

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS
FACULDADE AMADEUS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

DAISY SOARES NASCIMENTO FRANÇA

**NOVAS TECNOLOGIAS NO SISTEMA FINANCEIRO DAS EMPRESAS:
usabilidade, qualidades e limitações do Persona Gold®**

**Aracaju - SE
2011**

DAISY SOARES NASCIMENTO FRANÇA

**NOVAS TECNOLOGIAS NO SISTEMA FINANCEIRO DAS EMPRESAS:
usabilidade, qualidade e limitações do Persona Gold®**

**Projeto apresentado durante a
realização do Estágio
Supervisionado I, que servirá como
base para a elaboração do Trabalho
de Conclusão do Curso de
Administração.**

**Profª. M.Sc. Gisélia Mª. Varela e
Silva**

**Aracaju - SE
2011**

DAISY SOARES NASCIMENTO FRANÇA

**NOVAS TECNOLOGIAS NO SISTEMA FINANCEIRO DAS EMPRESAS:
usabilidade, qualidade e limitações do Persona Gold®**

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em
Administração**

**Prof^a. M. Se. Gisélia M^a. Varela e Silva
Coordenadora do Curso de Administração**

**Prof^a. M. Se Gisélia M^a. Varela E Silva
Professora Orientadora**

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

Ao meu pai do céu que todos os dias me deu força para eu poder terminar com vitória;

Ao Marcos França, meu marido, por ter suportado minha agonia e meu estresse;

Aos colegas, colegas da faculdade que me deu um apoio e pelos trabalhos que desenvolvemos juntos;

Aos meus filhos Marcos e Mariana por ter me feito rir nas horas que mais precisava,

A Emiliana, que me ajudou na hora que mais precisei;

A Thelma, que sempre me ajudou;

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	01
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	03
2.1 Identificação da Empresa.....	03
2.2 Histórico.....	03
3 ASPECTOS CONCEITUAIS.....	05
3.1 FOLHAS DE PAGAMENTO, um breve histórico.....	05
3.2 A popularização no uso dos computadores.....	07
3.3 Controle de dados e utilização de software.....	08
3.4 Software Persona Gold®	10
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO.....	12
5 ANÁLISE DOS DADOS	13
5.1 Adequação do software em atender às necessidades do usuário.....	13
5.2 Disponibilidade de suporte técnico.....	13
5.3 Confiabilidade no funcionamento.....	14
5.4 Simplicidade e Usabilidade do software.....	15
5.5 Comparando o Persona Gold® com outros softwares.....	16
5.6 Facilidades de acesso e uso.....	16
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
7. BIBLIOGRAFIA.....	19
ANEXO.....	20
ANEXO A – Questionário.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01:	Atendimento às necessidades.....	13
Gráfico 02:	Suporte técnico.....	14
Gráfico 03:	Instabilidade e travamento do software.....	15
Gráfico 04:	Usabilidade do software.....	15
Gráfico 05:	Comparação com outros softwares.....	16
Gráfico 06:	Frequência de dúvidas.....	17

1. INTRODUÇÃO

A automatização nos processos produtivos e a produção em massa iniciada em meados do século XVIII trouxeram junto a necessidade de um maior controle de armazenamento, cruzamento e análises de dados nos setores administrativos das empresas.

Com o advento da informática e softwares específicos, os métodos de gestão ganharam em velocidade e capacidade de processamento. No controle dos recursos humanos (RH) não foi diferente: Salários, horas extras, adicionais, férias, gratificações, descontos, passaram a ser calculados de maneira muito mais rápida e precisa, diminuindo custos, aumentando o controle desse processo e conseqüentemente a produtividade da empresa.

A folha de pagamento caracteriza-se por ser, hoje, uma das mais importantes ferramentas de controle de custos com pessoal de uma empresa. A sua utilização é obrigatória desde a sanção da Lei n.º 8.212/91, da Consolidação da Legislação Previdenciária - CLP e antes disso, na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT pela Lei n.º 5.452/43.

O relatório mensal do pagamento do funcionário, atender às necessidades de controle das rotinas financeiras diárias de uma empresa seja ela de pequeno, médio ou grande porte, de forma prática e eficaz.

O Persona Gold® for Windows® é uma ferramenta de gestão de pessoas, especificamente para gerenciamento de folhas de pagamento, ele traz de forma integral redução de tempo no processo da empresa, esta no mercado desde 1982, trazendo soluções informatizadas para todas as empresas.

O tema proposto neste trabalho apresenta a comparação entre dois softwares e seus benefícios específicos na rotina do setor de RH de determinada empresa. O estudo de caso promove um paralelo entre o software Persona Gold® for Windows® e o Persona MSDOS®, Identificando, através de instrumentos de análise, a usabilidade, eficiência e eficácia do primeiro quando confrontado com o segundo.

