa dos respondents .....	31
Figura 10 - Resultados da Frequência de utilização dos respondentes .....	31

# Lista de tabelas

Table 1 - Tabela resumo de Componentes TSM, Dimensões, Hipóteses, e Variáveis de estudo .....	26
Table 2 - Resumo da regressão categorial – teste coeficientes .....	35
Table 3 - Resumo dos componentes principais .....	37
Table 4 - Tabela de correlações significativas .....	38

# Abreviaturas e Símbolos

Lista de abreviaturas (ordenadas por ordem alfabética)

B2B	Business to Business
B2C	Business to Client
B2E	Business to Employee
e-HRM	electronic Human Resources Management
ERP	Enterprise Resource Planning
ESS	Employee Self Service
GARH	Gestão Administrativa de Recursos Humanos
HRIS	Human Resources Information System
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TAM	Theory of Acceptance Model
TAM2	Extended Theory of Acceptance Model 2
TI	Tecnologias de Informação
TRA	Theory of Rational Action
TPB	Theory of Planned Behaviour
TSM	Technology Satisfaction Model
UTAUT	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

# Introdução

A transformação digital tem redefinido a gestão administrativa de recursos humanos, e os sistemas de Employee Self Service (ESS) são um reflexo desta mudança. Com a evolução da Internet e das Tecnologias de Informação, muitas tarefas que antes pertenciam às equipes de RH passaram a ser executadas diretamente pelos trabalhadores, otimizando recursos e permitindo que o departamento de RH se foque em funções mais estratégicas.

Embora as plataformas ESS ofereçam benefícios significativos, o seu sucesso depende da satisfação dos trabalhadores. Esta satisfação é influenciada por fatores como a qualidade do sistema, a clareza da informação e a eficiência do suporte técnico, o que torna essencial o estudo da experiência do utilizador para que as empresas possam otimizar estas ferramentas e maximizar os seus benefícios. A relevância do tema justifica-se pela crescente adoção dos sistemas ESS em diferentes setores, evidenciando a necessidade de compreender os fatores que promovem o uso bem-sucedido dessas plataformas.

O objetivo geral deste estudo é verificar o grau de satisfação dos trabalhadores com as plataformas ESS no contexto da Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH). Foram definidos cinco objetivos específicos: avaliar a qualidade do sistema, examinar a qualidade da informação, investigar a qualidade do serviço, estudar a experiência do utilizador e analisar a responsividade e compatibilidade das plataformas ESS.

O estudo seguiu uma abordagem quantitativa, com a aplicação de um questionário fechado numa empresa nacional. O questionário foi adaptado com base no modelo Technology Satisfaction Model (TSM) de Islam (2014) e abrangeu variáveis como usabilidade, confiabilidade, eficiência do suporte e adequação da interface a diferentes dispositivos. A análise dos dados foi realizada com técnicas estatísticas, incluindo regressões e análise de componentes principais, oferecendo uma visão detalhada dos fatores que mais influenciam a satisfação dos utilizadores.

A dissertação está organizada da seguinte forma: o primeiro capítulo apresenta uma revisão teórica dos principais conceitos e modelos sobre a aceitação de tecnologias, com destaque para os modelos de satisfação tecnológica. O segundo capítulo aborda a metodologia adotada, incluindo a técnica de recolha de dados e as dimensões investigadas. No terceiro capítulo são discutidos os resultados, e finalmente, são apresentadas as conclusões e recomendações para futuros estudos com as plataformas ESS.



## Capítulo 1 – Análise teórica

A implementação e uso de *interfaces de Employee Self Service (ESS)*, permite a liberdade na forma de interação entre os trabalhadores e os sistemas de gestão de informação. Contudo, traz simultaneamente uma série de desafios para as organizações. Um dos principais obstáculos é a falta de utilização por parte dos trabalhadores, comprometendo os esforços das organizações para colher os benefícios desses sistemas. Embora os sistemas de ESS ofereçam vantagens importantes para a organização e seus trabalhadores como um todo, é comum encontrar resistência por parte de indivíduos que não percebem essas vantagens como particularmente benéficas para si mesmos.

A evolução da Internet revolucionou a gestão administrativa de recursos humanos (GARH), permitindo que muitas das responsabilidades de gestão de informação e gestão processual sejam atribuídas aos próprios trabalhadores e gestores. Os sistemas ESS representam uma das tendências mais rápidas no domínio dos sistemas de informação de recursos humanos (HRIS), prometendo transformar a forma como os departamentos de RH prestam seus serviços.

Ao transferir as responsabilidades de tarefas como a atualização de informações pessoais, a consulta de recibos de salário, a submissão de pedidos de pagamento de trabalho suplementar e a justificção de ausências para os próprios trabalhadores, permite às organizações reduzirem a dependência de recursos humanos dedicados a essas atividades, permitindo que o departamento de RH se possa concentrar em funções mais estratégicas.

No entanto, apesar dos investimentos significativos em novos sistemas ESS, é comum que esses projetos enfrentem problemas na implementação ou falhem por completo. É por isso, crucial que os trabalhadores aceitem e utilizem os sistemas de forma que possam aumentar a eficiência da organização.

Com um sistema de ESS, as organizações esperam que a satisfação dos trabalhadores possa ser melhorada, o que, por sua vez, também contribui para um melhor desempenho dos trabalhadores.

## **1.1 - Descrição de um ERP e sua importância nas organizações**

Conforme referido por Wallace et al. (2001), os sistemas de *Enterprise Resource Planning* (ERP) são compreendidos como um conjunto de ferramentas para uma gestão integrada, facilitando a interação entre os clientes e fornecedores. Esses sistemas utilizam processos para uma gestão com base em informação para decisões sustentadas em ações, promovendo uma integração interfuncional eficaz entre os diferentes departamentos, tais como Vendas, Marketing, Produção, Logística, Aprovisionamento, Financeira, e Recursos Humanos.

Garaça (2011) destaca que a implementação de um ERP necessita de investimentos financeiros significativos, e de tempo e empenho organizacional. Portanto, é crítico que os gestores identifiquem e implementem estratégias eficazes para maximizar o retorno sobre esses investimentos. Ao oferecer uma visão integrada e atualizada dos processos de negócios, os sistemas ERP traduzem-se numa vantagem competitiva, permitindo uma planificação eficiente e uma resposta ágil às adversidades que a organização possa enfrentar. Também Poston e Grabski (2001) referem que as organizações com esses sistemas ERP antecipam uma melhoria significativa no seu desempenho geral, alcançada pela redução de custos, pelo aumento da eficiência operacional e qualidade na tomada de decisões.

Os sistemas ERP são desenhados e implementados para melhorar o controlo e a interligação de todas as áreas de operações, levando à otimização dos recursos disponíveis, conforme referido por Carton e Adam (2010).

Cardoso (2001), por outro lado, destaca as características fundamentais que os sistemas ERP devem conter, tais como a modularidade, a filosofia cliente/servidor, a descentralização dos processos, a disponibilidade de informação em tempo real e a personalização de módulos operacionais conforme as necessidades específicas de cada organização.

A modularidade permite que cada organização utilize os módulos operacionais mais adequados à sua realidade, garantindo a utilização de informações em tempo real entre as diversas áreas organizacionais e os módulos do sistema ERP. Por exemplo, a emissão de um pedido de compra, desencadeia automaticamente atualizações relevantes em todo o sistema para as áreas envolvidas no processo.

Garaça (2011) salienta que a eficácia de um sistema ERP encontra-se muito dependente da capacidade e pré-disposição dos utilizadores em utilizá-lo. A aplicação de ações de formação e a motivação dos trabalhadores para uso destes sistemas são essenciais, pois o envolvimento e o comprometimento de toda a organização são indispensáveis para o sucesso do ERP.

### **A importância da decisão estratégica dos Gestores com base na informação.**

Peter Drucker (2001) destacou que o planejamento a longo prazo não se preocupa com as decisões futuras, mas sim do futuro das decisões atuais. No entanto, as escolhas futuras são influenciadas pelas decisões tomadas no presente. Normalmente os gestores têm de tomar decisão baseando-se nos dados e informações disponíveis, confiando que estas sejam verdadeiras, completas, relevantes e objetivas. E nesse contexto, os sistemas ERP representam-se como soluções integradas de informação para as organizações, unificando as diversas áreas e fornecendo os dados e informações para essas decisões estratégicas.

De forma complementar, Delmar e Shane (2003) referem que o correto planejamento organizacional oferece três vantagens fundamentais para todos os envolvidos no desenvolvimento organizacional: facilita decisões mais rápidas ao identificar falhas de informação antes do comprometimento de recursos; gera novas formas de consumo de recursos com processos eficientes, poupando assim, tempo; e ao estabelecer metas claras, determina as ações necessárias para atingi-las de forma mais direta e assertiva.

De acordo com Antunes e Alves (2008), através dos sistemas ERP, é possível uma mais fácil integração, consolidação e centralização de todas as informações essenciais para apoiar o processo de decisão dos gestores dentro da organização. Ao qual, Poston e Grabski (2001) acrescentam ainda que os sistemas ERP potencializam uma melhoria no processo de tomada de decisão, dotando os gestores com informações precisas e atualizadas de toda as áreas da organização.

Olhando a tudo o que foi referido, a importância dos sistemas ERP para a tomada de decisões estratégicas na organização é amplamente reconhecida, não só pela agilidade que proporciona aos gestores, mas também pelo acesso a informações de qualidade em tempo real, potenciando significativamente a precisão das decisões tomadas.

### **Sistemas ERP, uma ferramenta crucial nas organizações**

Entendendo o conceito e a importância dos sistemas integrados de gestão, torna-se essencial identificar as razões que levam à adoção dos ERP.

Grabskia e Leechb (2007) indicam que as empresas escolhem sistemas ERP por diversas razões, incluindo a reengenharia de processos operacionais e o suporte ao e-business.

Já Poston e Grabski (2001) observam que muitas empresas encontram num ERP a redução da redundância e inconsistência dos dados, gerando assim uma base de dados central que diminui erros e fornece informações coerentes, confiáveis e atualizadas para as tomadas de decisão.

Antunes e Alves (2008), enunciam razões importantes para a utilização de um ERP, tais como o tratamento central e em tempo real das informações, a substituição de estruturas tradicionais por modelos com base em processos e a integração dos diversos sistemas de informação em uma única plataforma. Isso resulta em dados mais consistentes, reduzindo a duplicação de trabalho, graças à comunicação efetiva entre as diversas áreas e departamentos da organização.

Embora os sistemas ERP apresentem claras vantagens, como otimização de processos e uma melhor gestão de informações, é fundamental que as organizações estejam cientes dos desafios e comprometidas com um processo de implementação cuidadoso e adaptado às suas necessidades específicas. No entanto, existe um lado dos ERP que não corresponde apenas a vantagens. Moura (2006), encontra e destaca algumas desvantagens, tais como o alto custo de implementação e manutenção, o elevado tempo necessário nos processos de implementação e a necessidade de adaptação organizacional ao novo sistema.

## **1.2 - Modelos de negócio na gestão de informação (B2B, B2C, B2E)**

O modelo de negócios *Business to Employee* (B2E) refere-se à forma como uma organização oferece a possibilidade de os seus trabalhadores utilizarem serviços, informações ou produtos através das plataformas eletrónicas. O B2E possibilita que a gestão seja feita eletronicamente com os funcionários, otimizando os processos organizacionais que historicamente consomem bastante tempo e recursos. O objetivo principal destes modelos B2E é permitir que as organizações dediquem menos tempo a tarefas administrativas internas, aproveitando a redução de custos decorrente da diminuição da necessidade de pessoal para processos administrativos, burocracia, tratamento e arquivo. A principal intenção deste modelo é permitir que os gestores se libertem de processos administrativos, focando-se mais nos processos estratégicos, enquanto ao mesmo tempo, se aumenta a interação e responsabilidade dos trabalhadores nas tarefas administrativas.

As organizações do mundo moderno estão agora empenhadas em interagir com os seus colaboradores utilizando tecnologia de *Intranet* (e/ou *Internet*). Informações sobre a área de Recrutamento tais como vagas de emprego, newsletters internas ou externas, e outras informações de recursos humanos ou da organização são disponibilizados na intranet da organização para acesso de todos os seus trabalhadores. Turban (2004) defende que o modelo de negócio eletrónico B2E tende a aumentar a produtividade dos colaboradores, utilizando a

base dos modelos de negócio eletrônicos *Business to Consumer (B2C)* e *Business to Business (B2B)*, tratando os seus trabalhadores como clientes.

As organizações que implementam estes modelos de negócio B2E fazem-no como uma forma de organização de processos de negócios, mas com foco no lucro. Ele permite que uma organização defina um ponto de referência que facilita o planeamento e execução de um conjunto de processos de negócio para gerar valor. Os modelos de negócio eletrónico procuram usar e aproveitar as qualidades únicas da Internet e da *World Wide Web* para conduzir negócios. Eisenmann (2002) descreve um modelo de negócio como uma forma sobre como uma organização irá gerar dinheiro a longo prazo: o que a organização vai vender e a quem; como irá gerar a receita; que tecnologias irá utilizar; quando dependerá de parceiros e como os seus custos irão evoluir com o simultâneo crescimento da organização. À medida que as organizações empresariais, governamentais e do setor da educação adotam a *Intranet* e a *World Wide Web* para e-gestão, o modelo de negócio B2E pode ser descrito como uma abordagem para os trabalhadores dentro de uma organização através da tecnologia, visando a otimização dos seus processos organizacionais.

O modelo de gestão B2E é desenvolvido maioritariamente através de plataformas de intranet, adotando a mesma filosofia da Internet com a tecnologia de hipertexto, *links*, navegadores e processos integrados. Uma intranet é uma rede de tecnologia da informação (TI) intra organizacional que suporta a comunicação e a divulgação de informações no seio da organização (Clarke e Preece, 2005). Ela potencia a capacidade de produtividade organizacional ao facilitar a comunicação interna eletronicamente, permitindo o processamento colaborativo e proporcionando comunicações em grupo com transparência na entrega de informações. Wachter e Gupta (1997) complementam, indicando que as Intranets funcionam como canais de comunicação interna, melhorando a colaboração dos trabalhadores e a produtividade. As Intranets são configuradas de forma a estarem protegidas do mundo exterior, seguras atrás de *firewalls* da empresa. Informações organizacionais, políticas e normativas da organização, *newsletters*, relatórios anuais, bases de dados e qualquer outra informação de colaboradores também podem ser disponibilizados na intranet (Farhoomand e Lovelock, 2001).

Para uma organização, a *Intranet* também atua como um meio de publicação que pode ser facilmente acedido, pesquisado e que funciona com um meio de registo de informação.

As *Intranets* são tecnologias populares para e-gestão das organizações, no entanto, geralmente são utilizadas em simultâneo com portais para comunicação e interações com trabalhadores. Um portal de informação é um ponto único, acedido normalmente através de um navegador da *web* às informações organizacionais (Turban, 2004). Estes também são referidos como portais

corporativos ou portais do trabalhador, e que oferecem aos trabalhadores um ponto central organizado para suas interações com a empresa. Portais para trabalhadores oferecem uma interface de utilizador simples para navegar e operar no conteúdo, permitindo um acesso ao conteúdo da organização e em qualquer localização geográfica.

A e-gestão B2E é geralmente implementada em *intranets* com acesso a partir do portal. Os principais benefícios da e-gestão B2E foram identificados por Farhoomand e Lovelock (2001) foram os seguintes:

- Equipas de projeto globais, remotas ou virtuais podem ser criadas de forma económica, independentemente da localização geográfica, levando a melhores resultados;
- As informações disponíveis na intranet ajudam as organizações a reduzir custos de impressão, fotocópia e distribuição.
- O tempo poupado na procura de informações relevantes permite que o trabalhador dedique esse tempo a outras atividades, potencializando o aumento da produtividade;

Semelhantemente à implementação de outras inovações, as organizações que adotam a gestão B2E enfrentam vários desafios. Alguns destes são descritos abaixo.

- Baixa consciencialização e falta de conhecimento sobre o que a tecnologia pode oferecer são evidentes em muitas empresas. A falha em compreender os utilizadores (trabalhadores), os seus hábitos de uso da tecnologia e níveis de competência, bem como a forma como utilizam os *websites* da *web* em relação ao trabalho e à informação relacionada com o trabalho, pode resultar em uso ineficiente (Wagner, Chung e Baratz, 2002).
- O conceito de confiança afeta vários fatores essenciais para a comunicação e trocas de informação. No modelo B2E existe relutância em colocar *online* as funções para a autogestão dos trabalhadores devido à falta de confiança Farhoomand e Lovelock (2001). Sem confiança, é difícil obter o compromisso dos trabalhadores com os e-serviços e processos.
- Numa gestão B2E trata-se de mudar da gestão tradicional para a gestão eletrónica de pessoas, processos e serviços online. A mudança é difícil de acontecer com sucesso quando as novas formas de fazer as coisas desafiam a cultura de que a forma como as coisas eram feitas no passado era a correta (Deise et al, 2000).

### 1.3 - Employee Self Service (ESS)

As plataformas *Employee Self Services* (ESS) podem ter várias designações consoante as organizações assim o definam, no entanto, fornecem aos trabalhadores, um ou mais interfaces onde podem encontrar todas as informações e serviços necessários. Também conhecidos como portais, podem ser personalizados pelas organizações para que apenas os recursos e informações necessárias estejam disponíveis para o trabalhador.

Ao longo da última década, esses portais evoluíram das simples intranets para sistemas de informação altamente integrados aos HRIS. E atualmente, os portais têm o potencial de reduzir custos e melhorar a satisfação dos trabalhadores.

Os portais de ESS evoluíram de intranets de baixo custo para sistemas de informação altamente integrados, e atualmente, o ESS não é apenas um local de consumo de informação para os trabalhadores, mas é também uma forma dos trabalhadores poderem utilizar serviços e funcionalidades. Os ESS podem ser usados principalmente para fins internos nas organizações, mas também podem ser usados para trocar informações com organizações externas, como fornecedores ou clientes. Benbya et al. (2004) distinguiram dois tipos de portais: portais extranet e portais intranet. Primeiro, os portais extranet são usados principalmente para comunicação entre organizações e outras entidades. Já os portais intranet oferecem suporte à comunicação interna e à gestão do conhecimento e, principalmente, funcionam como bases de ações para os funcionários utilizarem no dia-a-dia. Os portais ESS devem fornecer aos trabalhadores de uma organização, o acesso a informações relevantes, tanto interna como externamente (Scheepers, 2006). Sendo que neste trabalho, o foco centrava-se em recursos que dão aos trabalhadores a possibilidade de utilizar os serviços disponíveis por si mesmos, sem o envolvimento direto de um recurso humano técnico.

Existem diferentes soluções para portais ESS disponíveis no mercado de software. E na maioria dos casos, essas soluções são personalizadas de acordo com os requisitos de cada organização (Urbach et al., 2010). Scheepers (2006) descreveu uma framework para a implementação de portais de ESS, tendo por base alguns fundamentos de marketing, como produto, lugar, promoção e preço. Podendo ajudar a reduzir a complexidade associada às diferentes necessidades dos trabalhadores. Já as soluções de software padrão, vêm normalmente com funcionalidades pré-definidas, mas podem também ser personalizadas de acordo com os requisitos de cada organização. Consoante a tipologia de utilizadores para os portais ESS, pode-se usar uma conjunção diferente de conteúdo (produto), distribuição (lugar), promoção e custo (preço), e essa conjunção de conteúdo e funcionalidades deve fazer parte da estratégia de implementação.

Os portais ESS, ainda que possam funcionar através de várias *interfaces* de acesso às funcionalidades, devem ser implementados com um único ponto de acesso (por exemplo, uma página da web), podendo ser personalizado levando em consideração quais recursos o trabalhador necessita para a função ele desempenha na organização (Hansen e Deimler, 2001). Adicionalmente, o portal poderá ser personalizado e restringido para que os trabalhadores tenham acesso apenas às informações relevantes para eles (Scheepers, 2006).

Como mencionado anteriormente, os portais ESS são personalizados para organizações, departamentos ou até mesmo para diferentes tipologias de trabalhadores. Sendo normal que se centre apenas em funções que a organização, departamento ou trabalhador necessitam para os seus processos ou funções específicas. Portanto, o uso destes portais poderá resultar em informações organizadas, consistentes e estruturadas e num tempo de acesso reduzido (Raol, Koong, Liu & Yu, 2003). Resultando em uma força de trabalho mais produtiva e autônoma e, portanto, com fortes possibilidades de reduções de custo. Além disso, os trabalhadores têm acesso direto a informações relevantes para o desempenho da sua função, ou para a sua gestão profissional, traduzindo-se numa melhoria da satisfação do trabalhador (Hansen e Deimler, 2001). Portanto, informações estruturadas e consistentes, redução de custos e melhoria da satisfação do trabalhador são razões importantes para que as organizações implementem as plataformas de ESS.

A redução de custos é o principal impulsionador para as organizações implementarem plataformas de ESS (Scherer, Wunderlich e Von Wangenheim, 2015). As tecnologias destes portais ou plataformas são sistemas integrados de Tecnologias de Informação (TI) que permitem aos trabalhadores realizar tarefas autonomamente, sem intervenção humana de terceiros (Mithas et al., 2012), permitindo assim a redução de técnicos nas Direções de Recursos Humanos, ou o redirecionamento desses técnicos para funções e tarefas mais focadas na esfera estratégica das organizações.

Como os trabalhadores podem ser autônomos na sua gestão através dos portais ESS, a organização tem a possibilidade de reduzir os custos operacionais porque são necessário menos trabalhadores no atendimento humano (Mithas et al., 2012). No entanto, estas plataformas de ESS também podem ter o efeito contrário ao esperado, levando à diminuição da satisfação do trabalhador (Barrett, Davidson, Prabhu e Vargo, 2015). Uma combinação entre a utilização das plataformas ESS e a interação humana ajuda a manter a satisfação do cliente (Scherer et al., 2015). Menos tempo e esforço para tarefas administrativas melhoram a satisfação do trabalhador, mas os trabalhadores também gostam de interagir com os técnicos de atendimento quando se trata de ações de serviço complexas sobre as quais existem dúvidas (Hansen e Deimler, 2001).

Daniel e Ward (2005) estudaram quais serviços e funcionalidade são habitualmente implementados nos portais de ESS. Os autores distinguiram diferentes tipos de serviços nos portais separando-os por 4 dimensões: eficácia pessoal, eficácia organizacional através de mudança de processos, eficiência pessoal e colaboração interorganizacional (Daniel e Ward, 2005). A dimensão "eficiência pessoal" inclui funcionalidades que podem estar associadas a recursos de ESS para portais. As funcionalidades identificadas por Daniel e Ward (2005) nesta dimensão são: informações pessoais, formação profissional, gestão de absentismo ou gestão de trabalho suplementar. Essas funcionalidades são principalmente referentes a tarefas administrativas que podem ser realizadas de maneira mais eficiente quando os trabalhadores podem executá-las de forma autónoma. Por exemplo, as organizações estão realocando a sua função de Recursos Humanos para a intranet permitindo que os trabalhadores possam consultar seus saldos de férias atuais.

