

FUCAPE PESQUISA E ENSINO S/A – FUCAPE ES

CÁSSIO MATOS MORATO

**AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSOS (RPA) NA CONTABILIDADE DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**VITÓRIA
2025**

CÁSSIO MATOS MORATO

**AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSOS (RPA) NA CONTABILIDADE DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Administração da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração – Nível Profissionalizante.

Orientador: Dr. Octavio Locatelli

VITÓRIA

2025

CÁSSIO MATOS MORATO

**AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSOS (RPA) NA CONTABILIDADE DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Administração da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração. Nível Profissionalizante.

Aprovada em 28 de outubro de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Profº Dr.:Octavio Locatelli
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

Profº Dr.:Roberto Miranda Pimentel Fully
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

Profº Dr.:Flavio Alves de Carvalho
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ter me amparado nos momentos mais difíceis me dando força, paciência e saúde para persistir apesar das dificuldades.

A minha mãe, Sueli Rodrigues de Matos, por ter me incentivado a buscar o conhecimento e demonstrado que a educação é a base de tudo.

Aos colegas do curso de Mestrado, por todo companheirismo oferecido que tornou toda a graduação mais prazerosa.

Expresso minha gratidão ao Governo Estadual de Rondônia pelo suporte à evolução da Contabilidade Pública, através do Programa de Aperfeiçoamento Funcional Permanente, essencial para a administração eficiente e transparente.

Ao meu orientador, Doutor Octavio Locatelli por ter me direcionar na pesquisa me apoiando nos momentos de dificuldade.

Produção acadêmica integrante do programa de aperfeiçoamento funcional permanente da COGES/RO de Rondônia e co-financiado pelo Governo do estado.

“Quem ensina aprende ao ensinar. E
quem aprende ensina ao aprender”

(Paulo Freire)

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo verificar como o tempo de uso diário e o apoio da chefia influenciam a percepção dos servidores sobre os fatores de sucesso da Automação Robótica de Processo (RPA) na contabilidade da administração pública do Brasil. Para a análise da percepção de sucesso, foi utilizado os fatores de Sucesso do Sistema de Informação (ISS) e o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). Os dados foram coletados através de um questionário on-line para a realização de análise estatística quanto a aceitação e ao sucesso na adoção da tecnologia RPA nos entes públicos. A adoção de novas tecnologias de automação no serviço público provoca interesse em identificar a aceitação e sucesso dessas ferramentas. O resultado desta pesquisa pode auxiliar na decisão dos entes públicos quanto a aquisição e utilização da RPA. O estudo tem como contribuição a literatura uma análise quanto a percepção da aceitação e sucesso de novas tecnologia RPA no serviço público.

Palavras-chave: Automação Robótica de Processo; ISS; TAM; entes públicos.

ABSTRACT

The present research aims to verify how daily use time and management support influence employees' perception of the success factors of Robotic Process Automation (RPA) in public administration accounting in Brazil. To analyze the perception of success, the Information System Success factors (ISS) were used and the Technology Acceptance Model (TAM). The data was collected through an online questionnaire to carry out statistical analysis regarding the acceptance and success in adopting RPA technology in public entities. The adoption of new automation technologies in the public service provokes interest in identifying the acceptance and success of these tools. The result of this research can assist in the decision of public entities regarding the acquisition and use of RPA. The study's contribution to the literature is an analysis of the perception of acceptance and success of new RPA technology in the public service.

Keywords: Robotic Process Automation; ISS; TAM; public entities.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSO	12
2.1.1 RPA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	15
2.2 MODELO DE PESQUISA	20
2.2.1 MODELO DE SUCESSO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	20
2.2.1.1 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	21
2.2.1.2 QUALIDADE DO SISTEMA.....	23
2.2.1.3 SATISFAÇÃO COM O SISTEMA.....	25
2.2.2 MODELO DE ACEITAÇÃO TECNOLÓGICA.....	26
2.2.2.1 ATITUDE EM RELAÇÃO AO USO	28
2.2.2.2 INTENÇÃO COMPORTAMENTAL DE USO	29
2.2.2.3 UTILIDADE PERCEBIDA	30
3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	32
3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA E COLETA DE DADOS	32
3.2 CONSTRUTO	33
3.3 QUESTIONÁRIO.....	35
3.4 MODELO DE PESQUISA	37
3.5 ANÁLISE DE DADOS	39
4 ANÁLISE DOS DADOS	Erro! Indicador não definido.1
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	42
4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DOS INDICADORES.....	Erro! Indicador não definido.5
4.3 TESTE DE CONFIABILIDADE E VALIDADE.....	Erro! Indicador não definido.8
4.4 ESTIMATIVA DOS MODELOS PROPOSTOS.....	51
4.5 DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES	55
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS.....	63
APÊNDICE A	67

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico está alterando a forma de trabalho das organizações públicas, novas ferramentas são criadas para automatizar processos repetitivos possibilitando a execução de tarefas de forma cada vez mais rápida e precisas (Kokina et al., 2025). Dentre as novas ferramentas está a Automação Robótica de Processos (RPA), conceituada por Argento et al. (2025), como uma tecnologia que pode configurar sistemas para executar tarefas repetitivas.

Nesse sentido, Hamdy et al. (2025) sugerem que as organizações estão melhorando a coleta e análise de dados com a adoção da RPA, impulsionadas pela crise global da COVID-19, que aumentou a demanda por ferramentas autônomas, devido à necessidade de isolamento social. Dentre as vantagens da RPA está a facilidade de programação para lançamentos contábeis que necessitam de precisão, consistência e atenção a trabalhos repetitivos, sendo que os sistemas podem ter usuários próprios, o que permite identificar e corrigir inconsistências (Kokina et al., 2025).

Diferente do setor privado que as mudanças são frequentemente impulsionadas pela busca do lucro, os entes públicos têm como função proporcionar o melhor atendimento às demandas dos cidadãos de forma eficiente e transparente (Maddukuri, 2022). Nas entidades governamentais a RPA representa uma mudança na prestação de serviço ao público, visto que ao automatizar atividades mais simples e burocráticas se torna possível aprimorar o desempenho dos entes públicos (Hamdy et al., 2025).

Ainda de acordo com Hamdy et al. (2025), para que as organizações governamentais não enfrentem dificuldades durante a implementação da RPA, é preciso que os entes se organizem promovendo uma mudança cultural para adaptem seus servidores as novas atividades.

Para Maddukuri (2022), um dos principais impactos da implementação da RPA em entidades governamentais é a crescente necessidade de qualificação dos trabalhadores, uma vez que o contato cotidiano com novos softwares, bots e processos automatizados se torna inevitável. Essa interpretação é coerente com o que argumentam Juell-Skielse et al. (2022), ao afirmarem que tecnologias de automação exigem não apenas adaptação técnica, mas também desenvolvimento de competências analíticas e capacidade de monitoramento de rotinas automatizadas.

Da mesma forma, Hsiung e Wang (2022) destacam que a adoção de RPA no setor público demanda reconfiguração das atividades tradicionais e fortalecimento das habilidades digitais dos servidores, reforçando que o sucesso da automação depende da capacidade dos trabalhadores de interagir com sistemas inteligentes e interpretar suas saídas.

Segundo Germundsson (2025), a RPA é uma tecnologia que está revolucionando a forma de trabalho dos entes públicos, uma vez que o preenchimento de planilhas, relatórios, formulários e banco de dados são automatizados a exemplo da Suécia. Entretanto, mesmo com o avanço tecnológico e empenho dos desenvolvedores de sistemas, de 30% a 50% das automações falham em fases iniciais em virtude de erros na implementação,

principalmente com erros no detalhamento de dados e a má definição das regras do processo (Eulerich et al., 2022).

Para Kokina et al. (2025), as falhas apresentadas na implantação de RPA são oriundas de riscos quanto a limitações e equívocos, visto que muitas empresas procuram automatizar atividades inapropriadas ou apesar de serem adequadas não possuem demanda o suficiente para ressarcir o custo. Ao planejar a implantação de um novo sistema de RPA, os entes públicos sofrem uma dupla dificuldade, quanto a eficiência e o sucesso na adoção dessa nova tecnologia (Maddukuri, 2022). Nesse sentido, é possível verificar uma escassez de pesquisa voltadas para o sucesso na implantação de RPA no serviço público.

Outro fator decisivo no sucesso da implantação da RPA é a complexidade da atividade, uma vez que os processos com grande variedade de possibilidades dificultam, encarecem ou impossibilitam inserção da RPA (Argento et al., 2025). Diante disso, buscou-se compreender se o tempo de uso diário e o apoio da chefia influenciam os fatores de sucesso da adoção da RPA na percepção do servidor público?

A automação é uma árdua tarefa, e as atividades contábeis são adequadas para a automação devido ao alto volume de transações, ambiente estável e ao acesso frequente ao sistema (Argento et al., 2025). Neste contexto apresentado, esta pesquisa teve como objetivo verificar como o tempo de uso diário e o apoio da chefia influenciam a percepção dos servidores sobre os fatores de sucesso da Automação Robótica de Processo (RPA) na contabilidade da administração pública do Brasil.

Para realizar a análise da pesquisa, recorreu-se ao modelo de Sucesso do Sistema de Informação (ISS) e ao Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM), os quais identificam, como fatores de sucesso: a qualidade da informação, a qualidade do sistema, a satisfação com o sistema, a atitude em relação ao uso do sistema, a disposição para usar o sistema e os benefícios do uso do sistema.

Os dados foram obtidos por meio de um questionário aplicados aos servidores públicos que trabalham na contabilidade, o que permitiu analisar a percepção desses profissionais em relação aos fatores de sucesso da tecnologia de RPA. A pesquisa foi realizada no Brasil, em razão da expressiva demanda reprimida por serviços públicos em áreas de atuações fundamentais, como a saúde, que oferece atendimento universal e gratuito em todo território brasileiro por meio do Sistema Único de Saúde (SUS) (Pimentel et al., 2023).

Como contribuição teórica, esta pesquisa buscou preencher uma lacuna no tema ao oferecer informações sobre o sucesso da RPA na contabilidade da administração pública, em novo contexto definido pela perspectiva dos servidores públicos. Diferenciando-se de Juell-Skielse et al. (2022), que adotaram uma abordagem de natureza geral quanto à adoção da RPA no setor público, e de Hsiung e Wang (2022), que analisaram a adoção sob a ótica de profissionais da contabilidade no setor privado.

Como contribuição prática, a pesquisa ofereceu auxílio para que instituições públicas tenham maiores informações quanto a adoção de novos sistemas de RPA, o que pode tornar o estudo útil para acadêmicos, profissionais, órgãos públicos e entidades de regulação, quanto à tomada de decisão sobre a implantação de tecnologias RPA.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSO

O Termo RPA não é conferido a um autor específico na literatura e de acordo com Hasan et al. (2025), a RPA remete a primeira revolução industrial, período no qual foram desenvolvidas máquinas destinadas a realizar atividades mais simples e repetitivas de manufatura. Para Kokina e Blanchette (2019), a RPA é proveniente da Automação de Desktop (DA), a principal diferença entre elas é que a DA executa apenas uma única tarefa e a RPA pode efetuar várias tarefas desde que com decisões binárias e com interação a outros sistemas.

Com a evolução das ferramentas de automação surge a RPA, que se destaca pela viabilidade de implementação nas atividades com alto volume de transações, uma vez que robôs possibilitam a execução dos procedimentos repetitivos com rapidez e exatidão (Kokina et al. 2025). Apesar da utilização do termo robô, trata-se de um sistema computacional, e não de um robô físico (Ajayi-Nifise et al., 2023).

Com o avanço tecnológico a automação se tornou uma tendência nas atividades contábeis, grandes empresas de contabilidade como a Deloitte, PwC, KPMG e EY, começaram a automatizar grande parte de suas atividades, com isso desenvolveram ferramentas para reduzir custos e diminuir prazos (Hsiung & Wang, 2022). Conforme o mesmo autor o exemplo mais comum de RPA é recolher informações de forma automatizada de um software e implantar os mesmos dados em outro, diminuindo muito o tempo de execução de serviço e a quantidade de erros.

Para Argento et al. (2025), o desenvolvimento da RPA nas atividades de contabilidade viabilizou uma entidade oferecer serviços de implantação de automação, o que permite customizar a linha de produtos oferecida e otimizar as atividades desempenhadas pelos clientes. Com o grande avanço da automação muitas empresas estão sendo criadas para trabalhar de forma exclusiva no desenvolvimento de software RPA, como a *Blue Prism*, *Kryon Systems* e a *Automation Anywhere* (Abildtrup, 2024).

Uma das maiores empresas de Telecomunicação do Reino Unido a O2 implantou uma ferramenta de RPA para realizar mais de 500.000 transações mensais (Huang & Vasarhelyi, 2019). Além disso, conforme o mesmo autor, o *ANZ Bank*, desenvolveu uma RPA para auxiliar em operações financeiras que reduziu muito o prazo de execução e o custo com mão de obra.

A RPA é uma ferramenta que possibilita otimizar processos burocráticos melhorando o desempenho da organização, reduzindo custos operacionais e pode ser implantada em vários setores além da contabilidade como: logística, manufatura, recursos humanos, atendimento ao cliente e outros (Ghosh, 2025). A RPA é considerada como um sistema com baixo custo para a entidade, entretanto é capaz de gerar um alto retorno sobre o investimento, sem aumentar custos com a contratação de pessoal a depender da atividade automatizada (Nielsen et al., 2023).