Esta pesquisa contribui no âmbito interno para o corpo docente e para o corpo discente, ao abordar as vantagens e desvantagens no uso de um dos softwares mais populares do mercado no quesito folha de pagamento,

tema importante da área de recursos humanos. Contribui também para o âmbito externo, de maneira qualitativa, na medida em que contribui para a desmistificação no uso de ferramentas tecnológicas, ao discutir qualidades e limitações do software estudado.

É de suma importância na área financeira da empresa, trabalhar com sistema que traga no processo de trabalho tempo e produtividade para as pessoas que for utilizar seu sistema.

Como isso pode ser avaliado o grau de usabilidade do Software Persona Gold® for windows® quando comparado a outro software. Podendo também comparar, o grau de satisfação do Software Persona Gold® com o Persona MSDOS e a medição do nível de eficiência dos softwares comparados. As teorias que foram abordadas tiveram como conceituação os seguintes temas: Folha de pagamento um breve histórico, controle de dados e a utilização de software.

Este trabalho é de característica descritiva por observar, registrar, analisar e correlacionar as variáveis sem manipulá-las e quantitativa por ser um método de pesquisa social que utiliza técnicas estatísticas, normalmente implicando a aplicação de inquéritos por questionários, procurando descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características (GIL, 2002).

A coleta de dados se dará no ambiente de trabalho de uma empresa situada na área de contabilidade. Os sujeitos de pesquisas após assinarem um termo de consentimento livre e esclarecido detalhando os objetivos e a participação de cada um na pesquisa, deverá preencher um questionário estruturado, de perguntas fechadas que trará questões sobre a interação de cada sujeito com o software de folha de pagamento. Serão entrevistados 10 sujeitos, equivalendo a 100% dos funcionários que fazem uso do software de folha de pagamento, por isso não se faz necessário a estimativa amostral.

Os dados serão armazenados e tabulados por programas estatísticos e interpretados a partir da apreciação descritiva para as análises univariadas e correlação linear para as análises bivariadas.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1. Identificação da Empresa:

Nome: Oliveira & Oliveira Contabilidade Ltda Me.

Nome de Fantasia: Oliveira & Oliveira

Endereço: Rua Joao Benevides Nº. 45 – Centro

Cidade: São Cristovão UF: SE CEP: 49100-000

Fone: (79) 3214-7094

Ramo de atividade: Contabilidade

Numero de Funcionário: 05

2.2 Histórico

Antes de se tornar empresário, o proprietário era contador e trabalhando na *Atenco Construções* como funcionário, lá ele fazia todo o processo contábil.

Sentindo a necessidade de expandir seus horizontes, saiu para montar seu próprio negocio que foi o escritório de contabilidade no ano de 2000, situado na época à rua Santo Amaro, no centro de Aracaju.

No início, tinha somente uma empresa para prestar serviços, passou por momentos de muita dificuldade, mas, segundo ele, nunca pensou em desistir. Com o tempo e muita persistência, outras empresas foram surgindo, até que no ano de 2003 a empresa foi transferida para a Avenida Pedro Calazans onde está até hoje.

A melhor localização aliada à experiência adquirida e novos contatos, permitiram que surgissem novos clientes sem recorrer à necessidade de sistematizar campanhas de marketing. Hoje o empresário presta serviços para setenta clientes, dando suporte na área contábil e na área de recursos humanos.

Segundo o empresário, sua missão é investir de acordo com o crescimento da empresa e sua visão é que daqui a sete anos possa estar com uma equipe preparada para que ele possa expandir para atendimentos em outras áreas da contabilidade

Ainda de acordo com o empresário, o objetivo da empresa é crescer com qualidade e poder dar suporte necessário para seus prestadores de serviço.

No tocante à estrutura organizacional da empresa, a primeira impressão do cliente é de uma estrutura bem organizada, com móveis recentemente padronizados e hardwares dotados de sistemas da mais nova tecnologia para dar melhor suporte às empresas e mais agilidade aos seus funcionários.

No setor de recursos humanos trabalham duas pessoas nos registros de admissão e rescisão de funcionários das empresas clientes. Nesse sentido, diariamente chegam documentos de diversas empresas que ficam sob a responsabilidade de um funcionário especificamente para fazer o lançamento no sistema de folha de pagamento. Aos dezoito dias de cada mês essa pessoa fica responsável para fazer todo processo de fechamento de folha de pagamento e calculado os impostos, a exemplo do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS que tem como data limite o dia sete de cada mes, podendo ter antecipado quando o dia sete cai no final de semana ou feriado, acontecendo o mesmo com a Guia da previdência Social - GPS que vence todo dia 20 de cada mês. Além desses serviços faz-se, também, o controle das certidões de cada empresa, seja na Receita Federal ou da Caixa Econômica para que a empresa que sempre recebe rendimento de algum órgão, não fique pendente com essas duas certidões.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS

3.1 FOLHAS DE PAGAMENTO, um breve histórico

Segundo o art. 225 do Decreto 3048 (1999), folha de pagamento é o instrumento expedido em periodicidade mensal, onde consta a remuneração paga a cada trabalhador de uma organização.