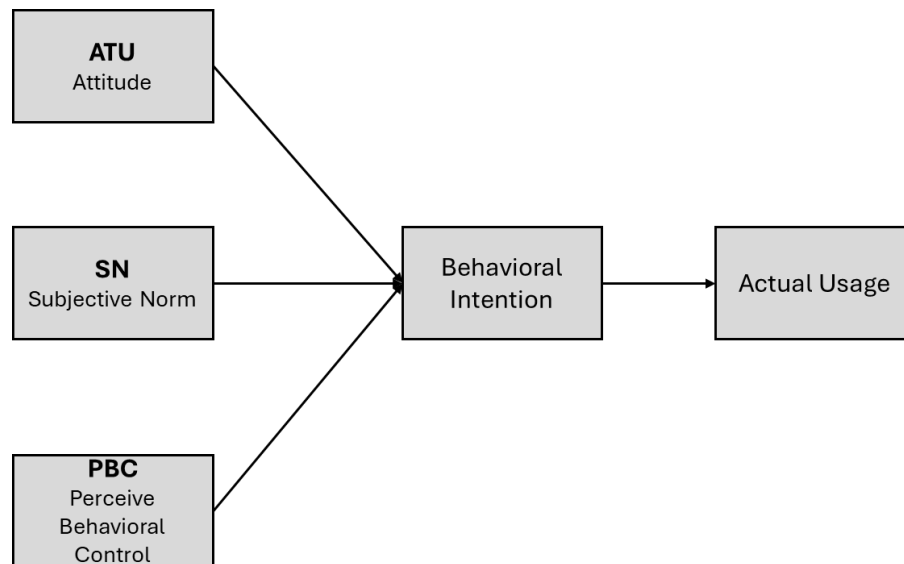
## 1.4 - Theory of Planned Behaviour (TPB)

O TPB surge como uma extensão do TRA (*Theory of Rational Action*) (Ajzen & Fishbein, 1980), tendo sido proposto por Ajzen em 1991 e tem sido amplamente utilizado por investigadores ao longo dos últimos trinta anos, mostrando-se capaz de prever uma variedade de intenções e comportamentos dos utilizadores. De acordo com Ajzen (1991), a ação de uma pessoa é determinada por intenções comportamentais, e que por sua vez são influenciadas por atitudes em relação ao comportamento e normas subjetivas. Assim, para além da atitude em relação ao comportamento e à norma subjetiva no TPB, o controlo comportamental percebido também pode influenciar a intenção. O controlo comportamental percebido influencia a decisão do indivíduo por meio da intenção comportamental. No TPB, a intenção comportamental é o preditor mais influente do comportamento, resultando na conclusão de que as intenções comportamentais são fatores que descrevem o quanto as pessoas estão dispostas a se esforçar para realizar um comportamento (Ajzen, 1991).

Na sua génese existem 3 dimensões base que determinam o resultado do modelo:

- **Atitudes em relação ao Uso (ATU):** Orientam o comportamento e são definidas na forma em como os indivíduos respondem e se dispõem em relação a um objeto ou tecnologia. Essa disposição pode ser negativa ou positiva.
- **Norma Subjetiva (SN):** Define-se como a percepção de uma pessoa sobre opiniões de outras pessoas importantes para ela sobre que determinado comportamento deve ser realizado.
- **Controlo Comportamental Percebido (PBC):** Refere-se à facilidade ou dificuldade percebida de realizar determinado comportamento e à quantidade de controlo que se

tem sobre a obtenção dos objetivos desse comportamento. No contexto de comportamentos baseados em tecnologia, o PBC tem sido correlacionado com a facilidade ou dificuldade percebida de usar uma tecnologia específica, que se mostraram ser fatores principais na previsão da intenção de uso dessa tecnologia (Compeau e Higgins, 1995).



**Figura 1 - TPB - Theory of Planned Behaviour**

**Fonte: Adaptado de Ajzen (1991)**

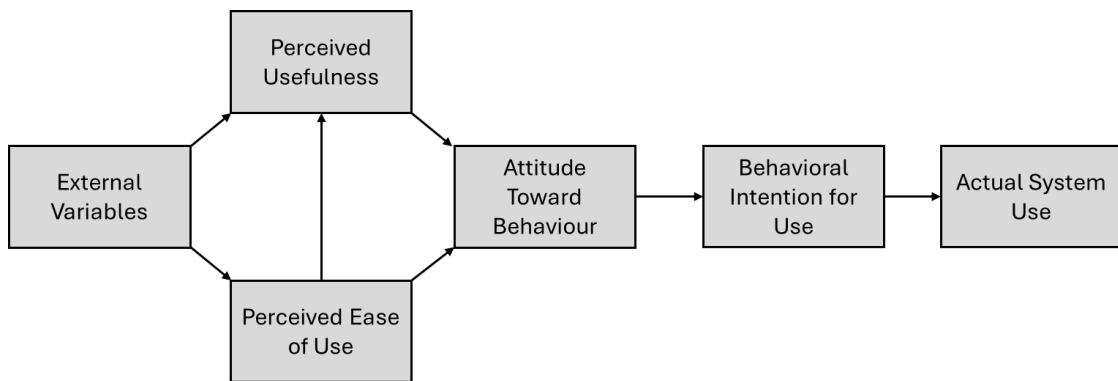
## **1.5 - Technology of Acceptance Model (TAM).**

O TAM pode avaliar as ligações entre as atitudes dos utilizadores, a disposição para usar e os comportamentos de uso de uma determinada tecnologia (Ong et al., 2004). O TAM é destinado principalmente para explorar como diferentes fatores afetam as percepções de utilidade e facilidade de uso de uma tecnologia. Proposto por Davis (1989), o TAM é baseado na teoria da ação racional (*Theory of Rational Action* ou TRA) desenvolvida por Fishbein e Ajzen (1975). O TAM estipula principalmente as correlações entre variáveis emocionais e o uso da tecnologia. Ele possui pontos fortes como um modelo simples, com foco específico na tecnologia da informação, fundamentos teóricos robustos e suporte empírico consistente. O diagrama do modelo do TAM é mostrado na Figura 2 para uma mais clara compreensão.

Segundo Chau (1996), desde que foi proposto, o TAM tem sido muito popular e amplamente aplicado nos campos de tecnologia da informação e da gestão nas organizações. Portanto, existem muitas aplicações e muito suporte empírico para este modelo. Succi e Walter (1999)

descobriram que o TAM é capaz de explicar o nível de aceitação de uma utilização em relação a uma nova tecnologia da informação e estabelecer correlações entre crenças e atitudes dos utilizadores para prever os níveis de aceitação de uma nova tecnologia.

Já Morris e Dillon (1997) consideraram que, seja ele aplicado empiricamente ou não, o TAM é um sistema bem-sucedido e fácil de usar, fornecendo previsões sobre a futura utilização da tecnologia e a aceitação que os utilizadores irão ter sobre essa nova tecnologia, e que pode ajudar pesquisadores e profissionais a economizar custos nas organizações.

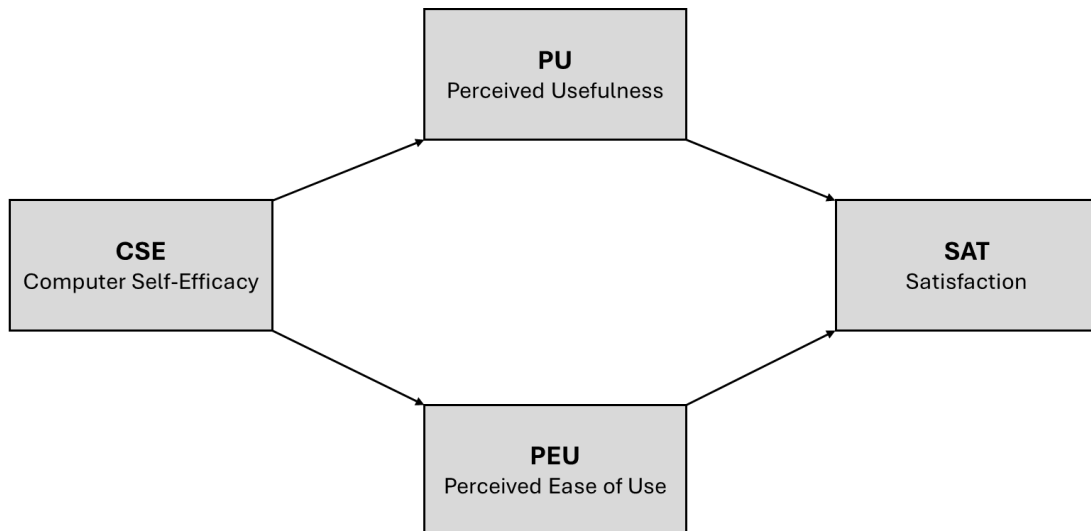


**Figura 2 - TAM - Technology Acceptance Model**

**Fonte: Adaptado de Davis (1989)**

## 1.6 - Technology Satisfaction Model (TSM)

O TSM, proposto por Islam (2014), foi desenvolvido face aos anteriores, incorporando dois atributos adicionais de motivação intrínseca, a autoeficácia computacional e a satisfação, ao TAM de Davis, Bagozzi e Warshaw (1989). O TSM determina que existem três dimensões que influenciam a satisfação com a tecnologia: a percepção dos utilizadores sobre os benefícios do uso da tecnologia (Perceived Usefulness ou PU), a facilidade de uso percebida (Perceived Ease of Use ou PEU) e a autoeficácia computacional (Computer Self-Efficacy ou CSE) necessária para realizar ações eficazes, e por última a satisfação (Satisfaction ou SAT). Estas dimensões determinam a satisfação dos utilizadores em utilizar a tecnologia de forma geral. O TSM inclui uma variável exógena (CSE), duas variáveis mediadoras (PEU, PU) e uma variável endógena (SAT), conforme mostrado na Figura 3.



**Figura 3 - TSM - Technology Satisfaction Model**

**Fonte: Adaptado de Islam (2014)**

O TSM inicialmente foi aplicado para avaliar a satisfação com o uso da internet sem fios. Os resultados indicaram que a percepção da facilidade de uso e utilidade teve um efeito positivo significativo na satisfação dos utilizadores ao usar a internet sem fios. A autoeficácia computacional revelou um efeito positivo direto significativo na percepção da utilidade e facilidade de utilização da internet sem fios. Além disso, a autoeficácia computacional também teve um efeito indireto significativo na satisfação dos utilizadores, mediado pela percepção de utilidade e facilidade de uso. A autoeficácia computacional foi o preditor mais significativo no TSM, afetando a percepção da utilidade, facilidade de uso e satisfação dos utilizadores no uso da internet sem fios. Islam (2014) recomendou que o uso da internet e dos utilizadores segue um padrão global, sugerindo que este modelo pode ser aplicado globalmente, independentemente de padrões geográficos, económicos, sociais e culturais. Este estudo examinou a eficácia do TSM na satisfação dos utilizadores em usar bases de dados de pesquisa online.

Comparando ao TAM, que se baseia na Teoria da Ação Racional (*Theory of Reasonable Action* ou TRA), que trata dos determinantes dos comportamentos intencionais conscientes (Fishbein e Ajzen, 1975), afirmando que crenças influenciam atitudes, e que por sua vez levam a intenções e, em seguida, geram comportamentos. O TAM assume que as crenças sobre a utilidade e facilidade de uso são sempre os determinantes primários para a adoção de Tecnologia de Informação/Sistema de Informação nas organizações. E de acordo com o TAM, esses dois determinantes servem como base para atitudes em relação a um sistema específico, que por sua vez determinam a intenção de uso e geram o comportamento real de utilização. No entanto, a percepção de utilidade foi um preditor mais influente do que a percepção de facilidade de uso na determinação da aceitação do utilizador da tecnologia de informação (Davis, 1993). Além disso, Davis (1989) ignorou a questão de dois atributos de motivação intrínseca, a autoeficácia

computacional e a satisfação, enquanto o TSM incorporou ambos para uma melhor compreensão do TAM.

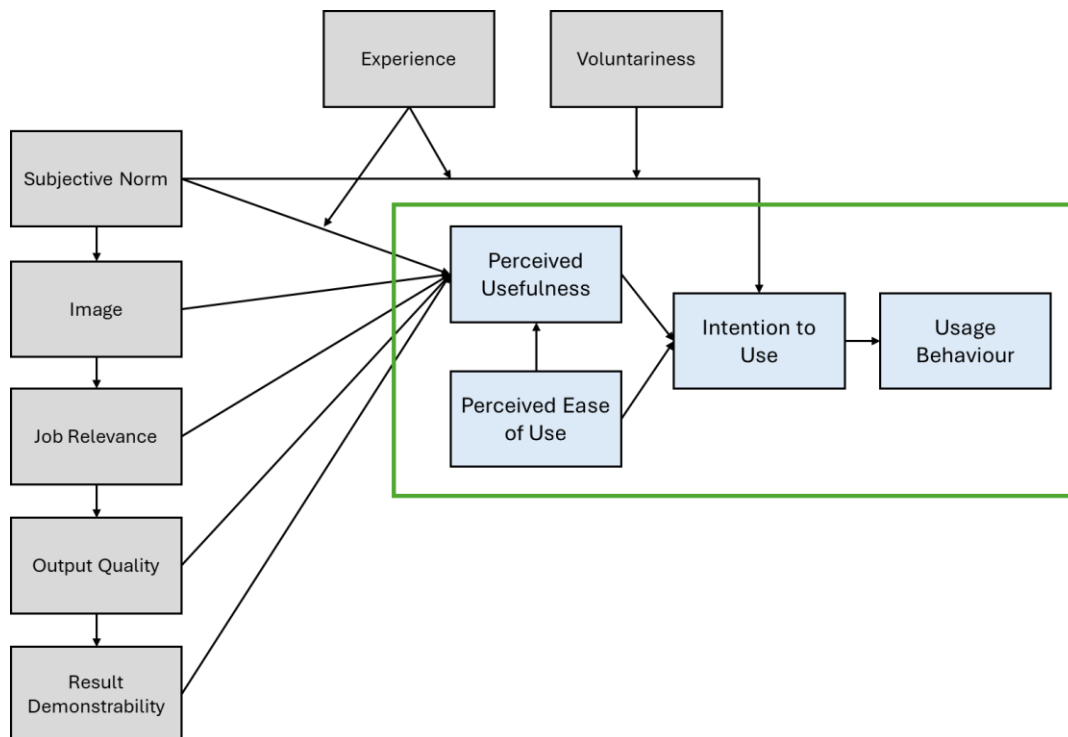
## **1.7 - Extended Techonology Acceptance Model (TAM2)**

Uma extensão do TAM foi desenvolvida por Venkatesh e Davis, abordando a utilidade percebida e as intenções de uso relacionadas aos processos de influência social e instrumentais cognitivos.

Venkatesh e Davis determinaram que a utilidade percebida é baseada nas intenções de uso em muitos estudos empíricos do TAM. É importante entender as dimensões da utilidade percebida, pois elas impulsionam as intenções de uso e influenciam as mudanças ao longo do tempo com o aumento do uso do sistema. Embora o modelo original do TAM fosse baseado nas dimensões da facilidade de uso percebida, as dimensões da utilidade percebida permitiram que as organizações concebessem ações para aumentar a aceitação e o uso de novas tecnologias pelos utilizadores. Por esse motivo, Venkatesh e Davis realizaram um estudo publicado em 2000 para melhorar o TAM, analisando como a utilidade percebida e as intenções de uso mudam com o uso contínuo dos sistemas de informação (SI).

A Figura 4 mostra uma visão geral do modelo proposto por Venkatesh e Davis (2000), denominando como TAM2. O modelo TAM2 adicionou "dimensões teóricas envolvendo processos de influência social (norma subjetiva, voluntariedade e imagem) e processos instrumentais cognitivos (relevância do trabalho, qualidade do resultado, demonstrabilidade dos resultados e facilidade de uso percebida)".

O TAM2 incorpora norma subjetiva, voluntariedade e imagem, que são três fatores sociais inter-relacionadas. Esses fatores ajudam a determinar se um indivíduo adotará ou rejeitará um novo sistema. Além desses três fatores, Venkatesh e Davis (2000) indicaram que os determinantes cognitivos da utilidade percebida no TAM2 podem ser descritos como facilidade de uso percebida, qualidade do resultado, e relevância do trabalho.



**Figura 4 - TAM - Technology Acceptance Model 2**

**Fonte: Adaptado de Venkatesh e Davis (2000)**

De acordo com a TRA, a norma subjetiva refere-se ao que outras pessoas, importantes para o indivíduo, pensam sobre o sujeito realizar ou não um determinado comportamento. O TAM2 indica que, no contexto do uso de tecnologia, o efeito de conformidade direta da norma subjetiva na intenção, além da utilidade percebida (PU) e da facilidade de uso percebida (PEOU), ocorrerá em contextos de uso obrigatório, mas não voluntário, de sistemas. No TAM2, a voluntariedade é, portanto, mostrada como uma variável moderadora. O TAM2 sugere que a norma subjetiva influencia positivamente a imagem porque, se o grupo de trabalho de um indivíduo considera importante realizar uma ação (por exemplo, usar um SI), realizar a ação eleva a imagem do indivíduo no grupo.

Relevância do trabalho, qualidade do resultado, demonstrabilidade dos resultados e facilidade de uso percebida são uma série de dimensões da utilidade percebida no modelo TAM2. A relevância do trabalho é baseada na capacidade do sistema de apoiar e ajudar as funções de trabalho de um indivíduo. Venkatesh e Davis (1996) descreveram qualidade do resultado como a percepção de um indivíduo sobre quão bem o sistema realiza uma tarefa específica. A demonstrabilidade dos resultados implica que os indivíduos terão uma atitude mais positiva sobre a utilidade do sistema se as diferenças entre o uso e os resultados positivos puderem ser facilmente observadas. Além disso, a facilidade de uso percebida valida quão fácil ou sem esforço é usar uma tecnologia.

## 1.8 - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Até hoje, três modelos principais de adoção de tecnologia foram propostos. O primeiro é o TRA (Fishbein e Ajzen, 1975) e seu sucessor, o TPB (Ajzen, 1985). Esses modelos consideram a intenção de uma pessoa em realizar um comportamento como um determinante imediato da ação. O TPB estende o TRA incluindo o controle comportamental percebido como determinante do comportamento.

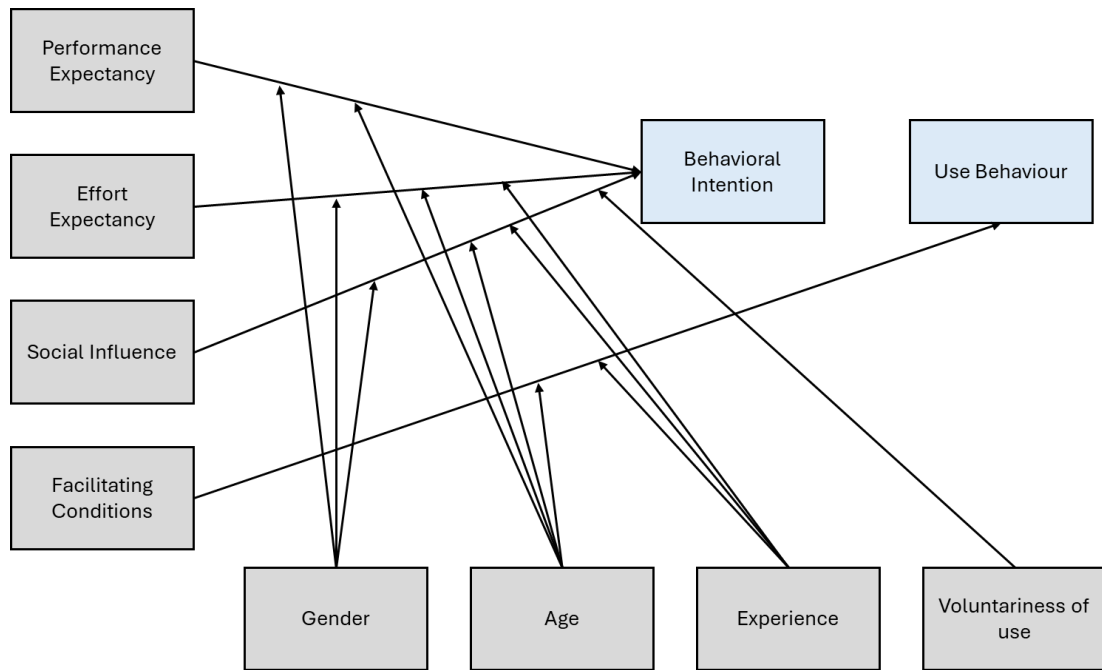
O segundo modelo é o TAM (Davis, 1986), que determina a utilidade percebida (PU) e a facilidade de uso percebida (PEOU) como determinantes na intenção de usar tecnologia, influenciando assim o comportamento da aceitação. O terceiro modelo, conhecido como TAM2, estende o TAM, adicionando a influência social (norma subjetiva) e os processos instrumentais cognitivos (Venkatesh e Davis, 2000).

Venkatesh et al. (2003) combinaram esses e outros modelos (por exemplo, o modelo de motivação e a utilização de PC) para formar uma teoria integrada de aceitação de tecnologia chamada Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT). Venkatesh et al. (2003) descobriram que o modelo explica cerca de 70% da variação na intenção comportamental de utilização e cerca de 50% no uso real (Venkatesh et al., 2012).

Venkatesh et al. (2003) estenderam o modelo para o UTAUT através da inclusão das seguintes dimensões:

- **Expectativa de Desempenho (PE):** Refere-se ao grau em que um indivíduo acredita que usar o sistema ajudará a melhorar seu desempenho no trabalho.
- **Influência Social (SI):** Refere-se ao grau em que um indivíduo percebe que pessoas importantes acreditam que ele deve usar o novo sistema.
- **Expectativa de Esforço (EE):** Refere-se ao grau de facilidade associado ao uso do sistema.
- **Condições Facilitadoras (FC):** Refere-se ao grau em que um indivíduo acredita que existe uma infraestrutura organizacional e técnica para suportar o uso do sistema.

No UTAUT, a expectativa de desempenho, a expectativa de esforço e as influências sociais estão diretamente associadas às intenções comportamentais, enquanto as condições facilitadoras estão associadas ao uso real. Além disso, as intenções comportamentais são influenciadas por gênero, idade, experiência e voluntariedade.



**Figura 5 - UTAUT – Unified Theory of Acceptance and Use of Technology**

**Fonte: Adaptado de Venkatesh et al (2003)**

## **Capítulo 2 – Objetivos e Metodologia**

### **2.1 - Descrição geral**

Este estudo, de natureza quantitativa, teve como objetivo investigar e identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos utilizadores com a plataforma ESS. Com base na metodologia quantitativa, que permite a análise objetiva e mensurável dos dados (Fortin, 2009; Hill e Hill, 2008), procurou-se analisar a perceção dos colaboradores relativamente a variáveis e avaliando como cada um destes fatores contribui para a satisfação global com a plataforma. Ao longo deste capítulo, será explorado o enquadramento teórico que fundamenta o método de investigação

### **2.2 - Técnica de recolha da informação: Inquérito por questionário**

Embora a ciência se proponha a elucidar a realidade, ela não gera seu conhecimento a partir de fenómenos naturais puros, mas sim através de um extenso processo de elaboração conceptual e técnica que converte estes fenómenos em fatos científicos, isto é, em elementos passíveis de análise e investigação que fundamentam o saber científico. Muitos autores, especialmente aqueles alinhados com a corrente positivista, consideram o inquérito por questionário uma ferramenta essencial no processo de geração de conhecimento. A sua popularidade na pesquisa deve-se à estrutura organizada e à facilidade de análise estatística automatizada dos dados, através do uso de softwares especializados. É, no entanto, importante destacar que a elaboração do questionário é um processo delicado, e que tem impacto significativo nos resultados obtidos.

O inquérito por questionário é utilizado como método para recolher informações de uma determinada população, necessitando de um número de participantes grande o suficiente para permitir análises estatísticas significativas. Este método envolve a aplicação de um questionário a uma amostra de indivíduos (conhecidos como inquiridos), dos quais se deseja obter dados para análise, interpretação e conclusão, com o foco global de atender aos objetivos do estudo.

O investigador é responsável por definir a população do estudo, correspondendo ao total de participantes potenciais. E idealmente, todos os participantes selecionados responderiam ao questionário, mas em populações muito grandes, apenas uma parte, conhecida como amostra, é inquirida.

Hill e Hill (2008) descrevem dois métodos principais para a amostragem: probabilísticos e não-probabilísticos.

- Os métodos **probabilísticos**, onde cada membro da população tem uma hipótese conhecida e não nula de ser selecionado, dependem de uma lista completa da população.
- Já os métodos **não-probabilísticos** são usados quando essa probabilidade não é conhecida ou é nula, frequentemente devido à falta de uma lista completa.

As amostras probabilísticas são valorizadas por sua capacidade de assegurar a representatividade e possibilitar a medição do erro de inferência, permitindo inferências estatísticas válidas sobre a população total. As amostras podem ser simplesmente aleatórias, garantindo igual probabilidade de seleção para todos os elementos, ou estratificadas, tendo por base as características conhecidas da população, que podem ser proporcionais ou não.

Por outro lado, as amostras não-probabilísticas, apesar de teoricamente mais frágeis devido à ausência de seleção por probabilidade, são amplamente utilizadas por razões de custo e conveniência. Estas, incluem amostragem por conveniência, intencional, *snowball*, e por quotas, onde a seleção dos participantes não é aleatória.

