

ADOÇÃO DE SISTEMAS ERP SOB A LUZ DO MODELO UTAUT EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA INTEGRATIVA

ADOPTION OF ERP SYSTEMS FROM THE PERSPECTIVE OF THE UTAUT
MODEL IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: AN INTEGRATIVE
SYSTEMATIC REVIEW

Ciências Sociais Aplicadas • 14/04/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/776146685](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/776146685)

João Silvio Ribeiro dos Santos¹

Abimael Magno do Ouro Filho²

Michel S. Soares³

RESUMO

A adoção de Sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) em Instituições de Ensino Superior (IES) permanece desafiadora devido a barreiras relacionadas à aceitação dos usuários. Este estudo, desenvolvido como uma Revisão Sistemática Integrativa (RSI), analisou 24 estudos empíricos que aplicaram a Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT) para explicar a aceitação e o uso de sistemas ERP nesses dois contextos. A busca foi realizada em sete bases (Compendex, Elsevier, Emerald, IEEE Xplore, Web of Science, Wiley e Periódicos CAPES), sem recorte temporal. Os estudos revelam diferenças entre ambientes voluntários, típicos das IES, e ambientes mandatórios, característicos das OPs, indicando que os determinantes da aceitação variam conforme a natureza institucional e o grau de obrigatoriedade do uso. A literatura aponta a necessidade de ampliar o UTAUT com construtos como Qualidade do Sistema, Complexidade, Autoeficácia e Cultura Organizacional em contextos educacionais e governamentais. A RSI demonstra que a aceitação de ERP depende de fatores humanos e organizacionais, revelando lacunas para pesquisas futuras sobre moderadores contextuais e gestão da mudança em IES.

Palavras-chave: Adoção de Tecnologia. Sistemas ERP. UTAUT. Instituições de Ensino Superior. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

ABSTRACT

The adoption of Enterprise Resource Planning (ERP) systems in higher education institutions (HEIs) remains challenging due to barriers related to user acceptance. This study, conducted as an Integrative Systematic Review (ISR), analyzed 24 empirical studies that applied the Unified Theory of Acceptance and Use of

Technology (UTAUT) to explain the acceptance and use of ERP systems in these two contexts. The search was conducted in seven databases (Compendex, Elsevier, Emerald, IEEE Xplore, Web of Science, Wiley, and CAPES Journals), with no time restrictions. The studies reveal differences between voluntary environments, typical of HEIs, and mandatory environments, characteristic of POs, indicating that the determinants of acceptance vary according to institutional nature and the degree of mandatory use. The literature points to the need to expand the UTAUT model with constructs such as System Quality, Complexity, Self-Efficacy, and Organizational Culture in educational and governmental contexts. The review demonstrates that ERP acceptance depends on human and organizational factors, revealing gaps for future research on contextual moderators and change management in HEIs.

Keywords: Technology Adoption. ERP Systems. UTAUT. Higher Education Institutions. Information and Communication Technology (ICT).

1. INTRODUÇÃO

A crescente globalização de serviços e o rápido avanço tecnológico, impulsionados pela Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), têm transformado radicalmente o cenário corporativo e governamental. Nesse contexto, para se manterem competitivas e eficientes, as organizações são constantemente impulsionadas a buscar inovações que otimizem a gestão e a entrega de serviços (Uddin et al., 2020). Entre essas inovações, destaca-se a adoção de Sistemas Integrados de Gestão ou Enterprise Resource Planning (ERP), consideradas umas das soluções tecnológicas mais relevantes para integração organizacional. O ERP é um sistema de informação projetado para integrar e consolidar processos e dados de diferentes

áreas funcionais em uma única plataforma, promovendo a eliminação de redundâncias e o suporte à tomada de decisão (Marques et al., 2020). Esse cenário torna a etapa de aceitação dos usuários um ponto crítico e decisivo para o sucesso dos sistemas ERP, pois o fracasso nessa etapa compromete diretamente o retorno do investimento e a competitividade das instituições (Zain et al., 2023).

A implantação de ERP, embora predominante no setor privado, expandiu-se significativamente para o setor público e, em particular, para as Instituições de Ensino Superior (IES) (Bamufleh et al., 2021). Nessas instituições, a adoção de ERP é crucial para substituir sistemas legados com módulos isolados, aumentar a produtividade e promover a integração de processos acadêmicos e administrativos (Salles et al., 2024).

De modo geral, a adoção de Sistemas Integrados de Gestão (ERP) tornou-se uma estratégia relevante para organizações que buscam otimizar suas operações e aprimorar a tomada de decisões com base em dados em tempo real, visando aumentar sua eficiência e competitividade institucional. Esses sistemas integram diferentes áreas da organização, como finanças, recursos humanos, produção e marketing, favorecendo maior comunicação entre departamentos e apoiando processos decisórios mais eficientes. Ao substituir sistemas isolados por uma arquitetura integrada, os ERPs eliminam redundâncias de dados, automatizam processos e promovem maior eficiência operacional, resultando em economia de tempo e recursos (Lutfi et al., 2024). Entretanto, o sucesso na implantação do ERP não depende apenas da aquisição da tecnologia, sendo necessário o envolvimento dos diferentes stakeholders organizacionais para que os objetivos do sistema sejam

efetivamente alcançados. A literatura aponta que a implementação de sistemas ERP é frequentemente acompanhada por elevados riscos organizacionais, desafios de gestão da mudança e resistências por parte dos usuários, além de exigir altos investimentos financeiros e envolver um processo complexo de mudança cultural (Marques et al., 2020). Nesse sentido, estima-se que cerca de 90% dos projetos de ERP excedem os orçamentos previstos e aproximadamente 67% não atingem plenamente os objetivos estabelecidos para sua implementação (Putra et al., 2021 apud Zain et al., 2023, p. 86).

Os obstáculos que comprometem o sucesso na implantação de sistemas ERP nas IES têm sido associados à não aceitação, à resistência ou à subutilização do sistema pelos usuários finais. Tais comportamentos, observados em professores e servidores técnico-administrativos, são apontados como os fatores críticos que impedem o alcance dos benefícios esperados, como a melhoria na eficiência e na qualidade das informações (Bamufleh et al., 2021). Segundo Marques et al. (2020), essa resistência se manifesta devido à complexidade do sistema, à inadequação do treinamento e à frustração das expectativas iniciais. Assim, para mitigar esses riscos e garantir o retorno do investimento em tecnologia, torna-se essencial estudar e compreender os determinantes do comportamento de aceitação dos usuários em ambientes organizacionais específicos. Dessa forma, configura-se um problema central: mesmo diante de elevados investimentos e de benefícios amplamente reconhecidos, muitos sistemas ERP permanecem subutilizados ou rejeitados, indicando que barreiras humanas e organizacionais ainda não estão plenamente compreendidas (Bamufleh et al., 2021; Zain et al., 2023).

Nesse sentido, a Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT), proposta por Venkatesh et al. (2003), emerge como o referencial teórico mais robusto para avaliar a aceitação de novas tecnologias (Bamufleh et al., 2021; Uddin et al., 2020). Segundo Venkatesh et al. (2003), o UTAUT unifica elementos de oito modelos teóricos anteriores, oferecendo uma ferramenta preditiva com alta capacidade de explicar a variância na intenção de uso e no comportamento de uso por meio de quatro fatores determinantes centrais: Expectativa de Desempenho (PE), Expectativa de Esforço (EE), Influência Social (SI) e Condições Facilitadoras (FC) e quatro moderadores-chave: Gênero, Idade, Experiência e Voluntariedade. Complementarmente, argumenta que, em ambientes organizacionais complexos, fatores culturais, estruturais e sociais influenciam a eficácia das teorias de aceitação tecnológica, ampliando a relevância de estudos aplicados ao setor público e educacional.

