

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

GUSTAVO ALEXANDRE BARBOSA

**A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO NA
SECRETARIA ACADÊMICA**

Porto Alegre

2011

GUSTAVO ALEXANDRE BARBOSA

**A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO NA
SECRETARIA ACADÊMICA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Raquel Janissek Muniz

Porto Alegre
2011

GUSTAVO ALEXANDRE BARBOSA

**A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA UMA INSTITUIÇÃO
DE ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO NA SECRETARIA ACADÊMICA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Aprovado em 17 de Junho de 2011.

BANCA EXAMINADORA

Prof^o Tiago Pascoal Filomena

Prof^a Raquel Janissek Muniz

*Dedico esse estudo a minha esposa Alexandra, a
minha filha Antônia e aos meus pais.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, em especial minha mãe pelas palavras de força e sabedoria e pelos valores e ensinamentos transmitidos com tanto amor e dedicação, os quais me ajudaram a construir meus valores éticos e morais, a buscar meu crescimento pessoal e o aprendizado profissional.

Agradeço a minha esposa Alexsandra pelo apoio incondicional e por me confortar e incentivar nos momentos difíceis, pela vibração nos momentos de alegria. Também, agradeço a minha filha Antônia por ser um dos motivos que impulsionam a minha vida.

Aos mestres meu agradecimento pelos ensinamentos transmitidos, fundamentais para o crescimento e aperfeiçoamento profissional.

Agradecimento especial também a minha orientadora Prof^{ta} Raquel que me orientou e colaborou com a concretização deste trabalho.

**O rio atinge seu objetivo
porque aprendeu a contornar
os seus obstáculos.**

André Luís

RESUMO

A qualidade da informação propicia impacto sobre o desempenho organizacional, uma vez que a existência de um sistema de informações permite aos gestores os dados de que necessitam para a execução de suas atividades de forma tempestiva e acurada. Do ponto de vista acadêmico, essa realidade não é diferente, sendo necessário definir indicadores apropriados para a mensuração dos impactos da qualidade da informação. Assim, o objetivo deste estudo é medir a qualidade da informação fornecida pela secretaria acadêmica de uma IES. A pesquisa realizada é quantitativa, descritiva e exploratória. Através de um estudo de caso, aplicou-se um questionário aos discentes matriculados em 2011/1 da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre localizada no Estado do Rio Grande do Sul. Outro instrumento foi aplicado aos coordenadores e funcionários da secretária acadêmica. No total, a amostra foi composta de 173 discentes e 8 coordenadores e funcionários. Os resultados indicam que dentre as dimensões estudadas: acessibilidade, objetividade, credibilidade, relevância e quantidade, a acessibilidade obteve a melhor avaliação pelos discentes. Assim, é possível inferir que a informação fornecida pela secretaria acadêmica da instituição, em estudo, está em concordância com as dimensões de qualidade mencionadas.

Palavras-chave: Qualidade da Informação, Sistema de Informação, Secretaria Acadêmica.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Dados – Informação – Conhecimento.....	15
Figura 2: Etapas da Gestão de Informação.....	20
Figura 3: Modelo de Sucesso de Sistema de Informação de DeLone e McLean.....	24
Figura 4: Escala Likert de Sete Pontos Utilizada nos Questionários.....	28

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: População e Amostra do Estudo	26
Tabela 2: Dimensões da Qualidade da Informação	29
Tabela 3: Alfa de Cronbach.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Matriculados e Respondentes por Curso	30
Gráfico 2: Idade Dos Respondentes	31
Gráfico 3: Idade X Cursos	31
Gráfico 4: Sexo dos Respondentes	32
Gráfico 5: Médias das Dimensões	33
Gráfico 6: Utilidade da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos ...	34
Gráfico 7: Relevância da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos	34
Gráfico 8: Se Adequada a Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos	35
Gráfico 9: Aplicação da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos..	35
Gráfico 10: Se Baseada em Fatos a Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica	36
Gráfico 11: Objetividade da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica	36
Gráfico 12: Visão Imparcial da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica	37
Gráfico 13: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica É Acreditável.....	37
Gráfico 14: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é de Credibilidade Duvidosa .	38
Gráfico 15: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica É Digna De Confiança	38
Gráfico 16: Confiabilidade da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica	39
Gráfico 17: Facilidade Acesso da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica.....	39
Gráfico 18: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é Facilmente Obtida	40
Gráfico 19: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é Rapidamente Acessável Quando Necessário	40
Gráfico 20: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é Facilmente Recuperável	41
Gráfico 21: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é de Volume Suficiente para as Necessidades.....	42
Gráfico 22: Quantidade de Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica Não Vai de Encontro às Necessidades.....	42
Gráfico 23: Quantidade de Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica Não é Suficiente Para as Necessidades	43
Gráfico 24: Quantidade de Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica Não É Nem Muito Nem Pouca.....	43
Gráfico 25: Média da Dimensão Credibilidade por Curso	44

Gráfico 26: Credibilidade X Sexo	44
Gráfico 27: Acessibilidade X Sexo	45

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	Dados e Informação	14
2.2	Sistemas de Informação	17
2.3	Gestão da Informação	19
2.4	Qualidade da Informação	20
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	25
3.1	Classificação da Pesquisa	25
3.2	População e Amostra	26
3.3	Coleta e Análise dos Dados	27
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	29
4.1	Questionário Aplicado aos Coordenadores de cursos e Funcionários da Secretaria Acadêmica	29
4.2	Questionário Aplicado aos Discentes da IES	30
4.2.1	Identificação	30
4.2.2	Avaliação da qualidade da informação.....	32
4.2.2.1	Relevância	33
4.2.2.2	Objetividade	36
4.2.2.3	Credibilidade	37
4.2.2.4	Acessibilidade.....	39
4.2.2.5	Quantidade.....	41
4.2.3	Cruzamentos	44
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
	REFERÊNCIAS	48
	APÊNDICES	51

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução acentuada da tecnologia, torna-se mais fácil e mais ágil o fluxo das informações através dos setores e níveis organizacionais permitindo, inclusive, que decisões sejam tomadas em tempo hábil e fundamentadas em dados organizados de tal forma que se traduzam em linguagem eficaz para tomada de decisões.

Nas organizações, a informação já é considerada como um recurso básico e essencial, onde a mesma jamais deve ser considerada como suficiente, ou seja, a busca constante de maior tecnologia para geração de informações é essencial para que a organização alcance o sucesso desejado.

As organizações utilizam as informações de diversas formas através de sistemas de informação (SI), coletando dados, processando-os e gerando novas informações necessárias para tomada de decisões em seu ambiente organizacional (CORTÊS, 2008). Para gestores, a qualidade da informação é um dos maiores problemas, dado que a informação em si não tem a mesma confiabilidade do que a informação com qualidade aprimorada.

Turban, Rainer e Potter (2007) relatam que a finalidade do SI é de obter as informações em quantidade e formato certos para as pessoas certas em momentos corretos. Mas para que o SI obtenha êxito nessa tarefa, a qualidade da informação deve ser a melhor possível.

A eficácia de qualquer sistema se dá mediante a combinação simultânea e harmônica dos materiais, dos recursos humanos, de informações e do ambiente como um todo. Atualmente, tanto na administração quanto na contabilidade, novos instrumentos de gestão são inseridos, como por exemplo, melhorias no Sistema de Informação para gerar informações de melhor qualidade, controles de qualidade tanto em produto quanto em serviços, visando à busca da eficácia na organização.

Esse estudo surgiu com a necessidade de analisar o serviço da secretaria acadêmica mensurando a qualidade da informação fornecida. Com esta avaliação da qualidade da informação espera-se responder a questão de pesquisa: **Qual é a qualidade da informação fornecida pela secretaria acadêmica?**

A partir dos resultados espera-se que os serviços prestados na secretaria acadêmica tenham uma maior qualidade gerando uma maior satisfação do usuário para assim buscar um diferencial competitivo frente às instituições educacionais superiores.

O objetivo geral deste estudo é medir a qualidade da informação fornecida pela

secretaria acadêmica de uma IES.

Para dar sustentabilidade ao objetivo geral, são propostos os seguintes objetivos específicos:

- verificar os elementos que possuem maior importância na qualidade da informação para uma secretaria acadêmica;
- verificar a relação entre esses elementos e a tomada de decisão da IES;
- evidenciar as informações da secretaria acadêmica de acordo com os diferentes elementos que se caracterizam uma informação com qualidade;
- propor um instrumento que auxilie a IES a medir a qualidade da informação na secretaria acadêmica.

Assim, este estudo tem a finalidade de medir a qualidade da informação na secretaria acadêmica de uma Instituição de Ensino Superior (IES) através de pesquisa com os alunos e funcionários da secretaria. No próximo capítulo, veremos a revisão bibliográfica que abordará os tópicos relacionados ao estudo seguido pelo desenvolvimento do mesmo com a aplicação de questionários para a análise da real situação da qualidade da informação na secretaria acadêmica da IES, após as considerações finais deste estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Essa seção se dedica ao embasamento teórico para a fundamentação do estudo da problemática exposta, trazendo os conceitos aplicados como Dados e Informação, Sistemas de Informação, Gestão da Informação, e a Qualidade da Informação, a essência do estudo.

2.1 Dados e Informação

É perceptível a importância da informação no ambiente organizacional, sendo aplicável em todos os níveis (operacional, tático e estratégico), confirmando seu valor como recurso fundamental, inclusive determinando a comunicação entre os mesmos, através da transformação de dados, de certo nível, para informação em outro nível hierárquico, o que determinará a tomada de decisão.

Desta forma, faz-se necessário o entendimento do termo dados, que conforme Audy, Andrade e Cidral (2005), consiste em um fato bruto (alfanumérico, imagem, etc.) que pode ser útil ou não em um processo particular. Através desta coleção de fatos organizados de forma a obterem valor agregado os dados se transformam em informação. De Sordi (2008) complementa afirmando que dados é como um conjunto de evidências referentes a um fato que processados gera-se a informação. Pode-se dizer ainda que dados é a matéria-prima da informação.

Oliveira (1996, p. 34) faz uma distinção entre dado e informação “Dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação. [...] Informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”.

No que se refere à informação, Davis *apud* Freitas *et al.* (1997, p. 26), menciona que a “informação é um dado processado de uma forma que é significativa para o usuário e que tem valor real ou percebido para decisões correntes ou posteriores”.

Corroborando com os autores, Turban, Rainer e Potter (2007, p. 3) quando relatam que “a informação se refere a dados que foram organizados de modo a terem significado e valor para o receptor”. Com isso quem recebe a informação consegue interpretá-la gerando suas conclusões e tomando ações que julgue necessárias e essa percepção das informações se transforma em conhecimento.

Ainda, Cortês (2008) argumenta que para a informação ser gerada a partir dos dados, estes devem passar por algum tipo de avaliação, interpretação. Assim, é necessário ter a

entrada dos dados, o processamento dos mesmos de forma mais conveniente à situação e a saída em forma de informação.

Esta relação entre dados e informações pode ser compreendida através da figura a seguir:

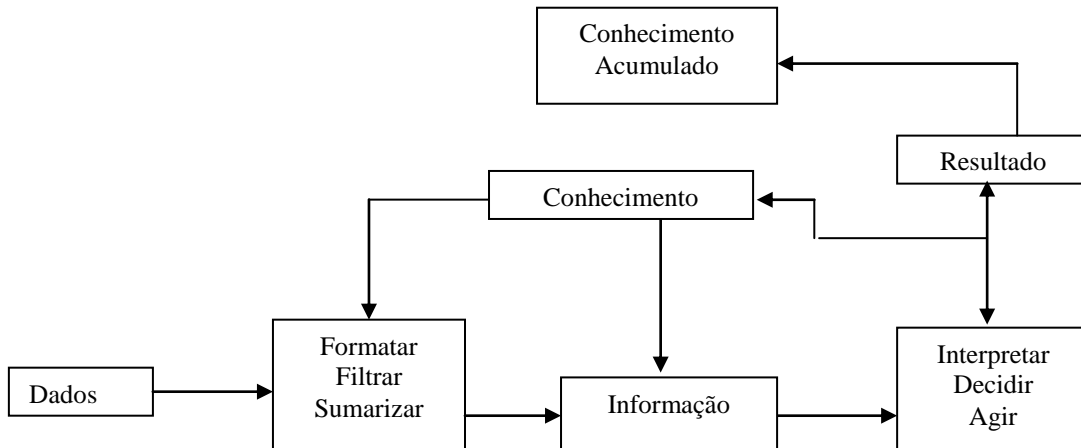


Figura 1: Dados – Informação – Conhecimento

Fonte: Alter (1996, p. 23).