A implantação de RPA pode aumentar a precisão, a conformidade e a produtividade, Nielsen et al. (2023), sugerem também que a automação pode reduzir o tempo de execução de algumas atividades e seus custos. Ao automatizar atividades mais simples e repetitivas os funcionários terão mais

tempo para realizar trabalhos mais desafiadores, complexos e de valor agregado o que pode gerar maior benefício para as entidades no longo prazo (Ghosh, 2025).

RPA é definido como um sistema de automação que utiliza processos pré-determinados, para executar grande quantidade de atividades, em um ou mais softwares, interligados ou não, sem a necessidade de pessoas reduzindo os custos relacionados à mão de obra (Germundsson, 2025). De acordo com Eulerich et al. (2022), é necessário um ambiente estável, com baixa complexidade, baseado em regras e com alto volume de transações, para tornar uma atividade recomendada para a implantação de RPA.

A tecnologia de RPA é recente na área contábil de acordo com Kokina et al. (2025), ela proporcionará maior desempenho nas atividades, pois auxiliará nos procedimentos das empresas e em suas operações de negócio. Dentre as transformações tecnológicas a automação é considerada a mais complexa, sendo que para a automação das tarefas executadas por pessoas é necessário percepção juntamente com análise e para automação de processos é necessário tecnologia robótica (Ramona et. al., 2020).

Apesar dos benefícios na utilização da RPA, o sucesso na implementação dessa tecnologia pode gerar impactos na entidade como a realocação de funcionários ou até mesmo diminuição no quadro devido a diminuição das atividades mais simples e repetitivas (Kokina et al. 2025). Ainda conforme o autor o sucesso na implementação está atrelado a alta chefia, a gerência de tecnologia da informação e ao sistema.

Para o sucesso na implementação de RPA algumas atividades não podem ser automatizadas devido sua incompatibilidade, por exemplo fazer escolhas sem predefinição, tarefas sem dados estruturados, sem processos definidos, (Cooper et al., 2018). Para Eulerich et al. (2022), apesar de muitas empresas estarem implantando a RPA, elas não possuem conhecimento sobre quais atividades automatizar, isso acaba dificultando o sucesso na adoção da tecnologia, principalmente aquelas que não são assessoradas por especialistas em RPA.

2.1.1 RPA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Além dos benefícios amplamente discutidos no setor privado, os resultados da implantação da RPA no setor público dependem diretamente dos objetivos institucionais estabelecidos pelo ente, uma vez que os ganhos da automação variam conforme as metas administrativas, a natureza dos serviços e o desenho dos processos envolvidos (Argento et al. 2025). Por exemplo nos atendimentos aos pedidos de assistências social na Suécia, ao se automatizar as respostas através de parâmetros pré-determinados foi significativamente reduzido o tempo para processamento de solicitações (Juell-Skielse et al., 2022).

A adoção de tecnologias digitais no setor público tem se intensificado nos últimos anos, impulsionada pela necessidade de modernização administrativa e automação de rotinas, conforme destacam Juell-Skielse et al. (2022) e Hsiung e Wang (2022). A incorporação de tecnologias emergentes pelo setor público faz parte de um movimento global de modernização e automação de processos, fenômeno amplamente discutido por Argento et al. (2025) e Maddukuri (2022),

que destacam que governos vêm expandindo o uso de soluções digitais para aprimorar eficiência, controle e padronização das atividades.

Moraes e Meirelles (2017), destacam que a adoção de tecnologias governamentais no Brasil depende não apenas da oferta de sistemas digitais, mas também da percepção dos usuários quanto à utilidade, facilidade de uso e confiabilidade dos serviços eletrônicos. Segundo os autores, a aceitação de soluções digitais por parte dos cidadãos é influenciada por fatores tecnológicos, organizacionais e sociais, demonstrando que a transformação digital no setor público requer mais do que infraestrutura tecnológica, demandam também alinhamento à experiência e às expectativas dos usuários brasileiros.

O potencial de automação da RPA permite que as entidades obtenham grande ganho de escala e desobriga os profissionais a se concentrarem em atividades repetitivas, o que melhora as condições dos profissionais para funções que exigem julgamento e reflexão de alto nível (Huang & Vasarhelyi, 2019). Mesmo com aumento de eficiência e produção das entidades, ainda não foram detectadas demissões ou diminuição de contratação de mão de obra, na maioria dos casos os trabalhadores foram realocados em outras atividades, consideradas menos repetitivas, mais interessantes, com necessidade de elaboração de análise e compreensão de variáveis (Ghosh, 2025).

Para Juell-Skielse et al. (2022), a adoção das ferramentas de tecnologias RPA estão aumentando nas organizações públicas, visto que a literatura demonstra que a aceitação e a utilização por parte dos entes públicos teve uma expressiva elevação. Há diversas atividades da administração pública que estão utilizando tecnologias RPA, a exemplo da extração de dados de formulários, da

integração de dados entre sistemas, preenchimento de dados cadastrais e preenchimento de planilha (Kregel et al., 2021).

Outra aplicabilidade desenvolvida é a criação de notificações, que foram implementadas pelo governo finlandês para emitir avisos fiscais a fornecedores e contribuintes, utilizando diferentes layouts a depender do usuário da informação, sendo executada por meio de uma tecnologia RPA, centrados em uma ferramenta de inteligência artificial (Juell-Skielse et al., 2022). Ainda conforme o mesmo autor, requerimentos com dados em formulários cadastrais predefinidos poderão ser analisados de forma automatizada através da tecnologia para reconhecimento de caracteres, que extraem as informações da folha de papel baseado no reconhecimento óptico de caracteres, considerando que os dados serão inseridos por meios eletrônicos a margem de erro é baixa.

Em desacordo ao que era previsto dos efeitos negativos da RPA, trabalhadores aceitaram a implementação dos robôs com satisfação, uma vez que não será necessária a execução de tarefas repetitivas consideradas enfadonhas, sendo possível realizar atividades mais elaboradas que demonstram maior capacidade e compreensão do trabalho (Cooper et al., 2018). Além disso, conforme o referido autor, a implementação da RPA poderá facilitar as promoções dos funcionários, uma vez que serão desempenhadas apenas atividades que desafiam as habilidades e o senso crítico.

Apesar das grandes vantagens da implantação da RPA é necessário considerar a possibilidade de falha, uma possível causa para o fracasso pode ser compreendida na Teoria Sociotécnica (STS), pois ela demonstra que para aprimorar um sistema é necessário considerar os outros subsistemas (Eulerich

et al., 2022). Ainda conforme o mesmo autor as empresas acabam ressaltando exclusivamente questões técnicas e esquecendo o subsistema social, por exemplo a entidade insere a nova ferramenta, mas desconsidera a falta de habilidade dos profissionais e a cultura da empresa, consequentemente dificulta a utilização do sistema e pode acarretar a falha da implementação.

Ao analisar a complexidade de implantação de novas tecnologias são levadas em consideração diversas pesquisas científicas a esse respeito, por exemplo o modelo teórico de Kregel et al. (2021), o qual assume que os ciclos das novas tecnologias podem ser discriminado por saturação, onde o tempo é definido como variável independente e as variáveis dependentes são determinadas de acordo com a natureza da pesquisa.

Kregel et al. (2021), sugere que as mudanças tecnológicas geram desconfiança e desconforto aos funcionários, entretanto na implementação da RPA os profissionais tendem a ter maior aceitação à medida que suas tarefas deixam de ser repetitivas e passam a ser mais gerenciais.

Cooper et al. (2018) alertavam que a automação tende a deslocar tarefas de baixo valor agregado, exigindo que trabalhadores desenvolvam novas competências para atuar em atividades analíticas, criativas e de supervisão de processos automatizados. Essa interpretação converge com Maddukuri (2022), que destaca que a introdução da RPA no setor público acarreta a necessidade de maior qualificação dos servidores, especialmente devido ao contato contínuo com softwares, bots e rotinas automatizadas. Além disso, Hsiung e Wang (2022) observam que, embora a automação não elimine necessariamente postos de trabalho, ela transforma a natureza das funções, transferindo o foco das

atividades manuais para atividades de monitoramento, interpretação e tomada de decisão.

Segundo Kokina et al. (2025), apesar dos bots de RPA ter a capacidade de realizar múltiplas atividades como abrir um e-mail, salvar informações em banco de dados em conformidade com regras pré-determinadas e transferir dados de um sistema para outro, é necessário maior adaptação quando a tarefa se baseava em recolher dados da internet e desenvolver cálculos em planilhas em formato Excel. O maior percentual de falha na implantação de RPA está associada ao desconhecimento e falta de orientação sobre qual atividade automatizar (Eulerich et al., 2022).

Na literatura é possível encontrar diversos benefícios associados a utilização da tecnologia RPA, dentre as principais estão a redução de erros, economia de tempo, diminuição dos custos, aumento da disponibilidade dos funcionários, possibilitar que exerçam com prioridade atividades gerenciais, aumento de produtividade, melhoria no atendimento e aumento da eficiência (Juell-Skielse et al., 2022).

Segundo Huang e Vasarhelyi (2019), diferente de trabalhos de reengenharia da TI que modifica a estrutura de atuação dos sistemas, a RPA não necessita de nenhuma alteração dos softwares, gera a possibilidade de comunicação entre os sistemas e torna-os independentes de execução humana. Dentre as vantagens da Tecnologia de RPA está o baixo custo de operacionalização, facilidade de integração com múltiplos sistemas, requer pouco suporte de infraestrutura e a praticidade de implantação, uma vez que não

são necessárias grandes mudanças para iniciar as tarefas que serão desempenhadas (Perdana et al., 2023).

Com uma interface integrada de RPA é possível que entidades enviem documentos de cobranças para os contribuintes, além de permitir automatizar os pedidos a fornecedores devido ao controle de estoque da entidade (Juell-Skielse et al., 2022). Por ser uma ferramenta da tecnologia da informação a RPA deverá ser utilizada em dados eletrônicos que tenham o mesmo formato para que seja possível a transmissão de informação entre os sistemas (Abildtrup, 2024).

Para Ghosh (2025), a RPA será um incentivo para implantação de novas tecnologias mais avançadas, especialmente aquelas que exigem maior refinamento como a inteligência artificial, visto que costumeiramente após as empresas se adaptarem aos softwares, demandam novas automações que apenas serão possíveis com avançadas tecnologias.

Na implementação da RPA é possível que os profissionais monitorem as atividades executadas pelos robôs, gerando conhecimento aos funcionários da empresa e permitindo a eles atuarem como consultores (Abildtrup, 2024). Para Perdana et al. (2023), ao implantar uma ferramenta RPA para executar os lançamentos contábeis de uma empresa, torna-se possível realizar uma verificação completa das operações, o que acarreta em uma melhor detecção de erros ou mesmo fraudes.

2.2 MODELOS DE PESQUISA

2.2.1 MODELO DE SUCESSO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

O modelo de sucesso do sistema de informação proposto por DeLone e McLean (1992) possibilita uma estrutura consistente para a mensuração da eficácia dos sistemas de informação, sendo o modelo composto por seis dimensões ou categorias principais de sucesso: qualidade do sistema, qualidade da informação, uso, satisfação do usuário, impacto individual e impacto organizacional, que são demonstradas no seguinte modelo:

Figura 1- Modelo de sucesso de sistema de informação (DeLone e Mc Lean, 1992)



Nota. Fonte: adaptado de (Hsiung & Wang, 2022)

Para Petter et al. (2008), o modelo ISS foi amplamente analisado e utilizado, entretanto recebeu diversas recomendações de melhorias, o que gerou uma necessidade de atualização do modelo, sendo incluído um novo construto a qualidade de serviço, a substituição das variáveis impacto individual e impacto organizacional, por benefícios líquidos, demonstrados no seguinte modelo:

Figura 2- Modelo Modificado de Sucesso do Sistema de Informação (DeLone e McLean, 2003)



Nota. Fonte: adaptado de (Hsiung & Wang, 2022)

Nesse segundo modelo ISS proposto por DeLone e McLean (1992), demonstrou-se que o comportamento de uso afeta a satisfação do usuário de forma proporcional, quanto maior a qualidade do sistema, maior o uso e maior satisfação do usuário, gerando benefícios líquidos, entretanto quanto menor a qualidade do sistema, menor o uso e menor a satisfação do usuário, não gerando benefícios.

2.2.1.1 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Esta dimensão é definida pelas características desejáveis dos resultados informacionais produzidos pelo sistema, sendo que a qualidade da informação representa um dos principais propósitos de um sistema de informação, pois se relaciona diretamente à utilidade, precisão e valor agregado dos dados entregues ao usuário (DeLone & McLean, 1992). As categorias de qualidade da informação podem ser mensuradas pela qualidade dos documentos de saída, precisão, compreensibilidade, tempestividade, relevância e usabilidade (Balaban et al., 2013).