Considerando a importância da aceitação do usuário para o sucesso de projetos de ERP, este estudo realiza uma Revisão Sistemática Integrativa para mapear e analisar a produção científica sobre o tema. Em contextos organizacionais complexos, como Instituições de Ensino Superior (IES) e Organizações Públicas (OPs), a compreensão das barreiras humanas e gerenciais é vital, pois o insucesso na adoção compromete diretamente o retorno do investimento e a efetividade operacional das instituições (Althunibat et al., 2019; Zain et al., 2023). Nesse sentido, a análise é fundamentada na robustez do modelo UTAUT (Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia), amplamente reconhecido como estado da arte por unificar oito teorias anteriores e apresentar elevada capacidade explicativa da intenção de uso (Alves et al., 2020; Emhmed et al., 2019). A revisão é orientada pela seguinte questão de pesquisa:

como os fatores identificados pelo modelo UTAUT têm sido caracterizados na literatura quanto à aceitação e ao uso de sistemas ERP em Instituições de Ensino Superior em Organizações Públicas? Portanto, justifica-se esta pesquisa pela necessidade de compreender os determinantes comportamentais que explicam a adoção ou rejeição de ERP em ambientes complexos, oferecendo subsídios teóricos e práticos para reduzir riscos de insucesso e fortalecer a gestão da mudança em instituições públicas e educacionais. Por fim, o artigo busca sistematizar evidências, identificar padrões, divergências e lacunas teóricas, bem como avaliar a aplicabilidade e as adaptações do modelo UTAUT no âmbito educacional e público, contribuindo para o avanço do conhecimento na área de gestão de TIC.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Sistemas ERP são, de fato, definidos como soluções de software abrangentes que buscam integrar toda a gama de processos de negócios e funções de uma organização para fornecer uma visão holística do negócio a partir de uma arquitetura de TIC única (Costa et al., 2016, p. 662). Trata-se de softwares que integram as atividades, processos e dados de uma organização, oferecendo suporte gerencial e operacional (Marques et al., 2020). Nas IES, a implementação de ERPs é fundamental para a gestão de recursos humanos, patrimônio e administração, visando melhorias na eficácia e no controle (Bamufleh et al., 2021; Salles et al., 2024). A expectativa é que esses sistemas proporcionem benefícios como automação de processos, acesso a informações em tempo real e melhoria na qualidade dos dados gerenciais (Marques et al., 2020). A adoção de ERP gera, conseqüentemente, uma mudança organizacional e

cultural significativa, alterando tarefas e o fluxo de informações (Castro et al., 2020).

2.1. O Modelo UTAUT: Fatores Determinantes e Moderadores

O Modelo UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) constitui o referencial teórico central desta pesquisa, tendo sido proposto por Venkatesh *et al.* (2003), a partir da unificação dos construtos de oito modelos anteriores sobre aceitação de tecnologia. O principal objetivo do UTAUT é proporcionar aos gestores e pesquisadores uma estrutura teórica integrada para avaliar a intenção e o comportamento de uso de novas tecnologias em contextos organizacionais. A literatura aponta que o modelo apresenta elevada robustez e capacidade preditiva, sendo capaz de explicar aproximadamente 70% da variância na intenção de uso. Entretanto, no estudo empírico conduzido por Althunibat *et al.* (2019) sobre a adoção de ERP em universidades jordanianas, o modelo explicou 50,2% da variância, resultado que ainda foi considerado estatisticamente satisfatório. Surbakti *et al.* (2024), ao investigarem a aceitação de ERP no ensino superior, constataram que o modelo explicou 53,4% da variância na intenção de uso. Em contextos organizacionais mais amplos, Syamsuar *et al.* (2023) alcançaram um índice de 60,3%, evidenciando que o modelo UTAUT continua sendo uma ferramenta contemporânea e altamente confiável para prever a adoção de novas tecnologias.

A escolha do UTAUT se justifica por ser um dos modelos mais abrangentes e empiricamente validados para estudos de adoção tecnológica, por meio de quatro construtos determinantes centrais que influenciam a aceitação e quatro condições moderadoras que

impactam a força dessas relações (Marques *et al.*, 2020). Os construtos determinantes são:

A Expectativa de Desempenho (PE) é definida como o grau em que o indivíduo acredita que a utilização do sistema o auxiliará a alcançar ganhos no desempenho do trabalho (Marques *et al.*, 2020; Salles *et al.*, 2024). Este construto é frequentemente considerado o mais forte preditor da intenção de uso de uma tecnologia (Venkatesh *et al.*, 2003). A PE reflete o quanto o usuário percebe que o sistema é útil e o ajudará, abrangendo ganhos como o aumento da produtividade e a melhoria da qualidade do trabalho, permitindo que os usuários concluam as tarefas mais rapidamente (Soliman *et al.*, 2019). Em contextos de ERP, a Expectativa de Desempenho é central, visto que esses sistemas integrados são adotados com o objetivo de integrar e otimizar os processos de negócio (Alshare e Lane, 2011), motivando a antecipação de melhorias significativas no desempenho organizacional. Consequentemente, a PE exerce uma influência significativa e positiva na intenção de uso do sistema pelo usuário (Kalema e Kimaro, 2013).

Expectativa de Esforço (EE) é definida como o grau de facilidade associada à utilização do sistema (Alshare e Lane, 2011). Em outras palavras, mede a percepção do indivíduo sobre o quão fácil ou livre de esforço é usar uma determinada tecnologia (Zain *et al.*, 2023). Esse construto expressa a percepção do usuário sobre a facilidade de aprender e operar o sistema, incluindo clareza das funcionalidades e esforço requerido para uso rotineiro (Venkatesh *et al.*, 2003). Em ERPs, frequentemente caracterizados por maior complexidade operacional, a EE ganha relevância na fase inicial de adoção e em públicos com menor familiaridade, podendo

intensificar resistência quando o uso é percebido como difícil (Marques et al., 2020; Bamufleh et al., 2021).

Influência Social (SI) é o grau em que um indivíduo percebe que outras pessoas importantes para ele acreditam que o novo sistema deva ser usado (Wagaw, 2017). Esse construto se relaciona a expectativas e pressões normativas oriundas de superiores, colegas e da própria organização, funcionando como mecanismo de legitimação do uso do sistema (Venkatesh et al., 2003). Em ambientes institucionais e de uso mandatário, a SI tende a se intensificar, pois normas organizacionais e incentivos formais podem reforçar a intenção de uso (Gupta et al., 2008; Alves et al., 2020).

Condições Facilitadoras (FC) são definidas como o grau em que um indivíduo acredita que uma infraestrutura organizacional e técnica existe para apoiar o uso do sistema (Dasgupta; Gupta B., 2019; Marques et al., 2020). Esse construto abrange disponibilidade de suporte técnico, treinamentos, recursos e compatibilidade do ambiente organizacional com o uso do sistema (Venkatesh et al., 2003; Bamufleh et al., 2021). No contexto de ERP, as FC são especialmente críticas porque a ausência de suporte contínuo e capacitação tende a comprometer o uso efetivo e ampliar frustrações pós-implantação, mesmo quando a intenção inicial é positiva (Marques et al., 2020; Castro et al., 2020).

As Condições Moderadoras influenciam indiretamente a aceitação de uso, alterando a força das relações entre os determinantes e a intenção de uso (Venkatesh et al., 2003). O modelo original inclui Gênero, Idade, Experiência e Voluntariedade de Uso (Marques et al., 2020). Por exemplo, a Expectativa de Esforço tem seu efeito mais

acentuado em mulheres jovens e inexperientes, enquanto a Expectativa de Desempenho é mais forte para homens jovens.

O modelo original UTAUT foi posteriormente estendido para o UTAUT2, desenvolvido por Venkatesh et al. (2012), com o objetivo de adaptá-lo ao contexto de uso por consumidores (e não apenas por usuários organizacionais). O UTAUT2 manteve os quatro construtos determinantes originais (PE, EE, SI e FC) e incluiu três novos fatores:

Motivação Hedônica é definida como o grau de diversão ou prazer derivado da utilização de uma tecnologia, englobando o gosto, a alegria e o contentamento que o indivíduo associa ao seu uso (Venkatesh et al., 2012; Alshare e Lane, 2011). Em contextos onde as características utilitárias e hedônicas coexistem, o uso de um sistema que gera prazer ou emoções positivas aumenta a probabilidade de o usuário ter a intenção de utilizá-lo (Syamsuar et al., 2023);

Valor de Preço é a avaliação cognitiva do consumidor que pondera os benefícios percebidos das aplicações em relação ao custo monetário para utilizá-las. O construto é considerado positivo quando os benefícios de usar a tecnologia são percebidos como maiores do que o custo monetário (Venkatesh et al., 2012);

Hábito, o grau em que os indivíduos tendem a realizar comportamentos de forma automática como resultado do aprendizado. Sua inclusão foi motivada pelo objetivo de complementar o foco original do UTAUT na intencionalidade do uso, introduzindo o mecanismo da automaticidade como um preditor crítico do comportamento (Venkatesh et al., 2012).

Embora o UTAUT2 apresente maior capacidade preditiva em contextos de consumo, o UTAUT original (Venkatesh et al., 2003) é mantido como base para esta RSI. A escolha se justifica pelo foco da pesquisa no ambiente organizacional e público (IES), na qual o uso do ERP é, em grande parte, mandatório e orientado por objetivos de desempenho no trabalho, que são o cerne do UTAUT, e não por motivações hedônicas ou valor de preço, típicas do contexto do consumidor (Chauhan; Jaiswal, 2016).