Através da figura 1, percebe-se a relação entre dados, informação e conhecimento, pois dados isolados não possuem significância, o indivíduo é que irá formatar os dados de tal forma que comuniquem alguma informação, que em harmonia com o conhecimento tácito, próprio do receptor, é interpretada e transformada em conhecimento acumulado para ser utilizado na ocasião adequada.

O processo de coleta e processamento dos dados é o que determina o custo da informação, sendo necessário considerar a relação custo benefício da informação recebida e a utilidade fim da mesma.

No que se refere a afirmativa anterior, McGee e Prusak (1998) afirmam que nem todas as informações apresentam a mesma importância para uma decisão e, por melhor que seja a informação, se não for comunicada às pessoas interessadas em forma e conteúdo adequados, ela perde todo o seu valor. A informação pode ser infinitamente reutilizável, não se deteriora nem se deprecia e o seu valor é determinado exclusivamente pelo usuário.

Manãs (1999) conceitua informação como um processo pelo qual a empresa informa-se sobre ela própria e seu ambiente, e por ele informa ao seu ambiente sobre ela mesma. Este processo é dividido em quatro subfunções:

- a) criação de informações (coleta, aquisição, captação);
- b) comunicação das informações (circulação, transmissão, difusão);

- c) tratamento das informações (transformação, utilização, interpretação);
- d) memorização das informações nas formas mais diversas.

Estas informações, de acordo com Oliveira (2004), podem ser classificadas como:

- a) informações seletivas: é a nova técnica de levar ao público, à comunidade, ao governo e à concorrência, informações sobre a empresa, sobre si mesma: é também a técnica de separar dessas mesmas fontes a retroalimentação necessária para o dinamismo do sistema, como um todo integrado;
- b) informações obrigatórias ou legais: são aquelas caracterizadas pela sua obrigatoriedade, periodicidade e são impostas por lei e pela convenção, como por exemplo, às notas fiscais, os recibos, os balanços financeiros, os impostos, os registros e as declarações;
- c) informações confidenciais: são caracterizadas por sua confidencialidade, sigilo e porque sua revelação é secreta, acessível a poucas pessoas, sendo elas as fórmulas, planos, patentes, projetos, lucros, perdas e logística;
- d) informações complementares: são caracterizadas por serem informações que precedem a outras, servindo como apêndice ou complemento, podendo ser descrições, comentários, narrações, anexos, demonstrativos e gráficos;
- e) informações arquivadas: é a técnica de detectar até que ponto a empresa tem condições de tratar a informação como algo de valor, numa demonstração de sua organização em relação ao passado, presente e futuro. Uma empresa que toma decisões retrospectivas apenas “tapa buracos ou apaga incêndios”, mas não trabalha com informações, e se ocorre coisa parecida, é de má qualidade.

As informações podem ser operacionais, aquelas advindas das operações correntes, as provenientes das atividades diárias, e administrativas, aquelas que são procedentes do controle das operações, ou seja, são as que permitem tomadas de decisões (MAÑAS, 1999), e saber usá-las representa a sobrevivência de qualquer empresa (OLIVEIRA, 2004).

Conforme Rezende (2002), as organizações necessitam de informações oportunas e conhecimentos personalizados, para efetivamente auxiliar seus processos decisórios e sua gestão empresarial, principalmente por estarem enfrentando um mercado altamente competitivo, globalizado e turbulento.

Segundo Rezende e Abreu (2003), a informação ultimamente tem um valor altamente significativo e pode representar grande poder para quem a possui, seja pessoa ou instituição.

Ela possui seu valor, pois está presente em todas as atividades que envolvem pessoas, processos, sistemas, recursos financeiros, tecnologias, entre outros. Assim, na próxima seção será abordado como essas informações são transmitidas aos seus usuários: através de um sistema de informação.

2.2 Sistemas de Informação

Um Sistema de Informação (SI), conforme Turban, Rainer e Potter (2007), coleta, processa, armazena, analisa e dissemina informações para um fim específico, com isto o SI está gerenciando os dados e transformando em informação. Complementam a definição anterior Laudon e Laudon (2004) quando mencionam que tecnicamente SI é um conjunto de componentes inter-relacionados que realizam as ações citadas.

O SI é uma solução organizacional e administrativa baseada na tecnologia da informação (TI) que fornece respostas para os desafios e problemas enfrentados no ambiente organizacional. A TI, como um conjunto de recursos não-humanos, visa melhorar a capacidade e velocidade das funções de coleta, armazenamento, processamento e distribuição da informação, contribuindo com a melhoria da qualidade desta (AUDY; ANDRADE; CIDRAL, 2005).

Conforme Bio (1996) o sistema como sendo um conjunto de partes interdependentes pode fazer parte de um todo maior, dando assim a noção de subsistema, aonde um sistema faz parte de outro. Sendo assim o desdobramento dos subsistemas em todos os setores da organização forma um todo, o SI.

Stair (1998) define os tipos de SI em quatro grupos conforme quadro 1.

Tipos de SI	Principais Características
Sistemas de Informações Transacionais	Coletar, via digitação, dados existentes em documentos; armazenar dados em meio magnético; ordenar e indexar dados, facilitando o acesso; possibilitar consultas aos dados detalhados ou agregados; gerar relatórios; computação simples; e alto grau de repetição no processamento.
Sistemas de Informações Gerenciais	Produzir relatórios programados, sob solicitação e de exceção; gera relatórios de saída com formatos fixos e padronizados; fornecer informações para o planejamento operacional, tático e até mesmo estratégico da organização; suprir gerentes com informações para que estes possam comparar o desempenho atual da organização com o que foi planejado.
Sistema de Apoio a Decisão	Manipular grandes volumes de dados; obter e processar dados de fontes diferentes; proporcionar flexibilidade de relatórios e de apresentação; possuir orientação tanto textual quanto gráfica; realizar análises e comparações complexas e sofisticadas utilizando pacotes de software avançados.

Sistemas Especialistas	Apresentam um domínio de aplicação bem definido e delimitado em termos de alternativas decisórias; possuem como base à existência de pelo menos um especialista, armazenam o conhecimento e as experiências de especialistas em bases de conhecimento; utilizam mecanismos de inferência integrados às bases de conhecimento para resolver – ou auxiliar a resolver – problemas; incluem três tipos de informações: específicas (dados relevantes somente para análise), conhecimento sobre o domínio do problema (base de conhecimento com regras de solução) e mecanismos de inferências (métodos de controle para se buscar resultados).
------------------------	---

Quadro 1: Tipos de Sistemas de Informações

Fonte: Adaptado de Stair (1998).

Cortês (2008) conclui que o SI pode assumir diversas características ajudando as organizações até mesmo na geração de conhecimento, inteligência e sabedoria e não somente para o auxílio em tomada de decisões ou planejamentos.

Perottoni *et al.* (2001) ressaltam que os sistemas de informação auxiliam as empresas a suprir a necessidade de informações internas e externas em curto espaço de tempo. Acrescentam ainda que sem informações, as empresas não conseguem tomar decisões adequadas, nem interagir de forma apropriada no ambiente em que estão inseridas, prejudicando o seu desempenho. Os autores salientam que existem vários tipos de sistemas de informações, cada qual com suas características, sendo que é necessário um estudo para verificação da melhor opção para que a organização consiga alcançar seus objetivos.

Com relação à aplicabilidade dos sistemas de informações, expõe-se:

Os sistemas de informações essencialmente transformam a informação em uma forma utilizável para a coordenação de fluxo de trabalho de uma empresa, ajudando empregados ou gerentes a tomar decisões, analisar e visualizar assuntos complexos e resolver outros tipos de problemas (LAUDON; LAUDON, 1999, p. 4).

Nota-se que os sistemas de informações disponibilizam ao tomador de decisão os dados, antes isolados, em forma sumarizada para que possam ser interpretados, gerando informação e respectivamente conhecimento.

Hendriksen e Van Breda (1999) explicam que os proprietários das organizações deveriam ser considerados avaliadores de informação, enquanto seus agentes deveriam ser os tomadores de decisões. Os autores ressaltam, ainda, que os avaliadores de informação deveriam ser responsáveis pela escolha do sistema de informação, que deve possibilitar aos tomadores de decisões optarem pela melhor alternativa para atingir o objetivo do proprietário.

Freitas *et al* (1997, p. 26) mencionam que “a organização deve construir Sistemas de Informações que permitam uma racional transformação dos dados em informações, subsidiando o processo de tomada de decisão”. Ainda, ressaltam que o SI pode aumentar a competitividade da organização, mas desde que sejam visto como meio e não como fim.

Conforme os autores o SI se torna uma ferramenta necessária nos dias atuais, que ao reunir os dados para transformá-los em informação gerando assim o conhecimento, favorece a um diferencial competitivo, mas para obter êxito neste diferencial deve se geri-la adequadamente, sendo este o próximo tópico.

2.3 Gestão da Informação

A gestão refere-se ao método de atingir os objetivos organizacionais usando o planejamento, a organização, a liderança e o controle dos recursos organizacionais e os gestores enfrentam diversos desafios ao lidar com a competição crescente, recursos decrescentes e a evolução da tecnologia de forma acelerada, pois de nada adianta possuir a informação se não souber como, de que forma e quando esta será utilizada (GORDON; GORDON, 2006).

A Gestão da Informação (GI) é uma ferramenta que possibilita a organização fazer uso da informação para tomada de decisão e por conseqüência apresentar um diferencial competitivo no mercado. Segundo Davenport (1998) e Chiavegatto (1999) a Gestão da Informação é um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo que as organizações definem, obtêm, distribuem e usam a informação.

Para Zorrinho (1995, p. 146) a GI significa:

[...] decidir o que fazer com base em informação e decidir o que fazer sobre a informação. É ter a capacidade de selecionar dum repositório de informação disponível aquela que é relevante para uma determinada decisão e também construir a estrutura e o design desse repositório.

Ao definir o gerenciamento da informação como processo, Davenport (2000) enfatiza a possibilidade de ele ser mensurado e aperfeiçoado, e com isso a GI pode ser definida em etapas distintas (Figura 2). O autor define estas em quatro etapas:

- definição como combinação e conhecimento das necessidades e exigências da informação que usuários necessitam;
- obtenção da informação através da análise de seu conteúdo a fim de estabelecer os níveis de qualidade, confiabilidade e segurança;
- distribuição da informação ao grupo que necessita desta;
- uso da informação pelo usuário, sendo esta estruturada ou não.

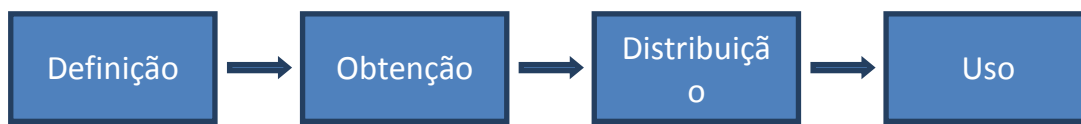


Figura 2: Etapas da Gestão de Informação

Fonte: Adaptado de Davenport (2000).

Estas etapas ajudam os gestores a aprimorar a sua gestão da informação no ambiente organizacional, que definindo as necessidades parte-se para a obtenção das informações buscando explorar, classificar, formatar e estruturar as informações para que no próximo passo possa realizar a distribuição da informação para o seu devido uso (COSTA, 2005).

De acordo com Bianchi (2005, p. 76) o sistema de informação é a plataforma de uma gestão segura e eficaz ou no sentido negativo pode ser gerador de escolhas de cursos de ação menos apropriados. Desta forma, a “qualidade das decisões tomadas em todo o processo de gestão é diretamente dependente da qualidade, da tempestividade e da integridade dos dados processados e fornecidos pelos sistemas de informação que o sustentam, além da habilidade e do talento de seus gestores”.

Com isto as organizações, até mesmo as instituições de ensino superior, com o uso da GI devem almejar informações com qualidade geradas pelo SI para alcançarem um diferencial competitivo, pois conforme dados do Censo da Educação Superior, publicado no site do INEP (<http://censosuperior.inep.gov.br>), no Brasil entre 2000 e 2009, houve um crescimento de aproximadamente 96% no número de IES, observando que as instituições privadas cresceram aproximadamente 106%, quanto que as instituições públicas aproximadamente 39%, no mesmo período.

Mas o que é qualidade da informação? É o que será aprofundado na próxima seção.

2.4 Qualidade da Informação

A informação certa, no momento e na hora certa pode tanto evitar perdas inimagináveis para o seu negócio como também proporcionar ganhos consideráveis, assim como, melhorar o posicionamento da organização, deixando a frente de seus concorrentes ou mantendo sua posição de destaque (GOMES; BRAGA, 2001).

O domínio da informação dentro da organização traz valiosas vantagens para o desenvolvimento das tarefas diárias e possibilita uma tomada de decisão mais precisa e acurada por essa estar embasada em informações concretas, o que possibilita conquistar

vantagem. Entretanto, para que o gestor seja bem sucedido é necessário que a informação possua qualidade.