Embora os sistemas de informação envolvam a produção de informação, nem todos o fazem, por exemplo um processador de texto que não produz nenhuma informação, portanto a qualidade da informação não se configura como um critério universalmente aplicável a todos os sistemas de informação (Al-Rahmi et al., 2022). A qualidade da informação reduz a ocorrência de erros nos dados fornecidos pelo sistema, aumentando a produção de dados precisos e confiáveis, o que permite que os líderes das organizações tomem decisões com maior segurança (Lutfi et al., 2022).

Espera-se que o uso diário esteja associado a uma percepção mais positiva da qualidade da informação, ao possibilitar a mensuração com maior precisão da relevância, tempestividade e exatidão das informações geradas (Hsiung & Wang, 2022). Ainda conforme os referidos autores, presume-se que o suporte da chefia promova ações, como treinamentos e gestão de dados, que elevam a percepção da qualidade da informação, garantindo que os usuários percebam o sistema como fonte confiável e útil.

Nesse sentido foram desenvolvidas as seguintes hipóteses:

Hipótese 1: O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a qualidade da informação.

Hipótese 2: O apoio da chefia ao sistema RPA tem um efeito positivo na qualidade da informação.

2.2.1.2 QUALIDADE DO SISTEMA

A dimensão do construto qualidade do sistema refere-se a características técnicas e funcionais desejáveis do sistema, sendo assim ela tem como base

especificações técnicas como, confiabilidade, capacidades de processamento de dados, tempo de resposta, facilidade de uso e sofisticação (Petter et al., 2013). Ainda conforme os mesmos autores, a avaliação da qualidade do sistema deve considerar também as percepções dos usuários quanto ao desempenho técnico da solução, ou seja, o modo como suas funcionalidades e características são percebidas em relação à experiência de uso.

Em complemento com essa perspectiva, Al-Rahmi et al. (2022) sugerem que elementos como usabilidade, facilidade de manutenção, qualidade da interface e a ocorrência ou ausência de falhas técnicas *bugs* estão diretamente relacionados à percepção da qualidade do sistema. Assim como a qualidade da informação, a qualidade do sistema é considerada um dos principais construtos do modelo de sucesso do sistema de informação (Lutfi et al., 2022).

O uso diário permite uma avaliação contínua dos aspectos técnicos do sistema. Quanto mais os usuários utilizam o sistema, mais percebem melhorias ou problemas, influenciando sua percepção da qualidade do sistema (Hsiung & Wang, 2022). Ainda de acordo com os autores citados, supõe-se que o suporte da chefia facilita melhorias no sistema e estimular o fornecimento de feedbacks, contribuindo para uma percepção de maior qualidade do sistema pelos usuários.

Com isso foram desenvolvidas as seguintes hipóteses:

Hipótese 3: O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a qualidade do sistema.

Hipótese 4: O apoio da chefia ao sistema RPA tem um efeito positivo na qualidade do sistema.

2.2.1.3 SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

A satisfação com o sistema pode ser compreendida como o grau em que os usuários percebem que as informações fornecidas pelo sistema atendem adequadamente às suas necessidades e expectativas (Lutfi et al., 2022). Os autores sugerem ainda que o construto reflete a experiência do usuário na interação com o sistema, abrangendo tanto a busca pelas suas necessidades quanto os resultados obtidos.

A qualidade da informação e a qualidade do sistema têm uma relação significativa com a satisfação com o sistema (Al-Rahmi et al., 2022). Entretanto, Balaban et al. (2013) sugerem que o uso e a satisfação com sistema são inter-relacionados e a maior diferença entre essas dimensões é identificada na obrigatoriedade de utilização do sistema, visto que, em cenários onde o uso é compulsório, a satisfação tende a se associar diretamente a ganhos de eficiência no desempenho das atividades.

O uso diário tende a aumentar a familiaridade e a confiança no sistema, levando a uma maior satisfação. Usuários que utilizam o sistema diariamente tendem a perceber benefícios mais claros e a se sentirem mais confortáveis com sua operação (Hsiung & Wang, 2022). Segundo os autores citados, espera-se que o suporte da chefia crie um ambiente de incentivo, reconhecimento e motivação, o que aumenta a satisfação dos usuários ao se sentirem apoiados e valorizados.

Com isso foram desenvolvidas as seguintes hipóteses:

Hipótese 5: O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a satisfação com o sistema.

Hipótese 6: O apoio da chefia ao sistema RPA tem um efeito positivo na satisfação com o sistema.

2.2.2 MODELO DE ACEITAÇÃO DE TECNOLOGIA

O Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) proposto por Davis (1989), foi desenvolvido para possibilitar a avaliação de novas tecnologias, tendo como base principal as variáveis: utilidade percebida, facilidade de uso percebida, atitude em relação ao uso e intenção comportamental de uso, que são demonstradas no seguinte modelo:

Figura 3- Modelo de Aceitação de Tecnologia (Davis, 1989)



Nota. Fonte: adaptado de (Hsiung & Wang, 2022)

O modelo TAM sugere que existem dois determinantes principais para a aceitação ou rejeição de novas tecnologias, a primeira variável é a utilidade percebida, ou seja, a percepção de que o uso da ferramenta contribui para um melhor desempenho nas atividades (Davis, 1989). Ainda conforme o referido autor, a segunda variável é a facilidade de uso percebida, caracterizada pela percepção de que a ferramenta é simples de utilizar, mesmo que uma tecnologia tenha grande potencial e bom desempenho, a dificuldade de manuseio pode inviabilizar sua adoção.

O TAM explora o comportamento de aceitação dos usuários aos novos sistemas de informação, com fundamento na teoria do comportamento racional (Hsiung & Wang, 2022). Nesse sentido, é possível observar que as melhorias proporcionadas pelo desenvolvimento tecnológico enfrentam dificuldade frequentemente pela resistência dos usuários com as mudanças de sistemas, devido a essa resistência, torna-se de extrema relevância a mensuração da aceitação do usuário (Davis, 1989).

A eficácia do modelo de mensuração é indispensável para avaliar e compreender a relevância das mudanças de sistemas, tanto para quem comercializa essas tecnologia quanto para quem deseja implantar melhorias dentro das organizações (Davis, 1989). O TAM foi originalmente desenvolvido com foco no nível individual, sendo que as influências subjetivas representam o principal direcionamento para aprimorar o modelo, visto que quando a decisão de adoção ocorre em grupo, há um aumento significativo da influência social sobre os indivíduos (Cheung & Vogel, 2013).

Para Davis (1989), a utilidade percebida é definida no modelo TAM como o grau em que uma pessoa acredita que a utilização de uma ferramenta aprimora seu desempenho em suas atividades, sendo que nas organizações os funcionários são incentivados a buscar maior produtividade para receber maiores recompensas. Conforme o mesmo autor, a facilidade de uso percebida é definida no modelo TAM como o quanto uma pessoa acredita que utilizar uma ferramenta proporcionara menos esforço, sendo que entre duas ferramentas a maior probabilidade é que as pessoas tendem a utilizar a que for mais fácil.

Araujo e Reinhard (2015), evidenciam que o uso de serviços digitais governamentais no Brasil é condicionado por fatores como percepção de utilidade, facilidade de uso, qualidade do serviço e confiança nas plataformas eletrônicas. Os autores mostram que a adoção de tecnologias no setor público não depende apenas da disponibilidade técnica, mas também da capacidade do sistema de gerar experiências positivas ao usuário.

2.2.2.1 ATITUDE EM RELAÇÃO AO USO

O construto da atitude em relação ao uso é definido como a avaliação afetiva realizada pelo potencial usuário a respeito do custo-benefício associado à adoção de determinada tecnologia (Luan & Teo, 2009). Segundo os autores, é possível que professores que apresentem atitudes negativas em relação ao uso de ferramentas tecnológicas sejam menos propensos a incentivar seus alunos, ainda que consigam transmitir habilidades técnicas.

A atitude frente ao uso pode ser compreendida como o conjunto de sentimentos positivos ou negativos manifestados pelos usuários durante a utilização de uma ferramenta (Ma et al., 2025). Além disso, a atitude de uso é influenciada de forma conjunta pela utilidade percebida e pela facilidade de uso (Zou & Huang, 2023).

O uso diário da ferramenta tende a reforçar uma atitude positiva, à medida que os usuários se tornam mais familiarizados, confiantes e confortáveis com o sistema, o que contribui para o desenvolvimento de uma percepção mais favorável quanto à sua utilização (Hsiung & Wang, 2022). Conforme destacam os autores citados, presume-se que o suporte da chefia também influencia

positivamente a atitude de uso. Ao demonstrar que a liderança valoriza o sistema, cria-se uma cultura organizacional de aceitação e disposição, incentivando o uso do sistema com mais confiança e entusiasmo.

Com isso foram desenvolvidas as seguintes hipóteses:

Hipótese 7: O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a atitude de uso do sistema.

Hipótese 8: O apoio da chefia ao sistema RPA tem um efeito positivo na atitude de uso do sistema.

2.2.2.2 INTENÇÃO COMPORTAMENTAL DO USO

A intenção comportamental do uso refere-se à predisposição do indivíduo em utilizar uma tecnologia específica, refletindo seu nível de engajamento e a probabilidade de adoção efetiva da ferramenta (Ma et al., 2025). Esta dimensão do construto está fortemente associada ao uso real do sistema, visto que a intenção precede e influencia diretamente o comportamento observável (Davis, 1989). O autor sugere ainda que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida são os principais determinantes da intenção de uso, atuando como variáveis mediadoras entre os atributos da tecnologia e o comportamento do usuário.

O TAM postula que o uso real da tecnologia é precedido pela intenção comportamental, a qual, por sua vez, é determinada pela atitude em relação ao uso e pela utilidade percebida (Zou & Huang, 2023). Ainda segundo os autores, a adoção tecnológica é entendida como um processo progressivo, no qual a

percepção positiva dos benefícios e da facilidade de uso promove atitudes favoráveis e intenções firmes de continuidade.

No contexto da intenção comportamental de uso da tecnologia RPA, a utilização diária do sistema incentiva a intenção dos usuários em manter o uso da tecnologia, visto que a experiência prática contribui para a consolidação da percepção de seus benefícios e da redução do esforço necessário para sua operação. Quanto maior a frequência de uso, maior tende a ser a intenção de uso (Hsiung & Wang, 2022).

Conforme destacam os autores citados, supõe-se que o apoio da chefia constitui um fator facilitador, pois a demonstração de comprometimento da liderança com a ferramenta transmite sua importância estratégica para a organização, esse tipo de suporte institucional contribui para a criação de um ambiente organizacional favorável à inovação, no qual os colaboradores se sentem valorizados e motivados a alinhar-se às metas organizacionais, fortalecendo a intenção de uso da tecnologia.

Com isso foram desenvolvidas as seguintes hipóteses:

Hipótese 9: O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a intenção de uso do sistema.

Hipótese 10: O apoio da chefia ao sistema RPA tem um efeito positivo na intenção de uso do sistema.

2.2.2.3 UTILIDADE PERCEBIDA

A utilidade percebida é uma das dimensões centrais do construto e do TAM, podendo ser definida como a tendência dos usuários a utilizarem

determinado sistema com o objetivo de melhorar o desempenho de suas atividades (Luan & Teo, 2009). Segundo An et al. (2023), a utilidade percebida refere-se à percepção do usuário sobre os benefícios que a adoção do sistema pode proporcionar. Pode ser descrita ainda como a crença de que o uso do sistema melhorará o desempenho no trabalho e terá um impacto positivo na intenção comportamental do usuário de adotar a tecnologia (Ma et al., 2025).

Luan e Teo (2009) sugerem que a utilidade percebida é influenciada pela facilidade de uso e por variáveis externas como treinamento, suporte e recursos disponíveis no sistema. A utilidade percebida é influenciada pelas variáveis externas, dentre essas variáveis a experiência é um fator que influencia positivamente no sucesso da implementação da tecnologia (Zou & Huang, 2023).

Quanto mais os usuários utilizam o sistema, mais eles podem perceber melhorias na sua produtividade, eficiência e na realização de tarefas, reforçando a utilidade percebida do sistema (Hsiung & Wang, 2022). Segundo os autores citados, acredita-se que o apoio da chefia promove uma cultura de uso do sistema, estabelecer metas organizacionais claras e garantir recursos, potencializando maior percepção da utilidade percebida.

Com isso foram desenvolvidas as seguintes hipóteses:

Hipótese 11: O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a utilidade percebida do uso do sistema.

Hipótese 12: O apoio da chefia ao sistema RPA tem um efeito positivo na utilidade percebida do uso do sistema.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA E COLETA DE DADOS

Para atingir o objetivo do estudo, a pesquisa foi realizada pelo método quantitativo descritivo de corte transversal para a coleta dados primários. Esse método é recomendado em estudos quantitativos, pois permite organizar, resumir e interpretar os dados de maneira objetiva e sistemática, conforme orientam (Zangirolami et al., 2018). Os dados foram obtidos por meio de um questionário, formulado com base nos modelos ISS e do TAM.

O país escolhido para realizar a pesquisa foi o Brasil, considerando que o país possui uma grande demanda de serviços públicos reprimidas principalmente na saúde onde a oferta de serviços de saúde não é suficiente para garantir o acesso e utilização desses serviços (Palmeira et al., 2022). Além disso, a utilização da RPA pode eliminar tarefas manuais, repetitivas e burocráticas, aumentando a eficiência no atendimento e reduziria os custos das entidades públicas (Ma et al., 2025).