2.2. Extensões e Fatores Contextuais em IES

A aplicação do modelo UTAUT em contextos tecnologicamente complexos, como os sistemas ERP, frequentemente exige a extensão do modelo original com construtos adicionais para capturar as particularidades do ambiente, a exemplo das Instituições de Ensino Superior (IES) e do setor público (Bamufleh et al., 2021; Zain et al., 2023). Enquanto o UTAUT fornece uma base robusta com quatro construtos determinantes centrais (Expectativa de Desempenho, Expectativa de Esforço, Influência Social e Condições Facilitadoras) (Wagaw, 2017), a natureza intrinsecamente complexa e integrada dos ERPs demanda uma análise mais detalhada (Syamsuar et al., 2023). Dessa forma, modelos conceituais são expandidos para aumentar a capacidade de prever a intenção de uso e o comportamento real dos usuários.

Estudos recentes têm demonstrado que o uso de ERP em ambientes educacionais e governamentais demanda a consideração de fatores ligados à capacidade individual e organizacional para lidar com a mudança. A Prontidão para Mudança ou *Request for Change* (RFC), por exemplo, tem sido amplamente integrada como um antecedente relevante da intenção de uso, especialmente em fases

pré-implementação (Soliman et al., 2019). Da mesma forma, a Autoeficácia ou *Self-efficacy* (SE), entendida como a confiança do usuário em sua capacidade de realizar tarefas no sistema, tem mostrado impacto significativo sobre a Expectativa de Esforço e sobre a Intenção Comportamental em estudos mais recentes (Syamsuar et al., 2023).

Outro conjunto de extensões refere-se aos elementos organizacionais. O Suporte Gerencial, reconhecido como determinante para viabilizar a adoção de ERP, surge como forte antecedente das Condições Facilitadoras em instituições públicas e educacionais (Costa et al., 2016; Emhmed, 2021). A Cultura Organizacional também tem sido integrada a modelos estendidos do UTAUT, influenciando diretamente PE, EE e SI, sobretudo em instituições governamentais, onde normas, hierarquias e valores institucionais moldam a aceitação tecnológica (Dasgupta; Gupta, 2019).

Os sistemas ERP são definidos como um software integrado que automatiza e gerencia os principais processos de negócio, utilizando um banco de dados centralizado (Alshare e Lane, 2011). No entanto, o treinamento insuficiente, suporte técnico inadequado e processos de comunicação frágeis são apontados como causas recorrentes de insucesso, frequentemente superando limitações tecnológicas (Marques et al., 2020; Castro et al., 2020).

Em suma, outras extensões do UTAUT, como a inclusão da Complexidade e da Qualidade do Sistema, são estratégias cruciais para que os modelos de aceitação da tecnologia se ajustem à natureza abrangente e integrada dos sistemas ERP em ambientes complexos, como IES e o setor público (Bamufleh et al., 2021). A

Qualidade do Sistema, por exemplo, é reconhecida como um determinante chave para o sucesso do ERP e é frequentemente integrada a modelos de aceitação para influenciar o desempenho do usuário (Costa et al., 2016). Essas adaptações permitem uma compreensão mais detalhada de como os atributos do sistema influenciam a Expectativa de Esforço (EE) e a Expectativa de Desempenho (PE), que são os principais preditores da aceitação e da intenção de uso da tecnologia (Castro et al., 2020).

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como uma Revisão Sistemática Integrativa (RSI), cujo objetivo é analisar os fatores que influenciam a aceitação e o uso de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) sob a lente do UTAUT. Esta teoria unifica oito teorias e postula que a aceitação é impulsionada por quatro fatores determinantes Expectativa de Desempenho (PE), Expectativa de Esforço (EE), Influência Social (SI) e Condições Facilitadoras (FC).

A revisão integrativa possibilita a síntese e análise do conhecimento científico já produzido sobre o tema investigado (Botelho; De Almeida Cunha; Macedo, 2011, p. 128). Os resultados de uma revisão integrativa podem servir como uma base inicial para o desenvolvimento de pesquisas mais complexas, como revisões sistemáticas, ao identificar tendências, lacunas, metodologias e novas abordagens de pesquisa (Araújo, 2020). Essa revisão permite que o pesquisador se aproxime da problemática que deseja apreciar, traçando um panorama sobre a produção científica, para que possa conhecer a evolução do tema ao longo do tempo e visualizar possíveis oportunidades de pesquisa (Botelho; De Almeida Cunha; Macedo, 2011, p. 133).

A formulação da questão central deste estudo seguiu a estratégia PICO, conforme proposta por Araújo (2020), uma metodologia amplamente empregada em pesquisas baseadas em evidências por possibilitar a organização sistemática de elementos essenciais da pergunta de investigação. Essa estratégia estrutura o problema em quatro componentes fundamentais: a População (P), que delimita o grupo ou contexto analisado; a Intervenção (I), entendida como o fenômeno, ação ou exposição em foco; a Comparação (C), utilizada quando pertinente; e os Resultados esperados ou desfechos de interesse (Outcome – O), que orientam a busca e a análise das evidências.

Nesse sentido, definiu-se o seguinte enquadramento: População (P): Usuários de Sistemas ERP em Instituições de Ensino Superior e organizações públicas. Intervenção (I): Fatores que influenciam a aceitação e o uso de Sistemas ERP segundo o modelo UTAUT. Comparação (C): Diferentes contextos organizacionais (IES versus setor público) e variações entre grupos de usuários. Outcomes (O): Identificação dos fatores que impactam a aceitação e o uso do ERP com base nas evidências empíricas da literatura.

Assim, a questão que orienta a investigação é: Como os fatores identificados pelo modelo UTAUT influenciam a aceitação e o uso de Sistemas ERP por usuários em Instituições de Ensino Superior e organizações públicas?

3.1. Estratégia de Busca

A busca bibliográfica foi realizada sem recorte temporal, abrangendo todas as publicações disponíveis até o momento da coleta. Foram consultadas bases reconhecidas pela relevância e pela cobertura

internacional, especificamente, na área de tecnologia da informação e administração: Compendex, Web of Science, IEEE Xplore, Wiley, Elsevier (ScienceDirect), Emerald e Periódicos CAPES.

As combinações de descritores seguiram a lógica booleana e foram definidas de modo a maximizar a sensibilidade e a especificidade da busca, utilizando-se termos relacionados ao modelo teórico e ao objeto empírico do estudo: (“UTAUT” AND “ERP”) AND (“University” OR “Government” OR “Education”) NOT (“Health”). Essa estratégia permitiu refinar a busca para estudos que relacionassem diretamente UTAUT e ERP em contextos organizacionais educacionais e governamentais, evitando resultados pertencentes à área da saúde, que apresentam alto volume de publicações.

3.2. Critérios de Elegibilidade

Os Critérios de Elegibilidade desta RSI focam em artigos publicados em Português, Inglês e Espanhol, que abordem diretamente UTAUT e ERP no contexto de Instituições de Ensino Superior (IES) e Organizações Públicas. Foram excluídos estudos que não tratam de UTAUT e ERP conjuntamente, pesquisas focadas em outras tecnologias (backing, CRM, BI, blockchain, cloud), estudos conduzidos exclusivamente no setor privado e pesquisas que mencionavam o UTAUT, mas não aplicam o modelo na análise.