De acordo com Albrecht (1999, p. 108), na Era da Informação e do Conhecimento o que mais importa é a qualidade das informações e a amplitude dos conhecimentos pessoais e organizacionais. O autor trata de uma revolução, denominada como “a terceira revolução da qualidade” e propõe um modelo de qualidade da informação que se baseia em cinco pontos:

- logística dos dados – considerado como o primeiro aspecto da qualidade da informação que ocorre ao pessoal de tecnologia, abrangendo equipamentos, software e infra-estrutura para armazenamento, cópia, transmissão, recepção, distribuição e gerenciamento geral dos dados; além de outras formas de tecnologia como papel, mídia magnética, etc.
- proteção de dados – inclui todos os elementos necessários à proteção das informações de perda, destruição, roubo, adulteração ou sabotagem. Incluem-se aí a segurança física e eletrônica, as práticas de trabalho dos funcionários e as políticas de proteção da privacidade das informações e da propriedade intelectual dos clientes.
- comportamento em relação à informação – incluem o registro das informações manualmente ou por computador; procura de informações por cópia ou transcrição, paráfrase, resumo ou interpretação; entre outros.
- apresentação da informação – engloba os aspectos relacionados com os recursos utilizados para apresentar a informação, como: uso de software ou outras ferramentas, como processadores de textos, bancos de dados, planilhas, ferramentas de design gráfico, páginas da web e outras formas on-line, para transformar a informação-fonte em formato que tenha significado para o cliente;
- criação de conhecimentos – inclui a capacidade do ser humano de compreender e concluir a partir de informações existentes; compreende também os inventos, a conceituação de novas idéias, a construção de novos modelos, entre outros.

É importante salientar que a qualidade da informação (QI) vai variar de acordo com o grau de satisfação dos clientes, isto é, do usuário da informação, que será determinado pela percepção que esse usuário tem do bem, seja ele tangível ou intangível. Conforme Lima, Maçada e Brodbeck (2006) há uma necessidade crítica de uma metodologia que meça a qualidade da informação fornecida aos usuários destas.

Lima e Maçada (2007) comentam que em uma organização a baixa qualidade da informação poderá deixar a situação caótica, trazendo mais prejuízos do que benefícios.

Problemas de qualidade da informação englobam muito mais do que valores incorretos. Podem também incluir problemas e erros de produção, problemas técnicos com armazenamento e acesso a dados, e aqueles causados pelas mudanças das necessidades informacionais dos consumidores (STRONG; LEE; WANG, 1997a, p. 39 *apud* LIMA; MAÇADA, 2007, p.2).

Conforme De Sordi (2008), a percepção acerca da qualidade da informação no meio científico-acadêmico não chega a um consenso. O autor enfatiza que alguns estudiosos da área, chegam a comparar a busca da qualidade total da informação com a busca do Eldorado.

De acordo com Oletto (2006) a percepção da qualidade não fica clara por quem usufrui da informação. Seja por falta de conceitos concretos, a subjetividade da percepção ainda se refugia no senso comum. Ainda comenta que “parece não haver, portanto, no atual momento de desenvolvimento da ciência da informação, consenso definitivo para a qualidade da informação”.

Mesmo parecendo não haver consenso, De Sordi (2008) cita que diversos autores criaram diferentes conjuntos de dimensões para análise da informação, convergindo assim na mensuração da qualidade. Huang *et al.* (1999) desenvolveram uma lista de 15 dimensões (quadro 2) para analisar a informação, dividindo-a em quatro categorias (quadro 3)

Dimensões	Definições
Acessibilidade	na medida em que há dados disponíveis, ou facilmente e rapidamente recuperáveis
Quantidade	na medida em que o volume de dados é apropriada para a tarefa
Credibilidade	na medida em que os dados são considerados uma verdadeira credível
Total	na medida em que os dados não estão faltando e é de amplitude e profundidade suficientes para a tarefa
Conciso	na medida em que os dados são representados de forma compacta
Consistente	na medida em que os dados são apresentados no mesmo formato
Facilidade de uso	na medida em que os dados são fáceis de manipular e aplicar a diferentes tarefas
Livre de erros	na medida em que os dados estão corretos e confiáveis
Interpretabilidade	na medida em que os dados são nas línguas adequadas, símbolos e unidades, e as definições são claras
Objetividade	na medida em que os dados são imparciais, sem preconceitos
Relevância	na medida em que os dados são aplicáveis e úteis para a tarefa
Reputação	na medida em que os dados são altamente considerados em termos de sua origem ou conteúdo
Segurança	na medida em que o acesso aos dados é restrito adequadamente para manter sua segurança
Pontual	na medida em que o acesso aos dados é suficientemente atualizada para a tarefa
Entendimento	na medida em que os dados são facilmente compreendidos

Quadro 2: Dimensões da Qualidade da Informação.

Fonte: Adaptado de Pipino, Lee e Wang (2002, p. 212).

As categorias da QI foram conceituadas por Pipino, Lee e Wang (2002) nos seguintes termos:

- no intrínseco implica que a informação tem que ter qualidade na sua própria condição;
- na contextual a qualidade da informação tem que ser considerada dentro do contexto utilizado, para agregar valor;
- no representativo a informação deve possuir uma representação significativa para enfatizar a importância dos sistemas que a armazenam; e,
- na acessibilidade a informação tem que ter acesso livre pelo usuário, enfatizando a importância dos sistemas que a gerenciam.

Categorias	Dimensões
Qualidade intrínseca	1. Livre de erros 2. Objetividade 3. Credibilidade 4. Reputação
Qualidade de acessibilidade	5. Acessibilidade 6. Seguro
Qualidade contextual	7. Relevância 8. Entendimento 9. Pontual 10. Total 11. Quantidade
Qualidade representacional	12. Interpretabilidade 13. Facilidade de uso 14. Concisa 15. Consistente

Quadro 3: Categorias das Dimensões para Análise da Informação

Fonte: Adaptado de Huang *et al.* (1999).

Lima (2007, p. 57) afirma que a “efetividade e eficácia de utilização da Tecnologia da Informação e dos Sistemas de Informação dependem da Qualidade da Informação que é transitada por eles.” Com isso, Bio (1996, p. 122) conclui que “a produção de informações de qualidade é hoje reconhecida como um benefício básico que se pode obter pelo planejamento de sistemas”.

Ainda, os autores DeLone e McLean (2003) mencionam que para medir o sucesso de sistemas individualmente, os aspectos referentes à qualidade da informação, do serviço e do sistema são os mais importantes componentes da qualidade como um todo. A Figura a seguir evidencia o constructo do modelo de sucesso dos autores.

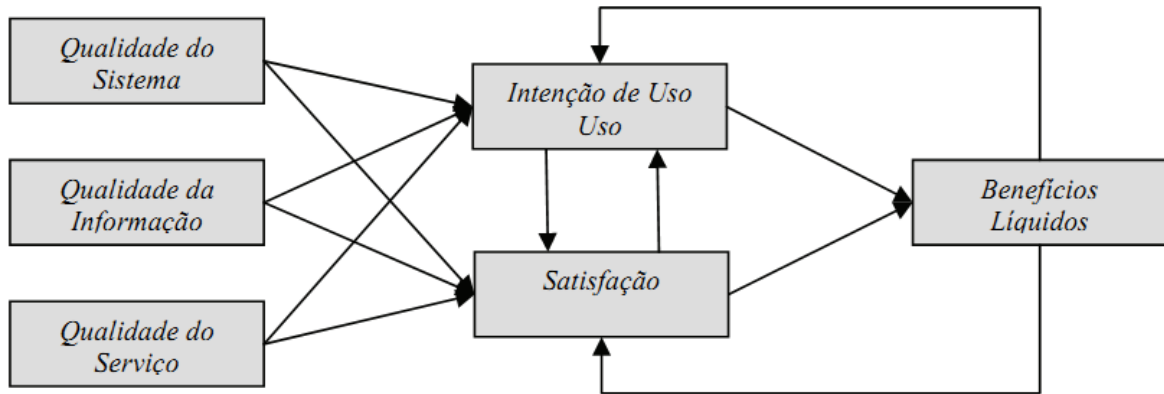


Figura 3: Modelo de Sucesso de Sistema de Informação de DeLone e McLean

Fonte: DeLone e McLean (2003).

Esse modelo de sucesso de um sistema de informação proposto por DeLone e McLean (2003) tem como base fundamental o conceito de que a satisfação final com os sistemas provém de aspectos referentes à Qualidade da Informação, à Qualidade do Serviço e à Qualidade do Sistema. Ainda, o uso do sistema e a satisfação deste uso propiciam benefícios líquidos. Esses benefícios provocam impactos individuais e organizacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção compreende a exposição dos procedimentos metodológicos que direcionaram a investigação científica proposta neste estudo.

3.1 Classificação da Pesquisa

A pesquisa realizada neste estudo é classificada quanto aos seguintes aspectos: (a) pela forma de abordagem do problema, (b) de acordo com seus objetivos e (c) com base nos procedimentos técnicos utilizados.

Quanto à forma de abordagem do problema esta pesquisa classifica-se como quantitativa. Quantitativa por efetuar a mensuração dos dados coletados, transformando-os em indicadores para futuras análises. Dentro deste contexto, Richardson (1999) afirma que a abordagem quantitativa

Caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples, como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc. (RICHARDSON, 1999, p. 70).

Quanto aos objetivos, o estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e exploratória. Descritiva por buscar descrever a percepção que os usuários da informação possuem no que se refere a sua qualidade. Segundo Gil (2002), a pesquisa descritiva tem a finalidade de descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre as variáveis. O mesmo autor comenta que a pesquisa exploratória tem a finalidade de tornar explícito um problema ou constituir uma hipótese a partir da familiaridade de um determinado problema. Assim, esta pesquisa é exploratória por identificar as dimensões mais importantes na mensuração da qualidade da informação da secretaria acadêmica de uma Instituição de Ensino Superior.

Quanto aos procedimentos técnicos utilizados, esta pesquisa se classifica como estudo de caso, do tipo *survey*, e o instrumento utilizado será o questionário. Foi escolhido esse instrumento por entender-se ser o meio mais adequado para alcançar os objetivos propostos por essa pesquisa. O método *survey*, segundo Cooper e Schindler (2003), tem como finalidade identificar idéias em relação a questões ou aspectos importantes de um determinado assunto, descobrindo o que é considerado importante em um grupo de pessoas (os entrevistados ou os respondentes de um questionário).

3.2 População e Amostra

A população desse estudo são os discentes matriculados, em 2011/1, na Faculdade Dom Bosco, uma Instituição de Ensino Superior e Congregação Salesiana, localizada em Porto Alegre (RS), bem como os funcionários que integram a secretaria acadêmica e os coordenadores dos cursos vigentes na Instituição.

A instituição, objeto do estudo, foi criada em 2002 pela Congregação Salesiana a fim de preencher uma lacuna vazia dentro da congregação no setor de educação. A congregação já possuía uma tradição no ensino básico e médio com anos e anos de trabalho, e sentia a necessidade de dar continuidade na caminhada dos jovens após a saída do ensino médio.

Situada no bairro Passo D'areia em Porto Alegre, a Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre iniciou suas atividades com apenas três cursos superiores, atualmente têm seis cursos: Administração, Ciências Contábeis, Direito, Engenharia Ambiental e Sanitária, Serviço Social e Sistemas de Informação, mostrando um desenvolvimento que se alinha com seus objetivos.

A sua missão é fomentar, construir e disseminar o conhecimento e os valores da vida, contribuindo para a formação integral da pessoa humana, capacitando-a para o exercício profissional e da cidadania, e incentivando o aprendizado contínuo e a atuação solidária na sociedade.

A população e a amostra deste estudo podem ser visualizadas a seguir, entretanto, ressalta-se que dos seis cursos citados anteriormente, apenas cinco serão contemplados neste estudo devido um deles não ter iniciado suas atividades.

Tabela 1: População e Amostra do Estudo

Respondentes	Total	Total Ajustado	Retorno do Questionário	%
Coordenadores	5	-	5	100%
Funcionários	3	-	3	100%
TOTAL	8	-	8	100%
Discentes				
- Curso de Administração	290	261	54	21%
- Curso de Ciências Contábeis	132	111	32	29%
- Curso de Sistemas de Informação	131	119	31	26%
- Curso de Direito	224	200	40	20%
- Curso de Engenharia Ambiental e Sanitária	76	67	16	24%
TOTAL DOS DISCENTES	853	758	173	23%

Fonte: Elaborada pelo autor a partir de dados da pesquisa.