Oliveira (2001) assinala como principais proventos existentes na folha de pagamento:

Salário, horas extras, adicional de insalubridade, adicional de periculosidade, adicional noturno, salário-família, diárias para viagem e ajuda de custo; e os principais descontos são: quota de previdência, imposto de renda, contribuição sindical, seguros, adiantamentos, faltas e atrasos, vale-transporte.

O primeiro registro que se tem notícia sobre folha de pagamento remonta, segundo dados históricos do Centro Integrado de Apoio Financeiro – CIAF, do ano de 1890. Segundo o CIAF:

O Capitão Rodolpho Gregório de Azambuja recebeu essa incumbência, tendo em vista a ocorrência de adoção Legal do Livro de Folha de Pagamento, no Regulamento da Companhia de Urbano, editado em 1º. De julho de 1890, de autoria do “Dr. Chefe de Polícia” (autoridade civil correlata a Secretária de Segurança Pública nos dias atuais) e aprovado pelo Governador do Estado, havido em decorrência do Decreto nº. 29, de 15 de março de 1890, no qual “o cidadão Prudente José de Moraes Barros”, determinou dois aumentos para a Força Policial do Estado: o de afetivo e o dos vencimentos. Curiosamente, a justificativa apresentada “o grande desenvolvimento da população do Estado torna necessário o argumento da sua força policial, para bem garantir a ordem e a tranqüilidade pública (...) a tabela de vencimentos não corresponde às necessidades imprescindíveis da vida (...)”, apesar do lapso temporal transcorrido 107 (cento e sete) anos, é plenamente atual.

A pagadoria, repartição civil do Estado de São Paulo, criada pela Lei nº 958, de 28 e setembro de 1905, a mesma lei que criou a Caixa Beneficente e reorganizou a Força Pública. Ela tinha a seu encargo “efetuar quinzenalmente às praças e mensalmente aos oficiais da Força, o pagamento dos respectivos vencimentos”, ou seja, na prática, liberar o numerário necessário ao pagamento de pessoal na Capital; nos municípios do interior, essa tarefa era desempenhada pelas Coletorias Estaduais. Tanto a Pagadoria, quanto a Coletoria Estadual, deram origem à Caixa Econômica do Estado de São Paulo e suas agências.

A criação da Pagadoria e das coletorias, gerou sensível melhoria em relação aos pagamentos de pessoal militar, a essa época, na Força Pública do Estado. A Pagadoria era o órgão executivo e seu quadro de pessoal resumia-se a um Pagador e um Fiel.

Segundo o CIAF, com a criação deste órgão, em 1905, o Livro de Folha de Pagamento não foi abolido. Testemunho de Policiais Militares ativos e inativos asseguram que sua existência chegou até o meado de 1968, quando começou a ser emitido Demonstrativo de Pagamento, chamando holerite. Com o passar dos anos, o volume de serviço cresceu a ponto de gerar a necessidade de criar o Serviço de Fundo. Com isso eles notaram que o Serviço de Fundo, gerou a necessidade de criar um Regulamento que estabeleceu algumas obrigações como: Centralizar o serviço de contabilidade, organizar as folha mensais de pagamento, bem como as alterações dos descontos.

O primeiro registro do nascimento do Centro de Processamento de Dados da America do Sul:

Os primeiros passos foram dados a partir de 16 de janeiro de 1937, quando o Setor de Fundos foi instalado e consolidado em 20 de março de 1937, com o efetivo funcionamento da “ Seção Mecanizada”, com o processador mecânico de nome (Davidson”, da IBM, constituído por uma tabuladora, uma classificadora e três perfuradores de cartões. Tal Seção constituiu-se no primeiro Centro de Processamento de Dados da America do Sul.

A execução de uma folha de pagamento é de suma importância no setor de pessoal, ela transforma as informações do funcionário e da empresa em um produto final. A folha de pagamento tem uma função operacional, contábil, contendo códigos, quantidades, referências e percentuais.

Os eventos de vencimentos mais freqüentes de uma folha de pagamento são o salário, horas extras, adicionais. O salário é o valor fixo ou variável, podendo ser calculado por hora, diária ou mensal.

A hora extra é toda hora que o trabalhador excede a jornada de trabalho prevista em contrato. Conforme a Constituição Federal (1988), a hora extra deve ser remunerada em 50% a mais da hora normal do salário. A jornada de trabalho pode ser ultrapassada em até duas horas de trabalho por dia, tendo que pagar a hora extra desse tempo ultrapassado, conforme a convenção coletiva de cada categoria. Conforme o Artigo 59 da CLT. “A duração normal do trabalho poderá ser acrescida de horas suplementares, em

numero não excedente de duas, mediante acordo escrito, entre o empregador e empregado, ou mediante contrato coletivo do trabalho”.