3.3. Processo de Seleção e Amostragem

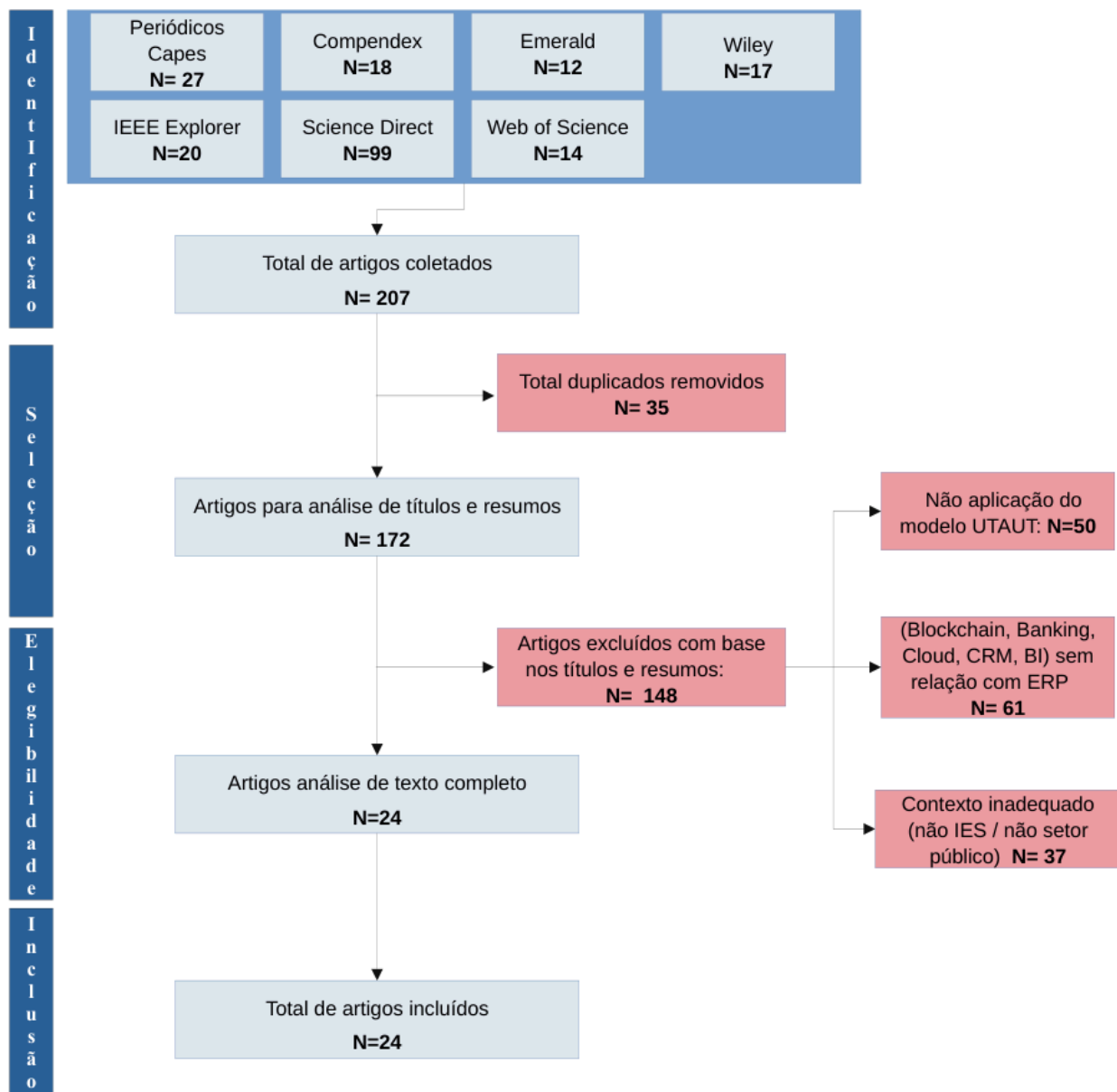
O Processo de Seleção de Estudos envolveu a identificação inicial de 207 artigos nas bases indexadas. Após a remoção de 35 registros duplicados, 172 estudos seguiram para a triagem por título e resumo. Nessa etapa, foram aplicados os critérios de elegibilidade previamente definidos, resultando na exclusão de 148 artigos,

resultando em 24 estudos selecionados para leitura completa e avaliação detalhada de suas contribuições teóricas e metodológicas.

A redução substancial no número de estudos decorreu da aplicação rigorosa dos critérios de inclusão e exclusão, que exigiam necessariamente que os artigos: (a) aplicassem empiricamente o modelo UTAUT; (b) abordassem a aceitação ou uso de Sistemas ERP; (c) fossem conduzidos em Instituições de Ensino Superior ou organizações públicas; e (d) apresentassem dados completos e metodologicamente adequados para síntese comparativa. Foram excluídos, portanto, estudos que apenas mencionam o UTAUT sem operacionalizá-lo, pesquisas fora do contexto de ERP, trabalhos realizados exclusivamente no setor privado e registros duplicados entre bases.

Na Figura 1, para melhor exemplificar, foi utilizado um fluxograma baseado no modelo PRISMA 2020 para descrever o processo de seleção dos artigos para estudo.

Figura 1 - Prisma 2020



Fonte: Próprio Autor, 2025.

3.4. Síntese dos Dados Encontrados

A análise e síntese dos dados foram conduzidas conforme os princípios metodológicos da Revisão Sistemática Integrativa, abordagem que permite a inclusão e a articulação de estudos com diferentes delineamentos metodológicos. Dessa forma, não se buscou a homogeneização dos métodos ou dos resultados, mas sim a organização, comparação e integração sistemática das evidências disponíveis na literatura, de modo a subsidiar a análise posterior.

Os estudos selecionados conforme os critérios de elegibilidade foram organizados no Quadro 1, que reúne informações como

autores, ano de publicação, periódico e número de citações, possibilitando uma visão panorâmica e comparativa da produção científica sobre a aceitação e o uso de sistemas ERP à luz do modelo UTAUT, com ênfase em instituições de ensino superior e organizações públicas. Essa etapa teve como finalidade sistematizar os estudos incluídos na revisão, servindo de base para a identificação de padrões, recorrências e lacunas investigativas.

Quadro 1 - Estudos incluídos na Revisão Sistemática Integrativa

Autor	Ano de publicação	Periódico	Número de citações
Alshare e Lane	2011	Communications of the Association for Information Systems	154
Althunibat et al.	2019	IEEE Jordan International Joint Conference on Electrical Engineering and Information Technology (JEEIT)	14
Alves et al.	2020	Revista Científica Hermes	1
Bamufleh et al.	2021	International Journal of Enterprise Information Systems	55
Castro et al.	2020	Management in Perspective (MiP)	-
Chauhan; Jaiswal	2016	The International Journal of Management Education	314
Costa, C. J., et al.	2016	Computers in Human Behavior	303
Dasgupta; Gupta B.	2019	Information e Management	129

Emhmed et al.	2019	IEEE 7th Conference on Systems, Process and Control (ICSPC)	7
Emhmed et al.	2021	IEEE 17th International Colloquium on Signal Processing & Its Applications (CSPA)	22
Fillion, G., et al.	2011	Academy of Information and Management Sciences Journal	8
Gupta et al	2008	Journal of Strategic Information Systems	1133
Huang, S. e Wang, X.	2009	Ninth International Conference on Hybrid Intelligent Systems	8
Kalema B. M.	2013	Pan African International Conference on Information Science, Computing and Telecommunications	4
Marques, et al..	2020	Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade	5
Salles, et al.	2024	Revista Ciências Administrativas	-
Soliman, M. S. M., et al.	2019	International Journal of Supply Chain Management	51
Surbakti, L. P., et al.	2024	International Conference Advancement in Data Science, E-learning and Information Systems (ICADEIS) Proceedings	-
Syamsuar, D., et al.	2023	International Conference on Advancement in Data Science, E-learning and	2

		Information System (ICADEIS)	
Uddin, M. A. et al.	2020	Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity	124
Venkatesh et al.	2003	MIS Quarterly	66941
Venkatesh et al.	2012	MIS Quarterly	23015
Wagaw, M.	2017	Applied Informatics	16
Zain, M. R. M., et al.	2023	Asia-Pacific Management Accounting Journal	12

Fonte: Próprio autor, 2025.

Em seguida, procedeu-se à classificação dos estudos segundo o tipo de abordagem metodológica (quantitativa, qualitativa ou conceitual) e segundo o contexto organizacional analisado (Instituições de Ensino Superior e Organizações Públicas). Essa categorização permitiu estruturar a análise posterior de forma coerente com os objetivos da pesquisa.