A população inicial era composta de 853 discentes matriculados em diversos cursos da Faculdade, entretanto, no momento de submeter o questionário ocorreram algumas divergências, como: 15 discentes não continham em seu cadastro um e-mail e retornou 80 e-

mails por estes apresentarem algum tipo de erro ou estar desatualizado. Assim, a população final é de 758 discentes. Já a amostra ficou composta por 173, representando 23% da população final. No que se refere aos coordenadores e funcionários o retorno do questionário foi de 100%.

3.3 Coleta e Análise dos Dados

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi o questionário, que é o instrumento mais utilizado em pesquisa quantitativa. O questionário não é apenas um formulário ou um conjunto de questões listadas sem muita reflexão; é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa (ROESCH, 1996). De acordo com Gil (1999, p. 128), o questionário é uma “técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc”.

Foram aplicados dois questionários.

- O primeiro questionário foi adaptado de Lajara (2008) e é composto por 15 questões (Apêndice A). Esse foi aplicado aos usuários da secretaria e aos coordenadores dos cursos com intuito de identificar quais as dimensões mais importantes na mensuração da qualidade da informação.
- Após este resultado foi elaborado o segundo questionário, sendo este aplicado aos discentes. O questionário aplicado aos discentes é composto de 22 questões e foi subdividido em duas partes: identificação e avaliação da qualidade da informação (Apêndice B).

O primeiro questionário tem caráter exploratório, pois busca evidenciar as dimensões mais importantes para a mensuração da qualidade da informação e foi aplicado através do aplicativo Google Docs, disponível na internet. Foi enviado aos respondentes um e-mail contendo o objetivo da pesquisa e o link para o acesso ao questionário.

O resultado deste primeiro questionário restringiu as dimensões formando assim o questionário para a segunda pesquisa, onde os respondentes foram os discentes. Para a aplicação do segundo questionário também foi utilizado o aplicativo Google Docs e enviado via e-mail o objetivo da pesquisa e o link de acesso ao questionário.

Ambos os questionários serão compostos por questões fechadas, sob a forma de frases afirmativas e os respondentes devem indicar sua opinião favorável ou desfavorável quanto à afirmação feita, sendo utilizada a escala Likert de sete pontos, conforme a figura a seguir.

Pouca importância			Neutro			Muita importância
1	2	3	4	5	6	7

Figura 4: Escala Likert de Sete Pontos Utilizada nos Questionários

Fonte: Elaborada pelo autor.

Os dados dos questionários foram tabulados e inseridos numa planilha do Excel para a mensuração do resultado. Na próxima seção será realizada a análise e interpretação dos indicadores obtidos e a associação com a teórica estudada.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta e analisa os resultados da pesquisa de campo, fundamentado nos respectivos dados estatísticos.

4.1 Questionário Aplicado aos Coordenadores de cursos e Funcionários da Secretaria Acadêmica

O questionário aplicado aos coordenadores de cursos e funcionários abrangeu a população do estudo, isto é, houve retorno de 100% (8 pessoas). Através deste, as dimensões da qualidade da informação foram postas em análise e foi definido as que possuíam maior relevância, conforme resultado demonstrado na Tabela a seguir.

Tabela 2: Dimensões da Qualidade da Informação

Dimensões	Média	Desvio Padrão
Relevância	5,88	1,1249
Objetividade	5,51	0,9897
Credibilidade	5,51	0,9897
Acessibilidade	5,51	1,3553
Quantidade	5,39	1,3553
Seguro	5,21	1,2454
Entendimento	5,21	0,8330
Total	5,21	0,9897
Reputação	5,13	0,9897
Pontual	5,13	1,1249
Interpretabilidade	5,13	0,8330
Consistente	5,13	1,7261
Facilidade de uso	5,00	1,3553
Conciso	4,89	0,9897
Livre de erros	4,39	0,9897
TOTAL	5,22	1,1261

Fonte: Elaborada pelo autor a partir de dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 2, é possível identificar as dimensões que tiveram maior avaliação com média acima de 5,22, sendo as seguintes: Relevância, Objetividade, Credibilidade, Acessibilidade e Quantidade. As dimensões de maior relevância apontadas pelos coordenadores e funcionários da Faculdade abrangem 3 das quatro categorias conceituadas por Pipino, Lee e Wang (2002). A categoria intrínseca está representada pela Objetividade e Credibilidade, enquanto a categoria contextual está a Relevância e Quantidade e a categoria acessibilidade pela dimensão de mesmo nome.

4.2 Questionário Aplicado aos Discentes da IES

O questionário aplicado aos discentes abrangeu em parte a população do estudo, pois houve um retorno de 23% (173 pessoas). Este foi subdividido em três partes: identificação, avaliação da qualidade da informação e cruzamentos.

4.2.1 Identificação

O objetivo das questões deste grupo foi identificar o perfil dos discentes abrangidos pelo estudo.

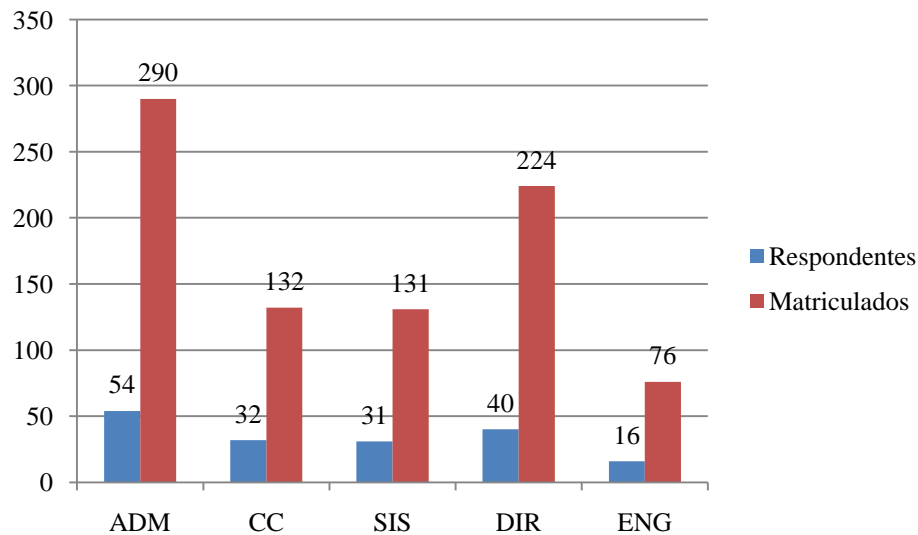


Gráfico 1: Matriculados e Respondentes por Curso

Fonte: Dados do Trabalho.

A pesquisa obteve retorno de 173 questionários dos quais 31,21% respondentes são do curso de administração, 18,50% de ciências contábeis, 17,92% de sistemas de informação, 23,12% de direito e 9,25% de engenharia ambiental e sanitária. Observando o retorno de cada curso em relação a sua quantidade de alunos matriculados, em cada curso, nota-se que o retorno foi relativamente proporcional entre eles.

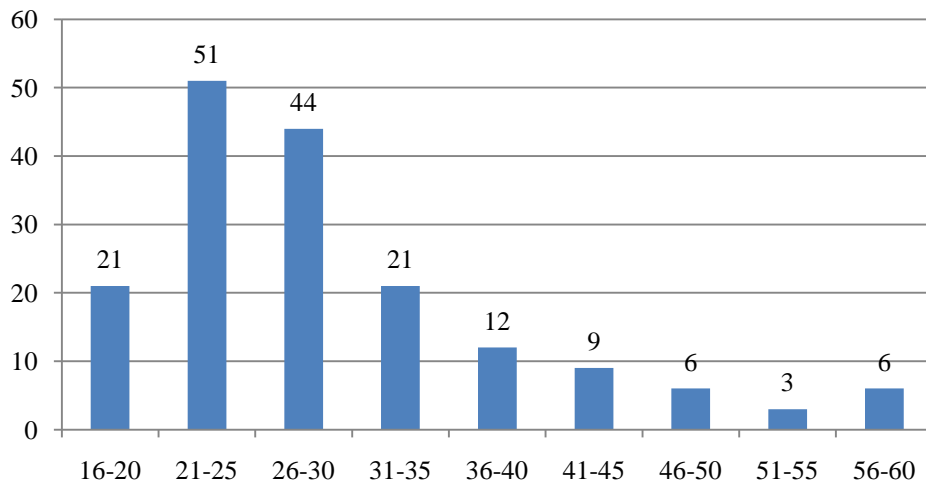


Gráfico 2: Idade Dos Respondentes

Fonte: Dados do Trabalho.

O Gráfico 2 apresenta a idade dos respondentes. Aproximadamente 30% dos respondentes possuem entre 21 e 25 anos. Observa-se que, os cursos de administração e sistemas de informação, os discentes possuem um perfil mais jovem, enquanto direito, um perfil mais maduro (Gráfico 3).

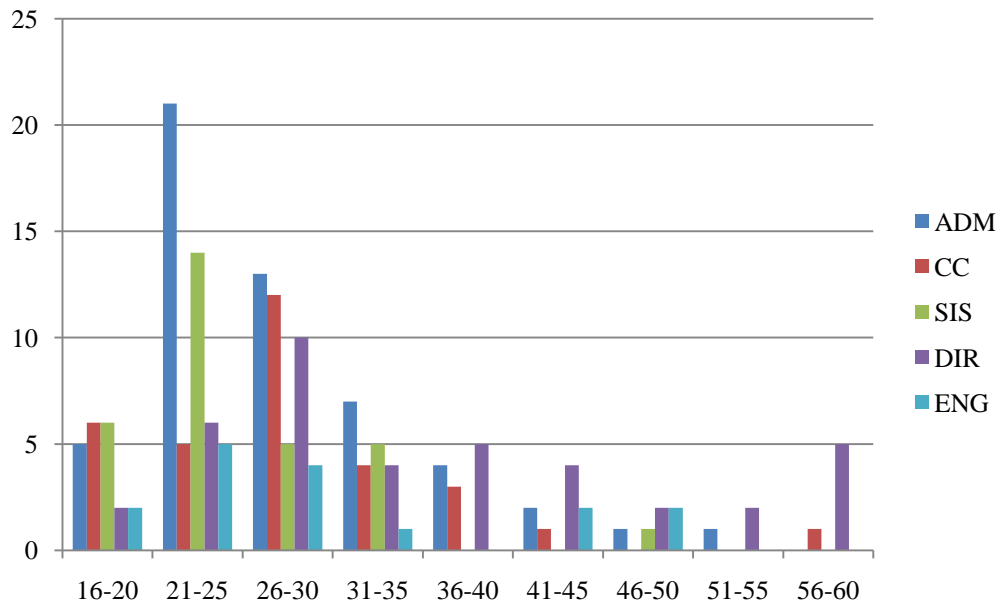


Gráfico 3: Idade X Cursos

Fonte: Dados do Trabalho.

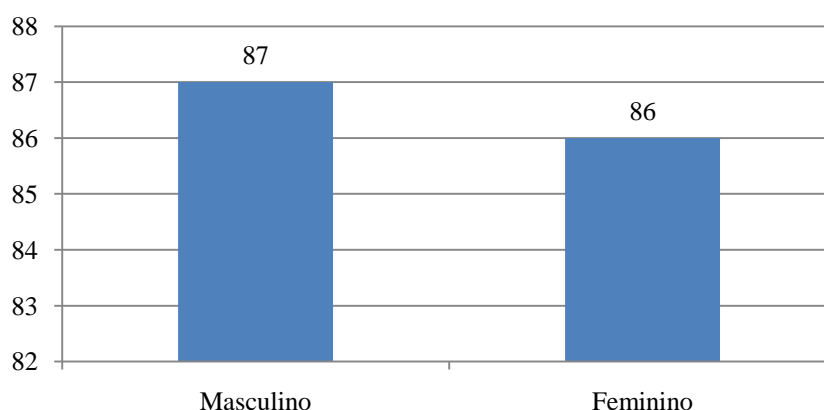


Gráfico 4: Sexo dos Respondentes

Fonte: Dados do Trabalho.

Existe um equilíbrio entre os discentes quanto ao sexo. 50,29% são do sexo masculino, e 49,71% são do sexo feminino.

4.2.2 Avaliação da qualidade da informação

O objetivo das questões deste grupo, formado por 19 questões, foi possibilitar a compreensão acerca da qualidade da informação fornecida pela secretaria acadêmica aos discentes.

Para medir a confiabilidade da pesquisa foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach, que mede a homogeneidade dos componentes da escala, ou seja, a consistência interna dos itens. Conforme Malhotra (2001, p. 265), a medida “varia de 0 a 1, e um valor de 0,6 ou menos geralmente indica confiabilidade insatisfatória da consistência interna”. As questões tiveram um alfa de 0,9535, portanto a pesquisa torna-se confiável (Tabela 3).