A escolha de uma amostra traz vantagens como redução de custos e resultados mais rápidos, facilitando frequentemente a viabilidade do estudo.

A obtenção de dados de uma população ou amostra exige a elaboração de um instrumento específico para tal fim. E antes de se proceder à criação de qualquer ferramenta para a recolhe de dados, torna-se crucial desenvolver um modelo analítico que estabeleça a ligação entre os conceitos utilizados e que fundamente as hipóteses a serem testadas (Babones, 2016). Nesse processo, elementos como o enquadramento teórico, a abordagem metodológica e a competência do pesquisador são essenciais para a construção sólida da investigação científica. A integridade destes 3 fatores é fundamental para garantir a qualidade dos resultados obtidos. O sucesso do estudo começa, em grande parte, com a escolha metodológica, uma vez que os dados que fundamentam os resultados originam de técnicas selecionadas com base nas decisões metodológicas do investigador. Por isso, o planeamento metodológico é uma

preocupação normal dos investigadores, tanto para os principiantes como para os mais experientes (Galego e Gomes, 2005).

Como um instrumento para observar dados "primários" (Moreira, 2007), o inquérito por questionário consiste numa série de perguntas escritas direccionadas a um amplo grupo de indivíduos. E estas perguntas procuram obter opiniões, percepções, e informações sobre os participantes.

No uso de questionários, a recolha de dados habitualmente acontece de maneira indireta, sem a presença do investigador. Isso impede que o pesquisador possa obter esclarecimentos sobre pontos menos claros e também não permite que os inquiridos solicitem esclarecimentos adicionais sobre as perguntas (Ghiglione e Matalon, 1997). No entanto, embora os inquéritos por questionário frequentemente sejam aplicados de maneira direta, existe também a opção de aplicação indireta. Na forma direta, o formato utilizado (seja em versão papel ou versão digital)

com as perguntas e espaço para respostas é dado diretamente aos inquiridos, que são responsáveis por preenchê-lo. Na forma indireta, as respostas são obtidas pelo investigador com base no que é fornecido pelos inquiridos.

De acordo com Hill e Hill (2008), os questionários podem ser categorizados em três tipos: Aberto; Fechado; Misto. Esta categorização tem por base o formato das perguntas. Nos questionários abertos são incluídas perguntas que permitem respostas escritas pelos próprios inquiridos. Já nos questionários fechados, estes são compostos por perguntas que obrigam ao inquirido que selecione entre várias opções pré-definidas pelo investigador. Por último, os questionários mistos combinam os dois tipos de perguntas, abertas e fechadas.

Questionários abertos são particularmente úteis para recolher informações de natureza qualitativa, em situações onde o investigador dispõe de pouco tempo para entrevistas, ou em contextos onde a literatura disponível é escassa ou não oferece dados suficientes sobre as variáveis relevantes. Os questionários fechados são preferidos para a obtenção de dados quantitativos em larga escala. Por outro lado, os questionários mistos são ideais para quem procura informações qualitativas que ajudem a complementar e enriquecer os dados quantitativos obtidos.

Elaborar um questionário pode parecer simples, mas criar um questionário que seja eficaz é uma tarefa difícil. Tal como referem Hill e Hill (2008), não é simples criar um questionário capaz de gerar dados que testem de forma adequada as hipóteses de uma pesquisa. O sucesso de um

questionário depende fortemente do seu planeamento, pois, como afirmam os autores, o planeamento é crucial na elaboração de um bom questionário.

Para estruturar um questionário eficiente, Hill e Hill (2008), sugerem um conjunto de etapas a serem seguidas, nomeadamente:

- **Definição do problema e Modelo Teórico:** A escolha de um problema inicial implica compreender o contexto e as nuances comunicacionais, enquanto um modelo teórico ajuda a focar o assunto. É essencial que exista uma definição clara dos temas a serem abordados.
- **Listagem das variáveis de pesquisa:** Criadas através das hipóteses do estudo, todas as variáveis relevantes, incluindo a caracterização dos participantes, devem ser listadas para que a seção inicial do questionário possa conseguir caracterizar devidamente o público-alvo, focando-se apenas nos dados que são pertinentes ao estudo.
- **Determinação do número de perguntas por variável:** Habitualmente, uma pergunta é suficiente para cada variável, mas em alguns casos, poderá ser necessário mais do que uma.
- **Criação de uma versão inicial das perguntas:** Cada questão deve ser elaborada com clareza, tendo em mente o tipo de informação que se deseja obter.
- **Identificação do tipo de hipótese:** Existem hipóteses que exploram diferenças entre grupos e outras que investigam relações entre variáveis. A natureza da hipótese influencia diretamente o tipo de questão a ser criada.
- **Escolha das técnicas estatísticas:** A seleção dos testes estatísticos apropriados depende das variáveis e hipóteses em questão, considerando os pressupostos de cada teste desde o início, nomeadamente as escalas utilizadas: escalas de intervalo; escalas nominais; escalas ordinais; e escalas de rácio.
- **Decisão sobre o tipo de resposta para cada pergunta:** O investigador deve optar entre respostas qualitativas ou quantitativas, baseando-se na fase de desenho do inquérito.
- **Elaboração de instruções claras:** As perguntas devem vir acompanhadas de instruções de ajuda precisas para evitar dúvidas por parte dos respondentes.

- **Organização das seções do questionário:** Dividir o questionário em blocos por tema ajuda a evitar eventuais enganos e a garantir respostas mais fidedignas.
- **Consideração dos respondentes como participantes ativos:** É importante reconhecer que os respondentes são parte ativa no processo de pesquisa, contribuindo ativamente para a construção dos resultados.

Para assegurar a eficácia de um questionário, é fundamental que este siga uma série de procedimentos que promovam sua clareza e imparcialidade (Hill e Hill, 2008). As perguntas devem ser concisas e formuladas com linguagem e estrutura simples. É de elevada importância evitar uma abordagem que incline apenas para aspetos positivos ou apenas para negativos, bem como evitar linguagem persuasiva, o uso de adjetivos qualitativos, solicitações de respostas estereotipadas (Moreira, 2007).

Hill e Hill (2008) também destacam a importância de manter um equilíbrio entre diferentes tipos de perguntas: entre aquelas de caráter geral e específico, entre questões objetivas ou factuais e questões que exploram experiências subjetivas. Adicionalmente, é importante equilibrar perguntas abertas e fechadas. A extensão das perguntas e sua clareza são aspetos chave para o sucesso do questionário, visto que estes dois elementos estão interligados; ou seja, uma maior extensão pode comprometer a clareza e vice-versa.

## **2.3 - Objetivos do estudo**

As organizações do mundo moderno têm feito uso da evolução tecnológica como um dos fatores de distinção na procura da eficiência e eficácia dos processos organizacionais. E nesta procura, a simplificação na forma de interligação entre os trabalhadores com os seus próprios processos e atividades de gestão é essencial. As plataformas ESS são ferramentas dirigidas aos trabalhadores para que possam fazer a autogestão dos seus próprios processos, libertando assim os recursos humanos das tarefas administrativas e dando a oportunidade de se centrarem noutras áreas estratégicas da gestão. Contudo, as organizações podem aproveitar essa redução da necessidade de recursos humanos para uma redução de custos operacionais.

Com as implementações destas plataformas ESS e redução dos recursos humanos para as tarefas administrativas, é importante estudar o impacto perante os trabalhadores, que acabam por ser direcionados para o uso das ferramentas eletrónicas em detrimento do contato humano.

Assim, como objetivo geral para este estudo, pretende-se verificar o grau de satisfação dos trabalhadores na interação com as plataformas de *Employee Self Service* (ESS) na Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) em substituição do atendimento humano. Subdividindo-se nos seguintes objetivos específicos:

- **Avaliar a Qualidade do Sistema:**  
Medir a facilidade de uso e a confiabilidade das plataformas de ESS e sua relação com a satisfação dos trabalhadores.
- **Examinar a Qualidade da Informação:**  
Analisar a consistência e a pertinência das informações fornecidas pelas plataformas de ESS e seu impacto na satisfação dos trabalhadores.
- **Investigar a Qualidade do Serviço:**  
Avaliar a eficiência do suporte técnico e a cortesia do atendimento ao cliente e como esses fatores influenciam a satisfação dos trabalhadores.
- **Estudar a Experiência do Utilizador:**  
Explorar a agradabilidade da interface e a experiência geral de utilização das plataformas de ESS e sua relação com a satisfação dos trabalhadores.
- **Analisar a Responsividade e Compatibilidade:**  
Verificar a capacidade das plataformas de ESS no correto funcionamento em dispositivos móveis e a consistência de utilização em diferentes dispositivos, e como esses aspetos afetam a satisfação dos trabalhadores.

## 2.4 - Modelo teórico escolhido para este estudo

No âmbito deste estudo, a escolha do modelo a utilizar recaiu sobre o *Technology Satisfaction Model* (TSM) em detrimento dos restantes modelos de previsão para aceitação de tecnologia, como o TAM, TAM2, TPB ou UTAUT. De acordo com Islam (2014), esta escolha é fundamentada através 7 considerações importantes que se alinham com os objetivos deste estudo:

- **Foco na satisfação pós-implementação:** Contrariamente aos outros modelos que são mais adequados para prever a implementação de novas tecnologias, o TSM é particularmente eficaz para investigar tecnologias e sistemas já implementados. Ele permite uma análise detalhada da satisfação contínua dos utilizadores, um fator crítico que garante o uso prolongado e eficaz das plataformas de ESS.

- **Atributos de motivação intrínseca:** O TSM incorpora variáveis adicionais de motivação intrínseca, como a autoeficácia computacional e a satisfação, que são essenciais para entender a confiança e a satisfação dos trabalhadores com as plataformas ESS.
- **Dimensões abrangentes:** através deste modelo é possível avaliar múltiplas dimensões que influenciam a satisfação tecnológica, incluindo a qualidade do sistema, a qualidade da informação, a qualidade do serviço, a experiência do utilizador e a responsividade do sistema. Essa abordagem multidimensional permite uma análise das experiências dos utilizadores, identificando áreas específicas para melhorias.
- **Aplicabilidade organizacional:** Para as organizações que procuram não apenas implementar novas tecnologias, mas garantir que essas tecnologias sejam bem aceitas e utilizadas de maneira eficaz ao longo do tempo, o TSM é extremamente. Fornecendo *insights* valiosos sobre como diferentes aspetos dos sistemas impactam na satisfação dos utilizadores, permitindo às organizações realizarem ações corretivas direcionadas para melhorar essa satisfação.
- **Base empírica sólida:** A existência de estudos empíricos, como os realizados por Islam (2014), validaram a eficácia do TSM em diversos contextos, demonstrando também a sua robustez e relevância na avaliação da satisfação com sistemas tecnológicos.
- **Facilidade de integração com estudos continuados:** O TSM é ideal para estudos que acompanham a evolução da satisfação dos usuários com sistemas já implementados. Ele permite analisar como as percepções de utilidade e facilidade de uso vão evoluindo em simultâneo com a evolução dos sistemas, tendo uma base comparativa que permita avaliar o sucesso das intervenções tecnológicas do sistema aos olhos dos utilizadores.

## 2.5 - Dimensões de investigação

Para alcançar os objetivos definidos neste estudo, foi utilizado um questionário estruturado como instrumento principal de recolha de dados. A escolha do questionário deveu-se à necessidade de obter uma visão quantitativa das percepções dos utilizadores em relação à plataforma ESS, permitindo analisar estatisticamente padrões de resposta e identificar relações significativas entre variáveis. Os autores Davis, Bagozzi e Warshaw (1989) estabelecem a criação de dimensões de estudo possam ser correlacionados às componentes do modelo. Assim o

questionário foi desenvolvido com base no *Technology Satisfaction Model* (TSM) e as dimensões foram criadas para refletir os principais fatores que influenciam a satisfação dos utilizadores.

### **Construção do Questionário e Dimensões de Estudo**

A construção do questionário teve como base a necessidade de criar dimensões que se adequassem aos objetivos do estudo, garantindo que todos os aspetos relevantes da experiência do utilizador fossem abordados e que pudessem ser enquadrados com os componentes do modelo TSM (Islam, 2014). Para isso, foi crucial adotar uma abordagem cuidadosa na elaboração dos itens, assegurando que as questões captassem, de forma clara e objetiva, as percepções e a satisfação dos utilizadores com o sistema.

Segundo Hill e Hill (2008), um questionário bem estruturado permite obter dados válidos e consistentes, o que é essencial para avaliar com precisão a experiência do utilizador. Eles destacam que uma estrutura organizada e uma formulação clara dos itens ajudam a evitar interpretações ambíguas e aumentam a fiabilidade das respostas. Com base nesses princípios, o questionário foi desenhado de modo a refletir de forma completa e precisa os fatores que influenciam a interação com o sistema, cobrindo dimensões essenciais como a qualidade da informação, a facilidade de uso e a confiança no sistema. Assim, foram definidas as seguintes dimensões:

- **Dimensão 1: Qualidade do Sistema**

Esta dimensão foi criada para avaliar a usabilidade e confiabilidade da plataforma ESS, assegurando que os utilizadores conseguem navegar e utilizar a plataforma sem dificuldades técnicas. Questões relacionadas com a estabilidade do sistema e a facilidade de navegação foram incluídas nesta categoria.

- **Dimensão 2: Qualidade da Informação**

Desenvolvida para medir a consistência e clareza das informações fornecidas pela plataforma ESS, esta dimensão é crucial para garantir que os utilizadores têm acesso a informações precisas e compreensíveis, facilitando a tomada de decisões informadas.

- **Dimensão 3: Qualidade do Serviço**

Focada na avaliação do suporte técnico e do atendimento ao cliente, esta dimensão considera a eficiência e a prontidão com que os problemas são resolvidos, fatores que são essenciais para a experiência do utilizador.

- **Dimensão 4: Experiência do Utilizador**

Esta dimensão mede a percepção estética e a experiência geral do uso da plataforma, incluindo a agradabilidade da interface e a facilidade de navegação. Ambos os fatores influenciam diretamente a satisfação do utilizador e a sua disposição para utilizar a plataforma.

- **Dimensão 5: Responsividade e Compatibilidade**

Esta dimensão avalia a capacidade de a plataforma funcionar em diferentes dispositivos (como computadores, tablets e smartphones) e a sua responsividade. É uma condição essencial para trabalhadores que utilizam a plataforma em diversos gadgets, especialmente para quem precisa de aceder ao ESS de forma remota.

- **Dimensão 6: Satisfação Geral**

A última dimensão foi criada para medir a satisfação global dos utilizadores com a plataforma ESS, levando em consideração todos os aspetos do sistema que possam não ter sido englobados nas restantes dimensões. Esta dimensão serve como um indicador direto de quão bem a plataforma atende às necessidades dos colaboradores.

Após a apresentação do Modelo TSM no ponto 1.6, verificou-se que este modelo inclui quatro componentes principais que influenciam a satisfação. E de acordo com Davis, Bagozzi e Warshaw (1989), as dimensões criadas para este estudo correlacionam-se da seguinte forma com as componentes do TSM:

- **CSE (Computer Self-Efficacy):** Relaciona-se com a confiança do utilizador em usar a tecnologia, incluindo a capacidade da plataforma de funcionar bem em diferentes dispositivos. Isto reflete-se na Dimensão 5: Responsividade e Compatibilidade.
- **PU (Perceived Usefulness):** Refere-se à utilidade percebida da tecnologia para o trabalho, cobrindo aspetos como confiabilidade, precisão da informação, clareza da informação, eficiência do suporte técnico e cortesia do atendimento ao cliente. Estas características estão refletidas nas Dimensões 1 (Qualidade do Sistema), 2 (Qualidade da Informação) e 3 (Qualidade do Serviço).
- **PEU (Perceived Ease of Use):** Foca-se na facilidade de uso percebida da tecnologia, englobando a facilidade de navegação e a agradabilidade da interface. Esta componente é refletida nas Dimensões 1 (Qualidade do Sistema) e 4 (Experiência do Utilizador).
- **SAT (Satisfaction):** Representa a satisfação geral do utilizador com a tecnologia, influenciada por todas as dimensões mencionadas anteriormente e determinando a

recomendação da tecnologia a outros colegas. Esta componente é capturada na Dimensão 6 (Satisfação Geral).

Após a criação das dimensões e associação às componentes do modelo TSM, criaram-se as hipóteses e variáveis de estudo, estando as correspondências representadas na Table 1.

Davis, Bagozzi e Warshaw (1989) e Islam (2014) sugerem a criação de hipóteses por cada componente de forma a medir qual ou quais deles poderão ser os preditores mais fortes na satisfação geral. Pelo que as questões do inquérito foram agrupadas em dimensões que correspondem a cada componente do modelo.

Fortin (2009) defende que as variáveis utilizadas em estudos devem ser verificáveis e capazes de examinar associações objetivas com as hipóteses propostas, as quais devem, idealmente, estar fundamentadas em teorias empiricamente validadas. Com base nesses princípios, a seleção das variáveis a serem estudadas neste trabalho foi orientada pelo modelo TSM de Islam (2014), garantindo uma abordagem estruturada e fundamentada para examinar os fatores que influenciam a satisfação com as plataformas ESS.

**Table 1 - Tabela resumo de Componentes TSM, Dimensões, Hipóteses, e Variáveis de estudo**

Componentes do TSM	Dimensões de estudo	Hipóteses	Variáveis relevantes
<p><b>PU</b> (Perceived Usefulness)</p> <p><b>PEU</b> (Perceived Ease of Use)</p>	<p><b>Dimensão 1:</b> Qualidade do Sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H1:</b> A facilidade de uso da plataforma de ESS está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> <li>• <b>H2:</b> A confiabilidade da plataforma de ESS está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidade de uso;</li> <li>• Confiabilidade;</li> </ul>
<p><b>PU</b> (Perceived Usefulness)</p>	<p><b>Dimensão 2:</b> Qualidade da Informação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H3:</b> A precisão da informação fornecida pela plataforma de ESS está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> <li>• <b>H4:</b> A clareza da informação na plataforma de ESS está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisão da informação;</li> <li>• Clareza da informação;</li> </ul>
<p><b>PU</b> (Perceived Usefulness)</p>	<p><b>Dimensão 3:</b> Qualidade do Serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H5:</b> A eficiência do suporte técnico da plataforma de ESS está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> <li>• <b>H6:</b> A qualidade do atendimento ao cliente está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiência do suporte técnico;</li> <li>• Qualidade do atendimento ao cliente;</li> </ul>

<p><b>PEU</b> (Perceived Ease of Use)</p>	<p><b>Dimensão 4:</b> Experiência do Utilizador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H7:</b> A agradabilidade da interface da plataforma de ESS está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> <li>• <b>H8:</b> A experiência de uso da plataforma de ESS está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agradabilidade da interface;</li> <li>• Experiência de uso;</li> </ul>
<p><b>CSE</b> (Computer Self-Efficacy)</p>	<p><b>Dimensão 5:</b> Responsividade e Compatibilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H9:</b> A capacidade da plataforma de ESS de funcionar bem em dispositivos móveis está positivamente relacionada à satisfação dos trabalhadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamento em dispositivos móveis;</li> <li>• Consistência em diferentes dispositivos;</li> </ul>
<p><b>SAT</b> (Satisfaction)</p>	<p><b>Dimensão 6:</b> Satisfação Geral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H10:</b> A satisfação dos trabalhadores com a plataforma de ESS está positivamente relacionada à sua recomendação da plataforma a outros colegas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação geral com a plataforma;</li> <li>• Recomendação a colegas;</li> </ul>

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

A estrutura do questionário e a escolha das dimensões foram pensadas para cobrir todos os aspetos relevantes para a medição da satisfação dos utilizadores com a plataforma ESS. A utilização de uma escala Likert de 5 pontos permite aos participantes expressar a intensidade das suas perceções, facilitando a análise estatística e a interpretação dos dados.

## Capítulo 3 – Apresentação e discussão dos resultados

A análise dos dados recolhidos neste estudo foi realizada com o objetivo de identificar e compreender os principais fatores que influenciam a satisfação dos utilizadores com a plataforma *Employee Self Service* (ESS). Para isso, foram utilizadas diversas técnicas estatísticas, que permitiram explorar as relações entre variáveis e testar as hipóteses formuladas com base no modelo TSM (*Technology Satisfaction Model*).

Este capítulo tem como objetivo apresentar e descrever as técnicas utilizadas para analisar os dados recolhidos. Serão discutidos os principais testes de análises, incluindo regressões categóricas, componentes principais, e correlações, com o intuito de responder às questões de investigação e testar as hipóteses inicialmente formuladas.

### 3.1 - Respondentes

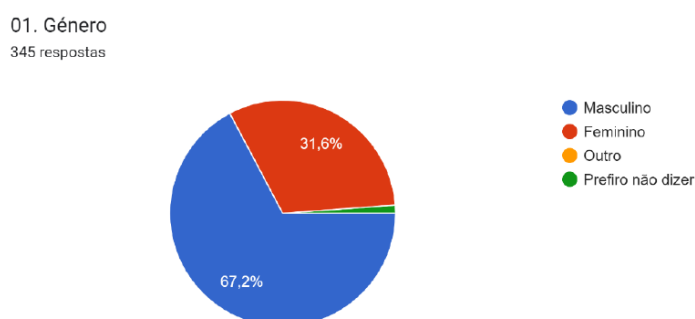
No dia 05 de julho de 2024, foi enviado um questionário por e-mail para 3.143 colaboradores de uma empresa do setor de Fabricação de Pasta e Papel, correspondendo a uma multinacional com sede em Lisboa, 4 unidades fabris em Portugal, presenças fabris em Moçambique, Espanha e Reino Unido. Adicionalmente, teve vários escritórios internacionais de vendas e duas instalações de Investigação e Desenvolvimento em Pegões e em Aveiro.

Para maximizar a taxa de participação, foi enviado um e-mail de lembrete no dia 19 de julho de 2024, incentivando os colaboradores que ainda não haviam respondido a participarem no estudo.

Como resultado, foram obtidas 345 respostas válidas, correspondendo a uma taxa de resposta de 10,98%. Embora a taxa de resposta não tenha sido muito elevada, os dados recolhidos

forneceram uma amostra substancial dos utilizadores da plataforma ESS dentro da organização, permitindo explorar as tendências e percepções gerais sobre o uso da tecnologia.

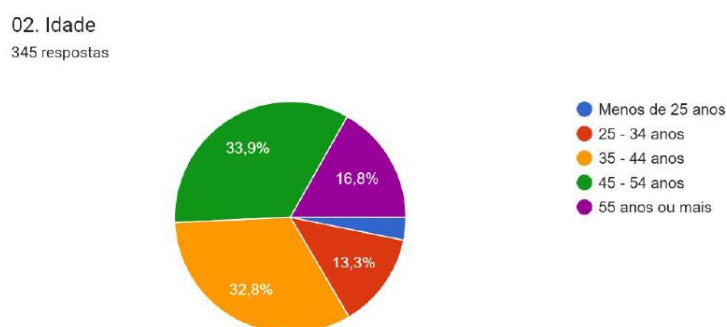
A amostra recolhida foi caracterizada por uma diversidade de perfis, refletindo diferentes aspetos demográficos e comportamentais dos utilizadores. Em termos de género (Figura 6), a maioria dos respondentes identificou-se como masculina, totalizando 232 pessoas (67,2%). As participantes femininas constituíram 31,6% da amostra, com 109 pessoas, enquanto 4 pessoas (1,2%) optaram por não revelar o seu género. Este perfil de género pode refletir a composição demográfica do setor de fabrico em questão, onde tradicionalmente se observa uma maior presença de colaboradores do sexo masculino devido a ser uma atividade industrial.



**Figura 6 - Resultados do género dos respondentes**

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

A distribuição por faixa etária (Figura 7) revelou que a maioria dos participantes se encontrava na faixa dos 35 a 54 anos. Entre eles, 113 pessoas (32,8%) tinham entre 35 e 44 anos, e 117 pessoas (33,9%) estavam na faixa dos 45 a 54 anos. As faixas etárias extremas, menores de 25 anos e 55 anos ou mais, representaram 3,2% (11 pessoas) e 16,8% (58 pessoas), respetivamente. Estes dados sugerem que a plataforma ESS é utilizada por uma força de trabalho madura, predominantemente composta por indivíduos em fases mais avançadas das suas carreiras profissionais.