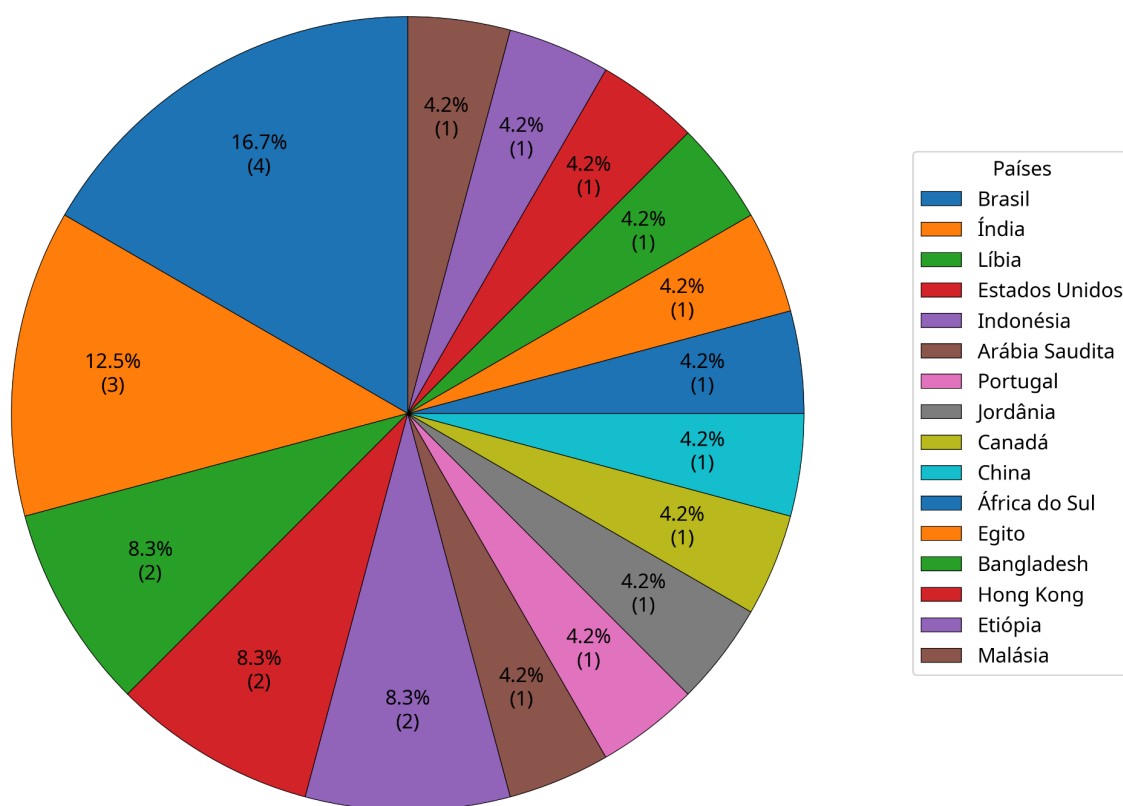
Por fim, a síntese integrativa foi realizada por meio da agregação temática dos construtos do modelo UTAUT e de suas extensões, possibilitando a comparação dos resultados reportados nos estudos e a identificação de convergências, divergências e lacunas na literatura.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos 24 estudos selecionados, sintetizados no Quadro 1, evidencia um panorama metodológico e geográfico amplamente

diversificado, refletindo o interesse global em compreender a aceitação de sistemas ERP em diferentes contextos organizacionais e culturais. As pesquisas foram conduzidas em países desenvolvidos, como Portugal, Canadá e Estados Unidos, e em economias emergentes da Ásia (Índia, Indonésia, China, Malásia), Oriente Médio (Jordânia, Egito, Arábia Saudita), África (Etiópia, Líbia, África do Sul) e Brasil. Essa dispersão mostra que a adoção de ERPs está intrinsecamente vinculada às características sociotécnicas e às dinâmicas institucionais de cada região, especialmente em ambientes governamentais e acadêmicos, conforme Figura 2.

Figura 2 - Distribuição por país de origem



Fonte: Próprio Autor, 2025.

A metodologia predominante baseia-se em abordagens quantitativas, especialmente pesquisas do tipo survey, utilizando

escalas Likert. Dos 24 estudos analisados, 18 utilizaram exclusivamente métodos quantitativos, com forte predomínio de modelagem estatística aplicada ao UTAUT. Os outros 6 estudos são compostos por pesquisas qualitativas, estudos conceituais e abordagens mistas, sendo quatro estudos qualitativos baseados em entrevistas e análise interpretativa e dois estudos conceituais/teóricos.

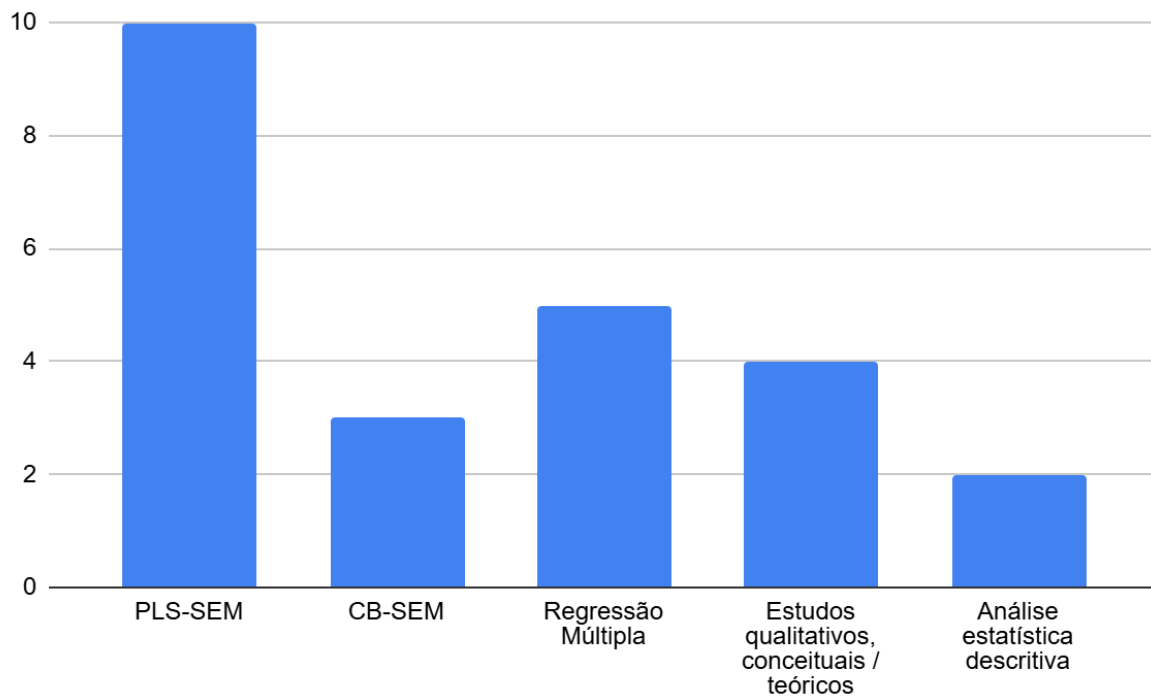
Considerando as técnicas de análise de dados empregadas nos 24 estudos analisados, observa-se ampla predominância de abordagens quantitativas. A Modelagem de Equações Estruturais via Partial Least Squares (PLS-SEM) foi utilizada em 10 estudos, evidenciando sua adequação para a testagem de modelos teóricos complexos, como o UTAUT, especialmente em pesquisas com amostras de tamanho intermediário, conforme observado nos trabalhos de Alshare e Lane (2011), Costa et al. (2016), Dasgupta e Gupta (2019), Emhmed et al. (2021), Fillion et al. (2011), Surbakti et al. (2024), Syamsuar et al. (2023), Uddin et al. (2020), Venkatesh et al. (2012) e Zain et al. (2023).

Adicionalmente, três estudos adotaram a Modelagem de Equações Estruturais baseada em covariância (CB-SEM), a exemplo dos trabalhos de Chauhan e Jaiswal (2016), Kalema (2013) e Soliman et al. (2019). Por sua vez, cinco estudos recorreram a técnicas de regressão simples, múltipla ou logística como principal estratégia analítica, conforme observado em Althunibat et al. (2019), Gupta et al. (2008), Salles et al. (2024), Wagaw (2017) e Zain et al. (2023).

Complementarmente, dois estudos adotaram exclusivamente análises estatísticas descritivas, destacando-se Alves et al. (2020) e Huang e Wang (2009). Por fim, quatro estudos possuem natureza

qualitativa ou conceitual, sem aplicação empírica de técnicas estatísticas inferenciais, correspondendo aos trabalhos de Castro et al. (2020), Marques et al. (2020), Bamufleh et al. (2021) e Emhmed et al. (2019).

Figura 3 - Distribuição de estudos por técnica estatística



Fonte: Próprio autor, 2025.

4.1. Análise das IES e das Organizações Públicas

Nas Instituições de Ensino Superior (IES), estudos como Alshare e Lane (2011), Chauhan e Jaiswal (2016), Soliman (2019) e Surbakti (2024) destacam que estudantes e servidores valorizam sobretudo a Expectativa de Desempenho (PE) e a Expectativa de Esforço (EE) como motores centrais para aprender e utilizar o ERP. O uso do sistema é percebido como oportunidade de desenvolvimento profissional, e a aceitação depende fortemente da percepção de utilidade pedagógica e facilidade de uso.

Por outro lado, nas Organizações Públicas (OP), estudos como Alves et al. (2020), Gupta et al. (2008), Emhmed (2021), Wagaw (2017) e Zain (2023) mostram que a natureza mandatária do uso altera a dinâmica da aceitação. A Influência Social e o Suporte Gerencial tornam-se decisivos, pois o uso é frequentemente imposto por normas institucionais. As Condições Facilitadoras (FC) surgem como variável crítica para esses ambientes, refletindo limitações de infraestrutura, ausência de treinamento adequado e insuficiência de suporte técnico. Essas diferenças reforçam a necessidade de considerar o tipo de ambiente (voluntário×mandatário) ao interpretar a relevância dos construtos do UTAUT.