Tabela 3: Alfa de Cronbach

<i>Questões</i>	<i>Valor de Alfa</i>
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é facilmente recuperável?	0,9485
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é de volume suficiente para suas necessidades?	0,9468
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é acreditável?	0,9489
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é facilmente acessada?	0,9470
A quantidade de informação fornecida pela secretaria acadêmica não vai de encontro às suas necessidades?	0,9582
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é de credibilidade duvidosa?	0,9706
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é baseada em fatos?	0,9473
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é relevante para o seu estudo?	0,9481
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é útil para o seu estudo?	0,9473
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é facilmente obtida?	0,9470

A quantidade de informação fornecida pela secretaria acadêmica não é suficiente para as suas necessidades?	0,9622
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é digna de confiança?	0,9471
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é objetiva?	0,9467
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é apropriada para o seu estudo?	0,9475
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é rapidamente acessável quando necessário?	0,9473
A quantidade de informação fornecida pela secretaria acadêmica não é nem muito nem pouca?	0,9562
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é confiável?	0,9466
A informação fornecida pela secretaria acadêmica apresenta uma visão imparcial?	0,9500
A informação fornecida pela secretaria acadêmica é aplicável para o seu estudo?	0,9484
Coefficiente alfa de Cronbach	0,9535

Fonte: Elaborada pelo autor a partir de dados da pesquisa.

A maioria das dimensões teve sua média acima da média geral do instrumento, que foi de 5,08, com a exceção da dimensão quantidade que ficou abaixo (4,27) (Gráfico 5). Isso demonstra uma boa percepção por parte dos respondentes à pesquisa para medir a qualidade da informação.

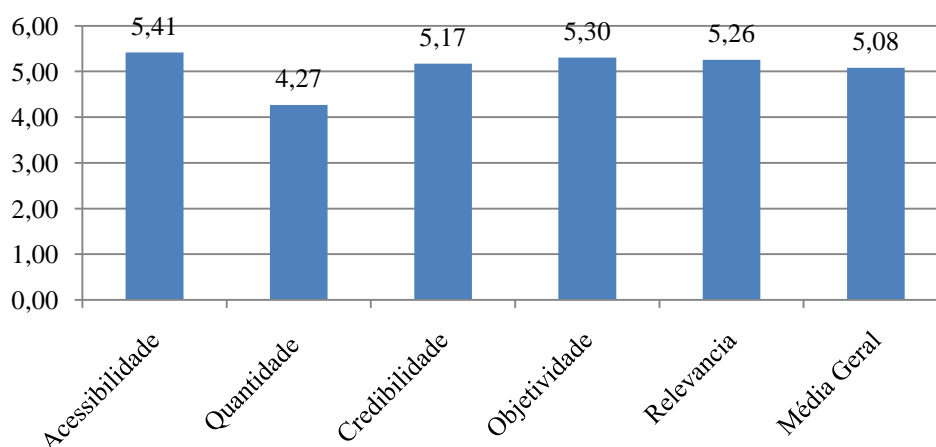


Gráfico 5: Médias das Dimensões

Fonte: Dados do Trabalho.

Para uma análise mais adequada das questões serão subdivididas pelas dimensões da qualidade da informação aplicadas.

4.2.2.1 Relevância

Com a terceira maior média das dimensões (5,26), a maior parte dos discentes revela o quanto a informação é aplicável e auxilia em seu estudo na instituição.

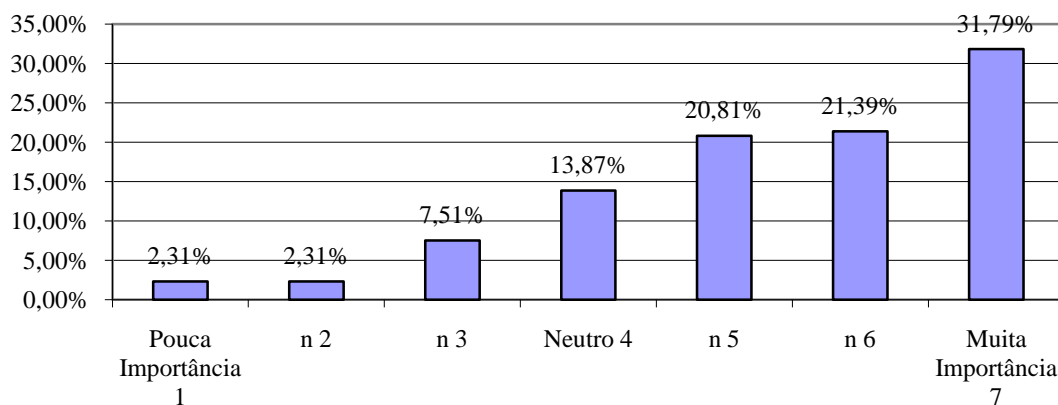


Gráfico 6: Utilidade da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos
Fonte: Dados do Trabalho.

É possível observar no gráfico 6 que para 74% dos discentes que participaram da pesquisa, consideram úteis as informações prestadas pela secretaria acadêmica, o que era esperado pois as informações em grande parte estão ligados diretamente com a situação acadêmica do discente, já para 12% as informações foram consideradas de pouca importância, e para 13,87% se mostraram indiferentes.

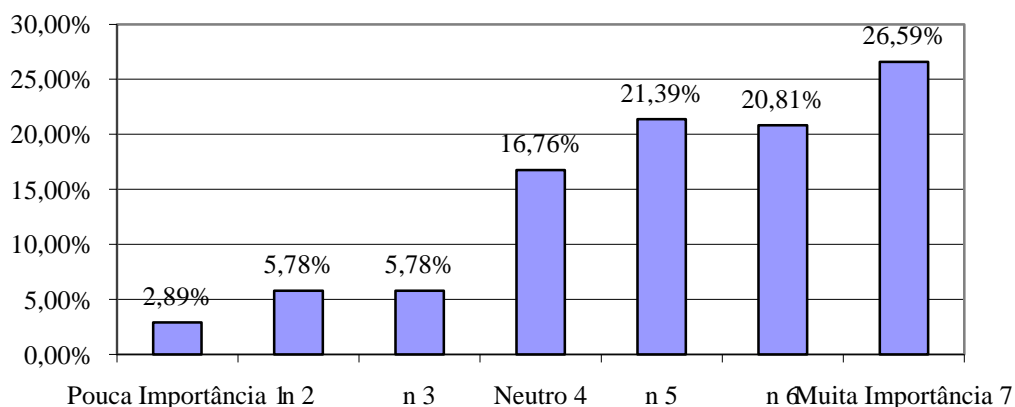


Gráfico 7: Relevância da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos
Fonte: Dados do Trabalho.

De acordo com o resultado obtido no gráfico 7, fica evidente que para 68,79% dos participantes da pesquisa, as informações fornecidas pela secretaria acadêmica são relevantes, 14,45% responderam ser de pouca importância e 16,76% são indiferentes (neutros).

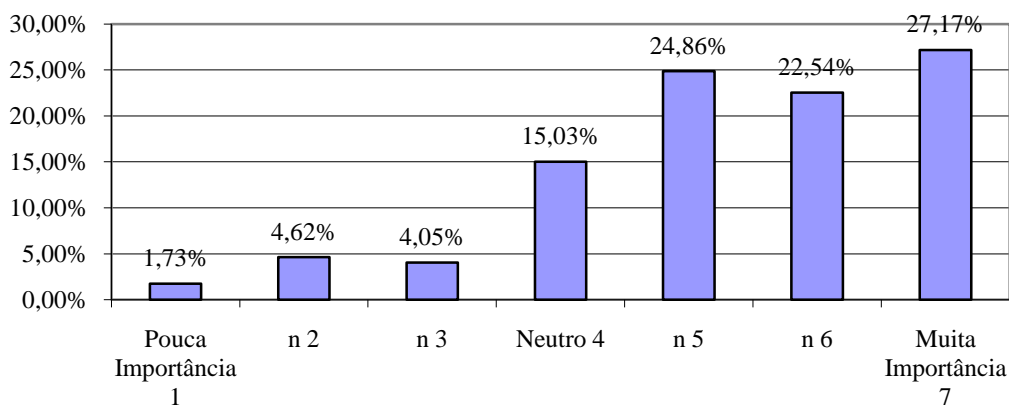


Gráfico 8: Se apropriada a Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos
Fonte: Dados do Trabalho.

O gráfico 8 mostra tendência parecida com as outras questões da dimensão analisada. Mais de 74% dos discentes responderam positivamente sobre ser apropriada a informação que é fornecida pela secretaria acadêmica.

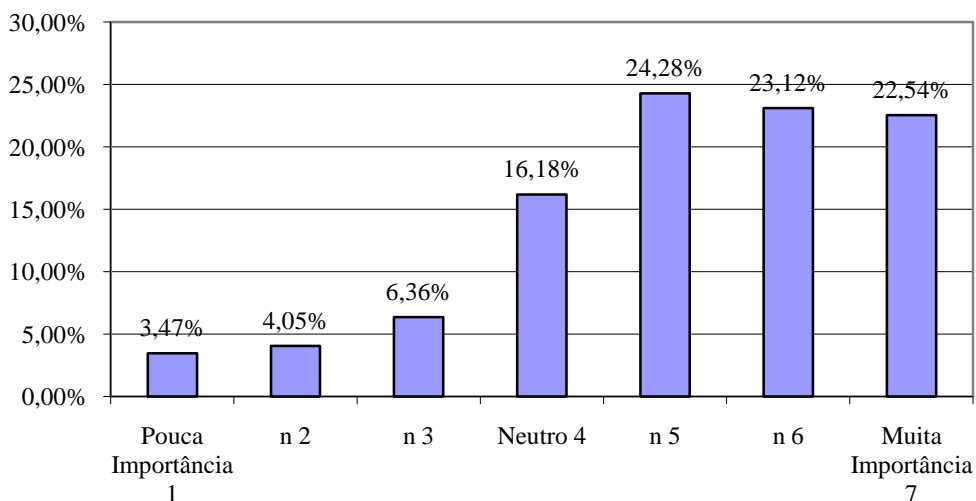


Gráfico 9: Aplicação da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica para os Estudos
Fonte: Dados do Trabalho.

Sobre a questão de ser aplicável a informação fornecida, no gráfico 9, os discentes tenderam a neutralidade. Isso mostra que mesmo a informação sendo útil e apropriada a aplicação desta fica duvidosa.

4.2.2.2 Objetividade

Essa dimensão com a segunda maior média (5,30), demonstra ser objetiva a informação fornecida pela secretaria acadêmica, apesar dos respondentes avaliarem com mais neutralidade a imparcialidade da informação.

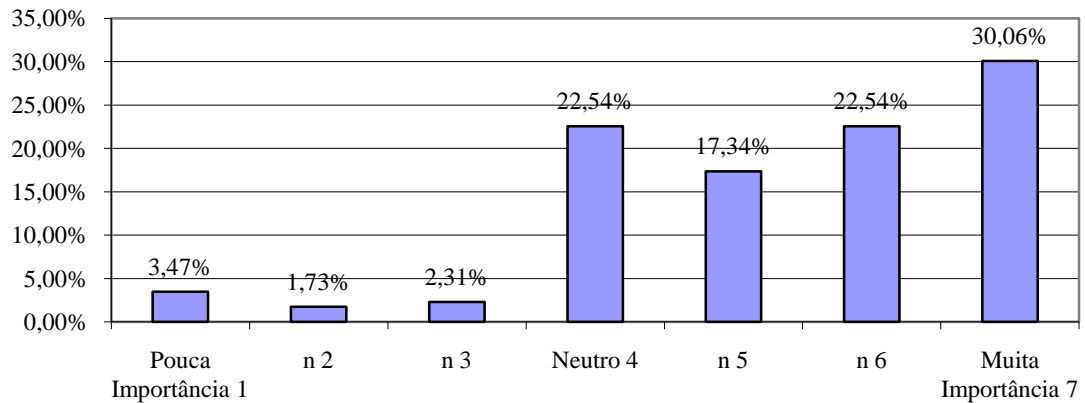


Gráfico 10: Se Baseada em Fatos a Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica

Fonte: Dados do Trabalho.

Os respondentes acreditam que a informação também se baseia em fatos, dando assim objetividade no fornecimento da informação (gráfico 10).