A periculosidade e a insalubridade é um adicional, para as pessoas que trabalham em áreas de risco, acarretando um acréscimo percentual de 30% sobre o salário base, conforme rege a CLT, no artigo 193:

Art. 193 – Serão consideradas atividades ou operações perigosas, na forma de regulamentação aprovada pelo Ministério do trabalho, aquelas que, por sua natureza ou métodos de trabalho, implique o contrato permanente com inflamáveis ou explosivos em condições de risco acentuado.

1 ° O trabalho em condições de periculosidade assegura ao empregado um adicional de 30%(trinta pó cento) sobre o salário sem os acréscimo resultante de gratificação, prêmios ou participação nos lucros da empresa.

2° O empregado poderá optar pelo adicional de insalubridade que por ventura lhe seja devido.

3.2 A popularização no uso dos computadores

A popularização no uso dos computadores e das redes de telemáticas promove um desenvolvimento comunicativo para criar possibilidades de novas formas de sociabilização de informações.

Com rede mundial de computadores, vem mudando drasticamente processos e atividades que até então eram feitos de modo tradicional. O comercio eletrônico, o telemarketing a educação à distancia, o teletrabalho, todas estas são atividades que hoje podem ser desempenhadas remotamente sem perda de qualidade no resultado e ainda trazendo beneficio aos seus usuários. (MAFFESOL, 1996; LEVY,1999;CASTELLS,1999; LEMOS,2002).

A comunicação e a colaboração das pessoas estão cada vez mais presente na organização empresarial, fazendo com que, apesar de fisicamente afastadas, elas estejam sempre ligadas pelo computadores, trazendo drástica economia de tempo e responsabilidade no desenvolvimento da comunicação:

As novas tecnologias da informática são vistas por muitos como o advento salvador de uma sociedade que se encontra em crise. O uso de computadores é considerado fator relevante nas mudanças que ocorrem no mundo transformando sensivelmente o modo de existir, pensar e trabalhos dos indivíduos. Na globalização, a informática é vista ainda como ferramenta responsável pelo forte avanço de mudanças econômicas, financeiras, comerciais, sociais e culturais que estão ocorrendo no mundo em virtude, entre outros fatores em virtude do grande desenvolvimento da eletrônica e das telecomunicações (ADAS, 2002).

A sociedade tem incluído a tecnologia no seu cotidiano. Com a chegada dos computadores que interligam todos os lugares, não é preciso morar nos grandes centros urbanos para se manter informatizados, seguindo com as novas tecnologias. A informática também é utilizada por setores de organizações empresariais responsáveis em fazer recrutamento e a seleção, contratação e controle de pessoal. O desenvolvimento de uma metodologia sistematizada de informação integrada pode permitir acompanhar o indivíduo do nascimento até a morte facilitando a busca, filtro e utilização mais adequada de todos os tipos de informação.

3.3 CONTROLE DE DADOS E UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE

A utilização de um sistema de informação, nos dias atuais, oferece às organizações a possibilidade manterem informações disponíveis para sua ação estratégica, bem como os clientes imediatos destes sistemas satisfeitos em se tratando de suas necessidades mais prementes.

Com o crescimento dos serviços em recursos humanos, e o aumento da demanda em relação a sistemas customizados e eficientes, iniciou-se um busca por técnicas e modelos de gestão mais eficazes, que permitissem a montagem de linhas produtivas de software, no sentido de atender aos clientes com produtos mais eficientes e eficazes.

Um banco de dados é um tipo de software que serve unicamente para armazenar, cruzar e gerar relatório das informações armazenadas. De acordo com Jamil (2001):

Banco de dados e seus sistemas gerenciadores são tipos de software que estão disponíveis desde algumas das primeiras soluções comerciais de Tecnologia da Informática, em meados da década de 60. Surgidos como soluções acessórios das primeiras linguagens de programação usadas em maior escala comercial, este se tornam de tamanha utilidade que a expressão “banco de dados”, passou a identificar qualquer coleção de informações na vida cotidiana, ainda que muitas vezes, sob o ponto de vista estritamente técnico, não mereceria ser assim qualificada.

Percebe-se à partir desta afirmativa que os bancos de dados surgiram para racionalizar os processos de armazenamento e recuperação dos dados, oferecendo soluções completas para uma ampla gama de necessidades

de uma empresa. O banco de dados é usado também para um melhor desempenho na tomada de decisão de uma empresa.