Adicionalmente, observa-se que as diferenças entre IES e OP também se manifestam no papel moderador do contexto organizacional sobre os construtos do UTAUT. Enquanto em ambientes educacionais voluntários a aceitação tende a ser explicada predominantemente por fatores individuais e cognitivos, como PE e EE, nas organizações públicas o uso efetivo do ERP depende de fatores estruturais e institucionais, como políticas internas, disponibilidade de recursos e apoio organizacional contínuo (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012). Esses achados reforçam que a análise da aceitação de ERP não pode ser dissociada do ambiente de implementação, sendo fundamental distinguir contextos voluntários e mandatários para uma interpretação adequada dos resultados empíricos.

4.2. Análise dos Construtos do UTAUT

A síntese dos resultados foi conduzida por meio de análise temática, organizada em três eixos centrais: o comportamento dos construtos do UTAUT (PE, EE, SI e FC) na aceitação e uso de ERP em IES e

organizações públicas; o papel dos moderadores (Gênero, Idade, Experiência e Voluntariedade); e as adaptações e extensões propostas nos estudos para ampliar a aderência do modelo ao contexto de sistemas integrados de gestão. Essa abordagem possibilitou integrar resultados convergentes e divergentes, evidenciar lacunas teóricas e mapear os principais fatores que influenciam a aceitação do ERP nesses ambientes.

4.2.1. Expectativa de Desempenho (PE)

Demonstrou ser um dos construtos mais robustos e consistentes na explicação da Intenção Comportamental ou *Behavioral Intention* (BI) de uso de sistemas ERP, confirmando sua centralidade no modelo UTAUT. Estudos conduzidos em contextos distintos evidenciam que os usuários tendem a aceitar e utilizar o ERP quando percebem ganhos concretos em produtividade, eficiência e qualidade das atividades desempenhadas. Althunibat et al. (2019), ao analisarem universidades jordanianas, e Uddin et al. (2020), em organizações de países em desenvolvimento, validaram empiricamente a relação positiva entre PE e BI, indicando que a percepção de melhoria no desempenho profissional é decisiva para a aceitação da tecnologia.

No contexto educacional, Chauhan e Jaiswal (2016) identificaram a PE como o construto de maior impacto sobre a BI em programas de treinamento em ERP, sugerindo que a expectativa de ganhos acadêmicos e profissionais atua como principal motivador para o engajamento dos usuários. Resultados semelhantes foram observados por Surbakti et al. (2024) e Soliman et al. (2019), que confirmaram a PE como determinante positivo da BI entre estudantes de contabilidade e em Instituições de Ensino Superior, respectivamente. Esses achados reforçam que, independentemente

do ambiente, a aceitação do ERP está fortemente condicionada à percepção de que o sistema agrega valor às atividades individuais e organizacionais, corroborando o pressuposto central do UTAUT de que a utilidade percebida é um fator-chave da intenção de uso (VENKATESH et al., 2003).

4.2.2. Expectativa de Esforço (EE)

Está associada à percepção de facilidade de uso do sistema, apresentou relevância variável entre os estudos analisados, dependendo do perfil do usuário e do estágio de adoção do ERP. Em contextos nos quais os usuários possuem menor experiência tecnológica ou estão em fases iniciais de utilização, a EE tende a exercer influência significativa sobre a BI. Salles et al. (2024) e Syamsuar et al. (2023) destacam que interfaces intuitivas, processos simplificados e menor complexidade operacional reduzem a resistência inicial e favorecem a aceitação do sistema.

Entretanto, a literatura também aponta resultados divergentes quanto à relevância da EE. Surbakti et al. (2024), por exemplo, observaram que a EE não apresentou efeito significativo sobre a BI em determinados contextos, sugerindo que, em sistemas ERP mais complexos ou em ambientes nos quais o uso é percebido como inevitável, a utilidade percebida (PE) tende a se sobrepor à facilidade de uso. Ademais, diversos estudos indicam que a influência da EE é frequentemente moderada por características individuais, sendo mais acentuada entre mulheres, usuários mais jovens e indivíduos com menor experiência prévia com sistemas integrados, em consonância com as proposições do modelo UTAUT (Venkatesh et al., 2003).

4.2.3. Influência Social (SI)

Reflete a percepção da pressão exercida por superiores, colegas ou pela organização para o uso do sistema, mostrou-se especialmente determinante em ambientes de uso mandatório. No contexto do Exército Brasileiro, Alves *et al.* (2020) identificaram que o uso do Sistema de Acompanhamento da Gestão (SAG) era fortemente incentivado por normas institucionais e pela hierarquia organizacional, resultando em uma SI positiva e elevada taxa de uso. De forma semelhante, Gupta *et al.* (2008) observaram que, em uma organização governamental indiana, a SI exercia impacto significativo sobre a intenção de uso de tecnologias da informação.

Resultados convergentes foram encontrados por Wagaw (2017), ao analisar a aceitação de sistemas ERP desenvolvidos internamente na Etiópia, evidenciando que a influência social afeta positivamente a intenção comportamental, sobretudo entre usuários com menor experiência. Esses achados reforçam que, em contextos públicos e hierarquizados, a SI assume papel central na formação da intenção comportamental, uma vez que o uso do sistema está associado ao cumprimento de normas, expectativas organizacionais e avaliações de desempenho. Assim, diferentemente de ambientes voluntários, nos quais a SI tende a exercer influência limitada, em contextos mandatórios esse construto torna-se um dos principais motores da aceitação do ERP.

Em contrapartida, quando se analisa o contexto específico das Instituições de Ensino Superior (IES), o impacto das pressões normativas apresenta divergências. O estudo de Kaleman (2013), ao investigar o ERP no Ensino Superior, constatou que a Influência Social (SI) não teve suporte estatístico significativo para influenciar a

intenção de uso. Assim, diferentemente de ambientes estritamente mandatórios (nos quais esse construto torna-se um dos principais motores da aceitação), em ambientes educacionais a autonomia dos usuários faz com que a SI tenda a exercer uma influência limitada.

4.2.4. Condições Facilitadoras (FC)

Emergem como um dos construtos mais críticos para a consolidação do uso dos sistemas ERP, influenciando tanto a intenção de uso quanto o comportamento de uso efetivo, conforme visto nos estudos como os de Costa et al. (2016) e Zain et al. (2023) que confirmaram que a FC possui relação positiva e significativa com a BI e com o uso real do ERP, indicando que a disponibilidade de infraestrutura adequada, suporte técnico e capacitação contínua são fatores determinantes para a aceitação do sistema.

Avançando nessa discussão, Emhmed et al. (2021) propuseram a desagregação das FC em dimensões técnicas e organizacionais, demonstrando que a FC técnica, relacionada à infraestrutura de TI e à confiabilidade do sistema, exerce maior impacto sobre a intenção de uso do ERP do que a FC organizacional. Em contrapartida, Surbakti et al. (2024) verificaram que, no contexto educacional, a FC influencia de forma mais direta o comportamento de uso do ERP SAP, evidenciando que o suporte institucional e o acesso a recursos adequados são fundamentais para a continuidade do uso.

De forma geral, os estudos convergem ao indicar que a ausência de condições facilitadoras adequadas, como treinamento insuficiente, suporte técnico limitado e deficiências na infraestrutura, constitui uma das principais fontes de insatisfação e resistência dos usuários. Tais limitações elevam o risco de subutilização do ERP e

comprometem os benefícios esperados da implementação, especialmente em projetos complexos ou em implantações parciais, reforçando a centralidade das FC na explicação do sucesso ou fracasso do uso dos sistemas ERP.

4.3. Das Extensões do Modelo

O modelo UTAUT demonstrou ser flexível e robusto, frequentemente estendido com variáveis contextuais e antecedentes para aumentar seu poder explicativo. Sua extensibilidade é destacada como uma vantagem teórica, permitindo a integração de novos construtos para capturar nuances de contextos específicos, como o de ERP em educação ou governo (Bamufleh et al., 2021). As extensões comuns incluem a adição de: Qualidade do Sistema, Complexidade, Prontidão para Mudança, Autoeficácia, Inovatividade em TI, Suporte Gerencial e Cultura Organizacional em contextos de ERP.