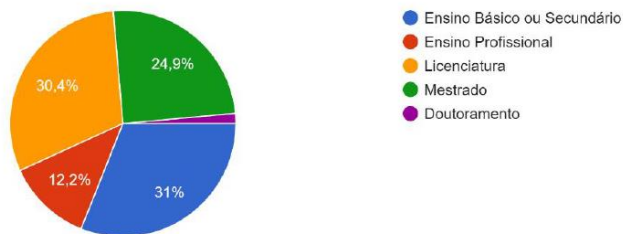


**Figura 7 - Resultados da Idade dos respondentes**

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

No que diz respeito ao nível de educação (Figura 8), a amostra revelou uma distribuição relativamente equilibrada entre diferentes graus de formação. Um total de 31% (107 pessoas) possuía ensino básico ou secundário, enquanto 12,2% (42 pessoas) concluíram o ensino profissional. A formação académica superior estava também bem representada, com 30,4% (105 pessoas) dos respondentes a possuírem uma licenciatura e 24,9% (86 pessoas) a terem um grau de mestrado. Apenas 1,4% (5 pessoas) tinham doutoramento. Esta distribuição demonstra que a plataforma é utilizada por trabalhadores com variados níveis de qualificação, que vão desde os trabalhadores operacionais até aos profissionais com formação avançada.

03. Nível de Educação  
345 respostas



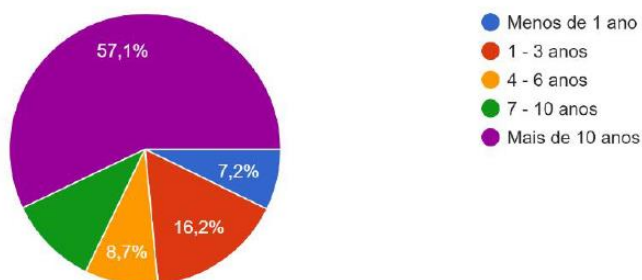
**Figura 8 - Resultados de Nível de Educação dos respondents**

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

A análise da antiguidade (Figura 9) dos participantes na empresa revelou uma predominância significativa de colaboradores com um longo historial na organização. A maioria dos respondentes, 57,1% (197 pessoas), estavam na empresa há mais de 10 anos, indicando uma força de trabalho estável e experiente. Outras categorias de antiguidade incluíram 16,2% (56 pessoas) com 1 a 3 anos na empresa, 10,7% (37 pessoas) com 7 a 10 anos, 8,7% (30 pessoas) com 4 a 6 anos, e apenas 7,2% (25 pessoas) com menos de 1 ano de antiguidade. Estes dados indicam que a utilização é feita maioritariamente por colaboradores com um conhecimento profundo da cultura e processos internos da empresa.

#### 04. Antiguidade na Empresa

345 respostas



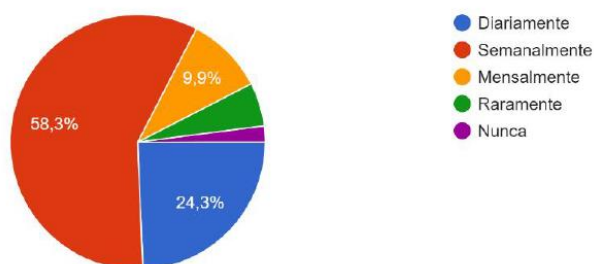
**Figura 9 - Resultados de Antiguidade na Empresa dos respondentes**

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

Por fim, a frequência de utilização (Figura 10) da plataforma ESS foi um fator importante para avaliar a familiaridade e o grau de dependência dos colaboradores em relação à tecnologia. A maioria dos participantes, 58,3% (201 pessoas), utilizava a plataforma semanalmente, enquanto 24,3% (84 pessoas) reportaram um uso diário. Uma minoria de 9,9% (34 pessoas) utilizava a plataforma mensalmente, 5,5% (19 pessoas) raramente, e apenas 2% (7 pessoas) indicaram nunca ter utilizado. Esta distribuição sugere que a plataforma é uma ferramenta comum e integrada no dia-a-dia de uma grande parte dos colaboradores, especialmente para aqueles que têm de realizar tarefas administrativas de forma regular.

#### 05. Frequência de utilização da plataforma de ESS

345 respostas



**Figura 10 - Resultados da Frequência de utilização dos respondentes**

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

Em suma, a amostra deste estudo reflete uma diversidade de perfis, abrangendo diferentes géneros, idades, níveis de educação e frequências de uso da plataforma ESS.

## **3.2 - Preparação e tratamento dos Dados**

A etapa de preparação e tratamento dos dados é essencial para assegurar que a análise estatística subsequente se baseie em informações precisas e fiáveis. Após a recolha das respostas ao questionário, os dados foram sujeitos a um processo de verificação e codificação para garantir que estivessem prontos para a análise estatística.

Conforme Fortin (2009), o investigador deverá esforçar-se para eliminar dados não consistentes. Felizmente, durante a verificação inicial dos dados, não foram identificadas respostas incompletas, incoerentes ou inconsistentes. Todos os questionários recolhidos estavam completamente preenchidos e apresentavam respostas coerentes com as questões colocadas, o que facilitou o processo de preparação dos dados para análise.

Hill e Hill (2008) destacam a importância da análise de dados através de programas de análises de dados específicos. Assim, após a verificação de consistência e coerência dos dados iniciais, os mesmos foram codificados e organizados para inserção no software estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). A codificação consistiu em transformar as respostas qualitativas em valores numéricos, de forma a permitir a aplicação de técnicas estatísticas quantitativas. Por exemplo, as respostas às perguntas baseadas em escalas Likert foram atribuídas a valores que variavam de "Discordo Totalmente" (1) a "Concordo Totalmente" (5). Esta correspondência garantiu que as respostas dos participantes pudessem ser quantificadas e analisadas estatisticamente.

Antes de se avançar para as análises estatísticas mais complexas, foi realizada uma análise descritiva preliminar para avaliar a distribuição das variáveis e verificar possíveis padrões nos dados. Esta análise incluiu a criação de gráficos, histogramas e tabelas de frequências, que ajudaram a identificar a dispersão das respostas e a preparar as etapas seguintes da análise.

## **3.3 - Técnicas de Análise de Dados**

Dados obtidos por meio de questionários ou outros métodos de recolha de informação apenas têm significado após serem devidamente analisados e interpretados, conforme destacado por Bell (2008). Essa transformação dos dados brutos em informações possíveis de utilizar ocorre através de um processo de manipulação cuidada, onde os dados são convertidos em fatos científicos prontos para serem explorados em estudos, contribuindo assim para a geração de conhecimento científico.

Para o tratamento e análise desses dados, foi utilizado o SPSS, sendo particularmente reconhecido e amplamente utilizado nos meios académicos e pelos estudantes em Portugal, destacando-se como uma ferramenta essencial na análise de dados de pesquisa. A parte dos resultados obtidos, interpretação e discussão é fundamental para entender demonstrar a relevância das conclusões, facilitando a comunicação e sua análise em relação aos estudos existentes.

Sobre as técnicas estatísticas utilizadas, foram utilizadas:

- **A CATREG, ou *Categorical Regression***, é uma técnica de regressão que visa permitir a análise de variáveis categóricas e contínuas de forma integrada, sendo especialmente útil em estudos de dados quantitativos. O objetivo principal da CATREG é transformar variáveis categóricas em valores numéricos através do *optimal scaling*, de modo que possam ser incluídas num modelo de regressão e analisadas em conjunto com variáveis contínuas. Este processo de transformação otimiza os valores das categorias para minimizar erros de previsão, ajustando as variáveis qualitativas e quantitativas numa estrutura linear. Assim, permite estimar o impacto das variáveis independentes na variável dependente, mesmo quando estas são qualitativas, como níveis de satisfação ou tipos de serviço. Na interpretação dos resultados da CATREG, os coeficientes de regressão indicam o efeito de cada variável na variável dependente. O  $R^2$  ajustado mede a proporção de variação explicada pelo modelo, onde valores mais altos indicam melhor ajuste (Heikkilä, 2005).
- A **ANOVA** é uma técnica utilizada para determinar se existem diferenças significativas entre as médias de dois ou mais grupos independentes. A hipótese nula assume que as médias dos grupos são semelhantes. Caso a hipótese nula seja rejeitada, conclui-se que existem diferenças estatisticamente significativas nas médias dos diferentes grupos (Heikkilä, 2005). No ANOVA, calcula-se a variância entre os grupos e a variância dentro dos grupos. Se a variância entre grupos for significativamente maior, o teste indicará que pelo menos um dos grupos tem uma média diferente das outras. O valor-p associado ao ANOVA permite interpretar essa significância: um valor-p menor que o nível de significância (por exemplo, 0,05) sugere que há diferenças significativas entre as médias dos grupos, enquanto um valor maior indica que as médias são estatisticamente semelhantes.
- **Teste de coeficientes**, estando relacionado aos coeficientes de regressão em análises de regressão linear e onde os coeficientes das variáveis independentes são testados para verificar se são estatisticamente significativos. O SPSS realiza esses testes ao

calcular os valores-t e valores-p para cada coeficiente, permitindo avaliar se a variável tem um efeito significativo na variável dependente (Heikkilä, 2005).

- A **CATPCA (Categorical Principal Components Analysis)** é uma técnica de análise multivariada que estende a Análise de Componentes Principais (PCA) para dados categóricos e ordinais. O objetivo da CATPCA é reduzir a dimensionalidade do conjunto de dados, preservando ao máximo a variabilidade original. Isto é feito ao transformar variáveis qualitativas em componentes principais, que são combinações lineares de variáveis originais. Para interpretar os resultados da CATPCA, cada componente principal indica um eixo de variação importante no conjunto de dados. O eigenvalue de cada componente reflete a quantidade de variância explicada por esse componente, e componentes com eigenvalues maiores indicam maior capacidade de explicação. Além disso, as cargas dos componentes (component loadings) mostram a força da relação entre cada variável e o componente, indicando quais variáveis têm mais influência sobre cada eixo de variância. É especialmente útil em contextos em que variáveis qualitativas precisam ser analisadas conjuntamente, como em ciências sociais, onde variáveis como preferências, categorias de respostas e níveis de satisfação são comuns (De Leeuw e Mair, 2009).
- O teste de **Crosstabs** (ou tabelas de contingência) é uma técnica estatística usada para analisar a associação entre duas variáveis categóricas, permitindo explorar a distribuição conjunta e identificar possíveis relações entre elas. No SPSS, o teste Crosstabs fornece uma tabela de frequência que cruza as categorias das duas variáveis, mostrando quantas observações se enquadram em cada combinação de categorias. Além das frequências, o SPSS oferece várias estatísticas associadas ao teste de Crosstabs, incluindo:
  - Teste Qui-Quadrado: Avalia se existe uma associação estatisticamente significativa entre as variáveis. Um valor-p baixo (por exemplo, menor que 0,05) indica que as variáveis estão associadas de forma significativa.
  - Percentagens por Linha e Coluna: Ajudam a interpretar a distribuição relativa em cada categoria, facilitando a análise da relação entre as variáveis.O teste de Crosstabs é importante para identificar padrões e relações entre variáveis categóricas, sendo amplamente utilizado em respostas de questionários (Agresti, 2002).
- O **Alpha de Cronbach** é um coeficiente estatístico utilizado para avaliar a confiabilidade e a consistência interna de um conjunto de itens numa escala de medição, especialmente em questionários e testes psicométricos. Ele mede o grau de correlação entre os itens de uma mesma dimensão, indicando o quanto esses itens avaliam

consistentemente (Torres Leandro, 2021). Os valores do Alpha de Cronbach variam entre 0 e 1, sendo interpretados da seguinte forma:

- Valores acima de 0,7 indicam uma consistência interna aceitável, sugerindo que os itens medem de forma confiável o mesmo conceito.
- Valores entre 0,6 e 0,7 podem ser aceitáveis para estudos exploratórios, embora reflitam uma consistência mais moderada.
- Valores abaixo de 0,6 são geralmente considerados baixos e sugerem que os itens podem não estar suficientemente relacionados, indicando a necessidade de ajustes ou revisão dos itens.

A análise de regressão categorial (CATREG) foi utilizada para identificar os fatores que influenciam a satisfação global dos utilizadores com a plataforma ESS. Este método é adequado para variáveis categóricas e ordinais, permitindo a transformação de variáveis para facilitar a análise de relações complexas entre as variáveis independentes e a variável dependente.

Os resultados indicaram um R-quadrado múltiplo de 0,645, sugerindo que aproximadamente 64,5% da variabilidade na satisfação global (variável dependente "P39: Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo") pode ser explicada pelas variáveis independentes consideradas no modelo.

**Table 2 - Resumo da regressão categorial – teste coeficientes**

Variável Independente	Coeficiente Beta	Sig. (p-valor)
<b>P08: A plataforma de ESS é confiável</b>	0.281	<0.001
<b>P15: Informação clara e compreensível</b>	0.217	<0.001
<b>P22: Satisfação com o suporte</b>	0.317	<0.001
<b>P27: Ações rápidas através da plataforma</b>	0.247	<0.001

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

A tabela acima resume as variáveis mais significativas encontradas na regressão, todas com p-valores inferiores a 0,001, indicando que estas variáveis têm uma influência estatisticamente significativa na satisfação global dos utilizadores. Por exemplo, a satisfação com o suporte técnico (P22) apresentou o coeficiente Beta mais elevado (0,317), sugerindo que melhorias nesta área podem ter um impacto positivo na satisfação global.

A Análise de Componentes Principais Categórica (CATPCA) foi utilizada para reduzir e simplificar os dados, identificando dimensões subjacentes que agrupam variáveis relacionadas. Esta técnica permitiu validar as dimensões definidas inicialmente para o questionário e explorar como diferentes variáveis se associam para formar componentes principais

Após a aplicação da CATPCA, foram identificados dois componentes principais, cada um refletindo diferentes aspectos da experiência dos utilizadores com a plataforma ESS. Juntos, estes componentes explicaram 50,70% da variância total nos dados, indicando que uma parte significativa das perceções dos utilizadores pode ser capturada por estas dimensões:

### 1. **Componente 1: Qualidade do Sistema**

- Este componente incluiu variáveis relacionadas à **usabilidade e confiabilidade** da plataforma ESS, tais como facilidade de navegação e estabilidade do sistema. Foi o componente que explicou a maior parte da variância, com um Eigenvalue de 4.418, representando 36,82% da variância total.
- Variáveis principais:
  - P06: A plataforma é fácil de usar.
  - P08: A plataforma é confiável e raramente apresenta falhas.
  - P10: A navegação na plataforma é intuitiva.
- Alpha de Cronbach de 0.845, indicando uma consistência interna elevada.

### 2. **Componente 2: Qualidade do Serviço e Suporte Técnico**

- Este componente reflete a **eficiência e qualidade do suporte técnico** oferecido aos utilizadores, cobrindo a capacidade de resolver problemas e fornecer assistência adequada. O suporte técnico adequado é frequentemente citado como um dos principais fatores que influenciam a satisfação global com plataformas de software.
- Eigenvalue de 1.666, representando 13,88% da variância.
- Variáveis principais:
  - P20: A equipa de suporte técnico é eficiente na resolução de problemas.
  - P22: A resposta do suporte técnico é rápida e útil.
  - P24: Estou satisfeito com o atendimento prestado pelo suporte técnico.
- Alpha de Cronbach de 0.435, sugerindo uma boa consistência interna.

A análise dos componentes principais confirmou que as dimensões definidas para o estudo (qualidade do sistema e qualidade do serviço e suporte) são coerentes e refletem diferentes aspectos da interação dos utilizadores com a plataforma ESS. As dimensões com *Alphas de Cronbach* elevados (especialmente no componente de Qualidade do Sistema) reforçam a validade e a consistência dos dados obtidos (Torres Leandro, 2021), garantindo que as perceções dos utilizadores foram medidas de forma fiável.

**Table 3 - Resumo dos componentes principais**

Componente	Eigenvalue	% Variância Explicada	Alpha de Cronbach	Variáveis Principais
Qualidade do Sistema	4.418	36.82%	0.845	P06, P08, P10
Qualidade do Serviço e Suporte Técnico	1.315	10.96%	0.798	P20, P22, P24

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

Esta tabela permite visualizar de forma clara a contribuição de cada componente para a variância total dos dados e a consistência das variáveis que os compõem. A Qualidade do Sistema emergiu como o fator mais significativo, sugerindo que eventuais melhorias nesta área têm potencial para impactar significativamente a satisfação dos utilizadores. Já Venkatesh e Davis (1996) preconizam a atitude positiva dos utilizadores para com a Qualidade percebida de um sistema.

Para complementar as análises de regressão e componentes principais, foram realizadas análises de correlação e tabelas cruzadas para explorar as associações entre variáveis. As análises permitiram confirmar as hipóteses formuladas e fornecer uma compreensão mais detalhada dos fatores que impactam a experiência do utilizador.

As análises de correlação focaram-se em determinar a força e direção das associações entre as variáveis chave, utilizando o coeficiente de correlação de *Pearson* para variáveis contínuas e *Tau-b* de Kendall para variáveis ordinais. Os resultados destacaram algumas correlações significativas que ajudaram a validar os constructos teóricos propostos:

#### 1. Eficiência do Suporte Técnico e Satisfação Geral

- Correlação de Pearson: 0.624, com  $p < 0.001$ .
- A eficiência do suporte técnico (P18) apresentou uma correlação positiva e significativa com a satisfação geral (P39), sugerindo que quanto melhor o suporte técnico percebido, maior a satisfação dos utilizadores com a plataforma.

#### 2. Confiabilidade da Plataforma e Satisfação Geral

- Correlação de Pearson: 0.561, com  $p < 0.001$ .
- A confiabilidade do sistema (P08) também mostrou uma forte correlação positiva com a satisfação global. Isto reflete a importância de uma plataforma estável e sem falhas para uma experiência de utilização positiva.

### 3. Facilidade de Uso e Satisfação Geral

- Correlação de Pearson: 0.459, com  $p < 0.001$ .
- A facilidade de uso da plataforma (P06) teve uma correlação positiva com a satisfação, sugerindo que uma interface intuitiva contribui para a aceitação e satisfação do sistema.

**Table 4 - Tabela de correlações significativas**

Variáveis independentes	Variável dependente	Coefficiente de Correlação	Sig. (p-valor)
<b>Eficiência do suporte técnico (P18)</b>	Satisfação geral (P39)	0.624	<0.001
<b>Confiabilidade da plataforma (P08)</b>	Satisfação geral (P39)	0.561	<0.001
<b>Facilidade de uso (P06)</b>	Satisfação geral (P39)	0.459	<0.001

**Fonte: Da responsabilidade do autor**

Esta tabela evidencia as associações estatisticamente significativas, indicando claramente quais aspectos da plataforma ESS mais influenciam a percepção de satisfação dos utilizadores, algo também suportado e referenciado por Davis, Bagozzi e Warshaw (1989) que indicam a facilidade de utilização e a eficácia do suporte como componentes da satisfação global dos utilizadores.

Para explorar ainda mais as relações entre variáveis, foram utilizadas tabelas cruzadas para analisar associações categóricas. Estas análises ajudam a verificar padrões de resposta e a identificar variáveis críticas para a satisfação. A significância das associações foi verificada através de testes Qui-Quadrado:

#### 1. Satisfação com o Suporte Técnico e Satisfação Geral

- A análise demonstrou uma associação significativa entre a satisfação com o suporte técnico (P22) e a satisfação geral (P39), com um p-valor  $< 0.001$ . Este resultado indica que percepções positivas sobre o suporte técnico aumentam significativamente a satisfação geral.
- Testes Qui-Quadrado:  $\chi^2 = 45.763$ ,  $p < 0.001$

#### 2. Confiabilidade da Plataforma e Satisfação Geral

- Outro resultado importante foi a relação entre a confiabilidade percebida (P08) e a satisfação (P39), também mostrando uma associação significativa,

validando a hipótese de que uma plataforma confiável é essencial para uma experiência positiva.

- Testes Qui-Quadrado:  $\chi^2 = 38.125$ ,  $p < 0.001$

Os resultados mostram que a maioria dos utilizadores que estão "Muito Satisfeitos" com o suporte técnico também apresentam níveis elevados de satisfação geral, enquanto os que expressaram insatisfação com o suporte tendem a relatar menores níveis de satisfação com a plataforma. Os testes Qui-Quadrado confirmaram a significância desta associação, sustentando a importância de um bom suporte técnico para a satisfação global.

Wagner, Chung e Baratz (2002) referem que a ineficiência de uma plataforma ou software pode levar à difícil adoção, ou até mesmo rejeição, dessa tecnologia. Assim, não é surpresa em verificar o Suporte Técnico e Confiabilidade a sobressaírem como as variáveis mais importantes, confirmando que a plataforma deva ter capacidade de suporte para ajudar os trabalhadores com eventuais dificuldades que possam encontrar durante o uso.

E de acordo com Farhoomand e Lovelock (2001), a confiança é algo de grande importância para garantir o empenho e compromisso dos utilizadores na utilização da tecnologia. Algo que fica bem claro com a Confiabilidade a ter um papel crucial na satisfação global das plataformas ESS.

### **3.4 - Análise estatística**

A investigação procurou entender como diferentes fatores influenciam a satisfação, considerando cinco objetivos específicos: avaliar a qualidade do sistema, examinar a qualidade da informação, investigar a qualidade do serviço, estudar a experiência do utilizador, e analisar a responsividade e compatibilidade das plataformas ESS. Seguidamente, serão apresentados e discutidos os principais resultados obtidos, organizados de forma a refletir esses objetivos específicos e a sua contribuição para o objetivo geral.

Para avaliar a qualidade do sistema, foram analisadas variáveis relacionadas com a facilidade de uso e a confiabilidade das plataformas ESS. A análise de regressão categorial revelou que a confiabilidade se destacou como um dos principais preditores de satisfação, com um coeficiente Beta de 0,281 e uma associação positiva significativa com a satisfação global (coeficiente de 0,561,  $p < 0,001$ ). Este resultado sugere que os trabalhadores valorizam especialmente a estabilidade do sistema, sendo essencial que a plataforma funcione de forma consistente e sem interrupções. Quando uma ESS é vista como confiável, isto reduz frustrações e permite que os utilizadores realizem suas tarefas administrativas sem interrupções, contribuindo para uma percepção global positiva. Ideia sustentada por Raol, Koong, Liu e Yu (2003) que referem a

importância da consistência e fiabilidade dos sistemas como contributos para a satisfação global. A facilidade de uso também emergiu como um fator relevante, com um coeficiente Beta de 0,247, indicando que uma interface intuitiva e simples de utilizar aumenta a probabilidade de aceitação da tecnologia, corroborando as afirmações de Hansen e Deimler (2001) quando referem a facilidade no acesso a informações como parte integrante da satisfação. A análise de componentes principais reforçou esta conclusão, mostrando que a dimensão Qualidade do Sistema explicava 36,82% da variância total, o que sublinha a importância de investir em sistemas que sejam não apenas tecnicamente robustos, mas também fáceis de navegar para maximizar a satisfação dos utilizadores, o que vai em linha com os autores Davis, Bagozzi e Warshaw (1989) e Islam (2014) que determinam a qualidade dos sistemas como um fator de demais importância para a utilização e satisfação dos mesmos.

No que concerne ao objetivo específico de examinar a qualidade da informação, o estudo focou-se em medir a clareza, consistência e precisão das informações fornecidas pela plataforma. As análises indicaram que uma maior clareza nas informações é associada a uma maior satisfação global, embora o seu impacto tenha sido mais moderado em comparação com outros fatores. A correlação entre a clareza da informação e a satisfação geral apresentou um coeficiente de 0,459 ( $p < 0,001$ ), refletindo que, quando a plataforma de ESS é capaz de fornecer dados precisos e organizados de forma clara, os trabalhadores conseguem encontrar rapidamente as informações de que necessitam, reduzindo a necessidade de assistência externa e aumentando a perceção de eficiência da plataforma. Estes resultados corroboram a literatura existente vista anteriormente, que aponta para a necessidade de sistemas de informação claros e acessíveis para facilitar a tomada de decisão e melhorar a experiência do utilizador, nomeadamente os autores Daniel e Ward (2005) e Hansen e Deimler (2001).