De acordo com Laudon (2007), uma grande empresa, com o um grande banco de dados ou grandes sistemas para funções separadas, como manufatura, vendas e contabilidade, são necessários para analisar a vasta quantidades de dados e extraí-los de múltiplos sistemas. Hoje, devido à necessidade da rápida disponibilidade e troca de informações, as empresas tem usado a internet para disponibilizar informações dos seus banco de dados interno por meio de diversas aplicações eficazes de base de dados que podem ajudar os diversos usuários a atender as suas necessidades, dentre elas ligar as bases de dados da companhia através da web, constituir depósitos e armazenagem de dados, usar bases de dados para inteligência estratégica de negócios, permitir que a organização coloque dados em localização distintas, usar processamento on-line e padrões de conectividade aberta para melhorar a produtividade, desenvolver base de dados usando uma abordagem orientada a objetos além de buscar e usar dados não estruturados, como gráficos e vídeo. No entanto, para que as necessidades dos usuários sejam atendidas ao mesmo tempo em que são preservadas as informações e segurança do próprio banco, utiliza-se como metodologia O sistema de gerenciamento de base de dados (DBMSS) que se caracteriza por ser um grupo de programas usados como interface entre uma base de dados e programas de aplicação ou uma base de dados e os usuários.

Os DBMSS são classificados pelo tipo de modelo de bases de dados: como “racional” seguindo o modelo racional e “racional popular” para computadores pessoais.

Todos os DBMS compartilham algumas funções em comum, como o fornecimento de uma visão de usuário, o armazenamento físico e a recuperação de dados em uma base de dados, permitindo modificações na base de dados, manipulação de dados e geração de relatórios.

Um administrador de base de dados (DBA) tem que ser altamente treinado e habilidoso para que possa dirigir ou efetuar todas as atividades relacionadas a manutenção de um ambiente de base de dados bem sucedido. As responsabilidades de um DBA incluem o projeto, a implementação e a manutenção do sistema de base de dados o estabelecimento de política e

procedimento de gerenciamento, a segurança, a manutenção e o uso do sistemas de gerenciamento de bases de dados, e o treinamento de funcionário no gerenciamento de bases de dados.

Um DBA deve ter um entendimento claro dos negócios, fundamentos da organização, ser proficiente no uso dos sistemas de gerenciamento de base de dados selecionados e se manter atualizado quanto as tecnologia emergentes e novas abordagem de projeto, pois, somente desta maneira, o desempenho da base de dados pode ser eficientemente monitorado para garantir que o tempo de resposta do sistemas atenda as necessidades dos usuários e que o sistemas opere com eficiência.

3.4 SOFTWARE PERSONA GOLD®

O software Persona Gold® , é um dos aplicativos de folha de pagamento mais utilizados por organizações com até 200 funcionários. Ele é mais simples e barato que os pacotes de gestão corporativos, mas fica distante do amadorismo que caracteriza vários aplicativos para pequenas empresas.

O Persona Gold® permite processar dados de diversas empresas. Isso cria a possibilidade de uso por escritórios de contabilidade que prestam serviços para diversos clientes. As fichas de cadastro são bastante amplas e diversificadas e alguns campos podem ser personalizados.

O aplicativo oferece bastante flexibilidade nos cálculos. Qualquer tipo de desconto ou bonificação pode ser atribuído aos salários, incluindo, por exemplo, contribuição sindical, plano de saúde e vale-refeição. Reajustes salariais podem ser aplicados com qualquer data de validade. Quando são retroativos, os valores residuais são somados no mês de pagamento.

O Persona Gold® possui a possibilidade de gerar uma diversidade documentos eletrônicos exigidos pela Previdência Social e pela Receita Federal. A lista inclui desde o GFIP, Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social, e o GPS, Guia da Previdência Social, até a folha de pagamento propriamente dita.

Há uma gama de relatórios emitidos pelo Persona Gold®. O usuário desenha seu próprio relatório ou usa um dos modelos existentes, que também podem ser personalizados. É possível, por exemplo, visualizar os funcionários

ordenados por salário ou por data de admissão podendo ser agrupados por departamento, por categoria profissional ou por data do dissídio coletivo. Esses relatórios podem ser emitidos em formatos variados, como HTML, para visualização no browser; PDF, para impressão com o Acrobat[®], da Adobe[®]; ou XML, para análise no Excel[®], da Microsoft[®].

4. ATIVIDADES DO ESTÁGIO

O estágio foi realizado em um escritório de contabilidade. O referido Escritório é composto por 04 setores: contábil, fiscal, administrativo e setor de pessoal, onde atuam 05(cinco) funcionários com funções específicas para cada setor. Realizei meu estágio no Setor de Pessoal, atuando nos processos de: admissão, demissão, liberação de férias, lançamento e conclusão de folha de pagamento, apuração de impostos devidos e encargos sociais como: FGTS E GPS incidentes sobre folha de pagamento.