1. **Qualidade do Sistema:** Estudos demonstraram que a SQ é um fator crucial que influencia significativamente a intenção comportamental e a satisfação geral do usuário (Costa et al., 2016). A Qualidade do Sistema é considerada um dos componentes mais importantes para explicar a satisfação do usuário com o sistema ERP. Um modelo estendido, por exemplo, explicou 70% da satisfação com o uso do ERP ao incluir essa variável (Costa et al., 2016). No contexto universitário, a Qualidade do Sistema foi identificada como um fator eficaz para melhorar o desempenho do usuário de ERP (Bamufleh et al., 2021) .

2. **Complexidade:** A pesquisa de Bamufleh et al. (2021) incorporou a Complexidade como uma extensão do modelo

UTAUT para estudar a aceitação de sistemas ERP em Instituições de Ensino Superior (IES). Os sistemas ERP são inerentemente complexos e difíceis de usar, sendo a Complexidade citada como uma das razões para o alto índice de falhas nesses projetos. O construto mede o grau em que os usuários percebem o sistema como difícil de entender e usar, sendo sugerido que a experiência prévia tende a reduzir essa percepção.

3. **Prontidão para Mudança:** O estudo de Soliman et al. (2019) aplicou o UTAUT estendido para identificar fatores determinantes da intenção de uso de ERP em Instituições de Ensino Superior (IES) no Egito, focando na fase de pré-implementação. A pesquisa enfatizou a Prontidão para Mudança (RFC), que é relevante para mitigar a resistência dos usuários, sendo definida como a visão positiva dos membros da organização sobre a necessidade de mudança. A RFC é importante para aumentar a intenção de usar o sistema ERP pois, ao aceitarem que a mudança é necessária para melhorar a eficácia organizacional e preencher lacunas de desempenho, os funcionários se mostram mais dispostos a experimentar a nova tecnologia.

4. **Autoeficácia:** Syamsuar (2023) estendeu o modelo UTAUT2, confirmando que a Autoeficácia (Self-Efficacy) exerce uma influência significativa em todas as variáveis endógenas do ERP, incluindo Expectativa de Esforço (EE), Intenção Comportamental (BI) e Comportamento de Uso (UB). A Autoeficácia teve o impacto mais substancial na Intenção Comportamental (BI). Isso sugere que indivíduos com alta Autoeficácia se sentem mais confiantes ao usar o ERP para

superar desafios, impulsionando sua intenção e uso efetivo do sistema.

5. **Inovatividade:** A inovatividade em Tecnologia da Informação (IT), que representa a disposição do indivíduo em experimentar novas tecnologias, foi integrada ao UTAUT. Essa variável demonstrou ter um impacto positivo na Intenção Comportamental (BI) de usar o treinamento de software ERP (Chauhan e Jaiswal, 2016). Indivíduos com alta inovatividade são mais propensos a buscar novas ideias e têm maior intenção de aceitar uma inovação.

6. **Suporte Gerencial:** O Suporte Gerencial é um fator organizacional relevante que pode influenciar significativamente o uso de ERP (Emhmed, M. et al , 2021). A participação ativa da gerência é considerada fundamental para motivar o uso do sistema e influenciar positivamente a Utilidade Percebida (PU) pelos usuários (Costa et al., 2016, p.669). O suporte gerencial é frequentemente estudado como um antecedente das Condições Facilitadoras Organizacionais, sendo considerado o fator com maior impacto nesse aspecto

7. **Cultura Organizacional:** O estudo de Dasgupta e Gupta (2019) validou que os valores da cultura organizacional expressa são antecedentes significativos do modelo UTAUT em um contexto governamental na Índia. A pesquisa demonstrou que todos os fatores determinantes do UTAUT (Expectativa de Desempenho, Expectativa de Esforço, Influência Social e Condições Facilitadoras) são influenciados pela cultura. O traço cultural Missão foi o fator mais importante, exercendo influência positiva sobre PE, EE e SI. Os resultados confirmam

que a aceitação da tecnologia depende do contexto de valores e cultura da organização.

8. **Ansiedade:** A resistência à adoção de tecnologias complexas também possui raízes emocionais e psicológicas. Fillion *et al.* (2011), ao aplicarem o modelo UTAUT para avaliar gestores e usuários finais de sistemas ERP, comprovaram que a Ansiedade atua como uma variável crítica que afeta negativamente e de forma estatisticamente significativa a intenção de uso. A inclusão desse construto demonstra que o medo e a apreensão diante da nova ferramenta devem ser ativamente mitigados pelas organizações para evitar a rejeição do sistema.

A expansão do UTAUT, como a proposta do modelo UTAUT2 que incluiu motivação hedônica, valor percebido e hábito, resultou em uma melhoria significativa na variância explicada da intenção comportamental (de 56% para 74%) e do uso da tecnologia (de 40% para 52%) (Venkatesh, V. et al., 2012).

4.4. Síntese Integrativa

A análise integrada dos estudos revela forte convergência quanto à relevância dos construtos relacionados à utilidade percebida dos sistemas ERP. A Expectativa de Desempenho (PE) e a Expectativa de Esforço (EE) são consistentemente confirmadas como preditores positivos e significativos da Intenção Comportamental (BI) em diferentes contextos organizacionais e educacionais, conforme evidenciado por Alshare e Lane (2011), Chauhan e Jaiswal (2016), Althunibat et al. (2019), Uddin et al. (2020), Syamsuar et al. (2023) e Surbakti et al. (2024). Esses resultados corroboram o modelo UTAUT

original, no qual a PE se destaca como o principal determinante da BI, com poder explicativo elevado, sendo comum que os modelos analisados expliquem cerca de 70% ou mais da variância da intenção de uso (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012).

Em relação à Influência Social (SI), os achados apontam para um comportamento fortemente dependente do contexto de uso. Em ambientes mandatórios, especialmente no setor público e em organizações fortemente hierarquizadas, a influência social emerge como um construto central na explicação da aceitação do ERP, conforme demonstrado por Alves et al. (2020), Gupta et al. (2008), Wagaw (2017) e Zain et al. (2023). Nessas situações, normas institucionais, pressão hierárquica e expectativas organizacionais intensificam o impacto da influência social sobre a intenção comportamental, diferentemente de contextos voluntários, como os educacionais, nos quais sua influência tende a ser secundária.

Uma divergência recorrente na literatura refere-se ao papel das Condições Facilitadoras (FC). Embora o UTAUT original postule que as FC influenciam diretamente o Uso efetivo (UB), e não a Intenção Comportamental (BI), diversos estudos empíricos identificaram efeitos diretos e positivos das FC sobre a BI, sugerindo que a percepção prévia de suporte técnico, infraestrutura e capacitação exerce também um papel motivacional. Essa evidência é observada nos trabalhos de Costa et al. (2016), Emhmed et al. (2021) e Zain et al. (2023), indicando que usuários tendem a formar intenções positivas de uso quando percebem que o ambiente organizacional oferece condições adequadas para a utilização do sistema. Divergências semelhantes são observadas quanto à Expectativa de Esforço (EE) que, embora geralmente apresenta efeito positivo, mostrou-se estatisticamente insignificante em alguns contextos, como no

estudo de Surbakti et al. (2024), sugerindo que, em ambientes mais complexos, a utilidade percebida (PE) pode se sobrepôr à facilidade de uso.

Sob a perspectiva prática, os estudos convergem ao indicar que o sucesso da adoção e do uso de sistemas ERP ou SIG depende menos de aspectos puramente tecnológicos e mais de fatores humanos e organizacionais. Problemas recorrentes de aceitação estão associados a falhas na gestão da mudança, treinamentos inadequados, suporte técnico insuficiente e implementações parciais, especialmente nas fases pós-implantação, conforme apontado por Castro et al. (2020), Marques et al. (2020) e Emhmed et al. (2019). Ademais, a Intenção Comportamental frequentemente atua como um mediador essencial entre os construtos contextuais, como as Condições Facilitadoras e a Influência Social, e o Uso efetivo do sistema, explicando como fatores organizacionais se convertem em comportamento real de uso, reforçando a adequação do UTAUT como arcabouço teórico para a análise da aceitação de ERP em IES e organizações públicas.

5. CONCLUSÃO

Os resultados desta Revisão Sistemática Integrativa evidenciam que o modelo UTAUT permanece como o referencial teórico mais consistente para explicar a aceitação de sistemas ERP, com destaque para a Expectativa de Desempenho (PE) e a Expectativa de Esforço (EE) como preditores centrais da intenção de uso. A análise comparativa demonstrou que, nas Instituições de Ensino Superior (IES), esses fatores se relacionam diretamente à percepção de utilidade pedagógica e facilidade de uso, enquanto, nas Organizações Públicas (OP), marcadas pelo uso mandatório, a

Influência Social (SI) assume maior relevância. Em ambos os contextos, as Condições Facilitadoras (FC) configuram-se como o ponto mais crítico para o uso efetivo, sobretudo quando há limitações de infraestrutura, suporte técnico ou capacitação.