A qualidade do serviço, que incluiu a avaliação da eficiência do suporte técnico e da cortesia do atendimento, revelou-se como um dos fatores mais críticos para a satisfação global. Os resultados da regressão destacaram que a eficiência do suporte técnico teve o coeficiente Beta mais elevado (0,317,  $p < 0,001$ ), e as correlações entre a eficiência do suporte e a satisfação global foram também bastante fortes (0,624), sugerindo uma associação clara e direta. Estes dados são indicativos de que um suporte técnico eficiente é capaz de resolver problemas de forma rápida, minimizando interrupções no trabalho e melhorando a perceção global do serviço prestado pela plataforma de ESS. Os trabalhadores que responderam ter recebido assistência rápida e eficaz mostraram-se significativamente mais satisfeitos, o que sugere que as empresas devem investir fortemente na formação e na disponibilização de suporte técnico qualificado para maximizar a aceitação e utilização da plataforma. Além disso, a cortesia no atendimento também foi mencionada como um aspeto importante na perceção de qualidade do serviço, embora tenha um impacto secundário em relação à eficiência.

O estudo da experiência do utilizador focou-se na agradabilidade estética e na experiência geral de utilização das plataformas. As análises sugerem que uma interface visualmente agradável e intuitiva não só facilita a navegação, como também contribui para uma experiência de utilização positiva e sem frustrações. A análise de componentes principais revelou que a dimensão Experiência do Utilizador explicou 8,21% da variância, indicando que, apesar de não ser o principal fator preditor de satisfação, a estética da interface é uma componente importante que influencia a disposição dos utilizadores para interagir com a plataforma. Esta relação foi ainda confirmada pelas correlações, onde a perceção de uma interface bem desenhada e funcional se mostrou moderadamente associada à satisfação geral. Estes achados sugerem que investir no design de interfaces intuitivas e esteticamente agradáveis pode melhorar significativamente a experiência de utilização e aumentar a frequência de uso, tal como sustentado por Hansen e Deimler (2001) quando referem que facilidade de uso e a clareza de informação por condicionar a utilização dos sistemas.

Por fim, a responsividade e compatibilidade das plataformas ESS foram analisadas para verificar a capacidade de funcionamento em diferentes dispositivos, especialmente em contextos de utilização móvel. Os resultados indicaram que a responsividade desempenha um papel relevante para um grupo específico de utilizadores que necessitam de aceder à ESS em movimento, mas a sua influência na satisfação global foi menos pronunciada quando comparada com fatores como suporte técnico e confiabilidade do sistema. A capacidade de a plataforma funcionar de forma consistente em múltiplos dispositivos foi apreciada por aqueles que precisam de aceder à plataforma através de smartphones ou tablets, e a análise confirmou que, embora a responsividade tenha um papel complementar, ela ainda assim contribui para a perceção positiva do sistema, especialmente para trabalhadores em ambientes de trabalho híbrido ou em deslocação. Ou seja, complementa a satisfação geral, mas não se revelou um fator preponderante.

De forma geral, os resultados desta investigação permitiram responder aos objetivos específicos delineados inicialmente, proporcionando uma visão abrangente sobre os fatores que influenciam a satisfação com as plataformas ESS. Através da avaliação da qualidade do sistema, ficou claro que a confiabilidade e a facilidade de uso são fundamentais para a aceitação e satisfação dos utilizadores. A análise da qualidade da informação e do serviço revelou que a clareza e o suporte eficiente são críticos para garantir uma experiência de uso positiva e sem interrupções, enquanto o estudo da experiência do utilizador e da responsividade reforçou a necessidade de plataformas intuitivas, estéticas e adaptáveis a diferentes contextos de utilização. Com isso, foi possível validar o objetivo geral deste estudo, verificando que a satisfação dos trabalhadores com as plataformas ESS na gestão administrativa de recursos humanos é uma variável

multidimensional, onde a qualidade técnica do sistema e o suporte oferecido são preditores significativos de aceitação e uso contínuo.

### **3.5 - Recomendações**

Assim, com base nos resultados obtidos e sustentado pela literatura descrita no ponto anterior, pode-se formular algumas recomendações para empresas que pretendam implementar ou otimizar a experiência dos utilizadores com as plataformas ESS e aumentar o grau de satisfação:

1. Fortalecimento da Infraestrutura Técnica e da Confiabilidade: As empresas devem investir em melhorias contínuas na infraestrutura das plataformas ESS para garantir a confiabilidade e a estabilidade do sistema.
2. Desenvolvimento de Interfaces Intuitivas e Agradáveis: Uma interface intuitiva e visualmente agradável aumenta a aceitação e facilita o uso contínuo das plataformas, pelo que as empresas devem considerar princípios de design centrados no utilizador durante o desenvolvimento e atualização das interfaces, priorizando a simplicidade, clareza e organização das funcionalidades.
3. Reforço do Suporte Técnico: Dado o papel crucial do suporte técnico na satisfação dos utilizadores, é imperativo que as organizações assegurem que o suporte oferecido seja rápido, eficiente e cortês. Adicionalmente, a disponibilização de guias de uso e tutoriais na plataforma pode reduzir a necessidade de suporte para problemas simples, tornando a experiência mais autónoma.

## Conclusões

O estudo teve como objetivo geral verificar o grau de satisfação dos trabalhadores na interação com as plataformas Employee Self Service (ESS), e para alcançar esse objetivo, foram analisadas várias dimensões que influenciam a experiência do utilizador, permitindo uma compreensão abrangente dos fatores que contribuem para a satisfação dos trabalhadores.

As análises revelaram que a satisfação com as plataformas ESS é determinada por uma combinação de fatores técnicos, funcionais e estéticos, destacando-se a importância de assegurar uma operação fluida e confiável do sistema, enquanto se proporciona uma experiência de utilização intuitiva e suportada por um serviço de apoio eficiente. A confiabilidade emergiu como um dos principais preditores de satisfação, com uma forte correlação entre a estabilidade da plataforma e a percepção positiva dos trabalhadores. A facilidade de uso, refletida numa interface intuitiva e de fácil navegação, mostrou-se igualmente significativa para fomentar uma aceitação mais ampla das soluções ESS, corroborando a literatura que sugere que sistemas fáceis de utilizar reduzem barreiras e aumentam a adesão. Paralelamente, a análise da qualidade da informação reforçou a importância de apresentar dados de forma clara e precisa. Embora o impacto deste fator tenha sido menos pronunciado do que o da confiabilidade ou do suporte técnico, a clareza das informações foi considerada essencial para que os trabalhadores possam realizar tarefas administrativas com eficácia e sem necessidade de assistência constante. Plataformas que fornecem informações bem organizadas e acessíveis ajudam a reduzir frustrações e melhoram a eficiência operacional, contribuindo para uma percepção global positiva.

Outro aspeto crucial identificado foi a qualidade do serviço, especialmente no que diz respeito ao suporte técnico. A eficiência deste suporte foi o fator que demonstrou o maior impacto na satisfação global dos utilizadores, evidenciando que a disponibilidade de assistência rápida e eficaz é essencial para que os trabalhadores mantenham uma boa relação com a plataforma ESS. Quando surgem problemas técnicos ou dúvidas, a capacidade de receber ajuda

prontamente minimiza as interrupções e constrói uma relação de confiança, solidificando a aceitação do sistema como um recurso confiável e indispensável na gestão administrativa de recursos humanos. Adicionalmente, a experiência do utilizador foi amplamente influenciada pela estética e pela disposição intuitiva da interface. Embora este não tenha sido o fator dominante, a presença de uma interface visualmente agradável e bem estruturada facilitou a navegação e melhorou a experiência geral de utilização. A análise da responsividade e compatibilidade também sublinhou a importância de garantir que a plataforma funcione de forma consistente em diferentes dispositivos, permitindo o acesso contínuo e sem interrupções, especialmente para aqueles que dependem do acesso móvel.

Em suma, os resultados deste estudo permitem afirmar que a satisfação dos trabalhadores com as plataformas ESS depende de uma interação conjunta entre a robustez técnica do sistema, a usabilidade intuitiva, a qualidade do serviço prestado e a apresentação de informações claras e precisas. Estes fatores, quando bem equilibrados, formam a base para uma adoção bem-sucedida das soluções ESS nas empresas, substituindo de forma eficiente o atendimento humano e assegurando uma operação mais fluida e satisfatória para os colaboradores.

Embora o presente estudo tenha fornecido *insights* importantes sobre os fatores que promovem a satisfação com as plataformas de ESS, existem limitações que abrem caminho para futuras investigações. Uma das limitações foi a amostra restrita a uma única empresa, o que pode limitar a generalização dos resultados para outros setores ou ambientes organizacionais. Recomenda-se que em estudos futuros se considerem uma amostragem mais diversificada, abrangendo diferentes setores de atividade e diversos tipos de empresas, para verificar se os resultados se mantêm consistentes com esta investigação face a outros contextos. Também poderá ser relevante uma investigação sobre o tipo de conteúdos disponibilizados e qual a importância dada pelos trabalhadores aos mesmos.

Por fim, futuras investigações poderiam também explorar o impacto de novas funcionalidades tecnológicas, como a inteligência artificial e a automação de processos, na satisfação e eficiência das plataformas ESS. A integração de tecnologias emergentes pode transformar a forma como os trabalhadores interagem com estas plataformas, e estudos que investiguem a eficácia dessas inovações seriam valiosos para o desenvolvimento de soluções ESS mais avançadas e personalizadas.

## Referências bibliográficas

Agresti, A. (2002). *Categorical data analysis*. 2<sup>nd</sup> edition. Wiley-Interscience.

Ajzen, I., e Fishbein, M. (1980) *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Ajzen, I. (1985). *From intention to actions: A theory of planned behavior*. Springer Verlag.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp.179-211.

Antunes, M. T. P. e Alves, A. S. (2008). *A adequação dos Sistemas Enterprise Resources Planning (ERP) para a geração de informações contábeis gerenciais de natureza intangível: um estudo exploratório*, *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, Vol. 10, No. 27, Abril/Junho, pp.161-174.

Babones, S. (2016). *Interpretive quantitative methods for the social sciences*. *Sociology*, 50(3), pp.453–469.

Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., & Vargo, S. L. (2015). *Service innovation in the digital age: key contributions and future directions*. *MIS Quarterly*, 39(1), pp.135-154.

Benbya, H., Passiante, G., e Belbaly, N. A. (2004). *Corporate portal: a tool for knowledge management synchronization*. *International Journal of Information Management*, 24, pp.201-220.

Cardoso, J. A. A. (2001). Introdução, in: Silva, F. e Alves, J. A., *ERP e CRM –*, Edições Centro Atlântico.

- Carton, F. e Adam, F. (2010). *Toward a model for determining the scope of ICT integration in the enterprise: the case of enterprise resource planning (ERP) systems*, *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, Vol. 13, Issue 1.
- Chau, P.Y., (1996). *An empirical assessment of a modified technology acceptance model*, *Management Information Systems*, 13(2), pp.185-204.
- Clarke, K. e Preece, D. (2005), *Constructing and Using a Company Intranet: 'It's a very cultural thing*, *New Technology, Work and Employment*, 20(2), pp.150-165.
- Compeau, D. R., e Higgins, C. A. (1995). *Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test*. *MIS Quarterly*, 19, pp.189-211.
- Daniel, E., e Ward, J. (2005). *Enterprise Portals: Addressing the Organizational and Individual Perspectives of Information Systems*. ECIS 2005 Proceedings. Paper 3.
- Davis, F. D. (1986) *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. (Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology).
- Davis, F., Bagozzi, R. P., e Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer-technology: A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, 38(8), pp.982–1003.
- Davis, F. D. (1989), *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*, *MIS Quarterly*, 13(3), pp.319-340.
- Davis, F. D. (1993). *User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts*. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), pp.475–487.
- De Leeuw, J., e Mair, P. (2009). *Gifi methods for optimal scaling in R: The package homals*. *Journal of Statistical Software*, 31(4), pp.1-20.
- Delmar, F. e Shane, S. (2003). *Does business planning facilitate the development of new ventures?*, *Strategic Management Journal*.
- Deise, M., Nowickov, C., King, P. e Wright, A. (2000). *Executives Guide to e-Business: From Tactics to Strategy*, John Wiley and Sons.

- Drucker, P. F. (2001). *The essential Drucker on management*, vol.2., Harper Business.
- Eisenmann, T.R. (2002), *Internet Business Models Text and Cases*, McGraw-Hill Irwin.
- Farhoomand, A. e Lovelock, P. (2001). *Global e-Commerce*, Prentice Hall.
- Fishbein, M., e Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Fortin, M. (2009). *Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação*. Lusodidacta, pp.29-31.
- Garača, Ž. (2011). *Factors Related to the intend use of ERP systems, Management, Vol. 16*.
- Galego, C., e Gomes, A. (2005). *Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação*. *Revista Lusófona de Educação*, 5, pp.173-184.
- Ghiglione, R., e Matalon, B. (1997). *O inquérito. Teoria e prática (3.ª ed.)*. Celta Editora.
- Grabski, S., Leech, S. (2007). *Complementary controls and ERP implementation success, International Journal of Accounting Information Systems*.
- Hansen, M. T., e Deimler, M. S. (2001). *Cutting costs while improving morale with B2E management*. *MIT Sloan Management Review*, 43(1), pp.96.
- Heikkilä, T. (2005). *Tilastollinen Tutkimus*. 6 Edition. Edita.
- Hill, M. M., e Hill, A. (2008). *Investigação por questionário (2.ª ed.)*. Edições Sílabo.
- Islam, A. Y. M. A. (2014). *Validation of the technology satisfaction model (TSM) developed in higher education: The application of structural equation modeling*. *International Journal of Technology and Human Interaction*, 10(3), pp.44–57.
- Mithas, S., Tafti, A., Bardhan, I., e Goh, J. M. (2012). *Information Technology and Firm Profitability: Mechanisms and Emperical Evidence*. *MIS Quarterly*, 36(1), pp.205-224.
- Moura, B. C. (2006). *Logística: Conceitos e Tendências*. Centro Atlântico.

- Moreira, C. D. (2007). Teorias e práticas de investigação. Universidade Técnica de Lisboa – Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Morris, M.G., e Dillon, A. (1997), *How user perceptions influence software use, decision support systems*, *IEEE Software*, pp.58-65.
- Ong, C. S., Lai, J. Y., e Wang, Y. S. (2004), *Factors affecting engineers' acceptance of asynchronous e-learning systems in high-tech companies*, *Information & Management*, 41(6), pp.795-804.
- Poston, R. e Grabski, S. (2001). *Financial impacts of enterprise resource planning implementations*, *International Journal of Accounting Information Systems*.
- Raol, J. M., Koong, K. S., Liu, L. C., e Yu, C. S. (2003). *An identification and classification of enterprise portal functions and features*. *Industrial Management & Data Systems*, 103(9), pp.693-702.
- Scheepers, R. (2006). *A conceptual framework for the implementation of enterprise information portals in large organizations*. *European Journal of Information Systems*, 15, pp.635-647.
- Scherer, A., Wunderlich, N. V., e Von Wangenheim, F. (2015). *The Value of Self-Service: Long-Term Effects of Technology-Based Self-Service Usage on Customer Retention*. *MIS Quarterly*, 39(1), pp.177-200.
- Succi, M.J., e Walter, Z. (1999). Theory of user acceptance of information technologies: an examination of health care professionals. *Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences*. 1999.
- Torres Leandro, J. (2021). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach.
- Turban, E., King, D., Lee, J. e Viehland, D., (2004), *Electronic Commerce A managerial Perspective* Prentice Hall.
- Urbach, N., Smolnik, S., e Riempp, G. (2010). *An empirical investigation of employee portal success*. *Journal of Strategic Information Systems*, 19, pp.184-206.

- Venkatesh, V., e Davis, F. D. (1996). *A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. Decision Sciences*, 27(3), pp.451-481.
- Venkatesh, V., e Davis, F. D. (2000). *A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. Management Science*, 46(2), pp.186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., e Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view. Management Information Systems Quarterly*, 27(3), pp.426–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., e Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS quarterly*, pp.157–178.
- Wagner, W., Chung, Q. B. e Baratz, T. (2002), *Implementing Corporate Intranets: lessons learned from two high-tech firms, Industrial Management & Data Systems*, 102/3, pp.14-145.
- Wallace, T. F., e Kremzar, M. H. (2001). *ERP: Making it happen, The Implementers' Guide to Success with Enterprise Resource Planning*, John Wiley & Sons, Inc.
- Wachter, R. e Gupta, J. (1997). *The Establishment of Corporate Intranets, International Journal of Information Management*, 17, pp. 393-404.

# Apêndices

# **Apêndice I**

## **Inquérito de Satisfação com a Plataforma de Employee Self- Service (Portal do trabalhador)**

## Inquérito de Satisfação com a Plataforma de Employee Self-Service (Portal do trabalhador)

Este questionário enquadra-se na minha investigação para a conclusão do Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos na Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal.

O questionário está organizado em seções, totalizando 41 questões, com um tempo médio de preenchimento previsto entre 6 e 8 minutos.

Solicitamos que responda a cada uma das perguntas com base na sua experiência com a plataforma de Employee Self-Service (Portal do Trabalhador).

Utilize a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Discordo totalmente" e 5 significa "Concordo totalmente".

### Garantia de Proteção de Dados:

Em conformidade com a Lei de Proteção de Dados, asseguramos que todas as informações recolhidas serão utilizadas exclusivamente no âmbito desta dissertação de mestrado.

Todos os dados serão tratados de forma confidencial e anónima, garantindo a privacidade dos participantes.

Para quaisquer questões relativas ao questionário, seu âmbito ou ao tratamento dos dados, poderá contactar-me através do email: [bruno.luis.vaz@gmail.com](mailto:bruno.luis.vaz@gmail.com).

## Inquérito de Satisfação com a Plataforma de Employee Self-Service (Portal do trabalhador)

[bruno.luis.vaz@gmail.com](mailto:bruno.luis.vaz@gmail.com) [Mudar de conta](#)



🔒 Não partilhado

\* Indica uma pergunta obrigatória

### Caracterização

#### 01. Género \*

- Masculino
- Feminino
- Outro
- Prefiro não dizer

#### 02. Idade \*

- Menos de 25 anos
- 25 - 34 anos
- 35 - 44 anos
- 45 - 54 anos
- 55 anos ou mais

### 03. Nível de Educação \*

- Ensino Básico ou Secundário
- Ensino Profissional
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

### 04. Antiguidade na Empresa \*

- Menos de 1 ano
- 1 - 3 anos
- 4 - 6 anos
- 7 - 10 anos
- Mais de 10 anos

### 05. Frequência de utilização da plataforma de ESS \*

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente
- Nunca

## Dimensão 1: Qualidade do sistema

### 06. A plataforma de ESS é fácil de usar \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

### 07. A plataforma de ESS responde rapidamente às minhas ações \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**08. A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**09. A navegação na plataforma de ESS é intuitiva** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**10. As funcionalidades da plataforma de ESS são adequadas às minhas necessidades** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**11. A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

## Dimensão 2: Qualidade da Informação

**12. A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**13. A informação na plataforma de ESS é atualizada regularmente** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**14. A plataforma de ESS fornece informações relevantes para o meu trabalho e necessidades** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**15. A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**16. Consigo encontrar facilmente a informação de que preciso na plataforma de ESS** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**17. A plataforma de ESS permite aceder a informações detalhadas quando necessito** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

### Dimensão 3: Qualidade do Serviço

**18. O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**19. Recebo assistência técnica de forma rápida quando necessito de apoio** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**20. O atendimento ao cliente da plataforma de ESS é afável e útil \***

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**21. O suporte técnico resolve meus problemas de forma satisfatória \***

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**22. Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS \***

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**23. A disponibilidade do suporte técnico para a plataforma de ESS é adequada \***

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

#### Dimensão 4: Experiência do Utilizador

**24. A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**25. Sinto-me confortável na utilização da plataforma de ESS** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**26. A plataforma de ESS proporciona uma experiência de utilização satisfatória** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**27. Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**28. Estou satisfeito com a minha experiência geral na utilização da plataforma de ESS** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**29. A plataforma de ESS é fácil de aprender a utilizar** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

#### **Dimensão 5: Responsividade e Compatibilidade**

**30. A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets)** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**31. A plataforma de ESS funciona bem em diferentes navegadores de internet** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**32. A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone)** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**33. A plataforma de ESS adapta-se bem a diferentes tamanhos de ecrã** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**34. A plataforma de ESS permite um acesso fácil a partir de qualquer dispositivo** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**35. Estou satisfeito com a responsividade da plataforma de ESS em diversos ambientes** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

## Dimensão 6: Satisfação Geral

### 36. A plataforma de ESS atende às minhas expectativas \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

### 37. Eu recomendaria o uso da plataforma de ESS a outros colegas \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

### 38. A utilização da plataforma de ESS melhora a minha eficiência no trabalho \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

### 39. Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**40. Acredito que a plataforma de ESS contribui positivamente para o meu desempenho profissional** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

**41. A plataforma de ESS facilita o acesso a informações importantes de maneira rápida** \*

- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

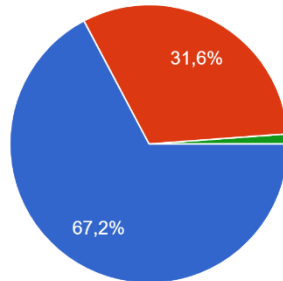
# **Apêndice II**

## **Resultados do Inquérito**

## Caracterização

### 01. Género

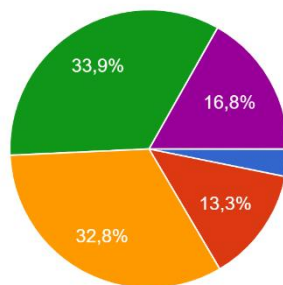
345 respostas



- Masculino
- Feminino
- Outro
- Prefiro não dizer

### 02. Idade

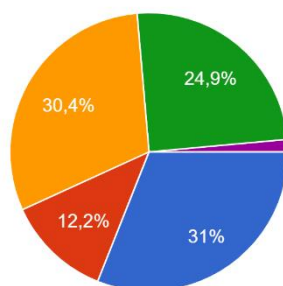
345 respostas



- Menos de 25 anos
- 25 - 34 anos
- 35 - 44 anos
- 45 - 54 anos
- 55 anos ou mais

### 03. Nível de Educação

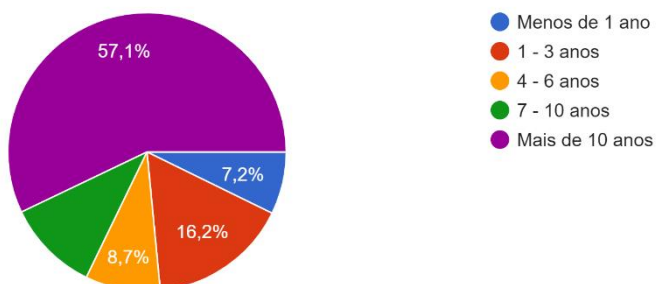
345 respostas



- Ensino Básico ou Secundário
- Ensino Profissional
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

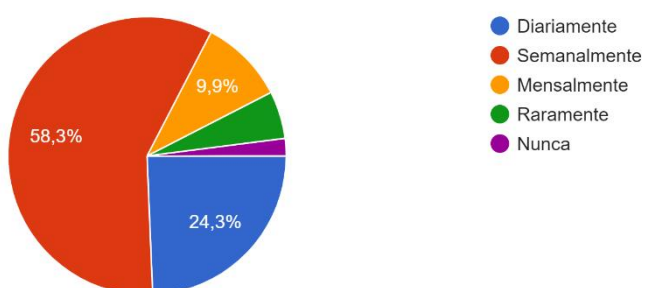
#### 04. Antiguidade na Empresa

345 respostas



#### 05. Frequência de utilização da plataforma de ESS

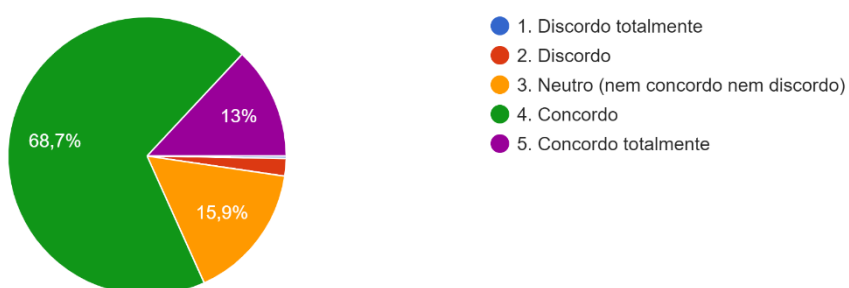
345 respostas



### Dimensão 1: Qualidade do sistema

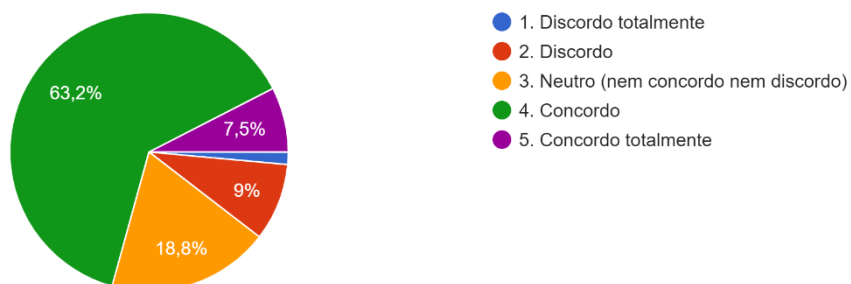
#### 06. A plataforma de ESS é fácil de usar