O campo de estudo é formado por organizações públicas no Brasil, que exerçam suas atividades utilizando algum sistema de RPA. A população desse estudo será composta por servidores públicos que trabalham na área contábil, em entidade onde esteja em funcionamento algum sistema de RPA. Será utilizada a técnica de amostragem por acessibilidade e não probabilística, em virtude da limitação em alcançar participantes para a pesquisa e por não ter informações sobre o universo da população-alvo.

3.2 CONSTRUCTOS

Para a mensuração da percepção dos servidores quanto aos fatores de sucesso do sistema RPA, foi utilizada uma adaptação dos construtos dos modelos TAM e ISS, proposto por Hsiung e Wang (2022). A adaptação foi necessária para realizar a tradução e a adequação cultural dos construtos mantendo a maior fidedignidade possível.

Com o intuito de elenca as questões com os respectivos construtos, foi elaborada a tabela a seguir:

Tabela 1- Construtos no Questionário

Qualidade da informação	Atitude de uso do Sistema
01. O sistema pode fornecer as informações relevantes e relatórios que preciso.	01. Acho que o Sistema de Automação Digital é útil para mim.
02. As informações e relatórios fornecidos pelo sistema são completos, corretos e confiáveis.	02. Acho que o Sistema de Automação Digital é fácil de usar.
03. O sistema pode me fornecer informações de conteúdo em tempo real.	03. Gosto de usar o Sistema de Automação Digital.
04. O sistema tem um bom layout e formato de saída.	04. Usar o Sistema de Automação Digital é uma experiencia agradável.
Qualidade do sistema	Intenção de uso do sistema
01. O sistema pode melhorar a eficiência do trabalho.	01. Gosto de usar o Sistema de Automação Digital.
02. O Sistema é fácil de operar e o processo é tranquilo.	02. Gostaria de continuar utilizando Sistema de Automação Digital.

03. O sistema pode reduzir a taxa de erro.	03. No geral, minha disposição em usar o Sistema de Automação Digital é bastante alta.
04. O sistema ajuda a manter os dados intactos.	04. Eu recomendaria esse sistema para outras pessoas.

Satisfação com o sistema	Utilidade percebida do uso do sistema
01. Estou satisfeito com a funcionalidade fornecida pelo sistema.	01. Usar o Sistema de Automação Digital pode melhorar minha eficiência e desempenho no trabalho.
02. Estou satisfeito com o conteúdo das informações fornecidas pelo sistema.	02. Economizo meu tempo de trabalho depois de usar Sistema de Automação Digital.
03. Acredito que o Sistema de Automação Digital é uma escolha sensata.	03. A utilização do Sistema de Automação Digital pode efetivamente economizar mão de obra.
04. Depois de usar o Sistema de Automação Digital, sua avaliação quanto ao sistema melhorou.	04. Após utilizar o sistema, a qualidade do serviço pode ser melhorada.
05. No geral, estou satisfeito com o Sistema de Automação Digital.	

Nota. Fonte: (Hsiung & Wang, 2022)

As questões associadas aos construtos qualidade da informação, qualidade do sistema e satisfação com o sistema correspondem ao modelo ISS. Em contrapartida, as questões relacionadas aos construtos atitude de uso do sistema, intenção de uso do sistema e utilidade percebida do uso do sistema são vinculadas ao modelo TAM.

Para a mensuração da percepção dos usuários quanto aos fatores de sucesso da RPA, foram utilizadas as questões do estudo de (Hsiung & Wang 2022).

Foram incluídas variáveis de controle para reduzir o viés de confundimento decorrente de variáveis omitidas (Steiner & Kim, 2016). As variáveis utilizadas foram: sexo, idade, escolaridade, qual o vínculo com a administração pública, se é contador, área de trabalho e tempo de atuação no setor público e privado.

3.3 QUESTIONÁRIO

O questionário foi baseado nas medições dos modelos de sucesso ISS e TAM, sendo adaptadas da pesquisa de Hsiung e Wang (2022). Sua elaboração foi composta por 43 questões, precedidas por uma breve introdução. As questões 01 a 04 referem-se ao respondente trabalhar na área contábil da administração pública e aceitar participar do questionário. Nesse sentido, quem responder “não” a qualquer uma dessas questões foram excluídos da amostra.

O questionário é formado por perguntas fechadas, as questões 05 e 06 são para investigar em qual área da contabilidade o profissional atua e quão próximo o está da ferramenta de RPA. As questões 07 e 08 abordam o tempo de uso diário e apoio da gerência no sistema RPA.

As questões 09 a 33 referem-se aos construtos que mensuram a aceitação e sucesso da RPA na perspectiva dos servidores. As questões 34 a 43 destinam-se à identificação e controle quanto ao perfil dos questionados.

Para a elaboração do questionário, foi necessário a realização de pré-testes com o intuito de garantir que as questões fossem compreensíveis e apropriadas à pesquisa. O pré-teste foi realizado por 12 profissionais que

trabalham na área, o que permitiu avaliar falhas, dificuldades de resposta as questões e o tempo necessário.

No pré-teste foi identificado que era necessário incluir o conceito de RPA na introdução do questionário, criar trava para aceitar apenas uma resposta nas questões e adaptar as questões 22 a 23 que geraram confusão quanto a utilização de sistema. Os dados dos pré-testes não compuseram os resultados da pesquisa.

As variáveis referentes aos construtos foram mensuradas por meio da escala Likert de 1 a 5, na qual 1 = discordo totalmente e 5 = concordo totalmente. A variável tempo de uso diário da RPA (TEMPOUSO) foi coletada em quatro categorias e tratada como ordinal, sendo: 1 = menos de 1 hora; 2 = 1–2 horas; 3 = 3–4 horas; 4 = 5 horas ou mais. A variável apoio da chefia (SUPORTE) também foi tratada como ordinal, sendo codificada como 1 = baixo, 2 = médio e 3 = alto.

As variáveis de controle foram codificadas da seguinte forma: sexo (0 = masculino; 1 = feminino), contador (0 = não; 1 = sim) e atuação contábil (0 = não atua na contabilidade pública; 1 = atua). As variáveis idade, escolaridade, experiência prévia, experiência no setor público e conhecimento em RPA foram tratadas como variáveis ordinais, seguindo a ordem natural de progressão, a exemplo da idade (1 = menos de 25 anos; 2 = 25–34; 3 = 35–44; 4 = 45–54; 5 = 55 anos ou mais).

Essa codificação permite a utilização de regressão linear múltipla, visto que todas as variáveis foram convertidas para níveis mensuráveis compatíveis com o método, conforme recomendado por Hair et al. (2019). O questionário foi disponibilizado pela plataforma Google Forms e apresentado no Apêndice A.

3.4 MODELO DE PESQUISA

O estudo investigou se o tempo de uso diário e o suporte da chefia influenciam a percepção dos servidores sobre os fatores de sucesso do sistema RPA. Foi utilizada regressão linear múltipla para analisar a influência das variáveis independentes sobre as variáveis dependentes, esse tipo de regressão é apropriado quando se deseja examinar o efeito simultâneo de dois ou mais preditores sobre uma variável dependente contínua, permitindo estimar força e direção das relações (Hair et al., 2019).

Nesse sentido foi elaborado o seguinte modelo econométrico e seis modelos de regressões da seguinte forma:

Modelo econométrico: $Y_i = \beta_0 + \beta_1 \cdot \text{TempoUso}_i + \beta_2 \cdot \text{Suporte}_i + \sum_{(k=1)}^9 \alpha_k \cdot \text{Control}_{ki} + \varepsilon_i$

Modelo 1: $QI_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Tempouso}_i + \beta_2 \text{Suporte}_i + \alpha_1 \text{Sexo}_i + \alpha_2 \text{Idade}_i + \alpha_3 \text{Esco}_i + \alpha_4 \text{Conhecrpa}_i + \alpha_5 \text{Usarpa}_i + \alpha_6 \text{Expepri}_i + \alpha_7 \text{Contador}_i + \alpha_8 \text{Expepubl}_i + \alpha_9 \text{Atuacontab}_i + \varepsilon_i$

Modelo 2: $QS_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Tempouso}_i + \beta_2 \text{Suporte}_i + \alpha_1 \text{Sexo}_i + \alpha_2 \text{Idade}_i + \alpha_3 \text{Esco}_i + \alpha_4 \text{Conhecrpa}_i + \alpha_5 \text{Usarpa}_i + \alpha_6 \text{Expepri}_i + \alpha_7 \text{Contador}_i + \alpha_8 \text{Expepubl}_i + \alpha_9 \text{Atuacontab}_i + \varepsilon_i$

Modelo 3: $SS_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Tempouso}_i + \beta_2 \text{Suporte}_i + \alpha_1 \text{Sexo}_i + \alpha_2 \text{Idade}_i + \alpha_3 \text{Esco}_i + \alpha_4 \text{Conhecrpa}_i + \alpha_5 \text{Usarpa}_i + \alpha_6 \text{Expepri}_i + \alpha_7 \text{Contador}_i + \alpha_8 \text{Expepubl}_i + \alpha_9 \text{Atuacontab}_i + \varepsilon_i$

Modelo 4: $AU_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Tempouso}_i + \beta_2 \text{Suporte}_i + \alpha_1 \text{Sexo}_i + \alpha_2 \text{Idade}_i + \alpha_3 \text{Esco}_i + \alpha_4 \text{Conhecrpa}_i + \alpha_5 \text{Usarpa}_i + \alpha_6 \text{Expepri}_i + \alpha_7 \text{Contador}_i + \alpha_8 \text{Expepubl}_i + \alpha_9 \text{Atuacontab}_i + \varepsilon_i$

Modelo 5: $IU_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Tempouso}_i + \beta_2 \text{Suporte}_i + \alpha_1 \text{Sexo}_i + \alpha_2 \text{Idade}_i + \alpha_3 \text{Esco}_i + \alpha_4 \text{Conhecrpa}_i + \alpha_5 \text{Usarpa}_i + \alpha_6 \text{Expepri}_i + \alpha_7 \text{Contador}_i + \alpha_8 \text{Expepubl}_i + \alpha_9 \text{Atuacontab}_i + \varepsilon_i$

$$\text{Modelo 6: } UP_i = \beta_0 + \beta_1 Tempouso_i + \beta_2 Suporte_i + \alpha_1 Sexo_i + \alpha_2 Idade_i + \alpha_3 Esco_i + \alpha_4 ConhecRPA_i + \alpha_5 UsaRPA_i + \alpha_6 Expepri_i + \alpha_7 Contador_i + \alpha_8 Expepubl_i + \alpha_9 Atuacontab_i + \varepsilon_i$$

As definições das variáveis dependentes são as seguintes:

QI: Qualidade da informação do sistema RPA.

QS: Qualidade do sistema RPA.

SS: Satisfação com o sistema RPA.

AU: Atitude de uso do sistema RPA.

IU: Intenção de uso do sistema RPA.

UP: Utilidade percebida do uso do sistema RPA.

As definições das variáveis independentes são as seguintes:

Tempouso: o tempo utilizando o sistema RPA no trabalho todos os dias.

Suporte: suporte da chefia para utilizar o sistema RPA.

As definições das variáveis de controle são as seguintes:

Sexo: sexo do entrevistado.

Idade: Idade do entrevistado.

Esco: Nível educacional.

ConhecRPA: Nível de conhecimento em RPA.

UsaRPA: Quanto tempo usa RPA por dia.

Expepri: Tempo de experiencia no setor privado.

Contador: Ser Contador.

Expepubl: Tempo de experiencia no setor público.

Atuacontab: Atuar na contabilidade.

ε : Termo residual na equação de regressão estimada.

3.5 ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados foram analisados por intermédio de testes de validade e confiabilidade, além da aplicação de modelos de regressão estatística com o suporte do aplicativo Stata. A regressão linear múltipla foi utilizada para avaliar o efeito das variáveis independentes sobre os construtos analisados, método recomendado para examinar relações de dependência entre variáveis métricas e modelo amplamente aplicado em pesquisas nas ciências sociais (Hair et al., 2019).

Foram realizados testes de confiabilidade, utilizando o Alfa de Cronbach, que mede a consistência interna dos itens de cada construto. Conforme destaca Taber (2018), o Alfa de Cronbach é amplamente utilizado na validação de instrumentos de pesquisa por indicar o grau de correlação entre os itens que compõem uma escala, sendo considerado um dos procedimentos estatísticos mais apropriados para esse fim.

Além disso, A verificação da adequação da matriz de correlação foi realizada por meio do índice Kaiser–Meyer–Olkin (KMO) e do teste de esfericidade de Bartlett, conforme recomendado por (Yong & Pearce, 2013), que destacam que ambos os testes são fundamentais para avaliar se os dados apresentam correlações suficientes para justificar a aplicação da análise fatorial. A validade de convergência foi avaliada por meio do Alfa de Cronbach, enquanto a validade discriminante foi analisada através da matriz de correlação entre os construtos do modelo.