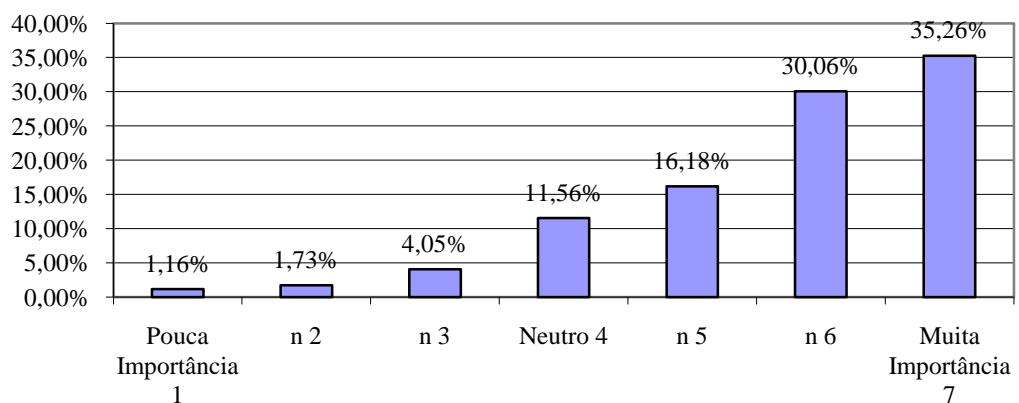


Gráfico 11: Objetividade da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica

Fonte: Dados do Trabalho.

Como mostra no gráfico 11 a objetividade da informação teve um alto nível de concordância dos respondentes.

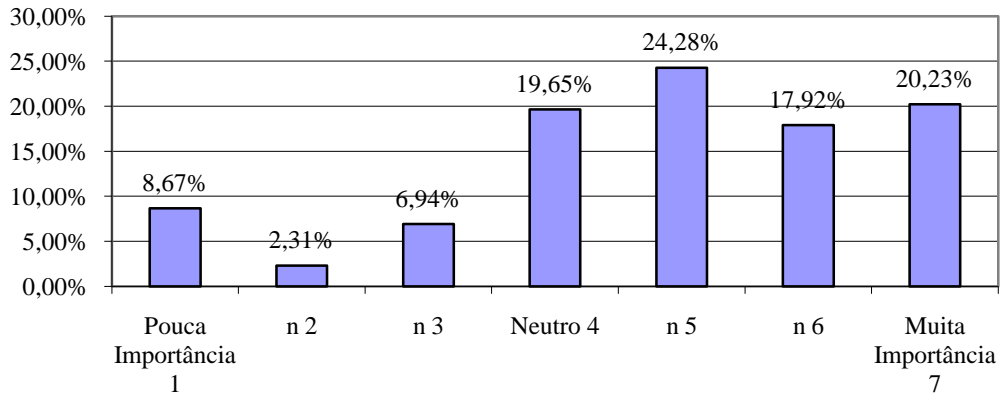


Gráfico 12: Visão Imparcial da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica
Fonte: Dados do Trabalho.

Mesmo objetiva a informação, no gráfico 12 mostra que não é de todo consenso dos discentes a imparcialidade da informação, pois acima de 50% destes tenderam a neutralidade.

4.2.2.3 Credibilidade

A dimensão com a quarta maior média (5,17), os discente vêm com credibilidade a informação fornecida pela secretaria acadêmica.

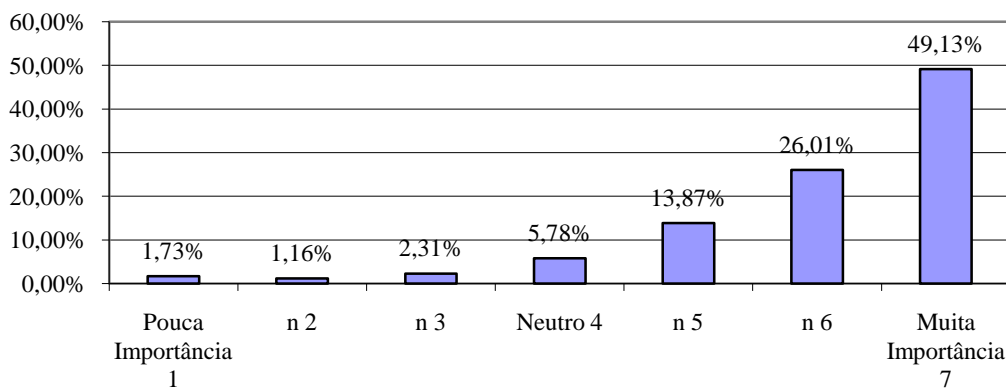


Gráfico 13: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica É Acreditável
Fonte: Dados do Trabalho.

Os discentes acreditam na informação que é fornecida, como mostra o gráfico 13 com um alto nível de concordância, mais de 75%.

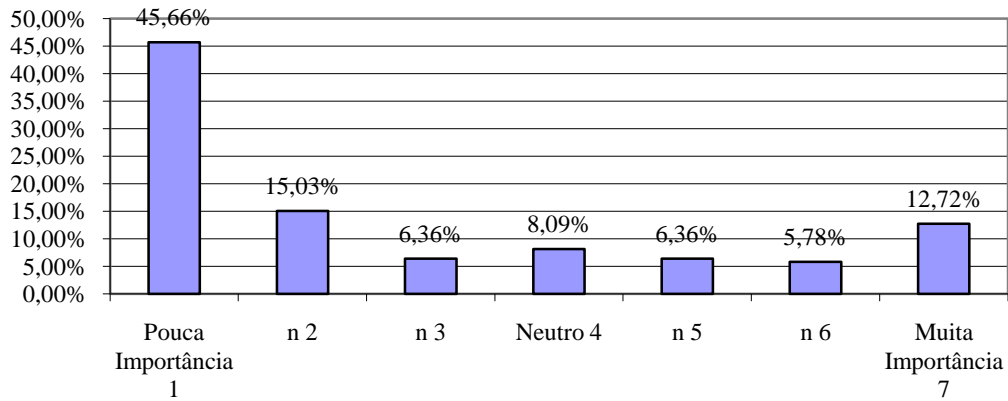


Gráfico 14: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é de Credibilidade Duvidosa
Fonte: Dados do Trabalho.

Quando questionados sobre a credibilidade da informação ser duvidosa os respondentes se posicionaram com um baixo grau de importância, denotando assim uma informação de credibilidade positiva.

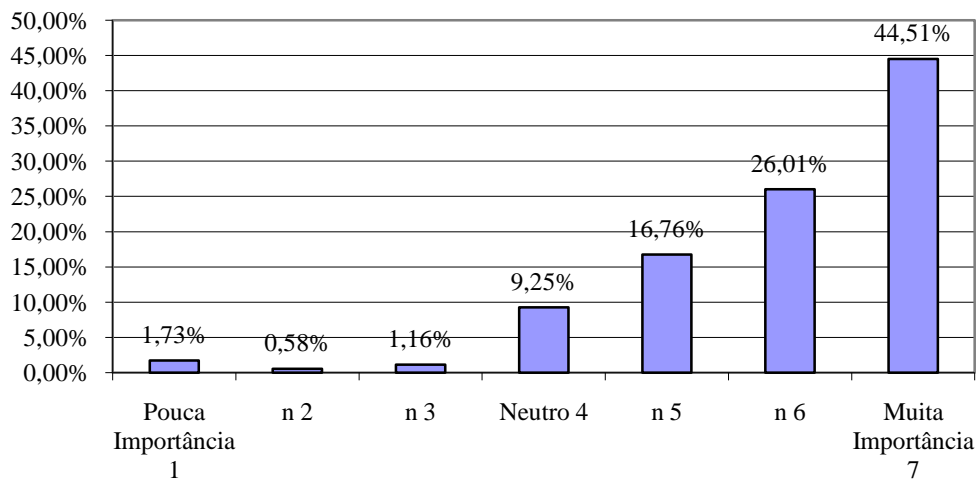


Gráfico 15: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica É Digna De Confiança
Fonte: Dados do Trabalho.

A confiabilidade das informações que são fornecidas é altamente satisfatória conforme demonstra o gráfico 15.

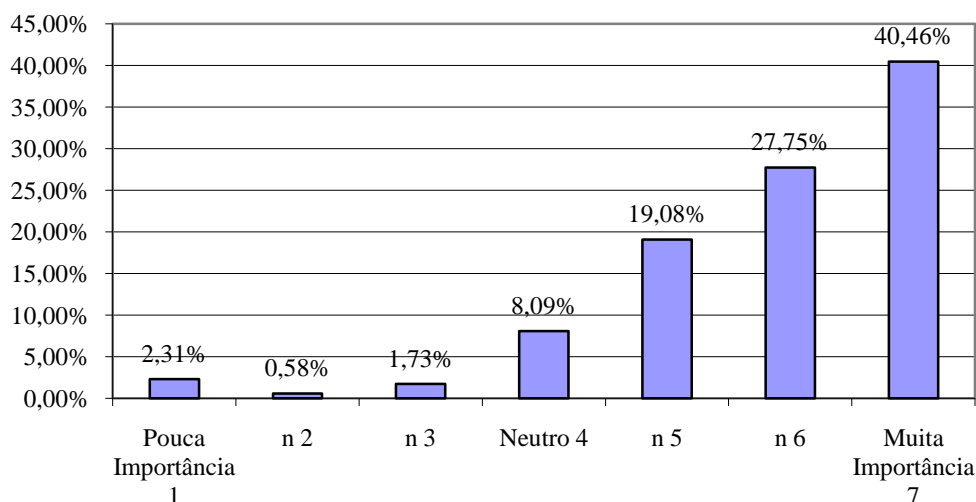


Gráfico 16: Confiabilidade da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica

Fonte: Dados do Trabalho.

Analisando os quatro Gráficos sobre credibilidade, conclui-se que mesmo questionando os discentes de forma diferente, os mesmos não se contradisseram e consideraram na maioria, que a secretaria acadêmica tem importância quanto às informações prestadas.

4.2.2.4 Acessibilidade

Essa foi a dimensão com a maior média entre as afirmativas, ficando com (5,41), conforme gráfico 4, mostrando que não há dificuldade por parte do discente na acessibilidade da informação que é fornecida pela secretaria acadêmica.

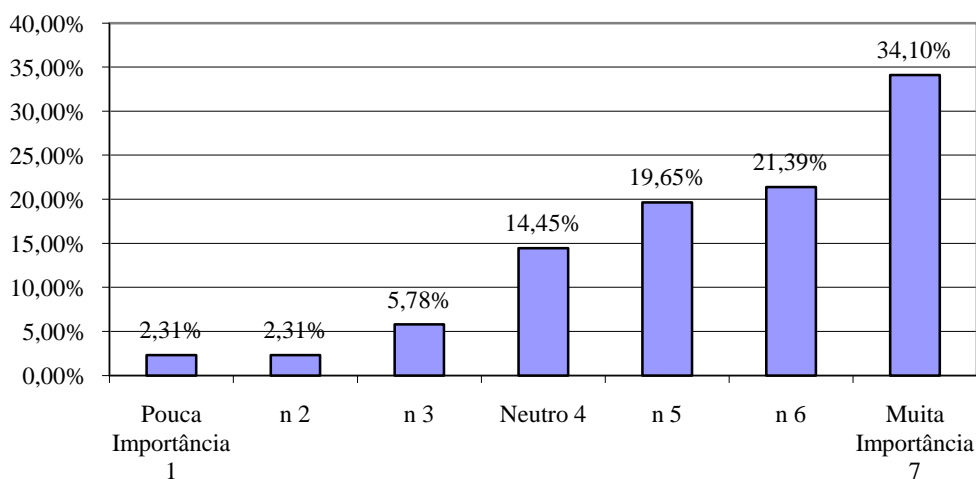


Gráfico 17: Facilidade Acesso da Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica

Fonte: Dados do Trabalho.

Com o maior nível de concordância das questões da dimensão, o gráfico 17 da informação ser facilmente acessada, mais de 75% dos respondentes revelaram a satisfação com o acesso a informação. Isso mostra não haver barreiras no atendimento dos funcionários aos discentes.

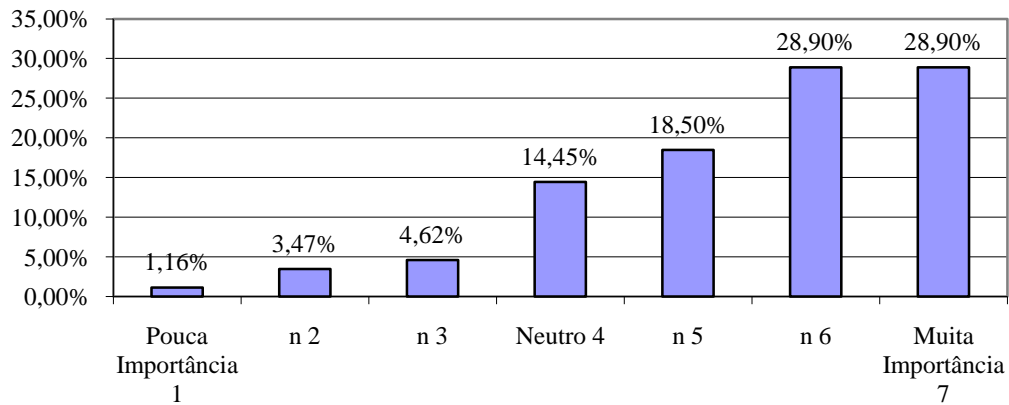


Gráfico 18: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é Facilmente Obtida

Fonte: Dados do Trabalho.