A revisão mostra, contudo, que o UTAUT, em sua formulação original, apresenta limitações para capturar a complexidade da adoção de sistemas ERP em ambientes organizacionais diversos. A incorporação de variáveis adicionais, como Qualidade do Sistema, Complexidade, Compatibilidade com o Trabalho, Suporte Gerencial, Autoeficácia e Cultura Organizacional, amplia significativamente o poder explicativo dos modelos e contribui para uma compreensão mais abrangente dos fatores que influenciam a resistência, à aceitação e a experiência de uso.

Do ponto de vista prático, os achados indicam que o sucesso da adoção de ERP depende menos das funcionalidades técnicas do sistema e mais das condições organizacionais que sustentam seu uso. Investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica, suporte técnico, capacitação dos usuários e estratégias de gestão da mudança são determinantes para evitar frustrações no período pós-implantação e assegurar o alinhamento do sistema aos processos institucionais.

Como agenda de pesquisa, este estudo aponta a necessidade de investigações futuras que aprofundem a análise da aceitação de ERP a partir de perspectivas longitudinais, capazes de captar a evolução da intenção, do uso efetivo, da resistência e da satisfação ao longo do tempo, especialmente em ambientes mandatórios. Nesse sentido, destaca-se a pertinência da adoção do modelo UTAUT2, que amplia o modelo original ao incorporar construtos

como Hábito, Motivação Hedônica, Valor de Preço e Risco Percebido, oferecendo um arcabouço mais adequado para investigar a continuidade do uso e a experiência do usuário em contextos organizacionais. Recomenda-se também explorar o papel do Hábito e do Risco Percebido na continuidade do uso, bem como examinar de forma mais sistemática a relação entre uso efetivo do ERP e desempenho organizacional. Ademais, estudos comparativos entre diferentes tipos de ERP (comerciais e desenvolvidos internamente), entre módulos do sistema e entre contextos institucionais distintos podem contribuir para refinar o modelo UTAUT e suas extensões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALSHARE, K. A.; LANE, P. L. Predicting Student-Perceived Learning Outcomes and Satisfaction in ERP Courses: An Empirical Investigation. **Communications of the Association for Information Systems**, [S.l.], v. 28, art. 34, p. 571-584, 2011.

ALTHUNIBAT, A. et al. The Acceptance of using Enterprise Resource Planning (ERP) System in Higher Education: A Case Study of Jordanian Universities. **IEEE Jordan International Joint Conference on Electrical Engineering and Information Technology (JEEIT)**, [S.l.]. IEEE, 2019. p. 315-318.

ALVES, D. B. et al. Avaliação da aceitação e uso do sistema de acompanhamento da gestão (SAG) para o controle interno no Exército Brasileiro. **Revista Científica Hermes**, [S. l.], n. 27, p. 274-295, 2020.

ARAÚJO, W. C. O. Recuperação da informação em saúde: construção, modelos e estratégias. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, Aracaju, v. 3, n. 2, p. 100-134, 2020. DOI:

10.33467/conci.v3i2.13447.

Disponível

em:

<https://periodicos.ufs.br/conci/article/view/13447>. Acesso em: 17 nov. 2025.

BAMUFLEH, D. et al. User Acceptance of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Higher Education Institutions: A Conceptual Model. **International Journal of Enterprise Information Systems**, [S.l.], v. 17, n. 1, p. 144-163, 2021.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. de A.; MACEDO, M.. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 121-136, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://www.ges.face.ufmg.br>. Acesso em: 29 nov. 2025.

CASTRO, J. P. da C. et al. Avaliação da Aceitação do ERP a partir do Modelo UTAUT: Uma Visão Qualitativa em um Estudo de Caso Múltiplo. **Management in Perspective**, Uberlândia, MG, v. 1, n. 2, p. 208-232, 2020.

CHAUHAN, S.; JAISWAL, M. Determinants of acceptance of ERP software training in business schools: Empirical investigation using UTAUT model. **The International Journal of Management Education**, [S.l.], v. 14, n. 3, p. 248-262, 2016.

COSTA, C. J. et al. Enterprise resource planning adoption and satisfaction determinants. **Computers in Human Behavior**, [S.l.], v. 63, p. 659-671, 2016.

DASGUPTA, S.; Gupta, B. Espoused organizational culture values as antecedents of internet technology adoption in an emerging economy. **Information & Management**, [S.l.], v. 56, n. 103142, p. 1-13, 2019.

EMHMED, M. et al. Drivers of supporting change to ERP. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, v. 9, n. 1, p. 5346–5351, 2019.

EMHMED, M. Technical and organizational facilitating conditions: the antecedent factors of ERP system adoption. *International Journal of Engineering Research & Technology*, v. 10, n. 7, p. 1–7, 2021.

FILLION, G. et al. Testing UTAUT on the use of ERP systems by employees of a public organization. In: *Proceedings of the IEEE International Conference on Information Systems and Technologies*. IEEE, 2011. p. 1–6.

Gupta, B.; DASGUPTA, S.; Gupta, A. Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. ***Journal of Strategic Information Systems***, [S.l.], v. 17, n. 2, p. 140-154, 2008.

HUANG, S. M. et al. Influence of organizational system to end-users' acceptance of ERP system in Chinese enterprises. ***Journal of Technology Management & Innovation***, v. 4, n. 1, p. 1–15, 2009.

KALEMA, B. M.. ERP systems usage: an extended unified theory of acceptance and use of technology. ***Pan African International Conference on Information Science, Computing and Telecommunications (PACT)***. IEEE, 2013. p. 92-98.

LUTFI, Abdalwali et al. Technology factors and ERP system efficiency in the Jordanian industrial firms: does company size matter?. ***Humanities and Social Sciences Communications***, v. 11, n. 1, p. 1-13, 2024.

MARQUES, K. Z.; BEHR, A.; MALANOVICZ, A. V. Avaliação da Aceitação de um ERP no Departamento Contábil de uma Empresa Pública segundo o Modelo UTAUT. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, Salvador/BA, v. 10, n. 1, p. 82-104, jan./abr. 2020.

PAGE, M. J. et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, v. 372, n. 71, p. n71, 2021. DOI: 10.1136/bmj.n71 [5, 15].

SALLES, A. L. B. de M.; FONSECA, P. G.; GUERRA, G. da S. Aceitação e Uso de um Sistema Integrado de Gestão (SIG) em uma Universidade à luz da teoria UTAUT. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 30, e14220, 2024. DOI: 10.5020/2318-0722.2024.30.14220.

SOLIMAN, M. et al. Modelling Intention to Use ERP Systems among Higher Education Institutions in Egypt: UTAUT Perspective. **International Journal of Supply Chain Management**, v. 8, n. 2, p. 429–440, abr. 2019.

SURBAKTI, L. P. et al. Empirical Investigation on Determinants of ERP SAP Software Acceptance Among Accounting Students: Evidence from Indonesia. **2024 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS)**. Anais. Jakarta, Indonesia: IEEE, 2024.

SYAMSUAR, Dedy et al. Exploring ERP User Behaviour in Developing Countries: Integrating Self-efficacy and UTAUT Perspectives. In: **2023 International Conference on Advancement in Data Science, E-learning and Information System (ICADEIS)**. IEEE, 2023. p. 1-6.

UDDIN, M. A. et al. A Study of the Adoption and Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP): Identification of Moderators

and Mediator. **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**. 2020.

VENKATESH, V. et al. User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS Quarterly**, Minneapolis, v. 27, n. 3, p. 425-478, 2003.

VENKATESH, V. et al. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. **MIS Quarterly**, Minneapolis, v. 36, n. 1, p. 157-178, 2012

WAGAW, Mekonnen. Acceptance of homegrown enterprise resource planning (ERP) systems in Ethiopia. In: Applied informatics. Berlin/Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2017. p. 6.

ZAIN, M. R. M. et al. ERP Post-Implementation Phase: Deployment of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model on User Acceptance. **International Journal of Business Information Systems**, v. 45, n. 1, p. 118, 2024.

¹ Discente do curso de mestrado em administração pública - PROFIAP da Universidade Federal de Sergipe, Aracaju, Sergipe, Brasil. E-mail: joaosilvio@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-3133-0101>

² Professor Doutor pela Universidade Federal de Sergipe, Aracaju, Sergipe, Brasil. E-mail: abimaelmagno@academico.ufs.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1308-9297>

³ (Orientador) Professor Doutor pela Universidade Federal de Sergipe, Aracaju, Sergipe, Brasil. E-mail: michel@dcomp.ufs.br. Orcid:

<https://orcid.org/0000-0002-7193-5087>