Antes da realização das análises de regressão linear múltipla, foram considerados os pressupostos estatísticos relacionados ao método, tais como

normalidade dos resíduos, homoscedasticidade e ausência de multicolinearidade. As verificações não indicaram violações relevantes que comprometessem a aplicação da regressão linear múltipla, permitindo a continuidade das análises. A avaliação desses pressupostos segue as orientações metodológicas de Hair et al. (2019), que recomendam assegurar condições adequadas de distribuição dos resíduos, variância constante e correlação moderada entre os preditores.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Esta parte do trabalho apresenta a análise dos dados obtidos na pesquisa sobre os fatores que influenciam a aceitação da Automação Robótica de Processos (RPA) na contabilidade pública. A metodologia adotada baseia-se nos modelos TAM e ISS, conforme aplicado no estudo de Hsiung e Wang (2022), que investigou a adoção da RPA em escritórios contábeis de Taiwan.

A pesquisa possui abordagem quantitativa e utilizou um questionário estruturado com escalas do tipo Likert. A consistência interna dos construtos foi avaliada por meio do alfa de Cronbach, enquanto a adequação dos dados para representação dos fatores pelos respectivos indicadores foi verificada pelos testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e Bartlett, com auxílio do software Stata.

Os resultados são apresentados de forma a possibilitar a compreensão do perfil dos respondentes, do comportamento estatístico das variáveis e da confiabilidade das escalas utilizadas. Na sequência, são analisados os efeitos do tempo de uso diário da RPA e do apoio da chefia sobre dimensões como qualidade da informação, qualidade do sistema, satisfação com o sistema, benefícios percebidos, atitude em relação ao uso e intenção de uso.

A organização da análise segue a lógica empregada no estudo de referência, oferecendo evidências relevantes sobre os fatores que impactam, na percepção dos servidores, a aceitação e sucesso de tecnologias na contabilidade pública.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra foi composta por 104 respondentes, dos quais 63,5% se identificaram como do sexo feminino e 36,5% como masculino, o que indica uma predominância de mulheres entre os participantes. Quanto à faixa etária, observa-se uma maior concentração entre 35 e 54 anos, totalizando 68,3% da amostra. Em relação à escolaridade, mais da metade dos respondentes possui pós-graduação (52,9%), seguida por ensino superior completo (40,4%), o que sugere um perfil com elevado nível de formação acadêmica.

Tabela 1 - Perfil sociodemográfico da amostra

Variável	Descrição	n	%n
Sexo	Feminino	66	63,5%
	Masculino	38	36,5%
Idade	Menos de 25 anos	11	10,6%
	de 25 a 34 anos	10	9,6%
	de 35 a 44 anos	32	30,8%
	de 45 a 54 anos	39	37,5%
	55 anos ou mais	12	11,5%
Escolaridade	Ensino Fundamental	1	1,0%
	Ensino Médio/Técnico	3	2,9%
	Ensino Superior	42	40,4%
	Pós-graduação	55	52,9%
	Mestrado	2	1,9%
	Doutorado	1	1,0%
Atuação do Setor Privado	Não	29	27,9%
	Ao menos 01 ano	13	12,5%
	De 01 a 03 anos	25	24,0%
	De 03 a 05 anos	10	9,6%
	De 05 a 10 anos	17	16,3%
	Mais de 10 anos	10	9,6%
É contador?	Não	43	41,3%
	Sim	61	58,7%
Tipo de Vínculo	Comissionado	52	50,0%
	Estatutário	50	48,1%
	Outros (Empregatício/Terceirizado)	2	1,9%
Cargo/Função	Administrativo	31	29,8%
	Contabilidade	58	55,8%
	Financeiro	3	2,9%
	Outros	3	2,9%
	Técnico/Estágio/Assessor	9	8,7%
Entidade/órgão público	Poder Executivo	76	73,1%
	Autarquias/Fundações	20	19,2%
	MP/Defensoria	3	2,9%

	Poder Legislativo	2	1,9%
	Poder Judiciário	2	1,9%
	Tribunal de Contas	1	1,0%
Tempo de Serviço Público	Menos de 01 ano	4	3,8%
	De 01 a 03 anos	20	19,2%
	De 03 a 05 anos	14	13,5%
	De 05 a 10 anos	25	24,0%
	Mais de 10 anos	41	39,4%
Total Geral		104	100,0%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Com relação à experiência no setor privado, a maioria possui até cinco anos de atuação (46,1%), enquanto 27,9% não possuem passagem por esse setor. A maior parte dos participantes é formada por contadores (58,7%) e ocupa cargos na área contábil (55,8%). Quanto ao vínculo institucional, os regimes comissionados (50,0%) e estatutário (48,1%) predominam. A maioria dos respondentes está vinculada ao Poder Executivo (73,1%), com significativa representação também de autarquias e fundações (19,2%).

Por fim, no que se refere ao tempo de serviço público, nota-se uma predominância de profissionais mais experientes: 39,4% atuam há mais de 10 anos no setor, enquanto outros 24,0% estão entre 5 e 10 anos. Esses dados indicam um público com ampla experiência na administração pública e qualificação técnica, o que reforça a pertinência da análise sobre adoção da RPA nesse contexto.

Tabela 2 - Estatística descritiva da amostra referente a rpa

Variável	Descrição	n	%n
Em qual área da contabilidade desempenha atividade?	Contabilidade	46	44,2%
	Financeiro	26	25,0%
	Orçamento	18	17,3%
	Tesouro	4	3,8%
	Fiscal	2	1,9%
	Controle interno	1	1,0%
	Conciliação bancária	1	1,0%
	Controladoria	1	1,0%
	Tecnologia da Informação - BI	1	1,0%
	Atendimento ao usuário	1	1,0%
	Gestão	1	1,0%
	Planejamento	1	1,0%

	Dívida Pública	1	1,0%
Como classifica seu conhecimento/experiência sobre a RPA?	Nenhum	4	3,8%
	Pouco	52	50,0%
	Bom	44	42,3%
	Excelente	4	3,8%
Quanto tempo utiliza o sistema de RPA por dia?	Menos de 01 hora	48	46,2%
	De 01 a 02 horas	28	26,9%
	De 03 a 04 horas	12	11,5%
	Acima de 05 horas	16	15,4%
Qual o nível de apoio ao sistema de RPA pela gerência/direção da entidade?	Baixo	25	24,04%
	Médio	49	47,12%
	Alto	30	28,85%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dando continuidade à caracterização da amostra, a Tabela 2 apresenta informações específicas relacionadas ao uso da RPA e às áreas de atuação dos respondentes dentro da contabilidade pública. Os dados complementam o perfil sociodemográfico anteriormente descrito, permitindo uma compreensão mais aprofundada sobre o contexto funcional e o grau de familiaridade dos participantes com a tecnologia analisada.

Observa-se que a maioria dos respondentes atua diretamente na área contábil (44,2%), seguida por áreas como financeiro (25,0%) e orçamento (17,3%). Outras áreas como tesouro, fiscal, controladoria, planejamento e tecnologia da informação foram mencionadas com menor frequência, o que reforça o foco predominante da amostra em atividades contábeis tradicionais.

Em relação ao nível de conhecimento sobre a RPA, a maior parte dos participantes declarou ter pouca experiência (50,0%), enquanto 42,3% se consideraram com bom domínio e apenas 4,3% avaliaram sua experiência como excelente. No que diz respeito ao tempo de uso diário do sistema, 46,2% afirmaram utilizá-lo por menos de uma hora, e apenas 15,4% o utilizam por mais de cinco horas, o que sugere que, embora implantado, o uso da RPA ainda é incipiente em muitas rotinas. Quanto ao apoio institucional, 47,1% percebem

apoio de nível médio por parte da chefia, enquanto 28,8% apontaram apoio elevado. Esse aspecto é relevante, uma vez que o apoio da gestão é apontado na literatura como fator crítico para o sucesso da adoção de novas tecnologias.

De forma geral, a amostra deste estudo é composta majoritariamente por profissionais com formação elevada, experiência significativa na administração pública e atuação direta em áreas centrais da contabilidade governamental. Esse perfil confere à pesquisa um grau de confiabilidade importante, pois os respondentes estão inseridos em contextos institucionais que favorecem a observação prática da adoção de tecnologias como a RPA.

Além disso, o fato de muitos participantes já utilizarem o sistema, mesmo que por períodos curtos diários, e possuírem percepção direta sobre o apoio institucional, torna essa amostra especialmente relevante para analisar os fatores que influenciam o sucesso da implantação da RPA em órgãos públicos. A diversidade de experiências e o contato direto com a ferramenta reforçam a validade das análises e contribuem para uma compreensão mais realista e aplicada do fenômeno investigado.

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DOS INDICADORES

A Tabela 3 apresenta os resultados descritivos dos indicadores que compõem os fatores investigados na pesquisa, com base na percepção dos usuários quanto ao uso da RPA na contabilidade pública. Os valores de média, desvio padrão, mínimo e máximo foram analisados com o intuito de verificar o grau de concordância dos respondentes em relação às afirmações propostas.

De modo geral, os fatores apresentam médias superiores a 4,00, o que sugere uma tendência positiva na avaliação da RPA pelos participantes do estudo.

O fator Qualidade do Sistema (QS) apresentou a média mais elevada (4,16), destacando-se os itens relacionados à eficiência no trabalho (média de 4,58) e à facilidade de operação do sistema (3,88), em consonância com o estudo de Hsiung e Wang (2022), que também identificaram a funcionalidade como um elemento central na aceitação da RPA. A Qualidade da Informação (QI) obteve média geral de 4,01, sendo o item sobre a relevância das informações fornecidas o mais bem avaliado (4,41), enquanto a entrega de informações em tempo real apresentou média mais baixa (3,71), sugerindo possíveis limitações operacionais nesse aspecto.

A Satisfação com o Sistema (SS) obteve média de 4,03, com destaque para o reconhecimento de melhoria na avaliação do sistema após seu uso (4,05) e a satisfação geral (4,00). A Atitude de Uso do Sistema (AU) registrou média de 4,08, com ênfase na utilidade percebida do uso do sistema (4,34), corroborando a ideia de que a utilidade percebida influencia positivamente a aceitação, conforme já identificado na literatura. A Intenção de Uso do Sistema (IU) e a Utilidade Percebida do uso do Sistema (UP) apresentaram as médias mais elevadas (4,23 cada), evidenciando que os usuários reconhecem os benefícios institucionais da RPA, como ganho de eficiência, economia de tempo e melhoria da qualidade dos serviços, resultados também compatíveis com os achados de (Hsiung & Wang 2022).

Tabela 3 - Estatística descritiva dos indicadores e fatores

Variável	Média	Desvio Padrão	Mín.	Máx.
<i>QI - Qualidade da Informação</i>	<i>4,01</i>	<i>0,64</i>	<i>2</i>	<i>5</i>

QI1 - O sistema de RPA pode fornecer as informações relevantes e relatórios que preciso.	4,41	0,72	2	5
QI2 - As informações e relatórios fornecidos pelo sistema de RPA são completos, corretos e confiáveis	4,06	0,77	2	5
QI3 - O sistema de RPA pode me fornecer informações de conteúdo em tempo real	3,71	1,03	1	5
QI4 - O sistema de RPA tem um bom layout e formato de saída	3,85	0,99	1	5
QS - Qualidade do Sistema	4,16	0,59	2	5
QS1 - O sistema de RPA pode melhorar a eficiência do trabalho	4,58	0,63	3	5
QS2 - O sistema de RPA é fácil de operar e o processo é tranquilo	3,88	0,95	1	5
QS3 - O sistema de RPA pode reduzir a taxa de erro	4,15	0,82	1	5
QS4 - O sistema de RPA ajuda a manter os dados intactos	4,03	0,84	2	5
SS - Satisfação com o Sistema	4,03	0,74	2	5
SS1 - Estou satisfeito com a funcionalidade fornecida pelo sistema de RPA	3,77	0,99	1	5
SS2 - Estou satisfeito com o conteúdo das informações fornecidas pelo sistema de RPA	3,97	0,85	1	5
SS3 - Acredito que o sistema de RPA é uma escolha sensata	4,36	0,72	2	5
SS4 - Depois de usar o sistema de RPA, sua avaliação quanto ao sistema melhorou	4,05	0,87	1	5
SS5 - No geral, estou satisfeito com o sistema de RPA	4,00	0,84	1	5
AU - Atitude de uso do Sistema	4,08	0,77	2	5
AU1 - Acho que o sistema de RPA é útil para mim	4,34	0,76	2	5
AU2 - Acho que o sistema de RPA é fácil de usar	3,90	0,97	1	5
AU3 - Gosto de usar o sistema de RPA	4,12	0,90	1	5
AU4 - Usar o Sistema de RPA é uma experiência agradável	3,98	0,94	1	5
IU - Intenção de uso do Sistema	4,23	0,71	2	5
IU1 - Desejo utilizar o sistema de RPA	4,19	0,84	2	5
IU2 - No futuro, gostaria de usar/continuar usando sistema de RPA	4,38	0,80	1	5
IU3 - No geral, minha disposição em usar o sistema de RPA é bastante alta	4,13	0,85	1	5
IU4 - Eu recomendaria esse sistema de RPA para outras pessoas	4,22	0,85	1	5
UP – Utilidade Percebida do uso do Sistema	4,23	0,71	2	5
UP1 - Usar o sistema de RPA pode melhorar minha eficiência e desempenho no trabalho	4,35	0,75	2	5
UP2 - Economizo meu tempo de trabalho depois de usar sistema de RPA	4,37	0,72	3	5
UP3 - A utilização do sistema de RPA pode efetivamente economizar mão de obra	4,24	0,93	1	5
UP4 - Após utilizar o sistema de RPA, a qualidade do serviço pode ser melhorada	4,35	0,73	2	5

Fonte: Elaborado pelo autor.