A pesquisa foi desenvolvida de maneira descritiva, tendo como objetivo avaliar o grau de satisfação das pessoas que utilizam o Programa *Persona Gold*. O instrumento determinante desta pesquisa foi à aplicação de questionários, constituindo o público alvo todos os usuários do referido sistema. A aplicação dos questionários foi realizada pela autora da pesquisa, durante o prazo de 03(três) dias, no turno vespertino, inexistindo qualquer grau de dificuldade para realização do mesmo.

5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1 Adequação do software em atender às necessidades do usuário

O uso de softwares por corporações tem se difundido junto com o próprio desenvolvimento do computador e das tecnologias de informações. Não se pode pensar, nos dias de hoje, a não utilização de sistemas informatizados na área de recursos humanos devido a enorme quantidade de cálculos e considerações matemáticas que precisam estar previstas em cada contrato de trabalho e documentos gerados à partir da admissão de um funcionário.

O gráfico 01, mostra a capacidade do Persona Gold[®] em atender às demandas decorrentes do controle da folha de pagamento. Os entrevistados mostram-se, de maneira geral (90%), atendidos em suas necessidades diárias para preenchimento da folha de pagamento. Desses 90% satisfeitos, 50% mostram-se “plenamente satisfeitos”, o que demonstra a robustez e atualidade do software.

Gráfico 01: Atendimento às necessidades



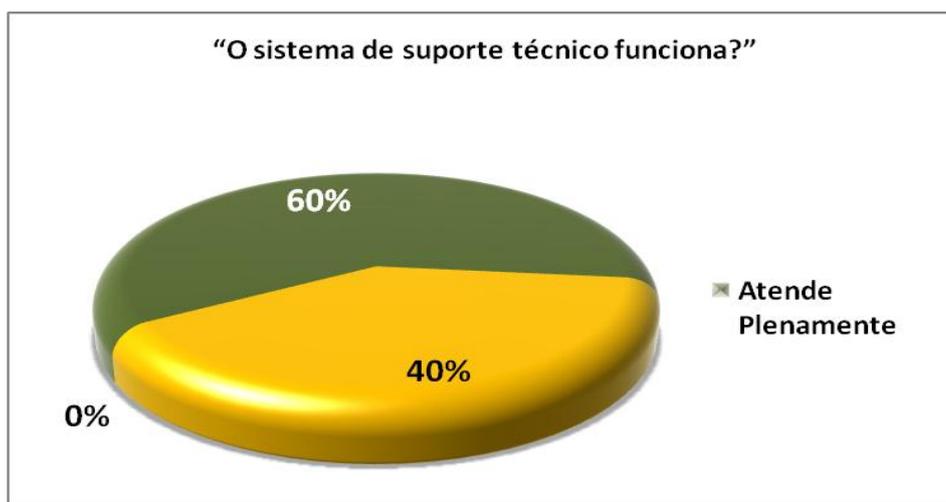
Fonte: Dados de Pesquisa

5.2 Disponibilidade de suporte técnico

Nenhum software pode ser classificado como bom o suficiente se não dispuser de um suporte técnico satisfatório, seja para dirimir simples dúvidas de preenchimento ou casos mais graves, como travamentos e perdas de dados. Essa condição pode ser a diferença entre um sistema de sucesso e um sistema que, apesar de excelente, estará fadado ao fracasso.

O gráfico 02 mostra que 100% dos sujeitos de pesquisa mostraram que o suporte técnico atende de maneira, pelo menos parcial, as suas necessidades. Tal tipo de suporte precisa demonstrar capacidade de pronto atendimento e respostas definitivas mesmo para as questões mais complexas.