O gráfico 18 segue o mesmo comportamento das outras afirmativas da dimensão, mostrando alto grau de satisfação dos respondentes.

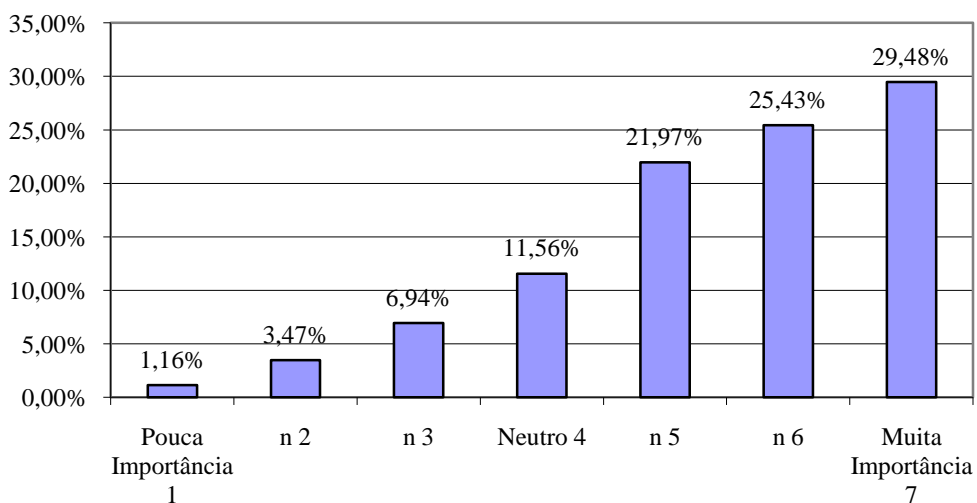


Gráfico 19: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é Rapidamente Acessável Quando Necessário

Fonte: Dados do Trabalho.

A agilidade no acesso à informação quando necessitada também é bem avaliada pelos discentes (gráfico 19).

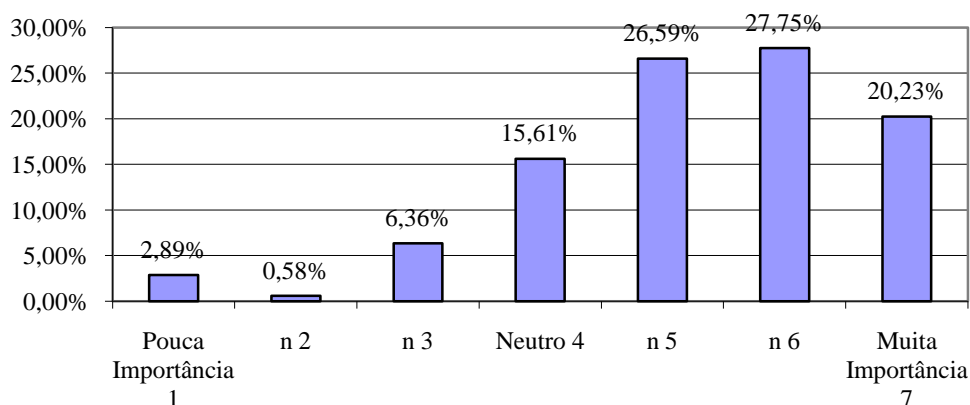


Gráfico 20: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é Facilmente Recuperável

Fonte: Dados do Trabalho.

Apesar da informação ser de fácil acesso conforme gráficos anteriores, no gráfico 20, os respondentes avaliaram um pouco mais baixo denotando um possível problema na recuperação da informação fornecida pela secretaria acadêmica.

4.2.2.5 Quantidade

Essa dimensão ficou abaixo da média geral (5,08) com (4,27). Apesar da quantidade de informação que os discentes afirmam ser suficiente eles se contrapõem na questão da quantidade ir ao encontro de suas necessidades, divergindo muito em suas respostas.

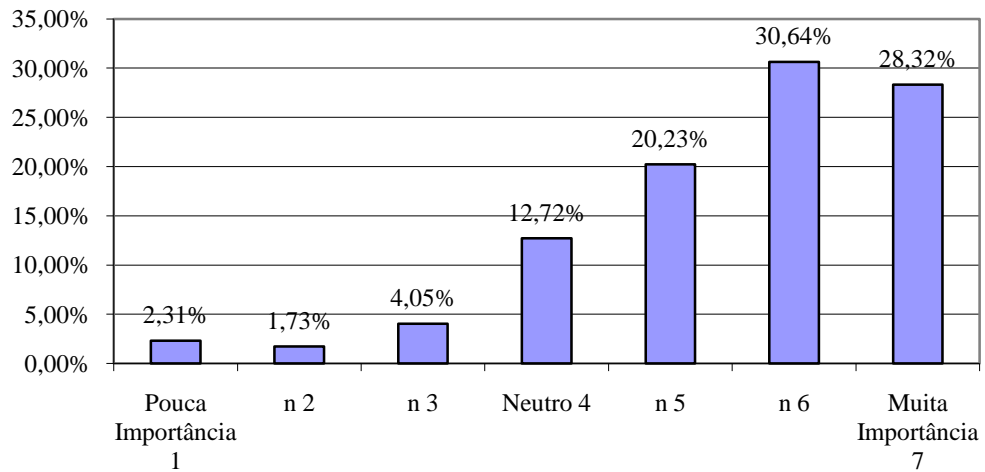


Gráfico 21: Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica é de Volume Suficiente para as Necessidades

Fonte: Dados do Trabalho.

Conforme o gráfico 21, menos de 9% dos respondentes se opõem a afirmativa do volume de informações ser suficiente.

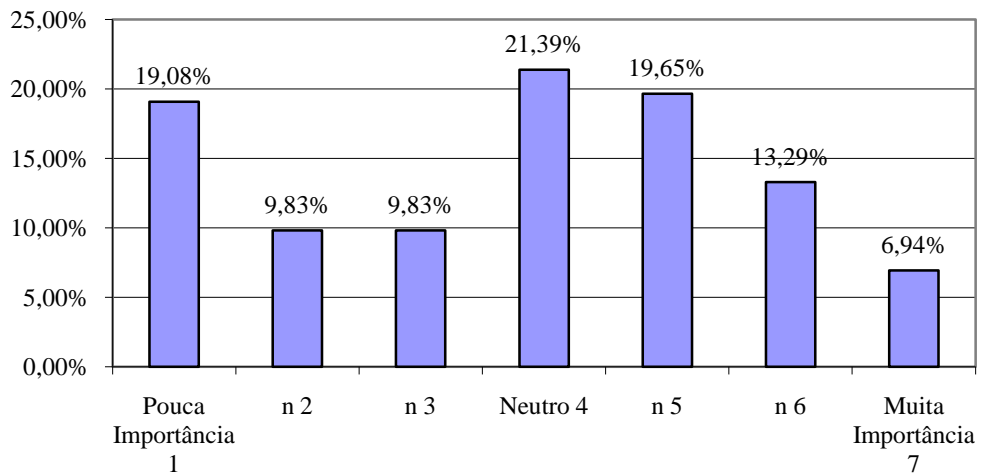


Gráfico 22: Quantidade de Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica Não Vai de Encontro às Necessidades

Fonte: Dados do Trabalho.

O gráfico 22 mostra respostas divergentes quanto a afirmativa negativa. Quando questionados se a quantidade de informação não vai de encontro as necessidades não há concordância em relação a quantidade.

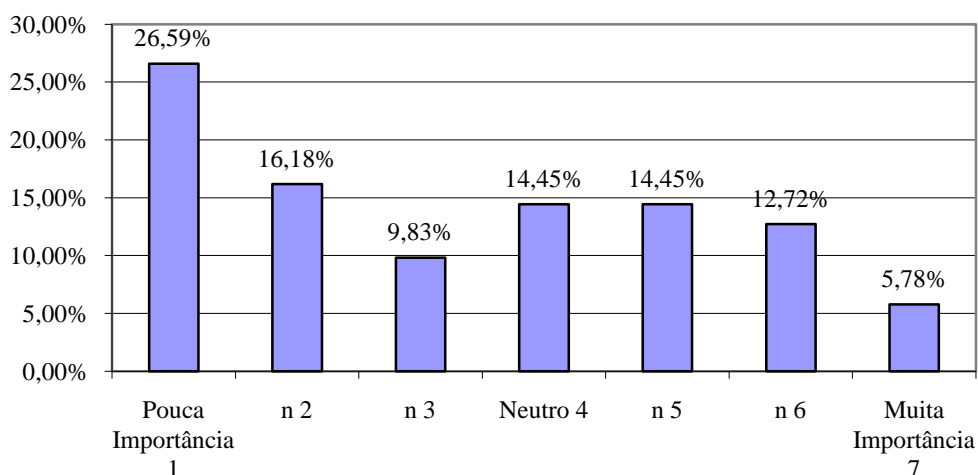


Gráfico 23: Quantidade de Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica Não é Suficiente Para as Necessidades

Fonte: Dados do Trabalho.

Na sentença negativa do gráfico 23 os respondentes marcaram um baixo nível de concordância mostrando ir de encontro com a afirmativa do gráfico 21, assim sendo suficiente a quantidade de informação fornecida.

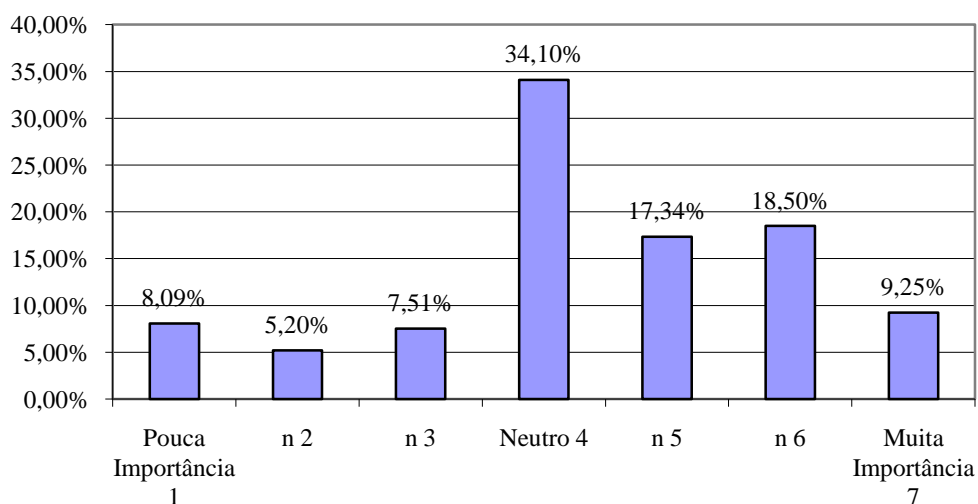


Gráfico 24: Quantidade de Informação Fornecida pela Secretaria Acadêmica Não É Nem Muito Nem Pouca

Fonte: Dados do Trabalho.

No Gráfico 24 mostra que os respondentes não estão de acordo com a quantidade de informação que é fornecida pela secretaria acadêmica quando questionados ser muita ou

pouca, apesar de demonstrarem satisfação na questão ser suficiente (gráfico23), pois mais de 34% se posicionaram neutros.

4.2.3 Cruzamentos

Observa-se que na dimensão Credibilidade os cursos de administração e direito obtiveram maiores médias demonstrando uma alto grau de satisfação em relação a credibilidade da informação fornecida.

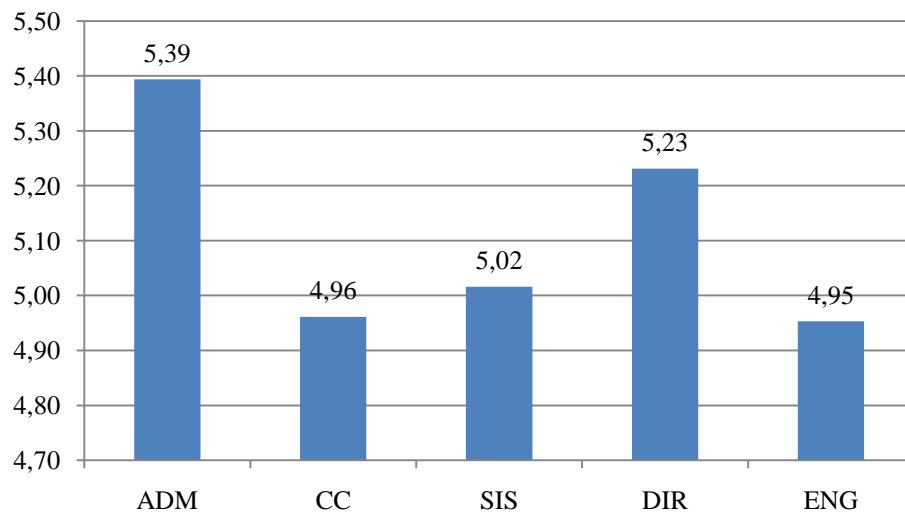


Gráfico 25: Média da Dimensão Credibilidade por Curso

Fonte: Dados do Trabalho.