A menor média observada no item relacionado à entrega de informações em tempo real QI3 sugere limitações operacionais, o que também é discutido por Eulerich et al. (2022) e por Kokina et al. (2025), que destacam que processos mais complexos dependem não apenas da automação, mas de infraestrutura adequada e maturidade dos procedimentos internos para operar de forma contínua e responsiva.

De modo geral, observa-se que os fatores avaliados obtiveram médias elevadas, sugerindo percepções positivas por parte dos respondentes quanto às funcionalidades da RPA, aos possíveis benefícios organizacionais decorrentes de seu uso e à disposição para continuar utilizando a tecnologia. Esses resultados descritivos contribuem para contextualizar a análise subsequente das hipóteses da pesquisa, ao indicarem uma tendência favorável na percepção dos usuários sobre os aspectos avaliados, como qualidade do sistema, impacto percebido e intenção de uso. No entanto, a confirmação dessas relações será examinada por meio dos testes estatísticos apresentados nas etapas posteriores da análise.

4.3. TESTE DE CONFIABILIDADE E VALIDADE

A Tabela 4 apresenta os resultados dos testes de confiabilidade e validade dos construtos utilizados no modelo. A confiabilidade foi avaliada por meio do coeficiente alfa de Cronbach, com valores variando entre 0,70 (Qualidade da Informação) e 0,91 (Satisfação com o Sistema), indicando níveis adequados de consistência interna entre os itens de cada fator, conforme os critérios de aceitação geralmente utilizados na literatura. A validade dos indicadores foi verificada por meio do teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e do teste de esfericidade de Bartlett. Os valores de KMO variaram entre 0,70 e 0,88, considerados satisfatórios, enquanto todos os testes de Bartlett apresentaram significância estatística ($p < 0,001$), confirmando a adequação das correlações entre os itens para representar os fatores.

Esses resultados estão alinhados às recomendações metodológicas de Yong e Pearce (2013), que destacam que alfas superiores a 0,70 e índices de KMO acima de 0,60 são suficientes para sustentar a validade de construto em pesquisas quantitativas, bem como às observações de Taber (2018), que aponta que escalas com alfas acima de 0,70 podem ser consideradas confiáveis para fins exploratórios e aplicados

Esses achados estão em consonância com os resultados apresentados por Hsiung e Wang (2022), que também relataram alfas de Cronbach acima de 0,70 em seus construtos relacionados ao sucesso do sistema de RPA e níveis de KMO superiores a 0,70. Ambos os estudos aplicaram escalas adaptadas do modelo ISS e do TAM, e utilizaram testes semelhantes para validar a estrutura dos instrumentos. Assim como no presente estudo, os autores de referência encontraram validade estatística suficiente para utilizar os indicadores nas análises de regressão e nos modelos estruturais.

Tabela 4 - Teste de confiabilidade e validade

Variável	QtDs	Teste Confiabilidade		Teste de Validade		
		Alfa de Cronbach's	Kaiser-Meyer-Olkin	Bartlett Sphere Test		
				Est. Chi2	df	p-valor
QI - Qualidade da Informação	4	0,70	0,70	83,87	6	0,00***
QS - Qualidade do Sistema	4	0,72	0,72	77,70	6	0,00***
SS - Satisfação com o Sistema	5	0,91	0,84	363,53	10	0,00***
AU - Atitude de uso do Sistema	4	0,88	0,81	246,19	6	0,00***
IU - Intenção de uso do Sistema	4	0,87	0,82	202,76	6	0,00***
UP - Utilidade Percebida do uso do Sistema	4	0,85	0,79	188,60	6	0,00***

Nota: *** Significativo ao nível de 1%.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A Tabela 5 apresenta a matriz de correlação entre os fatores do modelo, permitindo uma visão preliminar sobre a relação entre os construtos que compõem a análise. Todos os coeficientes foram positivos e estatisticamente significativos ao nível de 1%, indicando que, em maior ou menor grau, os fatores

se associam entre si de forma coerente com a estrutura teórica adotada. A presença de correlações significativas sugere que os construtos compartilham variância suficiente para serem considerados dentro de um mesmo modelo explicativo, o que reforça a validade convergente do instrumento.

Dentre as correlações mais expressivas, destaca-se o coeficiente entre Intenção de Uso do Sistema (IU) e Atitude de Uso do Sistema (AU) ($r = 0,81$), indicando que os respondentes que demonstram uma atitude positiva em relação ao sistema tendem também a apresentar maior intenção futura para seu uso. Esse padrão também foi identificado no estudo de Hsiung e Wang (2022), que apontaram uma forte influência da atitude sobre a intenção comportamental de continuar utilizando a RPA. Além disso, observa-se uma correlação elevada entre AU e Qualidade do Sistema (QS) ($r = 0,83$), o que sugere que a percepção de que o sistema é eficiente, confiável e fácil de usar está fortemente associada à formação de atitudes positivas em relação à ferramenta.

Tabela 5 - Matriz de correlação dos fatores

Fator	QI	QS	SS	AU	IU	UP
QI - Qualidade da Informação	1,00					
QS - Qualidade do Sistema	0,68***	1,00				
SS - Satisfação com o Sistema	0,68***	0,74***	1,00			
AU - Atitude de uso do Sistema	0,66***	0,83***	0,83***	1,00		
IU - Intenção de uso do Sistema	0,61***	0,74***	0,76***	0,81***	1,00	
UP – Utilidade Percebida do uso do Sistema	0,55***	0,63***	0,62***	0,61***	0,68***	1,00

Nota: *** Significativo ao nível de 1%.

Fonte: Elaborado pelo autor.

O fator Utilidade Percebida do uso do sistema (UP) apresentou correlações moderadas com os demais fatores, variando de 0,55 (com Qualidade da Informação) a 0,68 (com Intenção de uso), o que indica que, embora relacionada, sua percepção pode ser influenciada por múltiplos elementos além dos fatores tecnológicos em si, como estrutura institucional ou

contexto operacional. Esses valores sugerem que os impactos percebidos na organização estão alinhados, mas não totalmente dependentes, das avaliações individuais sobre o sistema.

Por outro lado, a Qualidade da Informação (QI) apresentou correlações relevantes, porém ligeiramente inferiores às demais, como com Intenção de Uso ($r = 0,61$) e com Utilidade Percebida ($r = 0,55$). Esse resultado pode refletir variações na experiência dos usuários quanto à consistência, atualização e relevância das informações fornecidas pelo sistema, e aponta para possíveis limitações na padronização ou parametrização da RPA nas rotinas contábeis públicas.

Assim como no artigo de referência, a matriz de correlação fornece uma base útil para avaliar a harmonia entre os fatores e antecipar possíveis relações estruturais no modelo. No entanto, é importante destacar que os coeficientes de correlação não indicam relações causais e, portanto, sua interpretação final dependerá da análise inferencial por meio da modelagem estatística apresentada nas seções seguintes.

4.4. ESTIMATIVA DOS MODELOS PROPOSTOS

Nesta seção, apresentam-se os resultados dos modelos de regressão múltipla elaborados para verificar o efeito do tempo diário de uso da RPA (TEMPOUSO) e do apoio da chefia (SUPORTE) sobre os fatores de sucesso da adoção da RPA na contabilidade pública. Os modelos foram estimados individualmente para cada variável dependente: qualidade da informação (QI), qualidade do sistema (QS), satisfação com o sistema (SS), atitude de uso do

sistema (AU), intenção de uso do sistema (IU) e Utilidade Percebida do uso do sistema (UP). Os resultados confirmam a significância global de todos os modelos ($p < 0,01$), com valores de R^2 ajustado entre 0,22 e 0,31, indicando uma capacidade explicativa moderada.

A análise dos coeficientes da regressão permite explorar não apenas a significância estatística das relações, mas também o sinal e a intensidade dos efeitos. Coeficientes positivos indicam que o aumento da variável independente está associado ao aumento do construto analisado, enquanto coeficientes negativos representam efeitos inversos (Hair et al. 2019). Além disso, conforme o referido autor coeficientes de maior magnitude sugerem efeitos mais fortes, ao passo que valores próximos de zero indicam associação fraca, essa interpretação é fundamental para compreender a relevância prática dos resultados.

O apoio da chefia (SUPORTE) apresentou coeficientes positivos e estatisticamente significativos ($p < 0,01$) em todos os modelos estimados. Especificamente, os efeitos mais elevados foram observados sobre a utilidade percebida (0,39) e sobre a satisfação com o sistema (0,37), sugerindo que quanto maior o apoio institucional, maior a percepção de retorno organizacional e de aceitação individual da tecnologia. Resultados similares foram encontrados para qualidade da informação (0,36), qualidade do sistema (0,29), atitude de uso (0,27) e intenção de uso (0,37).

Tais achados reforçam a literatura que destaca o papel do suporte gerencial como fator crítico de sucesso na implementação de tecnologias inovadoras, como a RPA, também identificado nos estudos de Kregel et al.

(2023) e Hsiung e Wang (2022), ao enfatizarem que liderança, treinamento e suporte organizacional constituem elementos determinantes para adoção e continuidade de tecnologias de automação.

Tabela 6 - Estimativa dos modelos

Variável	Variável Dependente					
	QI	QS	SS	AU	IU	UP
Constante	3,85***	4,29***	4,23***	4,41***	3,91***	4,10***
<i>Variável Independente</i>						
TEMPOUSO	-0,12	0,05	0,34***	0,15	0,26*	0,07
SUPORTE	0,36***	0,29***	0,37***	0,27***	0,37***	0,39***
<i>Variável de Controle</i>						
SEXOFE	-0,011	-0,109	-0,175	-0,446**	-0,074	-0,111
IDADE	-0,06	-0,07	-0,07	-0,07	-0,08	-0,12**
ESCO	-0,12	-0,18**	-0,24**	-0,16*	-0,28**	-0,22**
CONHECRPA	0,13	0,1	-0,09	0,05	0,19	0,11
USARPA	0,47	0,09	-0,35	0,03	-0,12	0,25
EXPEPRI	-0,08	0,06	-0,1	0,1	0,03	0,1
CONTADOR	0,1	0,19	0,19	0,17	0,36**	0,05
EXPEPUBL	0,21*	0,12	0,06	0,12	0,16	0,2
ATUACONTAB	-0,01	-0,22*	-0,27*	-0,23*	-0,27*	-0,06
Nº de Obs.	104	104	104	104	104	104
Estatística F	3,63	3,28	5,24	5,24	5,29	4,89
P-valor (F)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R ²	0,30	0,28	0,39	0,39	0,39	0,37
R ² ajustado	0,22	0,20	0,31	0,31	0,31	0,29

Notas: (i) Descrição dos fatores: QI - Qualidade da Informação; QS - Qualidade do Sistema; SS - Satisfação com o Sistema; AU - Atitude de Uso do Sistema; IU - Intenção de Uso do sistema; e UP - Utilidade Percebida do Uso do Sistema; (ii) Descrição das variáveis: SEXOFE: 1 = sexo feminino; 0 = masculino; IDADE: 1 = Menos de 25 anos; 2 = 25–34 anos; 3 = 35–44 anos; 4 = 45–54 anos; 5 = 55 anos ou mais; ESCO (Escolaridade): 1 = Ensino Fundamental; 2 = Médio/Técnico; 3 = Superior; 4 = Pós-graduação; 5 = Mestrado; 6 = Doutorado; TEMPOUSO: tempo diário de uso da RPA - 1 = <1h; 2 = 1–2h; 3 = 3–4h; 4 = ≥5h; SUPORTE: nível de apoio da chefia à RPA - 1 = Baixo; 2 = Médio; 3 = Alto; CONHECRPA: 1 = conhecimento em RPA bom ou excelente; 0 = nenhum ou pouco conhecimento; USARPA: 1 = usa RPA por 3 horas ou mais por dia; 0 = usa por até 2 horas; EXPEPRI: 1 = possui experiência prévia no setor privado; 0 = não possui; CONTADOR: 1 = é contador; 0 = não é; EXPEPUBL: 1 = tempo de serviço público acima de 10 anos; 0 = até 10 anos; ATUACONTAB: 1 = atua na área de Contabilidade; 0 = atua em outras áreas. (iii) Significância: ***, ** e * Significativo ao nível de 1%, 5% e 10% respectivamente.

Fonte: Elaborado pelo autor.

O tempo diário de uso da RPA (TEMPOUSO) apresentou efeito positivo e estatisticamente significativo sobre dois fatores: satisfação com o sistema (0,34, $p < 0,01$) e Intenção de uso (0,26, $p < 0,05$). Nos demais modelos (QI, QS, AU e UP), os coeficientes não foram significativos. Esses resultados indicam que,

embora o uso mais frequente esteja associado ao aumento da satisfação e da intenção de continuar utilizando o sistema, ele não garante, por si só, uma avaliação superior da qualidade das informações ou do sistema, tampouco uma percepção mais elevada da utilidade percebida. Essa limitação também foi apontada por Hsiung e Wang (2022), que identificaram efeitos seletivos do tempo de uso na aceitação da RPA.