Gráfico 02: Suporte técnico

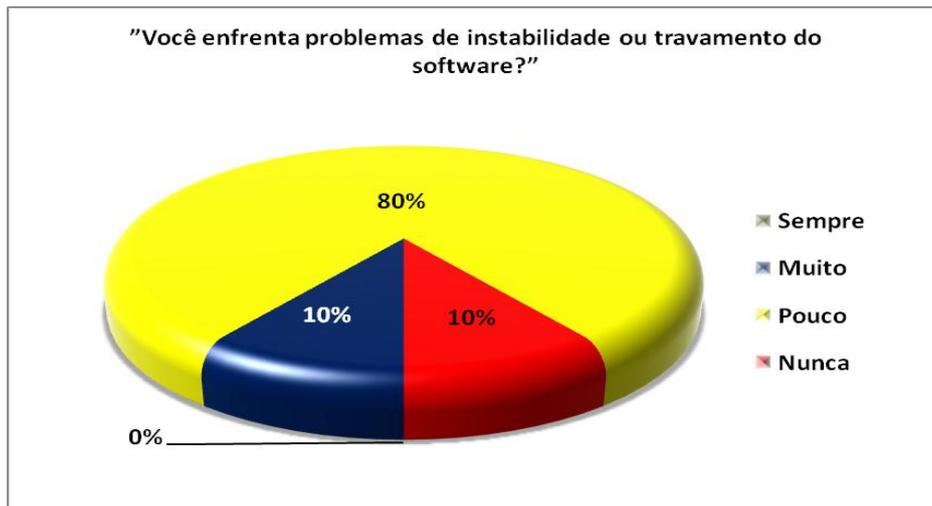


Fonte: Dados de Pesquisa

5.3 Confiabilidade no funcionamento

Um software não pode ser classificado como útil se ficar sujeito a panes e travamentos, mesmo possuindo todas as qualidades de um bom programa. A produtividade de uma empresa não pode ser comprometida por pessoas, equipamentos ou insumos que não atendam plenamente às necessidades e demandas comuns em qualquer corporação. No gráfico 03 fica demonstrado o que pode ser uma fragilidade do software, pois, apesar do percentual de 10% de entrevistados registrando que o sistema sofre instabilidades e travamentos, esse número é significativo na medida em que apresenta problema que pode gerar elevados prejuízos, não somente financeiros, mas de credibilidade junto aos clientes.

Gráfico 03: Instabilidade e travamento do software

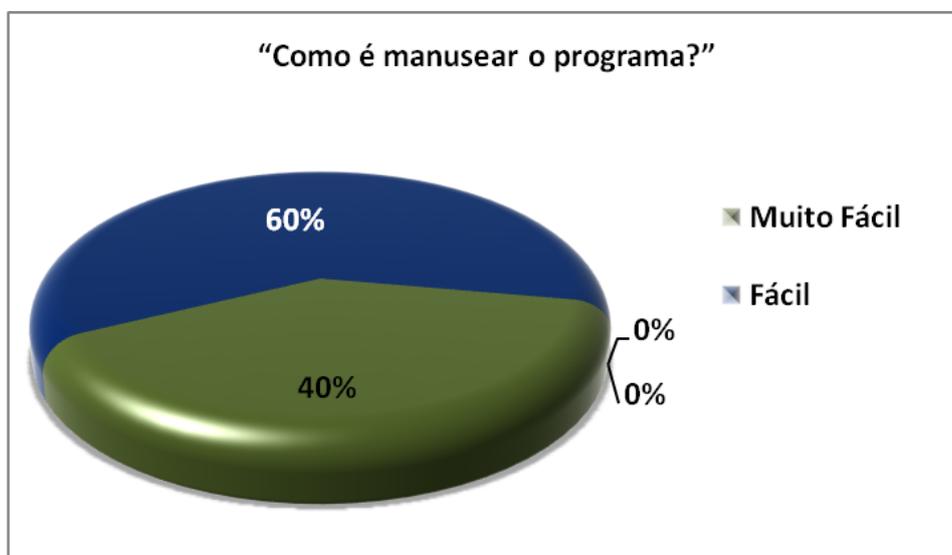


Fonte: Dados de Pesquisa

5.4 Simplicidade e Usabilidade do software

É fundamental que o usuário consiga discernir o que é essencial e secundário no software e essa clareza na arquitetura da informação sem dúvida é a principal característica do Persona Gold[®]. Bom arranjo da informação, capacidade de prover um senso de como as informações estão estruturadas e como podem ser encontradas fazem desse software um dos mais fáceis de serem utilizados na área de recursos humanos como pode ser confirmado por meio do gráfico 04 que deixa explícito através de 100% dos entrevistados que atestam o alto grau em usabilidade.

Gráfico 04: Usabilidade do software



Fonte: Dados de Pesqui

5.5 Comparando o Persona Gold[®] com outros softwares

Quando comparado à outros softwares (gráfico 05), dos 40% dos entrevistados que emitiram opinião, metade desses afirmaram que o software que usara antes do Persona Gold[®] possuía maior facilidade no uso. Esse resultado acaba por refletir a resistência que alguns usuários oferecem quando submetidos à mudanças, visto que o principal software na área de recurso humanos além do próprio Persona Gold[®] é um programa gerado na ultrapassada plataforma MS DOS[®].

Gráfico 05: Comparação com outros softwares



Fonte: Dados de Pesquisa

5.6 Facilidades de acesso e uso

A interface amigável do software contribui para que as respostas sejam dadas sem a necessidade de se percorrer longos caminhos. Essa característica contribui sobremaneira para que o quantitativo de dúvidas em relação ao seu uso seja reduzido. As dificuldades estão muito mais relacionadas à própria legislação específica sujeita a constantes atualizações e abundante em detalhes do que com o manuseio do sistema. O gráfico 07 mostra de maneira clara a evidência da alta usabilidade do Persona Gold[®] onde 50% dos entrevistados mostram ter “pouca” ou “nenhuma” dúvida no que diz respeito ao seu uso.