345 respostas



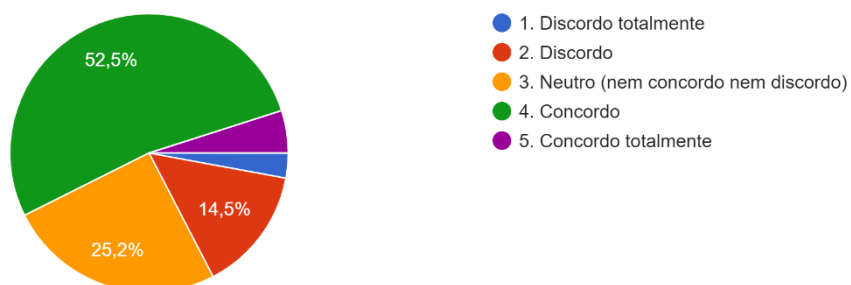
### 07. A plataforma de ESS responde rapidamente às minhas ações

345 respostas



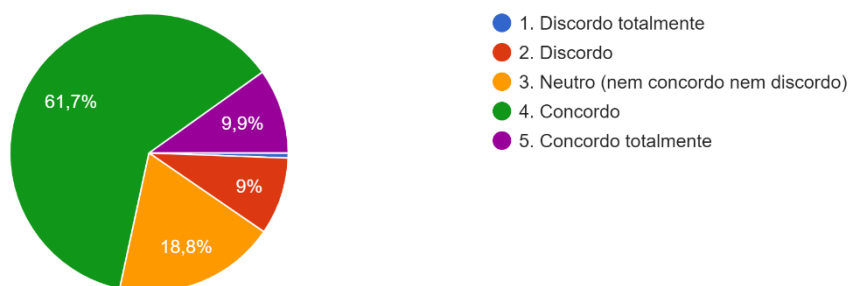
### 08. A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas

345 respostas



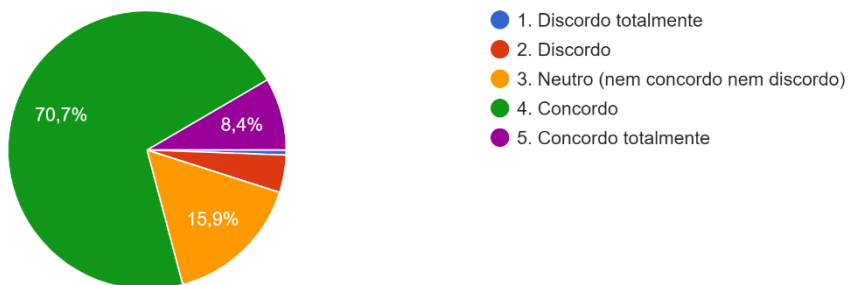
### 09. A navegação na plataforma de ESS é intuitiva

345 respostas



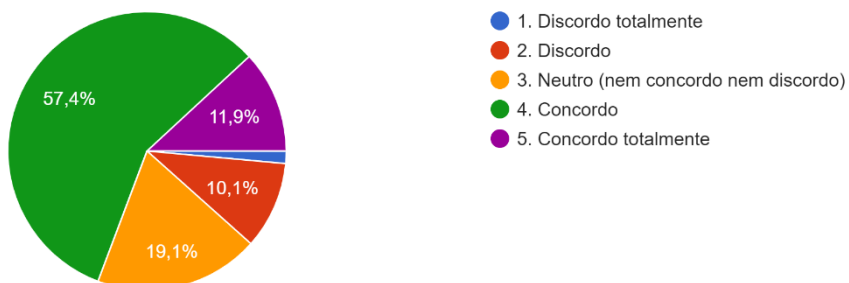
### 10. As funcionalidades da plataforma de ESS são adequadas às minhas necessidades

345 respostas



### 11. A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível

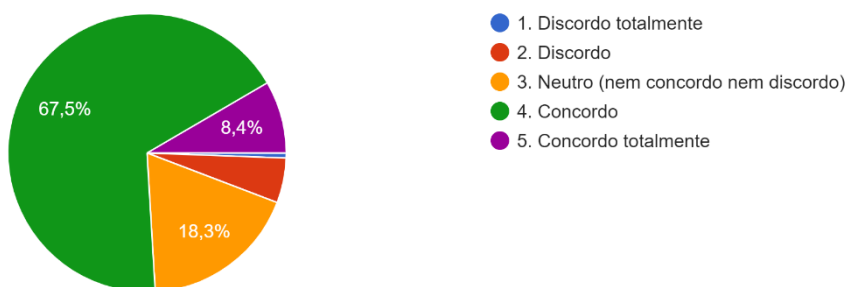
345 respostas



## Dimensão 2: Qualidade da Informação

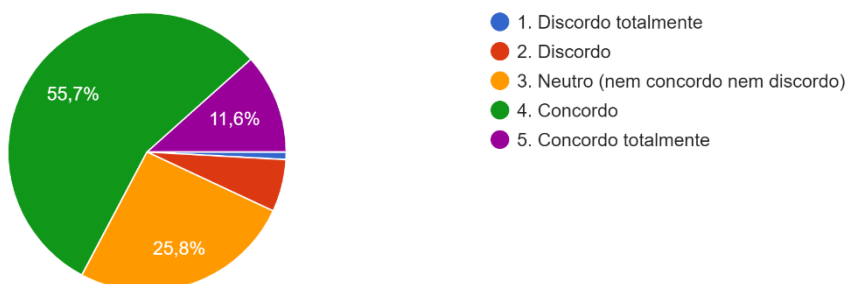
### 12. A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente

345 respostas



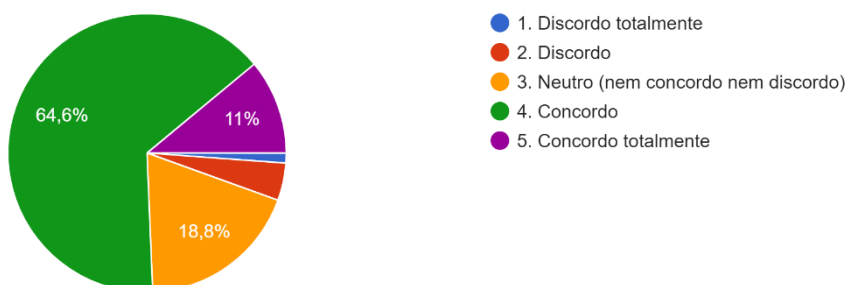
### 13. A informação na plataforma de ESS é atualizada regularmente

345 respostas



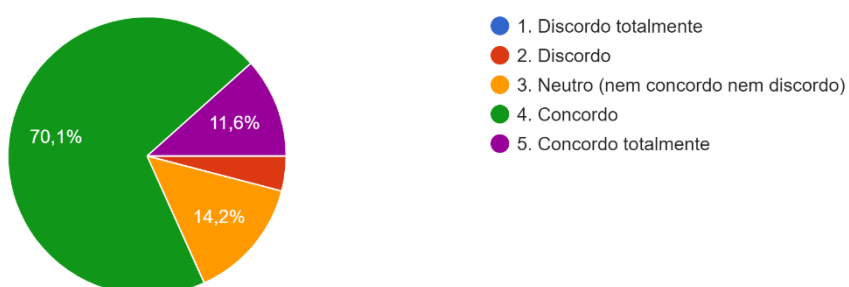
### 14. A plataforma de ESS fornece informações relevantes para o meu trabalho e necessidades

345 respostas



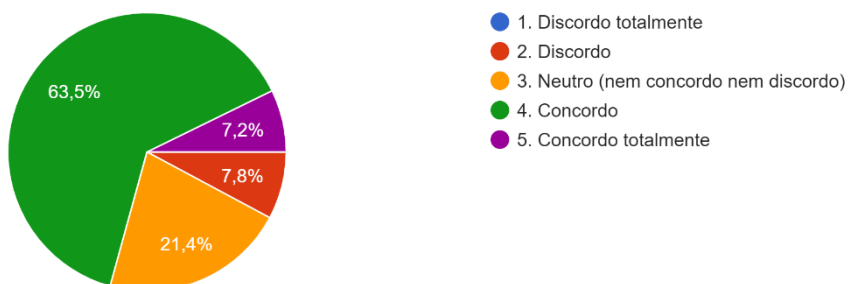
### 15. A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível

345 respostas



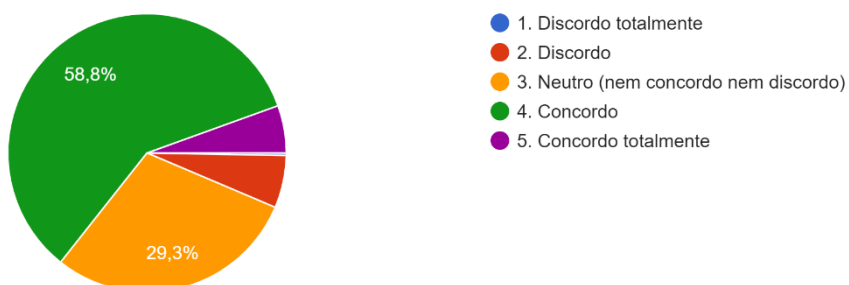
### 16. Consigo encontrar facilmente a informação de que preciso na plataforma de ESS

345 respostas



### 17. A plataforma de ESS permite aceder a informações detalhadas quando necessito

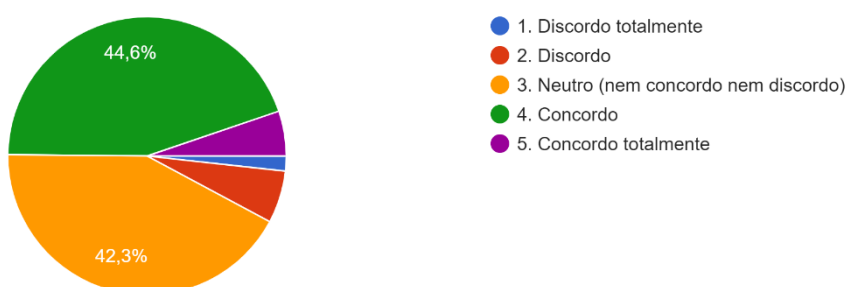
345 respostas



## Dimensão 3: Qualidade do Serviço

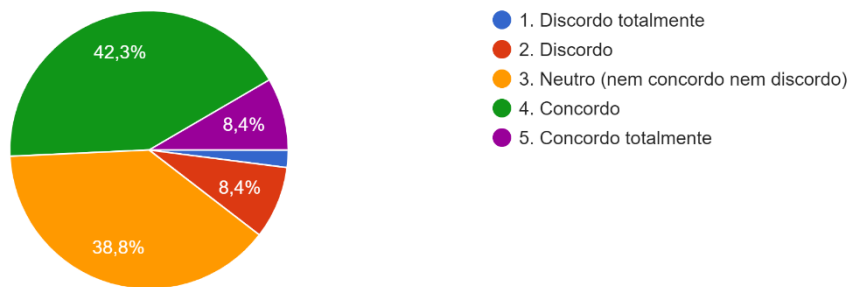
### 18. O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente

345 respostas



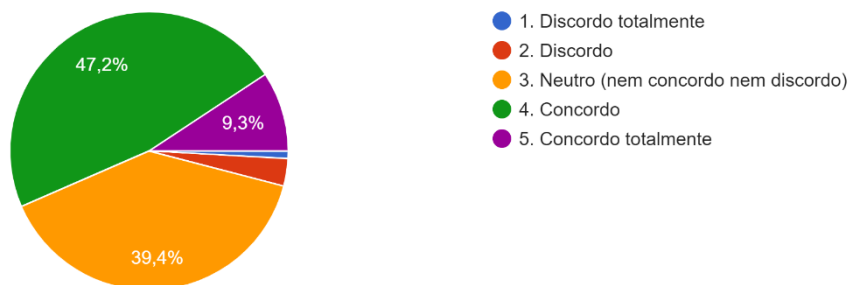
19. Recebo assistência técnica de forma rápida quando necessito de apoio

345 respostas



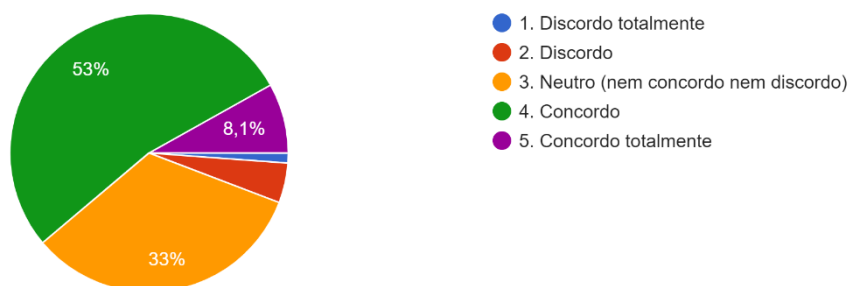
20. O atendimento ao cliente da plataforma de ESS é afável e útil

345 respostas



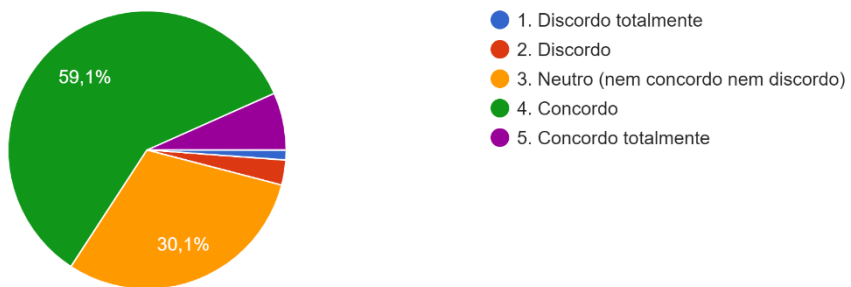
21. O suporte técnico resolve meus problemas de forma satisfatória

345 respostas



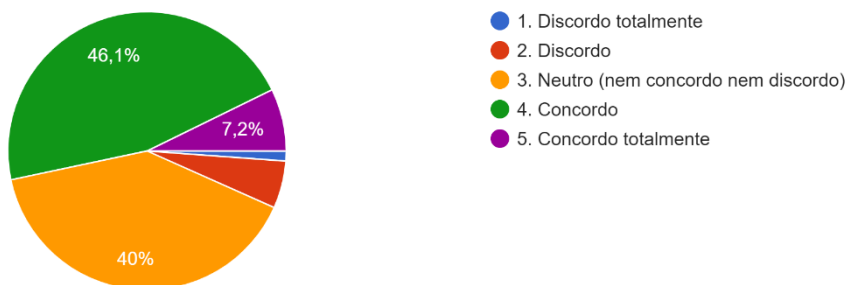
22. Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS

345 respostas



23. A disponibilidade do suporte técnico para a plataforma de ESS é adequada

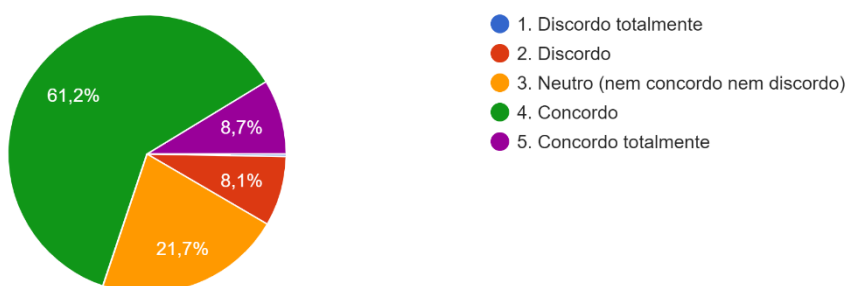
345 respostas



## Dimensão 4: Experiência do Utilizador

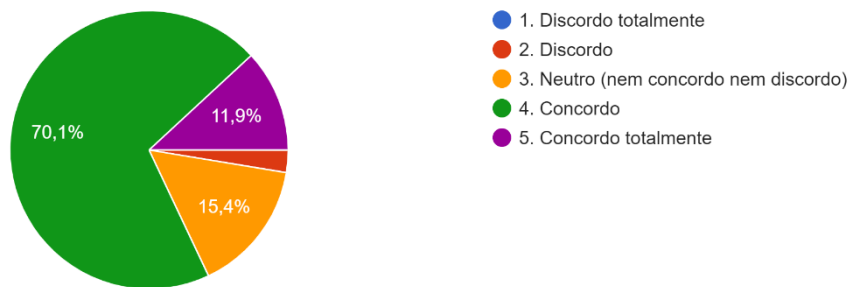
24. A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável

345 respostas



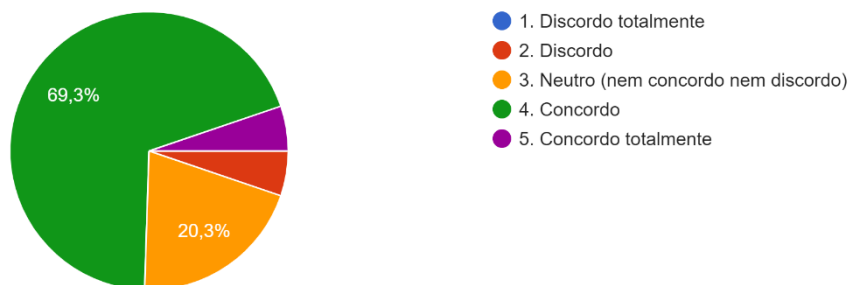
25. Sinto-me confortável na utilização da plataforma de ESS

345 respostas



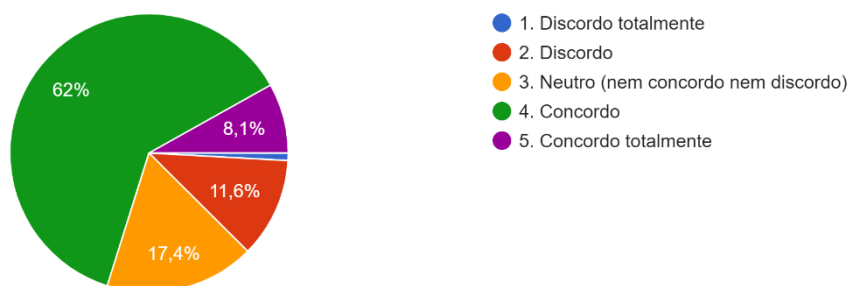
26. A plataforma de ESS proporciona uma experiência de utilização satisfatória

345 respostas



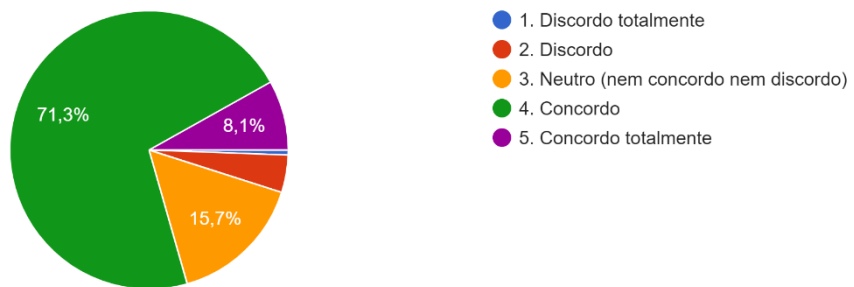
27. Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS

345 respostas



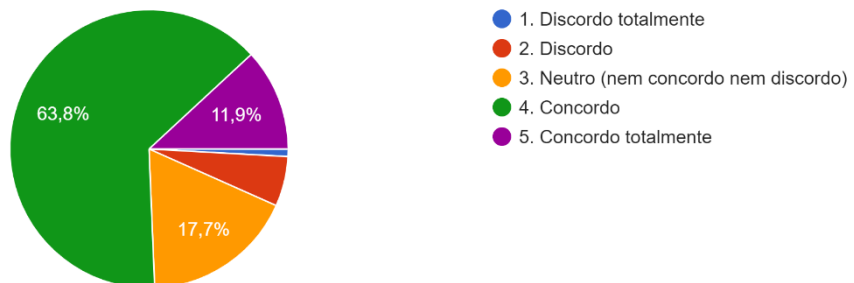
28. Estou satisfeito com a minha experiência geral na utilização da plataforma de ESS

345 respostas



29. A plataforma de ESS é fácil de aprender a utilizar

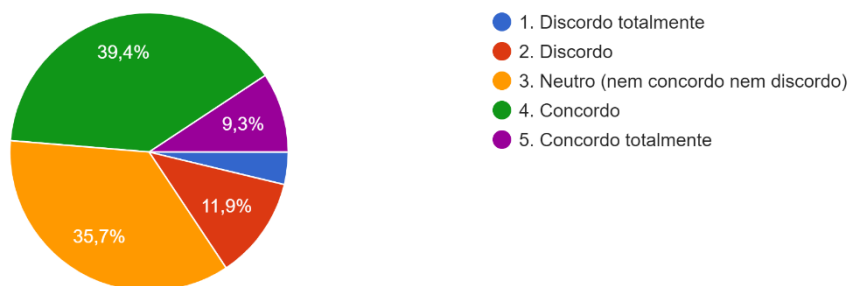
345 respostas



## Dimensão 5: Responsividade e Compatibilidade

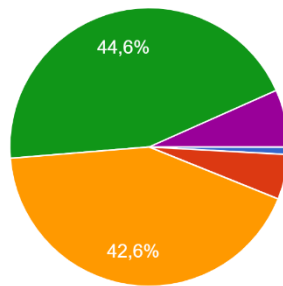
30. A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets)

345 respostas



31. A plataforma de ESS funciona bem em diferentes navegadores de internet

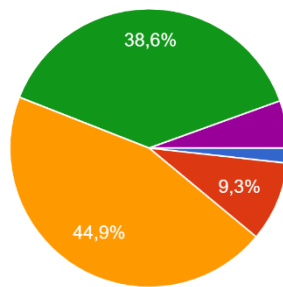
345 respostas



- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

32. A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone)

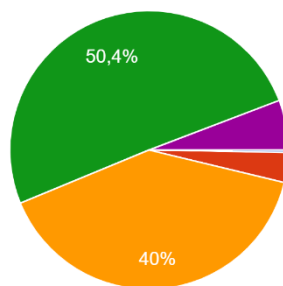
345 respostas



- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

33. A plataforma de ESS adapta-se bem a diferentes tamanhos de ecrã

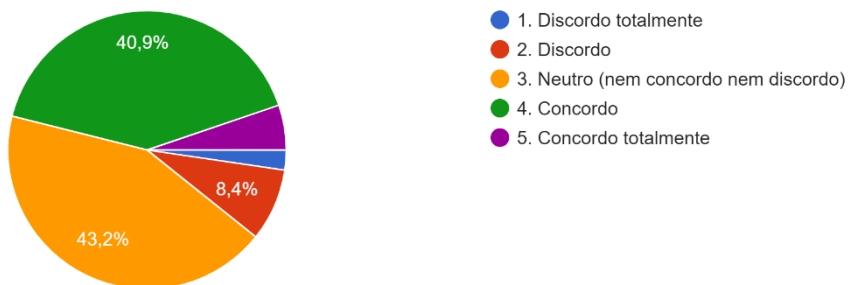
345 respostas



- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

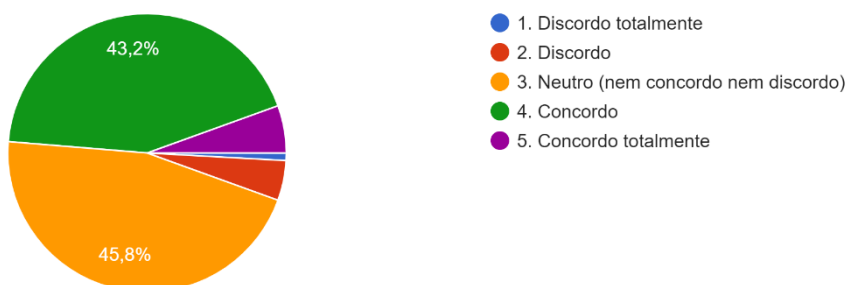
34. A plataforma de ESS permite um acesso fácil a partir de qualquer dispositivo