Além disso, o comportamento do tempo de uso diário não influenciar diretamente aspectos mais técnicos como Qualidade da Informação ou Qualidade do Sistema é coerente com as observações de Kokina et al. (2025), segundo as quais a familiaridade com a ferramenta tende a elevar a confiança e o desejo de continuidade, mas não necessariamente modifica avaliações sobre atributos estruturais, que dependem de fatores tecnológicos e de parametrização

Entre as variáveis de controle, destaca-se o efeito negativo da variável “sexo feminino” sobre a atitude de uso do sistema ($-0,44$, $p < 0,05$), o que sugere que mulheres demonstraram menor entusiasmo ou convicção sobre o valor do sistema em comparação aos homens. Além disso, a variável escolaridade apresentou coeficientes negativos em diversos modelos, sendo estatisticamente significativa em AU, IU e UP, o que pode indicar que profissionais com maior nível de formação são mais críticos quanto aos benefícios percebidos da RPA.

A idade revelou impacto negativo sobre a utilidade percebida, sugerindo que usuários mais experientes podem apresentar maior resistência ou menor percepção de transformação. Por outro lado, a atuação como contador contribuiu positivamente para a intenção de uso do sistema ($0,36$, $p < 0,05$), indicando maior aderência entre usuários diretamente vinculados às funções contábeis. O

tempo de serviço público acima da média também apresentou efeito positivo sobre a qualidade da informação, enquanto a atuação especificamente na área contábil esteve associada a escores mais baixos em QS, SS, AU e IU.

De modo geral, os resultados confirmam que o apoio da chefia é o principal fator associado ao sucesso da adoção da RPA, influenciando positivamente todos os indicadores avaliados. O tempo de uso diário da ferramenta também contribui, ainda que de forma mais restrita, afetando a satisfação e a intenção de uso. A presença de variáveis demográficas e funcionais com efeitos significativos sugere que o processo de aceitação da tecnologia pode ser influenciado por características individuais e institucionais, o que aponta para a necessidade de políticas de capacitação e suporte mais personalizadas.

Embora a regressão linear múltipla permita identificar associações entre as variáveis analisadas, o modelo utilizado não permite afirmar causalidade, uma vez que os dados são transversais e não foram aplicados testes de robustez ou procedimentos experimentais. Assim, os resultados devem ser interpretados como relações associativas, e não como efeitos causais diretos, conforme recomendam (Hair et al. 2019).

4.5. DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES

Os resultados obtidos permitem concluir que, entre os fatores investigados, o apoio da chefia é o elemento mais fortemente associado ao sucesso da adoção da Automação Robótica de Processos (RPA) na contabilidade pública.

As hipóteses, que tratam da influência do apoio institucional sobre qualidade da informação (H2), qualidade do sistema (H4), satisfação com o sistema (H6), atitude de uso (H8), intenção de uso (H10) e utilidade percebida do uso (H12), foram todas confirmadas com coeficientes positivos e estatisticamente significativos. Esses achados destacam a importância do comprometimento da liderança para consolidar a aceitação da tecnologia entre os usuários, influenciando tanto a percepção técnica quanto comportamental sobre o sistema. A seguir, a Tabela 7 sintetiza os resultados empíricos das hipóteses de pesquisa avaliadas:

Tabela 7 - Resultados das hipóteses de pesquisa

Hipótese	Descrição	Suporte
H1	O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a qualidade da informação.	Não suportada
H2	O apoio da chefia ao sistema RPA tem efeito positivo na qualidade da informação.	Suportada
H3	O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a qualidade do sistema.	Não suportada
H4	O apoio da chefia ao sistema RPA tem efeito positivo na qualidade do sistema.	Suportada
H5	O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a satisfação com o sistema.	Suportada
H6	O apoio da chefia ao sistema RPA tem efeito positivo na satisfação com o sistema.	Suportada
H7	O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a atitude de uso do sistema.	Não suportada
H8	O apoio da chefia ao sistema RPA tem efeito positivo na atitude de uso do sistema.	Suportada
H9	O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a intenção de uso do sistema.	Suportada
H10	O apoio da chefia ao sistema RPA tem efeito positivo na intenção de uso do sistema.	Suportada
H11	O tempo de uso diário do sistema RPA afeta positivamente a utilidade percebida do uso do sistema.	Não suportada
H12	O apoio da chefia ao sistema RPA tem efeito positivo na utilidade percebida do uso do sistema.	Suportada

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quanto ao tempo de uso diário da RPA, os resultados fornecem suporte parcial às hipóteses. Observou-se que o tempo de uso afeta positivamente a intenção de uso (H9) e a satisfação com o sistema (H5), indicando que o contato

frequente com a ferramenta favorece o envolvimento do usuário e sua intenção de continuidade. No entanto, não foram encontrados efeitos significativos sobre a qualidade da informação (H1), qualidade do sistema (H3), atitude de uso (H7), ou utilidade percebida (H11), sugerindo que o uso intensivo, por si só, não é suficiente para alterar percepções mais estruturais ou estratégicas sobre a ferramenta.

Adicionalmente, a análise revelou que características demográficas e funcionais influenciam a aceitação da RPA. Variáveis como gênero, escolaridade, idade e área de atuação apresentaram efeitos significativos em diversos modelos, revelando possíveis assimetrias no processo de adoção tecnológica. Esses resultados indicam que a aceitação da RPA na contabilidade pública não depende apenas de fatores técnicos ou organizacionais, mas também de dimensões individuais e institucionais. Dessa forma, recomenda-se o desenvolvimento de estratégias de capacitação segmentadas, além de políticas de comunicação e suporte que considerem o perfil dos usuários, de modo a promover uma adoção mais equitativa, efetiva e sustentável da RPA no setor público.

Os resultados desta pesquisa corroboram os achados de Hsiung e Wang (2022), os quais evidenciaram que o suporte da liderança exerce uma influência positiva sobre a aceitação e o sucesso da implementação de sistemas de Automação Robótica de Processos (RPA). Identificou-se que o apoio da chefia constitui um fator determinante para o aumento da aceitação do sistema, confirmando a hipótese de que o suporte da chefia contribui para uma maior adesão e utilização efetiva do RPA.

Por outro lado, embora Hsiung e Wang (2022) tenham sugerido que o tempo de uso diário do sistema poderia influenciar positivamente a sua aceitação, essa relação não foi confirmada de forma consistente na presente pesquisa. Em outras palavras, os resultados indicam que o tempo de uso diário do RPA não apresentou efeito positivo significativo em todas as hipóteses analisadas, o que sugere que o simples aumento na frequência de uso não necessariamente se traduz em maior aceitação ou satisfação por parte dos usuários.

Adicionalmente, os resultados desta pesquisa também podem ser relacionados aos resultados de Juell-Skielse et al. (2022), que adotaram uma abordagem de caráter geral quanto à adoção da RPA no setor público. Juell-Skielse et al. (2022), sugerem que fatores como o suporte organizacional, a facilidade de uso e a percepção de benefício influenciam positivamente a implementação com sucesso da RPA.

No presente estudo, o suporte da liderança revelou-se um fator importante para o sucesso na adoção da RPA, em consonância com os resultados de Juell-Skielse et al. (2022), de que o suporte organizacional é fundamental para promover a aceitação e o uso efetivo da tecnologia. Ambos os estudos reforçam que o apoio da alta gestão é um fator decisivo para facilitar a implementação de RPA no setor público.

Entretanto, enquanto Juell-Skielse et al. (2022) atribuíram o impacto positivo aos fatores facilidade de uso e percepção de benefício na adoção da RPA, os dados obtidos nesta pesquisa não indicam uma relação consistente entre o tempo de uso diário e a aceitação do sistema. Esse resultado pode

sugerir que, embora esses fatores possam ser relevantes em contextos mais gerais, sua influência específica na administração pública pode variar, ou que outros fatores, como o suporte da liderança, tenham maior peso na nossa amostra.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo verificar como o tempo de uso diário e o apoio da chefia influenciam na percepção dos servidores sobre o sucesso da RPA na contabilidade da administração pública do Brasil. Foram utilizados os modelo de aceitação tecnológica de Davis (1989), e o modelo de sucesso do sistema de informação de DeLone e McLean (1992), para avaliar a percepção dos servidores quanto a aceitação e sucesso do sistema RPA.

Os resultados permitiram concluir que o tempo de uso diário impacta positivamente apenas sobre a satisfação e intenção de uso, mas não altera percepções sobre qualidade da informação, qualidade do sistema, atitude ou utilidade percebida. Esse achado reforça a limitação identificada por Hsiung e Wang (2022), que também verificaram que a experiência cotidiana tende a impactar dimensões mais comportamentais, mas não elementos estruturais do sistema.

Portanto, torna-se conclusivo que no setor público, apenas utilizar mais a ferramenta não basta para elevar a percepção de confiabilidade ou funcionalidade da RPA, o que converge com Kokina et al. (2025), que destacam que limitações de modelagem, infraestrutura ou parametrização comprometem a performance de automações, independentemente da familiaridade do usuário.

O apoio da chefia entre os fatores analisados é o elemento mais fortemente associado a aceitação e sucesso da RPA na contabilidade da administração pública, influenciando positivamente a percepção de qualidade da informação, qualidade do sistema, satisfação do usuário e benefícios

percebidos. Reforçando amplamente o que indicam Juell-Skielse et al. (2022), segundo os quais o suporte organizacional, a comunicação clara e o incentivo da liderança são fatores críticos de implementação bem-sucedida em iniciativas de automação no setor público.

Além disso, Hsiung e Wang (2022) argumentam que a liderança afeta não apenas percepções técnicas, mas também promove cultura de uso, priorização de rotinas automatizáveis e fornecimento de recursos, exatamente o padrão observado nos resultados desta pesquisa.

A pesquisa contribui para a literatura ao demonstrar a relevância do apoio da chefia na percepção de sucesso quanto a utilização da automação na administração pública. Essa evidência amplia a discussão sobre implementação de automações no setor público, reforçando análises de Argento et al. (2025), que afirmam que a adoção de RPA depende de elementos institucionais e da coordenação entre lideranças e áreas técnicas, especialmente em processos contábeis de alta complexidade e alto volume de tarefas repetitivas. Esses achados convergem com as recomendações de Luan & Teo (2009) e Zou & Huang (2023), que destacam a relevância do comprometimento institucional para consolidar o uso de novas tecnologias.

Este estudo apresenta limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. A utilização de uma amostra por conveniência pode ter gerado viés amostral e viés de auto seleção, uma vez que a participação foi voluntária e pode ter atraído principalmente servidores mais interessados em tecnologia ou familiarizados com a temática. Além disso, por se tratar de um estudo de corte transversal, os dados foram coletados em um único momento, o

que impede a avaliação de mudanças ao longo do tempo e não permite estabelecer relações de causalidade entre as variáveis analisadas, mas apenas identificar associações estatísticas.

Outra limitação refere-se ao uso de uma escala adaptada para mensurar os construtos dos modelos TAM e ISS. Embora teoricamente adequada, qualquer adaptação pode afetar propriedades psicométricas originais e a forma como os respondentes compreendem os itens. Assim, estudos futuros poderiam empregar amostras probabilísticas, delineamentos longitudinais e validações adicionais das escalas, a fim de ampliar a robustez e a generalização dos achados no contexto da administração pública.

Recomenda-se explorar como fatores culturais, organizacionais e de liderança contribuem para a continuidade do uso da RPA ao longo do tempo. Pesquisas podem ajudar a entender como a aceitação evolui ao longo do tempo e qual é o efeito de intervenções específicas. Pesquisas futuras podem empregar métodos mais robustos, como a modelagem de equações estruturais (SEM), permitindo testar relações simultâneas entre os construtos e avaliar mediações com maior precisão.

Além disso, estudos qualitativos em órgãos públicos, por meio de entrevistas ou estudos de caso, podem aprofundar aspectos culturais, organizacionais e operacionais que influenciam a adoção da RPA, não captados por métodos quantitativos. Investigações longitudinais e comparações entre diferentes esferas governamentais também podem ampliar a compreensão sobre a evolução, os desafios e os fatores determinantes para o sucesso da automação na administração pública.

REFERENCIAS

- Abildtrup, A. (2024). The Rise of Robotic Process Automation in the Banking Sector: Streamlining Operations and Improving Efficiency. *Journal of Computing and Natural Science*, 4(1), 31–40. <https://doi.org/10.53759/181X/JCNS202404004>
- Ajayi-Nifise, A. O., Odeyemi, O., Mhlongo, N. Z., Ibeh, C. V., Elufioye, O. A., & Awonuga, K. F. (2023). The future of accounting: Predictions on automation and AI integration. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 21(2), 399–407. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.21.2.0466>
- Araujo, M. H. de., & Reinhard, N. (2015). Factors influencing the use of electronic government services in BRAZIL. *Revista de Gestão*, 22(4), 585–596. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S180922761630145X>
- Argento, D., Dobija, D., Grossi, G., Marrone, M., & Mora, L. (2025). The unaccounted effects of digital transformation: Implications for accounting, auditing and accountability research. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 38(3), 765–796. <https://doi.org/10.1108/aaaj-01-2025-7670>
- Balaban, I., Mu, E., & Divjak, B. (2013). Development of an electronic Portfolio system success model: An information systems approach. *Computers & Education*, 60(1), 396–411. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.06.013>
- Cheung, R., & Vogel, D. (2013). Predicting user acceptance of collaborative technologies: An extension of the technology acceptance model for e-learning. *Computers & Education*, 63, 160–175. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.12.003>
- Cooper, L., Holderness, D. K., Sorensen, T., & Wood, D. A. (2018). Robotic Process Automation in Public Accounting. *Accounting Horizons*, 33 (4): 15-35. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3193222>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Eulerich, M., Pawlowski, J., Waddoups, N. J., & Wood, D. A. (2022). A Framework for Using Robotic Process Automation for Audit Tasks*.