Gráfico 07: Frequência de dúvidas



Fonte: Dados de Pesquisa

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conformidade com os objetivos gerais e específicos propostos no presente trabalho, percebe-se que de modo geral os usuários do Persona Gold[®] possuem conhecimentos suficientes para atender às principais demandas que um departamento de pessoas pode exigir. Por possuir interface amigável, o software contribui para uma elevada condição de aprendizagem facilitada e mesmo usuários pouco experientes podem usufruir da sua elevada tolerância ao erro, pois este possui mensagens diversas de alertas e confirmação de ações executadas visando a garantia de processos de inserção de dados dotadas baixa possibilidade de equívocos.

Faz-se interessante a utilização de um suporte técnico on-line com a intenção de minimizar a resistência quando da mudança de outro software pelo programa ora estudado. Outra limitação que pode ser avaliada é a sua limitação em atender empresas com mais de 200 funcionários o que acaba por caracterizá-lo como um sistema para micro e pequenas empresas o que aponta para o que seria um desperdício de qualidades e mercado consumidor com enorme carência de soluções em Tecnologias da Informação voltadas aos recursos humanos.

7. BIBLIOGRAFIA

BRASIL. DECRETO Nº 3.048 - DE 06 DE MAIO DE 1999 - DOU DE 7/05/1999
- Republicado em 12/05/1999.

Centro Integrado de Apoio: CIAF. In.: http://www//cdp.polmil-sp.gov.br/e_107-files/origem-historica.pdf. Acesso: 29/05/2011.

CLT- Consolidação das leis do trabalho. 29.Ed. atualizada e aumentada. São Paulo. Saraiva, 2002.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa, 4ª Ed., São Paulo; Atlas, 2002.

JAMIL, George Leal. Repensando a TI na empresa moderna. ----. Ed.Brasil:2001

JANE, Price. Haudon . Sistemas de informação. 4ª Ed. Rio de Janeiro, 1999.

KENNETH, C. Laudon e . JANE , Price Laudon. Sistemas de informação gerenciais. 7ª Ed. São Paulo: Person Prentice Hall.2007.

MARTINS, Sergio Pinto. Direito do trabalho. 15ª Ed, São Paulo: Atlas, 2001.

OLIVEIRA, Aristeu de. **Manual de prática trabalhista**. 33.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

SEVERINO, Antonio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. São Paulo: Cortez, 2000.

STAIR, Ralp M. e REYNOLDS, George M. Principios de sistemas de informação. 6B Ed. São Paulo, 2006.

.

APÊNDICE

QUESTIONARIO

Prezado entrevistado.

Os dados colhidos nesse questionário é parte integrante do trabalho de conclusão de curso em Bacharel em Administração da Faculdade Amadeus. Desde já agradeço a colaboração.

RESPONSÁVEL: Daisy Soares Nascimento França bacharelado em Administração da Faculdade Amadeus

1 – De que maneira específica o software atende as suas necessidades?

- Plenamente - tudo que preciso posso conseguir através dele.
- Atende em parte – alguns relatórios não são gerados.
- Não atende - sempre preciso de outro programa para trabalhar.
- Não tenho opinião porque não sei utilizá-lo de forma correta.

2 – O sistema de suporte técnico funciona?

- Atende plenamente – sempre que preciso tem um técnico à disposição
- Atende parcialmente - o técnico nem sempre chega à tempo.
- Não atende – Nunca sabemos a quem recorrer.

3 – Você enfrenta problemas de instabilidade ou travamento do software?

- Sempre – mesmo com a presença do tecnico o problema persiste atrasando o trabalho.
- Muito – principalmente no período do final do mês e nunca o técnico chega a tempo.
- Pouco – mas o técnico sempre resolve a tempo.
- Nunca- funciona perfeitamente sem maiores transtornos

4 – Como é manusear o programa?

- Muito fácil – consigo acessos todos os recursos facilmente.
- Fácil- acesso, mais algumas dos recursos requer ajuda.
- Pouco fácil – tenho sempre de recorrer a
- Não tenho opinião porque não sei utilizá-lo de forma correta.

5 – Os sistemas que você usava anterior a esse eram melhor de manusear?

- Sim, conseguia acessar todos os recursos facilmente.
- Fácil - acesso, mais algumas dos recursos requer ajuda.
- Pouco fácil – tenho sempre de recorrer a
- Não tenho opinião porque não usava sistema nenhum.

6 – Qual foi a vantagem que você teve?

- Todas – pois consigo acessos todos os recursos que desejo, agilizando meu trabalho diário.
- Algumas – pois durante os problemas de acesso acabo me atrasando.
- Poucas – pois tenho sempre de recorrer ao suporte.
- Nenhuma pois não consigo acessar os recursos.

7 – Diariamente existem dúvidas?

- Muitas – não consigo acessar os recursos mais avançados de maneira fácil.
- Algumas – para gerar alguns relatórios recorro a ajuda.
- Poucas – nem sempre tenho.
- Nenhuma – o acesso é rápido e fácil