345 respostas



35. Estou satisfeito com a responsividade da plataforma de ESS em diversos ambientes

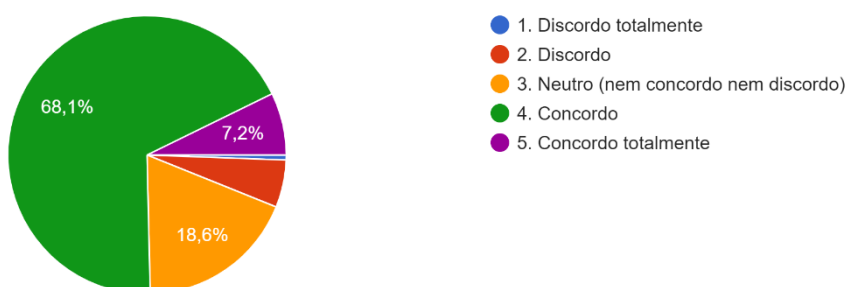
345 respostas



## Dimensão 6: Satisfação Geral

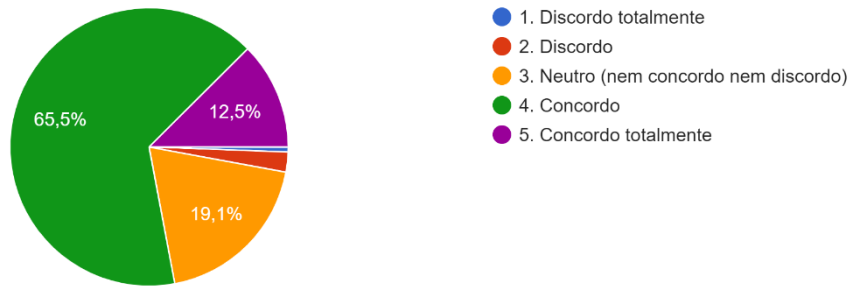
36. A plataforma de ESS atende às minhas expectativas

345 respostas



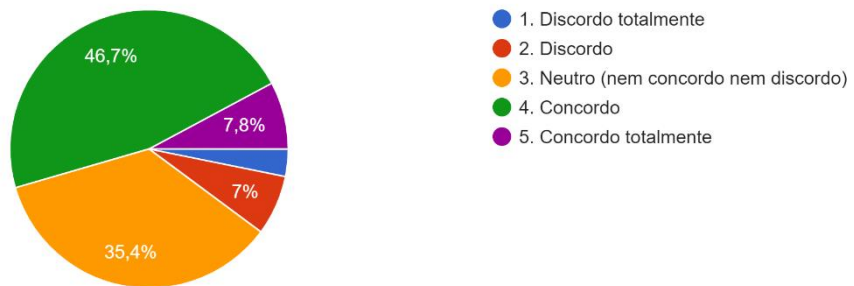
37. Eu recomendaria o uso da plataforma de ESS a outros colegas

345 respostas



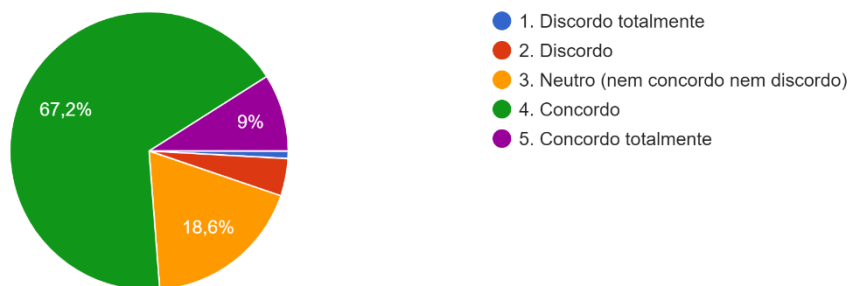
38. A utilização da plataforma de ESS melhora a minha eficiência no trabalho

345 respostas



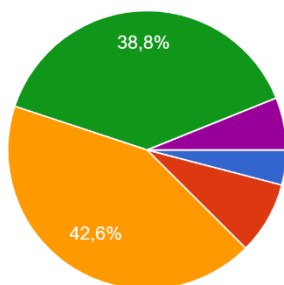
39. Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo

345 respostas



40. Acredito que a plataforma de ESS contribui positivamente para o meu desempenho profissional

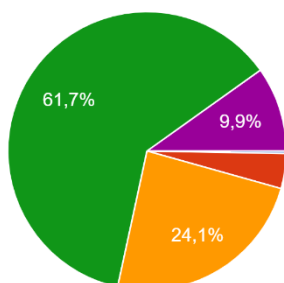
345 respostas



- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

41. A plataforma de ESS facilita o acesso a informações importantes de maneira rápida

345 respostas



- 1. Discordo totalmente
- 2. Discordo
- 3. Neutro (nem concordo nem discordo)
- 4. Concordo
- 5. Concordo totalmente

## **Apêndice III**

# **SPSS – CATREG – Regression for Categorical Data**

### Case Processing Summary

Valid Active Cases	345
Active Cases with Missing Values	0
Supplementary Cases	0
Total	345
Cases Used in Analysis	345

### Iteration History

Iteration Number	Multiple R Square	Apparent Prediction Error	Decrease in Apparent Prediction Error
0 <sup>a</sup>	.613	.387	
1	.634	.366	.021
2	.641	.359	.007
3	.643	.357	.002
4	.644	.356	.001
5	.644	.356	.000
6	.644	.356	.000
7	.645	.355	.000
8	.645	.355	.000
9	.645	.355	.000
10	.645	.355	.000
11	.645	.355	.000
12	.645	.355	.000
13	.645	.355	.000
14 <sup>b</sup>	.645	.355	.000

a. The error of iteration 0 is the error of the solution with all variables treated as numerical (with error difference 0.0001 and maximum number of iterations 50).

b. The iteration process stopped because the convergence test value was reached.

### Correlations Original Variables

	P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	1.000	.407	.417	.365
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	.407	1.000	.424	.481
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	.417	.424	1.000	.429
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	.365	.481	.429	1.000
Dimension	1	2	3	4
Eigenvalue	2.262	.651	.575	.511

### Correlations Transformed Variables

	P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	1.000	.362	.561	.304
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	.362	1.000	.407	.510
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	.561	.407	1.000	.390
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	.304	.510	.390	1.000
Dimension	1	2	3	4
Eigenvalue	2.269	.812	.492	.427

### Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square	Apparent Prediction Error
.803	.645	.632	.355

Dependent Variable: P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo  
 Predictors: P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS

## ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	222.470	12	18.539	50.232	<.001
Residual	122.530	332	.369		
Total	345.000	344			

Dependent Variable: P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo

Predictors: P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas  
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível  
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS  
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS

## Coefficients

	Standardized Coefficients		df	F	Sig.
	Beta	Bootstrap (1000) Estimate of Std. Error			
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	.281	.093	3	9.233	<.001
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	.217	.070	4	9.540	<.001
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	.317	.100	3	10.029	<.001
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	.247	.093	2	7.118	<.001

Dependent Variable: P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo

### Correlations and Tolerance

	Correlations				Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part	Importance	After Transformation	Before Transformation
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	.612	.359	.229	.267	.663	.747
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	.573	.286	.178	.193	.674	.678
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	.659	.385	.249	.324	.616	.707
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	.566	.327	.206	.217	.699	.693

Dependent Variable: P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo

## **Apêndice IV**

# **SPSS – CATPCA - Principal Components Analysis for Categorical Data.**

## Case Processing Summary

Valid Active Cases	345
Active Cases with Missing Values	0
Supplementary Cases	0
Total	345
Cases Used in Analysis	345

## Iteration History

Iteration Number	Variance Accounted For		Total	Loss	
	Total	Increase		Centroid Coordinates	Restriction of Centroid to Vector Coordinates
0 <sup>a</sup>	11.488977	.000704	108.511023	106.752969	1.758054
100 <sup>b</sup>	11.639523	.001662	108.360477	104.517334	3.843143

a. Iteration 0 displays the statistics of the solution with all variables, except variables with optimal scaling level Multiple Nominal, treated as numerical.

b. The iteration process stopped because the maximum number of iterations was reached.

## Model Summary

Dimension	Cronbach's Alpha	Variance Accounted For	
		Total (Eigenvalue)	% of Variance
1	.845	4.418	36.820
2	.435	1.666	13.887
3	.217	1.255	10.457
4	.007	1.008	8.404
5	-.226	.831	6.921
6	-.298	.785	6.541
7	-.768	.588	4.900
8	-1.338	.448	3.737
9	-1.785	.380	3.163
10	-3.100	.260	2.166
Total	.997 <sup>a</sup>	11.640	96.996

a. Total Cronbach's Alpha is based on the total Eigenvalue.

**Correlations Transformed Variables**

	P06 A plataforma de ESS é fácil de usar	P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	P09 A navegação na plataforma de ESS é intuitiva	P11 A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível	P12 A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente	P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	P18 O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente	P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	P24 A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável	P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	P30 A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets)	P32 A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone)
P06 A plataforma de ESS é fácil de usar	1.000	.417	.758	.179	.163	.245	.202	.459	.334	.291	.094	.058
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	.417	1.000	.315	.576	.392	.389	.302	.561	.247	.389	.209	.211
P09 A navegação na plataforma de ESS é intuitiva	.758	.315	1.000	.201	.191	.221	.149	.439	.311	.253	.167	.155
P11 A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível	.179	.576	.201	1.000	.360	.348	.454	.365	.195	.303	.285	.221
P12 A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente	.163	.392	.191	.360	1.000	.556	.276	.288	.291	.142	.266	.280
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	.245	.389	.221	.348	.556	1.000	.271	.371	.472	.331	.340	.331
P18 O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente	.202	.302	.149	.454	.276	.271	1.000	.624	.214	.224	.208	.218
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	.459	.561	.439	.365	.288	.371	.624	1.000	.261	.447	.204	.208
P24 A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável	.334	.247	.311	.195	.291	.472	.214	.261	1.000	.292	.275	.258
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	.291	.389	.253	.303	.142	.331	.224	.447	.292	1.000	.250	.137
P30 A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets)	.094	.209	.167	.285	.266	.340	.208	.204	.275	.250	1.000	.782
P32 A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone)	.058	.211	.155	.221	.280	.331	.218	.208	.258	.137	.782	1.000
Dimension	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Eigenvalue	4.419	1.666	1.255	1.008	.831	.785	.588	.448	.380	.260	.203	.156

### Component Loadings

	Dimension									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P06 A plataforma de ESS é fácil de usar	.582	-.590	.389	-.048	-.171	-.033	.010	-.013	.050	-.311
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	.712	-.161	-.269	.025	-.060	-.417	.034	.429	-.048	-.070
P09 A navegação na plataforma de ESS é intuitiva	.571	-.491	.476	-.095	-.254	-.049	.000	-.207	.009	.226
P11 A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível	.629	.078	-.456	-.052	-.108	-.317	.431	-.247	.092	.085
P12 A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente	.582	.237	-.157	.517	-.321	-.009	-.271	-.152	-.334	-.016
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	.679	.216	.005	.482	.105	.081	-.170	-.023	.459	-.014
P18 O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente	.578	-.006	-.461	-.298	-.089	.537	.073	-.106	-.016	-.170
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	.741	-.280	-.221	-.260	.030	.237	-.244	.202	.013	.242
P24 A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável	.562	.038	.331	.371	.288	.322	.440	.157	-.163	.058
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	.561	-.142	-.035	-.114	.708	-.207	-.195	-.209	-.132	-.041
P30 A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets)	.534	.636	.316	-.313	.004	-.095	-.002	-.058	-.011	-.075
P32 A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone)	.503	.661	.315	-.299	-.119	-.016	-.047	.114	-.004	.033

Variable Principal Normalization.

# **Apêndice V**

## **SPSS – Crosstabs**

## Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
P06 A plataforma de ESS é fácil de usar * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P09 A navegação na plataforma de ESS é intuitiva * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P11 A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P12 A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P18 O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P24 A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável * P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%

P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS *	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo						
P30 A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets) *	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo						
P32 A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone) *	345	100.0%	0	0.0%	345	100.0%
P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo						

**A plataforma de ESS é fácil de usar \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

#### Crosstab

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	Total
P06 A plataforma de ESS é fácil de usar	Discordo totalmente	0	1	0	0	0	1
	Discordo	1	3	1	2	0	7
	Neutro (nem concordo nem discordo)	2	4	33	16	0	55
	Concordo	0	7	28	191	11	237
	Concordo totalmente	0	0	2	23	20	45
Total		3	15	64	232	31	345

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	228.387 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	151.695	16	<.001
Linear-by-Linear Association	111.302	1	<.001
N of Valid Cases	345		

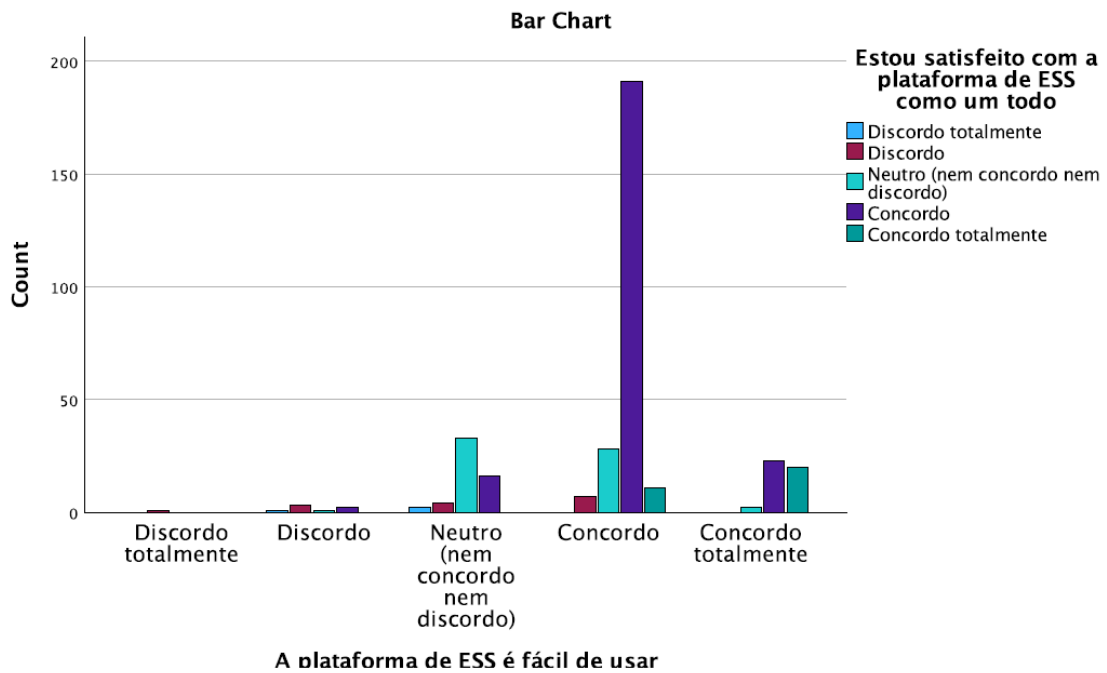
a. 17 cells (68.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

### Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.540	.043	9.659	<.001
	Gamma	.828	.041	9.659	<.001
N of Valid Cases		345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

**Crosstab**

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					Total
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	
P08 A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas	Discordo totalmente	2	6	2	0	0	10
	Discordo	1	7	15	25	2	50
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	0	33	53	1	87
	Concordo	0	2	13	145	21	181
	Concordo totalmente	0	0	1	9	7	17
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>232</b>	<b>31</b>	<b>345</b>

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	215.026 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	137.419	16	<.001
Linear-by-Linear Association	100.148	1	<.001
N of Valid Cases	345		

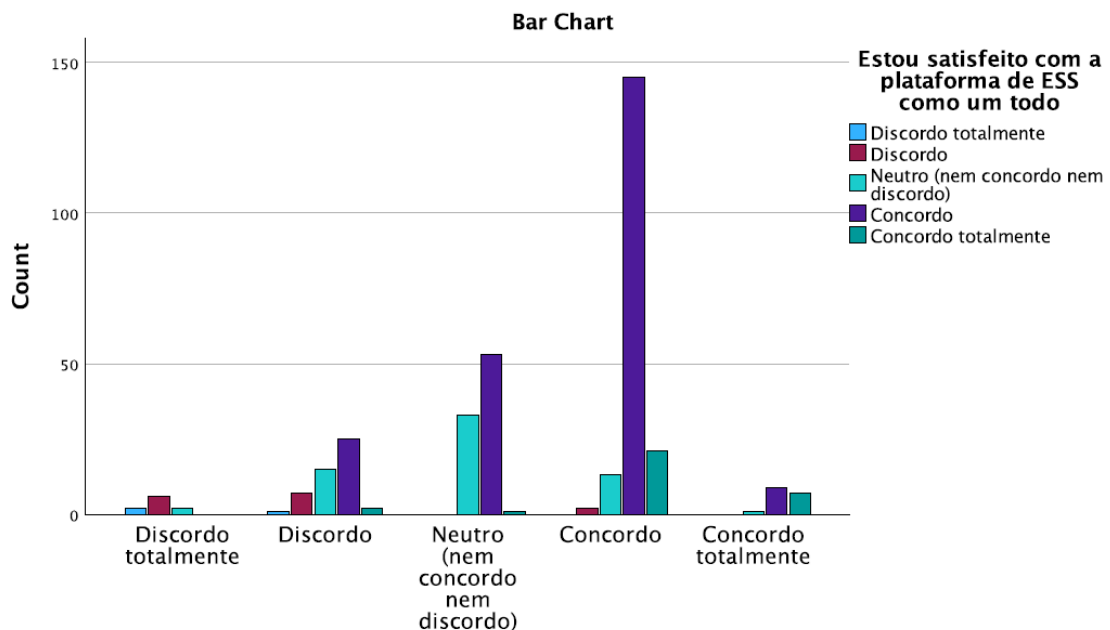
a. 14 cells (56.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

## Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	.451	.043	8.998	<.001
Gamma	.701	.054	8.998	<.001
N of Valid Cases	345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A plataforma de ESS é confiável e raramente apresenta falhas**

**A navegação na plataforma de ESS é intuitiva \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

**Crosstab**

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					Total
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	
P09 A navegação na plataforma de ESS é intuitiva	Discordo totalmente	1	1	0	0	0	2
	Discordo	1	7	12	11	0	31
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	2	29	32	2	65
	Concordo	1	5	21	173	13	213
	Concordo totalmente	0	0	2	16	16	34
Total		3	15	64	232	31	345

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	4	16	<.001
Likelihood Ratio	125.829	16	<.001
Linear-by-Linear Association	91.820	1	<.001
N of Valid Cases	345		

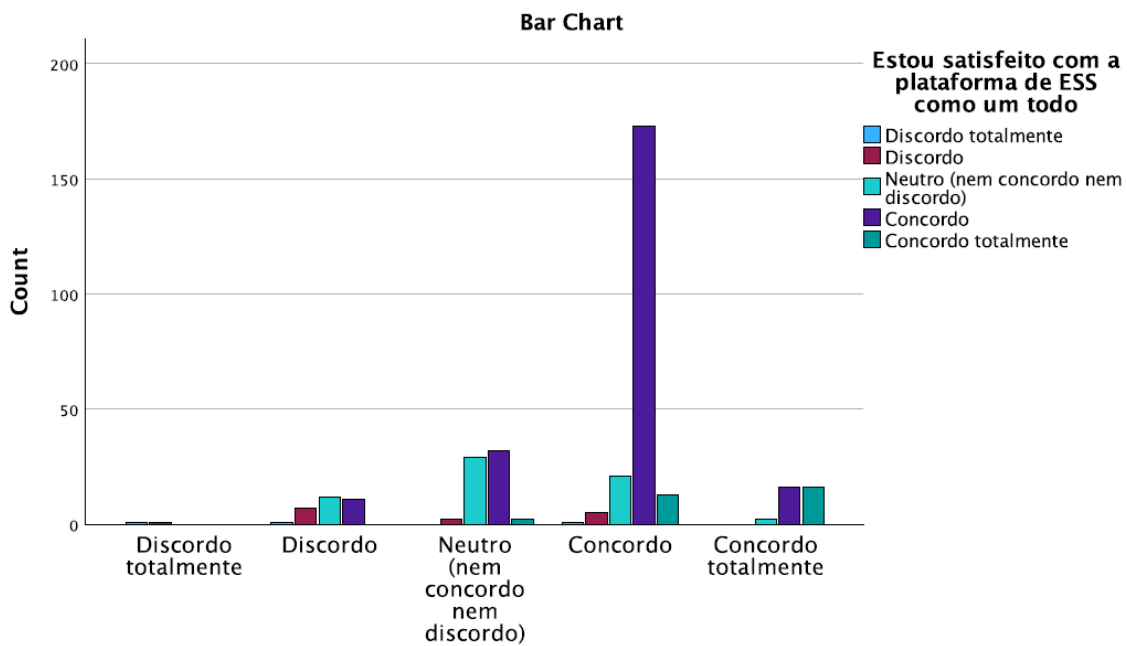
a. 14 cells (56.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

**Symmetric Measures**

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.471	.046	8.696	<.001
	Gamma	.722	.053	8.696	<.001
N of Valid Cases		345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A navegação na plataforma de ESS é intuitiva**

**A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

**Crosstab**

Count

P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo

		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	Total
P11 A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível	Discordo totalmente	1	2	1	1	0	5
	Discordo	1	6	6	21	1	35
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	2	28	36	0	66
	Concordo	1	3	25	153	16	198
	Concordo totalmente	0	2	4	21	14	41
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>232</b>	<b>31</b>	<b>345</b>

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	126.335 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	87.245	16	<.001
Linear-by-Linear Association	50.099	1	<.001
N of Valid Cases	345		

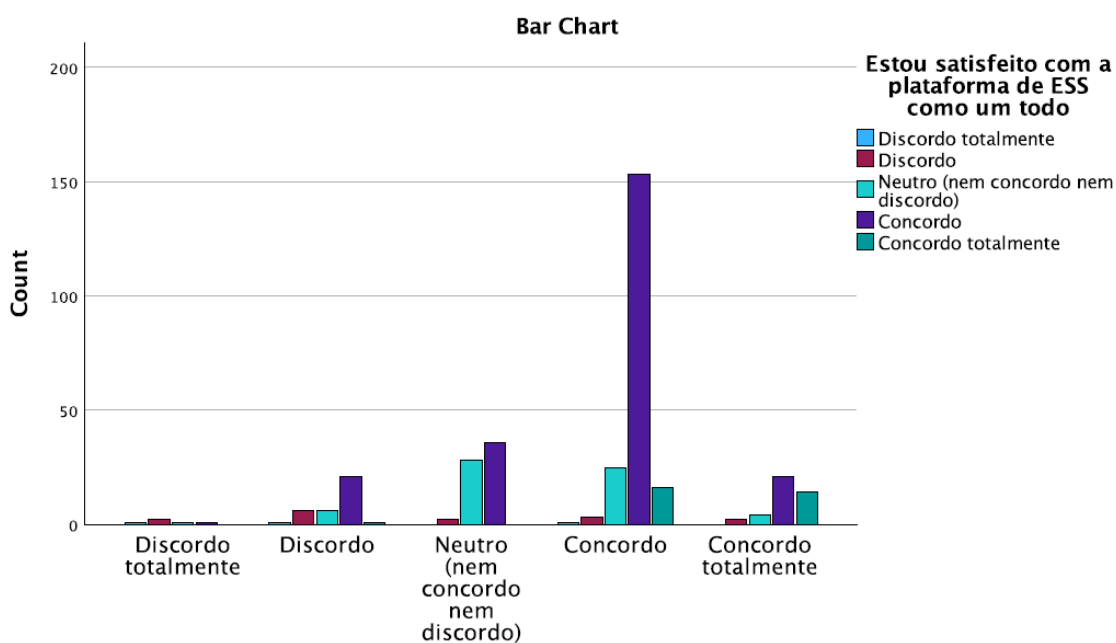
a. 14 cells (56.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

## Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	.341	.050	6.360	<.001
Gamma	.549	.070	6.360	<.001
N of Valid Cases	345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A plataforma de ESS é estável e raramente fica indisponível**

**A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

### Crosstab

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					Total
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	
P12 A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e consistente	Discordo totalmente	1	1	0	0	0	2
	Discordo	1	4	7	6	0	18
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	4	31	26	2	63
	Concordo	1	5	23	188	16	233
	Concordo totalmente	0	1	3	12	13	29
Total		3	15	64	232	31	345

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	200.923 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	114.230	16	<.001
Linear-by-Linear Association	80.064	1	<.001
N of Valid Cases	345		

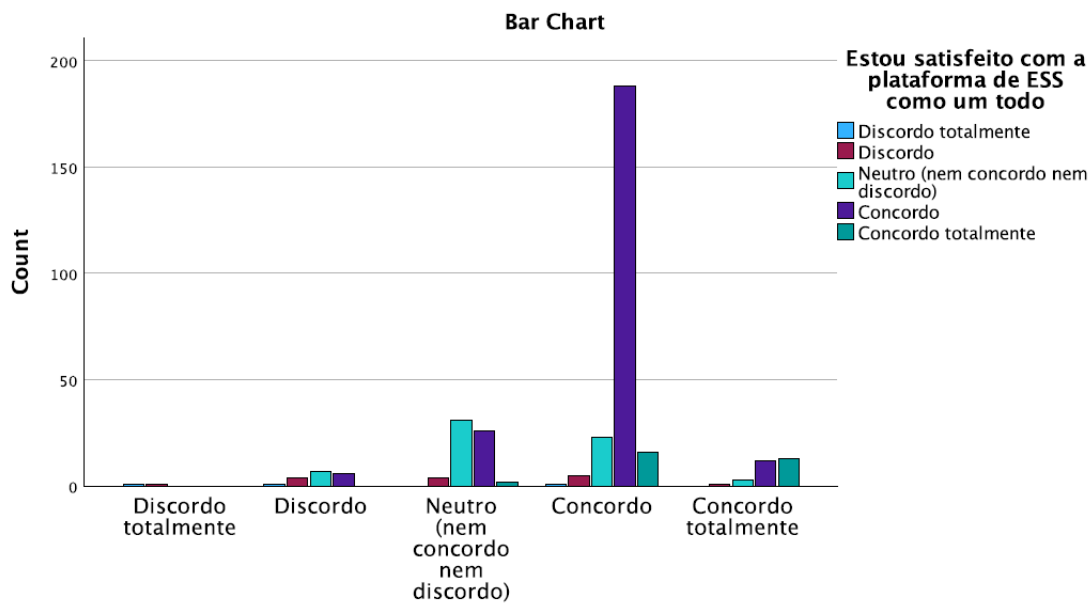
a. 15 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

### Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.443	.051	7.510	<.001
	Gamma	.683	.065	7.510	<.001
N of Valid Cases		345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A informação fornecida pela plataforma de ESS é precisa e ...**

**A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

**Crosstab**

Count

P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo

		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	Total
P15 A informação apresentada na plataforma de ESS é clara e compreensível	Discordo	2	5	5	2	0	14
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	4	31	14	0	49
	Concordo	1	6	25	200	10	242
	Concordo totalmente	0	0	3	16	21	40
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>232</b>	<b>31</b>	<b>345</b>

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	259.802 <sup>a</sup>	12	<.001
Likelihood Ratio	171.267	12	<.001
Linear-by-Linear Association	121.710	1	<.001
N of Valid Cases	345		

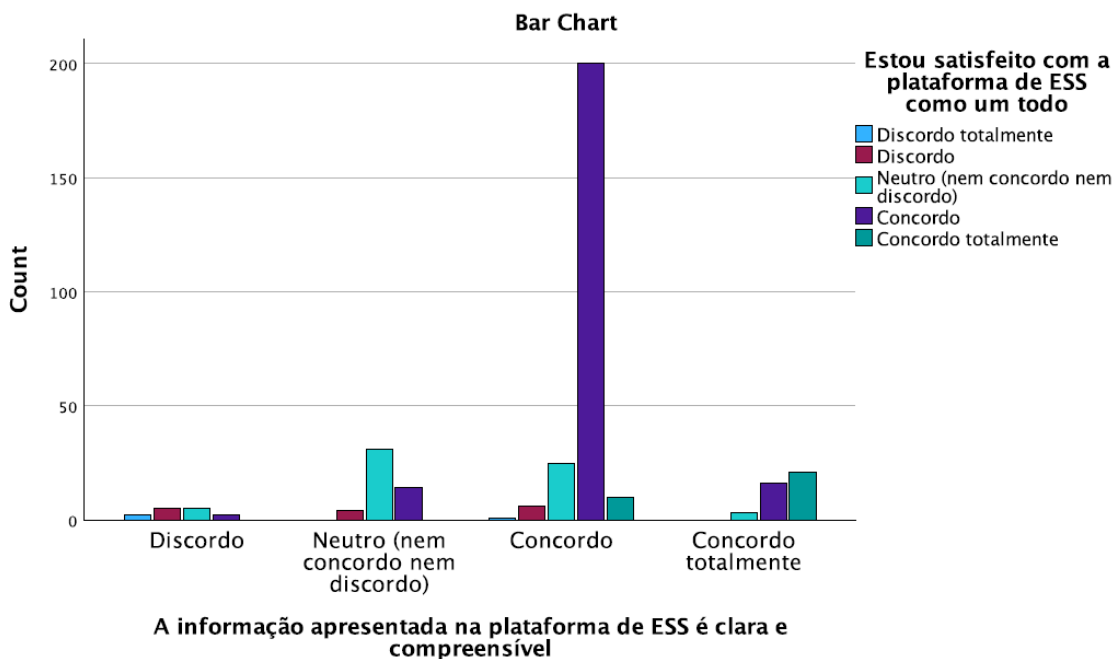
a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

## Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	.569	.045	9.615	<.001
Gamma	.829	.044	9.615	<.001
N of Valid Cases	345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

### Crosstab

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	Total
P18 O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente	Discordo totalmente	1	3	0	2	0	6
	Discordo	2	3	7	9	0	21
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	5	45	88	8	146
	Concordo	0	4	11	127	12	154
	Concordo totalmente	0	0	1	6	11	18
Total		3	15	64	232	31	345

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	173.057 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	105.321	16	<.001
Linear-by-Linear Association	70.721	1	<.001
N of Valid Cases	345		

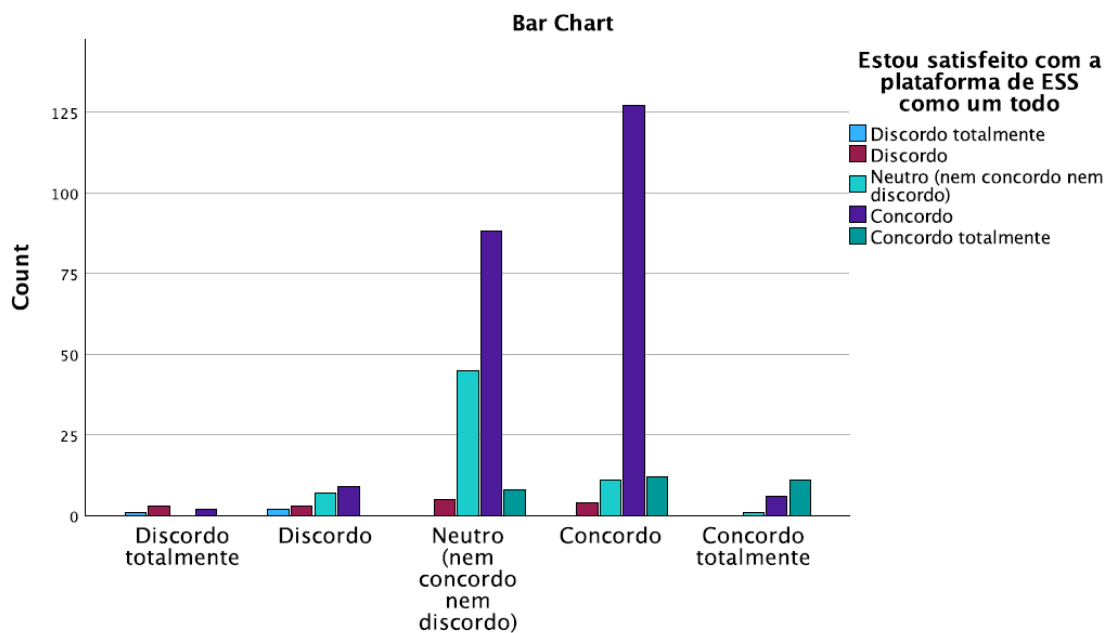
a. 15 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

### Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.384	.046	7.463	<.001
	Gamma	.625	.064	7.463	<.001
N of Valid Cases		345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**O suporte técnico para a plataforma de ESS é eficiente**

**Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

**Crosstab**

Count

P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo

		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	Total
P22 Estou satisfeito com a qualidade geral do serviço de suporte da plataforma de ESS	Discordo totalmente	1	3	0	0	0	4
	Discordo	2	4	1	3	0	10
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	6	47	46	5	104
	Concordo	0	2	16	176	10	204
	Concordo totalmente	0	0	0	7	16	23
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>232</b>	<b>31</b>	<b>345</b>

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	341.081 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	186.795	16	<.001
Linear-by-Linear Association	132.745	1	<.001
N of Valid Cases	345		

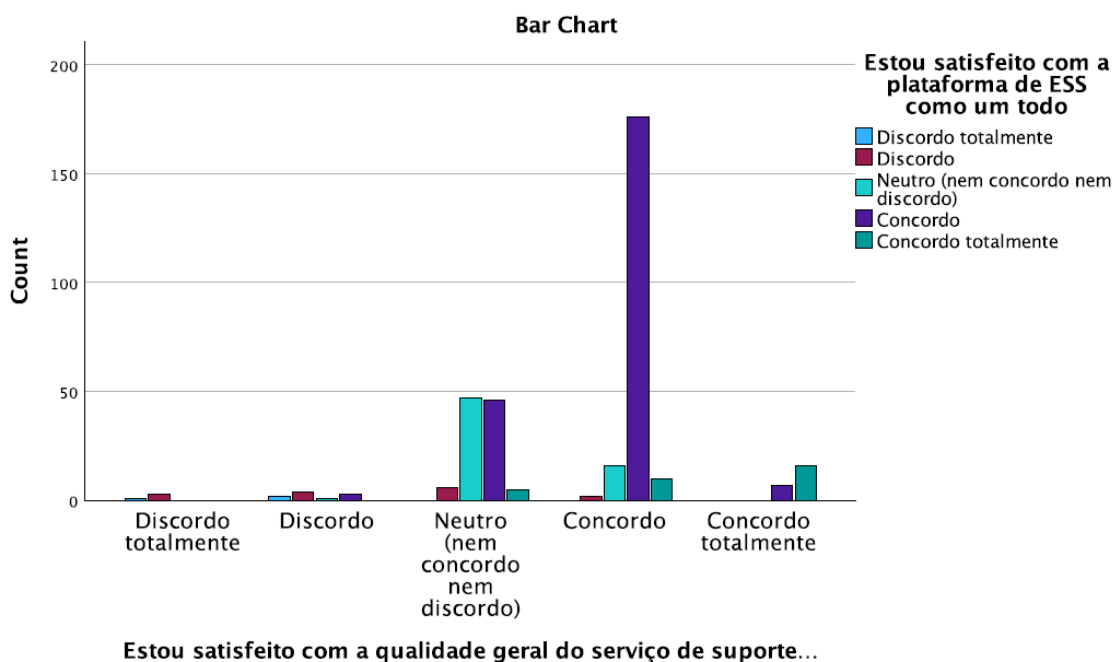
a. 16 cells (64.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

## Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	.541	.046	9.677	<.001
Gamma	.793	.049	9.677	<.001
N of Valid Cases	345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

### Crosstab

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					Total
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	
P24 A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável	Discordo totalmente	1	0	0	0	0	1
	Discordo	1	5	14	8	0	28
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	5	23	42	5	75
	Concordo	1	5	25	168	12	211
	Concordo totalmente	0	0	2	14	14	30
Total		3	15	64	232	31	345

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	229.042 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	97.432	16	<.001
Linear-by-Linear Association	69.951	1	<.001
N of Valid Cases	345		

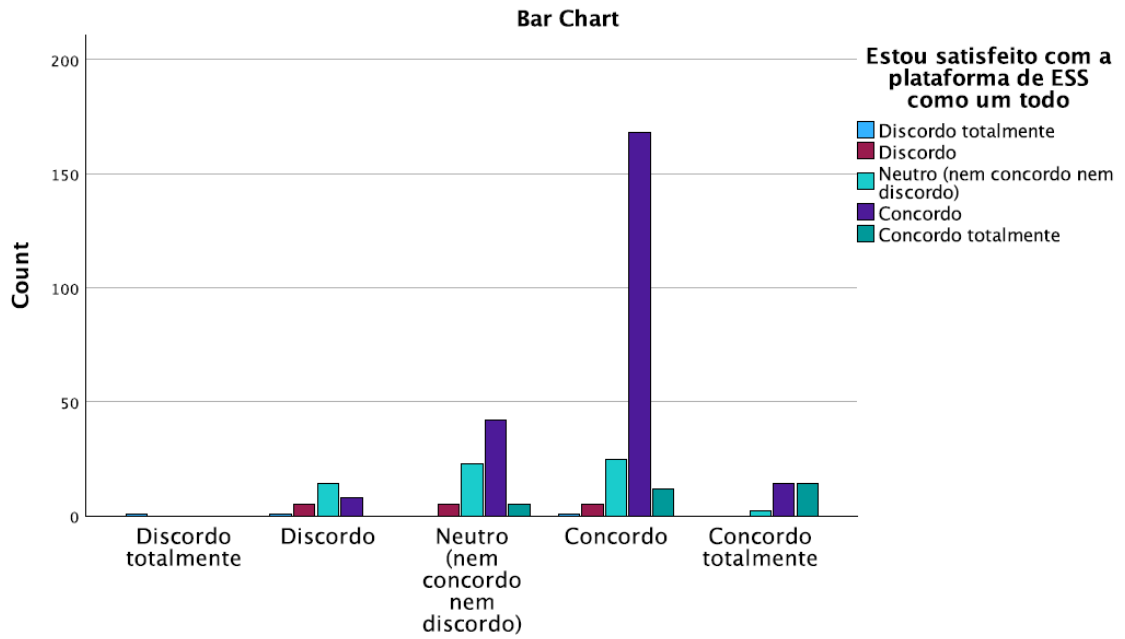
a. 14 cells (56.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

### Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.394	.049	7.117	<.001
	Gamma	.623	.065	7.117	<.001
N of Valid Cases		345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A interface da plataforma de ESS é visualmente agradável**

**Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

**Crosstab**

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					Total
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	
P27 Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da plataforma de ESS	Discordo totalmente	0	2	0	1	0	3
	Discordo	3	7	14	15	1	40
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	4	33	23	0	60
	Concordo	0	2	15	186	11	214
	Concordo totalmente	0	0	2	7	19	28
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>232</b>	<b>31</b>	<b>345</b>

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	292.006 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	195.902	16	<.001
Linear-by-Linear Association	120.745	1	<.001
N of Valid Cases	345		

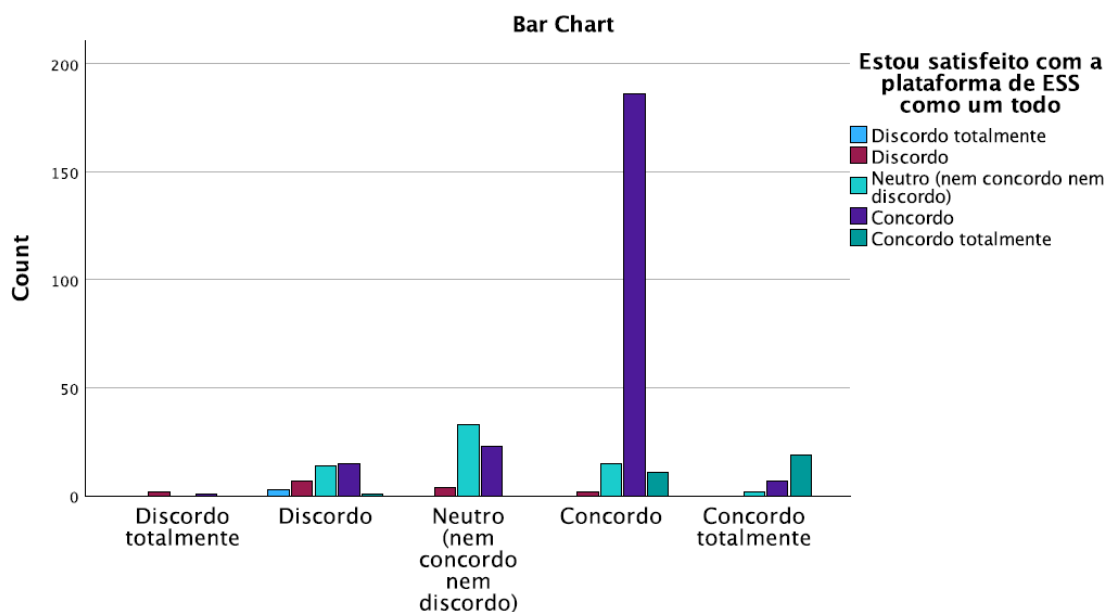
a. 14 cells (56.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

## Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	.576	.044	10.537	<.001
Gamma	.802	.044	10.537	<.001
N of Valid Cases	345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



Consigo realizar as minhas ações rapidamente através da ...

**A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets) \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

### Crosstab

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					Total
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	
P30 A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis (smartphones e tablets)	Discordo totalmente	1	3	4	5	0	13
	Discordo	2	2	12	25	0	41
	Neutro (nem concordo nem discordo)	0	6	27	80	10	123
	Concordo	0	3	18	104	11	136
	Concordo totalmente	0	1	3	18	10	32
Total		3	15	64	232	31	345

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	64.035 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	51.318	16	<.001
Linear-by-Linear Association	35.671	1	<.001
N of Valid Cases	345		

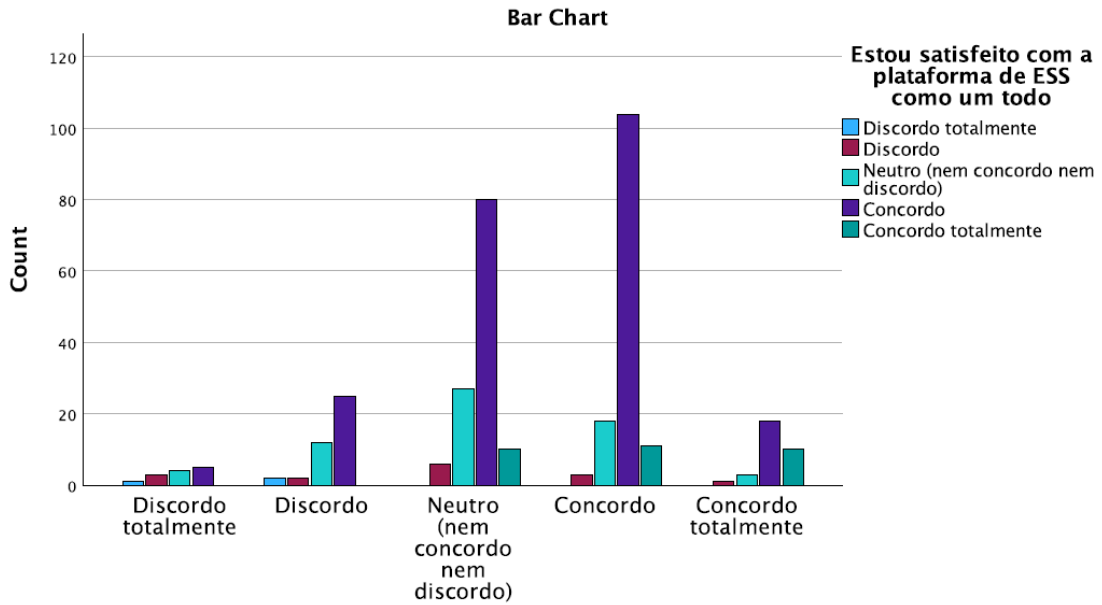
a. 12 cells (48.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

### Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.259	.047	5.246	<.001
	Gamma	.421	.071	5.246	<.001
N of Valid Cases		345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



**A plataforma de ESS funciona bem em dispositivos móveis ...**

**A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone) \* Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo**

**Crosstab**

Count

		P39 Estou satisfeito com a plataforma de ESS como um todo					
		Discordo totalmente	Discordo	Neutro (nem concordo nem discordo)	Concordo	Concordo totalmente	Total
P32 A experiência de utilização da plataforma de ESS é consistente nos diferentes dispositivos (computador, tablet, smartphone)	Discordo totalmente	0	1	1	4	0	6
	Discordo	2	3	10	16	1	32
	Neutro (nem concordo nem discordo)	1	8	40	94	12	155
	Concordo	0	3	12	107	11	133
	Concordo totalmente	0	0	1	11	7	19
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>232</b>	<b>31</b>	<b>345</b>

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	58.611 <sup>a</sup>	16	<.001
Likelihood Ratio	48.543	16	<.001
Linear-by-Linear Association	32.310	1	<.001
N of Valid Cases	345		

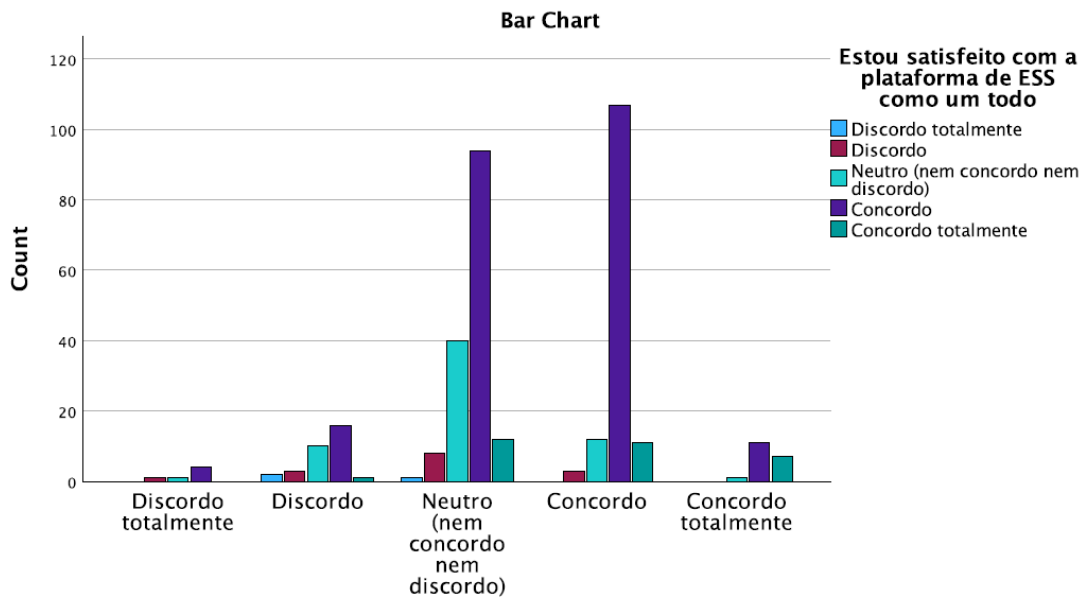
a. 14 cells (56.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

## Symmetric Measures

	Value	Asymptotic Standard Error <sup>a</sup>	Approximate T <sup>b</sup>	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-b	.277	.045	5.789	<.001
Gamma	.471	.070	5.789	<.001
N of Valid Cases	345			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.



A experiência de utilização da plataforma de ESS é consisten...