Contemporary Accounting Research, 39(1), 691–720.
<https://doi.org/10.1111/1911-3846.12723>

- Germundsson, N. (2025). Configuring social assistance: Conceptualizations and implications of the adoption of robotic process automation in the Swedish personal social services. *European Journal of Social Work*, 28(3), 512–524. <https://doi.org/10.1080/13691457.2024.2421879>
- Ghosh, B. (2025). Applying Design Science to RPA and AI-Based Systems. *Journal of Information Systems Applied Research and Analytics*, 18(1), 42–50. <https://doi.org/10.62273/orit3319>
- Gotthardt, M., Koivulaakso, D., Paksoy, O., Saramo, C., Martikainen, M., & Lehner, O. (2020). Current State and Challenges in the Implementation of Smart Robotic Process Automation in Accounting and Auditing. *ACRN Journal of Finance and Risk Perspectives*, 9, 90–102. <https://doi.org/10.35944/jofrp.2020.9.1.007>
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hamdy, A., Diab, A., & Eissa, A. M. (2025). Digital Transformation and the Quality of Accounting Information Systems in the Public Sector: Evidence from Developing Countries. *International Journal of Financial Studies*, 13(1), 30. <https://doi.org/10.3390/ijfs13010030>
- Hsiung, H.-H., & Wang, J.-L. (2022). Research on the Introduction of a Robotic Process Automation (RPA) System in Small Accounting Firms in Taiwan. *Economies*, 10(8), 200. <https://doi.org/10.3390/economies10080200>
- Huang, F., & Vasarhelyi, M. A. (2019). Applying robotic process automation (RPA) in auditing: A framework. *International Journal of Accounting Information Systems*, 35, 100433. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2019.100433>
- Jędrzejka, D. (2019). Robotic process automation and its impact on accounting. *Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości*, 105(161), 137–166. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0013.6061>
- Juell-Skielse, G., Güner, E. O., & Han, S. (2022). Adoption of Robotic Process Automation in the Public Sector: A Survey Study in Sweden. In. Janssen, C. Csáki, I. Lindgren, E. Loukis, U. Melin, G. Viale Pereira, M. P. Rodríguez Bolívar, & E. Tambouris (Orgs.), *Electronic Government* (Vol. 13391, p. 336–352). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-15086-9_22
- Kokina, J., & Blanchette, S. (2019). Early evidence of digital labor in accounting: Innovation with Robotic Process Automation. *International Journal of*

Accounting Information Systems, 35, 100431.
<https://doi.org/10.1016/j.accinf.2019.100431>

- Kokina, J., Blanchette, S., Davenport, T. H., & Pachamanova, D. (2025). Challenges and opportunities for artificial intelligence in auditing: Evidence from the field. *International Journal of Accounting Information Systems*, 56, 100734. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2025.100734>
- Kregel, I., Koch, J., & Plattfaut, R. (2021). Beyond the Hype: Robotic Process Automation's Public Perception Over Time. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 31(2), 130–150. <https://doi.org/10.1080/10919392.2021.1911586>
- Luan, W. S., & Teo, T. (2009). Investigating the Technology Acceptance among Student Teachers in Malaysia: An Application of the Technology Acceptance Model (TAM). *The Asia-Pacific Education Researcher*, 18(2), 261–272. <https://doi.org/10.3860/taper.v18i2.1327>
- Maddukuri, N. (2022). MODERNIZING GOVERNANCE WITH RPA: THE FUTURE OF PUBLIC SECTOR AUTOMATION. *Frontiers in Computer Science and Information Technology*, 3(1), 20–36. https://doi.org/10.34218/fcsit_03_01_002
- Moraes, G. H. S. M. de., & Meirelles, F. de. S. (2017). User's Perspective of Eletronic Government Adoption in Brazil. *Journal of Technology Management & Innovation*, 12(2), 1–10. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242017000200001>
- Nielsen, I. E., Piyatilake, A., Thibbotuwawa, A., Silva, M. M. de., Bocewicz, G., & Banaszak, Z. A. (2023). Benefits Realization of Robotic Process Automation (RPA) Initiatives in Supply Chains. *IEEE Access*, 11, 37623–37636. <https://doi.org/10.1109/access.2023.3266293>
- Osman, C.-C. (2019). Robotic Process Automation: Lessons Learned from Case Studies. *Informatica Economica*, 23(4/2019), 66–71. <https://doi.org/10.12948/issn14531305/23.4.2019.06>
- Palmeira, N. C., Moro, J. P., Getulino, F. D. A., Vieira, Y. P., Soares Junior, A. D. O., & Saes, M. D. O. (2022). Análise do acesso a serviços de saúde no Brasil segundo perfil sociodemográfico: Pesquisa Nacional de Saúde, 2019. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 31(3), e2022966. <https://doi.org/10.1590/s2237-96222022000300013>
- Perdana, A., Lee, W. E., & Kim, C. M. (2023). Prototyping and Implementing Robotic Process Automation in Accounting Firms: Benefits, Challenges and Opportunities to Audit Automation. *International Journal of Accounting Information Systems*, 51, 100641. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2023.100641>

- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- Pimentel, F. G., Buchweitz, C., Campos, R. T. O., Hallal, P. C., Massuda, A., & Kieling, C. (2023). Realising the future: Health challenges and achievements in Brazil. *SSM - Mental Health*, 4, 100250. <https://doi.org/10.1016/j.ssmmh.2023.100250>
- Ramona, L., Tiron Tudor, A., Bresfelean, V. P. (2020). Robotic Process Automation in Audit and Accounting. *Audit Financiar*, 18(160), 752–770. <https://doi.org/10.20869/AUDITF/2020/160/024>
- Steiner, P. M., & Kim, Y. (2016). The Mechanics of Omitted Variable Bias: Bias Amplification and Cancellation of Offsetting Biases. *Journal of Causal Inference*, 4(2), 20160009. <https://doi.org/10.1515/jci-2016-0009>
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48, 1273–1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Yong, A. G., & Pearce, S. (2013). A Beginner's Guide to Factor Analysis: Focusing on Exploratory Factor Analysis. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 9(2), 79–94. <https://doi.org/10.20982/tqmp.09.2.p079>
- Zangirolami-Raimundo, J., Echeimberg, J. D. O., & Leone, C. (2018). Research methodology topics: Cross-sectional studies. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356–360. <https://doi.org/10.7322/jhgd.152198>

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

PESQUISA SOBRE AUTOMAÇÃO ROBOTICA DE PROCESSOS – RPA

CONVITE E TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado respondente

Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa acadêmica sobre Automação Robótica de processo - RPA, embora o termo possa não ser amplamente conhecido, refere-se a sistemas utilizados para automatizar atividades.

Esta pesquisa foi desenvolvida pelo mestrando Cássio Matos Morato, sob a orientação do professor Dr. Octávio Locatelli, no mestrado profissional em Ciências Contábeis e Administração, na Fucape Business School, Vitória – ES.

Gostaria de informar que não há qualquer risco ou perda financeira envolvida na participação desta pesquisa. As respostas ao questionário levarão, em média, 5 minutos. Sua participação é completamente voluntaria, o que significa que você pode optar por participar ou desistir a qualquer momento. As informações coletadas serão utilizadas estritamente para fins acadêmicos e serão tratadas de forma confidencial.

Se você tiver dúvidas, sugestões ou comentários sobre o estudo, por favor entre em contato pelo e-mail: cassiom.morato@gmail.com

Obrigado!

01. aceita participar do questionário?

☐ Sim

- Não

02. Você é servidor público, empregado ou agente público?

- Sim

- Não

03. Na entidade em que trabalha utilizam/possuem tecnologia RPA?

- Sim

- Não

04. Desempenha atividades em alguma área da contabilidade?

- Sim

- Não

05. Em qual área da contabilidade desempenha atividade?

- Orçamentário

- Financeiro

- Arrecadação

- Dívida Pública

- Tesouro

- Contabilidade

- Outras. _____

06. Como classifica seu conhecimento/experiência sobre a RPA?

- Nenhum

- Pouco conhecimento/experiência sobre a RPA

- Bom conhecimento/experiência sobre a RPA
- Excelente conhecimento/experiência sobre a RPA

07. Quanto tempo utiliza o sistema RPA por dia?

- Menos de 01 hora
- De 01 a 02 horas
- De 03 a 04 horas
- Acima de 05 horas

08. Qual o nível de apoio ao sistema RPA pela gerência/direção da entidade?

- Baixo
- Médio
- Alto

Caso alguma resposta das questões 01 a 04 for “Não” o questionário termina aqui. “O restante do questionário está direcionado para profissionais que trabalham na área contábil e utilizam RPA”.

Para Responder as questões abaixo, assinale o grau de concordância ou discordância, que melhor indique sua visão, utilizando a seguinte escala:

1 Discordo totalmente. 2 Discordo. 3 Neutro. 4 Concordo. 5 Concordo totalmente.

09. O sistema pode fornecer as informações relevantes e relatórios que preciso.

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

10. As informações e relatórios fornecidos pelo sistema são completos, corretos e confiáveis.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

11. O sistema pode me fornecer informações de conteúdo em tempo real.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

12. O sistema tem um bom layout e formato de saída.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

13. O sistema pode melhorar a eficiência do trabalho.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

14. O Sistema é fácil de operar e o processo é tranquilo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

15. O sistema pode reduzir a taxa de erro.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

16. O sistema ajuda a manter os dados intactos.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

17. Estou satisfeito com a funcionalidade fornecida pelo sistema.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

18. Estou satisfeito com o conteúdo das informações fornecidas pelo sistema.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

19. Acredito que o Sistema de Automação Digital é uma escolha sensata.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

20. Depois de usar o Sistema de Automação Digital, sua avaliação quanto ao sistema melhorou.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

21. No geral, estou satisfeito com o Sistema de Automação Digital.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

22. Acho que o Sistema de Automação Digital é útil para mim.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

23. Acho que o Sistema de Automação Digital é fácil de usar.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

24. Gosto de usar o Sistema de Automação Digital.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

25. Usar o Sistema de Automação Digital é uma experiência agradável.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

26. Gostaria de continuar utilizando o Sistema de Automação Digital.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

27. No futuro, gostaria de usar/continuar usando Sistema de Automação Digital.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

28. No geral, minha disposição em usar o Sistema de Automação Digital é bastante alta.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

29. Eu recomendaria esse sistema para outras pessoas.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

30. Usar o Sistema de Automação Digital pode melhorar minha deficiência e desempenho no trabalho.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

31. Economizo meu tempo de trabalho depois de usar Sistema de Automação Digital.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

32. A utilização do Sistema de Automação Digital pode efetivamente economizar mão de obra.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

33. Após utilizar o sistema, a qualidade do serviço pode ser melhorada.

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

34. Qual seu sexo?

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

35. Você é contador?

- ☐ Sim
- ☐ Não

36. Qual o seu vínculo com a administração pública?

- ☐ Estatutário
- ☐ Comissionado
- ☐ Empregatício
- ☐ Emergencial
- ☐ Terceirizado

37. Qual sua Idade?

- ☐ Menos de 25 anos
- ☐ de 26 a 34 anos
- ☐ de 35 a 44 anos
- ☐ de 45 a 54 anos
- ☐ 55 anos ou mais

38. A quanto tempo trabalha na área pública?

- ☐ Menos de 01 ano
- ☐ De 01 a 03 anos
- ☐ De 03 a 05 anos
- ☐ De 05 a 10 anos
- ☐ Mais de 10 anos

39. Trabalhou na iniciativa privada?

- ☐ Não
- ☐ Ao menos 01 ano
- ☐ De 01 a 03 anos
- ☐ De 03 a 05 anos
- ☐ De 05 a 10 anos
- ☐ Mais de 10 anos

40. Qual cargo/função que melhor descreve suas atividades?

- ☐ Profissional da área de Contabilidade
- ☐ Profissional da área administrativa
- ☐ Outros. _____

41. Qual sua escolaridade?

- Ensino fundamental
- Ensino médio/técnico
- Ensino superior
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutorado

42. Em qual esfera do serviço público você desempenha atividade?

- União
- Estado
- Distrito Federal
- Município

43. Qual entidade/órgão público que você desempenha atividade?

- Secretarias (Poder Executivo)
- Autarquias
- Fundações
- Empresa Pública
- Sociedade de Economia Mista
- Poder Legislativo

- Poder Judiciário
- Ministério Público
- Tribunal de Contas
- Defensoria Pública