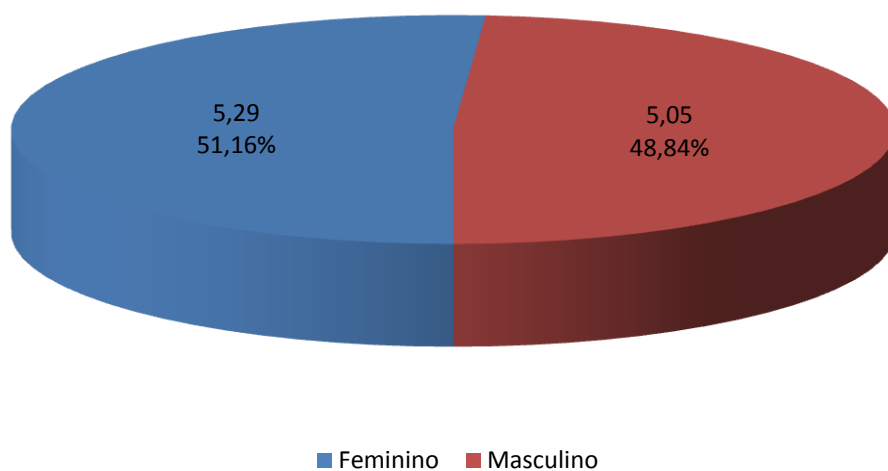


Gráfico 26: Credibilidade X Sexo

Fonte: Dados do Trabalho.

No tocante gênero, as mulheres possuem maior credibilidade que os homens na informação que é fornecida pela secretaria acadêmica, conforme demonstra o gráfico 26. O mesmo ocorre no gráfico 27, na dimensão da Acessibilidade, aonde as mulheres marcaram um maior grau de importância do que os homens.

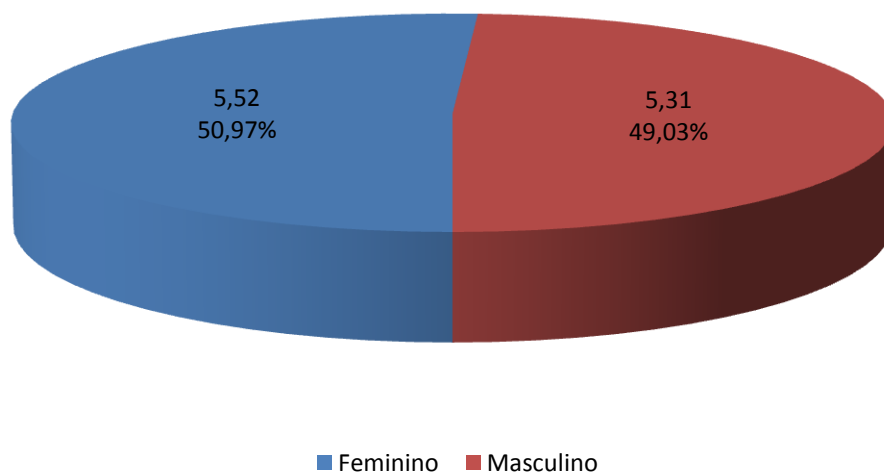


Gráfico 27: Acessibilidade X Sexo
Fonte: Dados do Trabalho.

Os respondentes demonstram uma excelente percepção acerca das dimensões apresentadas. Somente a dimensão quantidade ficou abaixo da média, com (4,27). Nesta os discentes demonstraram uma falta de concordância entre as questões apresentadas. Nas outras dimensões os respondentes afirmam através do questionário que a informação fornecida é de fácil acesso quando solicitada, sendo objetiva e aplicável aos seus interesses e que esta ainda possui uma alta credibilidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo era medir a qualidade da informação fornecida pela secretaria acadêmica da instituição de ensino superior Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre. Para atingir o objetivo, foi realizada uma revisão teórica abordando os principais autores e assuntos com ênfase em qualidade da informação. Logo após, foi estruturado e aplicado um *survey* preliminar, com os três funcionários da secretaria e os cinco coordenadores de cursos da instituição. Esse *survey* buscou identificar quais das 15 dimensões da qualidade da informação, estruturadas por Pipino, Lee e Wang (2002), são mais importantes na análise da qualidade da informação que é fornecida pela secretaria acadêmica.

As dimensões de maior relevância apontadas pelos coordenadores e funcionários da Faculdade foram: Relevância, Objetividade, Credibilidade, Acessibilidade e Quantidade e estas abrangeram 3 das quatro categorias conceituadas por Pipino, Lee e Wang (2002). A categoria intrínseca está representada pela Objetividade e Credibilidade, enquanto a categoria contextual está a Relevância e Quantidade e a categoria acessibilidade pela dimensão de mesmo nome.

Baseado nessas cinco dimensões foi estruturado e aplicado o segundo *survey*, para a avaliação dos discentes da instituição. Esse *survey* demonstrou que os respondentes possuem uma boa satisfação em relação à qualidade da informação e que estão altamente satisfeitos com a credibilidade da informação, dimensão esta em que a opção mais marcada foi o maior nível na escala de ser acreditável.

Na categoria contextual, a dimensão da quantidade deve ser revista na instituição, pois esta obteve a menor média na avaliação dos respondentes. Quando se questiona os respondentes se a informação é de volume suficiente, há um elevado percentual de concordância, porém quando questionados se a quantidade de informação não vai de encontro às necessidades, obteve-se alto nível de divergência com a sentença. Pode-se citar como possível causa da baixa avaliação dessa dimensão a falta de parâmetros por parte dos discentes em relação a quantidade fornecida pela secretaria acadêmica.

Ainda, analisando a categoria contextual, a dimensão relevância teve melhor avaliação pelos discentes, com média mais elevada, mostrando que a informação fornecida é útil e apropriada. Entretanto, quando questionados sobre a aplicabilidade desta os respondentes tenderam a neutralidade.

A acessibilidade foi a dimensão que obteve melhor média entre os respondentes, evidenciando que não há dificuldades em se obter a informação, mas denota um possível

problema na recuperação da informação já que os discentes tiveram uma percepção de menor importância nessa questão.

Na categoria intrínseca, as dimensões analisadas “credibilidade e a objetividade” obtiveram uma excelente avaliação. Desta forma, é possível inferir que as informações fornecidas pela secretaria acadêmica apresentam como qualidade a credibilidade e a objetividade.

Assim, os resultados obtidos nesta pesquisa possibilitarão a avaliação com maior precisão pelo gestor da instituição quanto à qualidade da informação fornecida pela secretaria acadêmica.

Como limitação desta pesquisa pode-se citar o baixo retorno dos respondentes do segundo *survey*. É importante ressaltar que não houve questionários classificados como *outliners* em nenhuma das duas pesquisas elaboradas.

Esse estudo pode contribuir para melhorar a qualidade da informação na instituição e, também, ser usado como um diferencial competitivo no mercado, já que o trabalho desenvolvido pelos funcionários da secretaria acadêmica da instituição foi altamente aprovado através deste instrumento de pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. A 3ª revolução da qualidade. São Paulo, **HSM Management**, v. 3, n. 17, p. 108-112, nov.-dez. 1999.

ALTER, S. **Information Systems: A Management Perspective**. Menlo Park. CA: Benjamin e Cumings, 2ª ed. 1996.

AUDY, Jorge Luis Nicolas; ANDRADE, Gilberto Keller de; CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BIANCHI, Márcia. **A controladoria como um mecanismo interno de governança corporativa e de redução dos conflitos de interesse entre principal e agente**. 2005. 159 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Programa de Pós Graduação em Ciências Contábeis da Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1996.

COOPER, Donald. R.; SCHINDLER; Pamela. M. **Métodos de pesquisa em administração**. 7 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

COSTA, Jaciane Cristina. **Gestão da informação interorganizacional na cadeia de suprimentos automotiva**. Porto Alegre, 2005.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DELONE, W.H.; MCLEAN, E.R. **The DeLone e McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update**. JMIS. Vol. 19, No. 4, 2003.

DE SORDI, José Osvaldo. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

FREITAS, Henrique; *et al.* **Informação e decisão: sistemas de apoio e seu impacto**. Porto Alegre: Ortiz, 1997.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Elisabeth; BRAGA, Fabiane. **Inteligência competitiva: como transformar informação em um negócio lucrativo**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

HENDRIKSEN, Elton S.; VAN BREDA, Michael F. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas 1999.

INEP. **Resumo Técnico:** Censo da Educação Superior de 2009. Disponível em: <<http://censosuperior.inep.gov.br/resumos-tecnicos>>. Acesso em: 27 maio 2011.

LAJARA, Tamara Tebaldi. **Qualidade da informação em um sistema ERP de uma empresa química do vale do sinos.** Porto Alegre, 2008.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. **Sistemas de informação.** São Paulo: LTC, 1999.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON Jane P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

LIMA, Luís Francisco Ramos. **Qualidade da informação na indústria bancária: o caso dos bancos públicos.** Dissertação (Mestrado em Administração) – PPGA, Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2007.

LIMA, Luís Francisco Ramos; MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud; BRODBECK, Angêla Freitag. **Métricas para avaliar a qualidade da informação.** In: Anais do Congresso Anual de Tecnologia da Informação – CATI 2006. FGV-EAESP: São Paulo, 2006.

MAÑAS, Antonio Vico. **Administração de sistemas de informações.** São Paulo: Érica, 1999.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** 3. ed., Porto Alegre: Bookman, 2001.

OLETO, Ronaldo Ronan. **Percepção da qualidade da informação.** Ci. Inf., Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias, táticas operacionais.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVERIA, Jayr Figueiredo de. **Sistemas de informação versus tecnologias da informação: um impasse empresarial.** São Paulo: Érica, 2004.

PEROTTONI, R.; OLIVEIRA, M.; LUCIANO, E. M.; FREITAS, H. **Sistemas de informações: um estudo comparativo das características tradicionais às atuais.** Porto Alegre/RS: ReAd (<http://read.adm.ufrgs.br>), PPGA/EA/UFRGS, v.7, n. 3, 2001. Disponível em: <http://www.ea.ufrgs.br/professores/hfreitas/files/artigos/2001/2001_102_ReAd.pdf>. Acesso em: 20 mar 2011.

PIPINO, Leo L.; LEE, Yang W.; WANG, Richard Y. Data Quality Assessment. **Communications of the ACM.** New York, April 2002, v. 45, n. 4.

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da informação integrada à inteligência empresarial: alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações.** São Paulo: Atlas, 2002.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de Administração**: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 1996.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TURBAN, Efraim; RAINER, Jr, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Introdução a sistemas de informação**: Uma Abordagem Gerencial. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

ZORRINHO, C. **Gestão da informação**: condição para vencer. Lisboa: Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI), 1995.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário Aplicado aos Funcionários e Coordenadores



Qualidade da Informação na Secretaria Acadêmica da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre



Essa Pesquisa, de cunho acadêmico, tem como objetivo analisar sua opinião acerca das dimensões da Qualidade da Informação fornecida pela Secretaria Acadêmica desta Instituição.

Tempo de preenchimento é de no máximo 3 minutos.

Muito Obrigado!

Gustavo Alexandre Barbosa
Acadêmico

Prof^{ra} Raquel Janissek Muniz
Orientadora

Por Favor, usando a escala abaixo, assinale a importância que você acredita ter cada dimensão da qualidade da informação fornecida pela Secretaria Acadêmica.

	Pouca Importância	1	2	3	4	5	6	Muita Importância	7
Livre de erros	o quanto a informação é correta e confiável	1	2	3	4	5	6	7	7
Objetividade	o quanto a informação é imparcial e não limitada	1	2	3	4	5	6	7	7
Credibilidade	o quanto a informação é considerada como verdadeira e confiável	1	2	3	4	5	6	7	7
Reputação	o quanto a informação é valorizada de acordo com sua fonte ou conteúdo	1	2	3	4	5	6	7	7
Acessibilidade	o quanto a informação é disponível, ou fácil e rápida de ser acessada	1	2	3	4	5	6	7	7
Seguro	o quanto o acesso a informação é restrito de forma apropriada para manter ela segura	1	2	3	4	5	6	7	7
Relevancia	o quanto a informação é aplicável e auxilia na tarefa	1	2	3	4	5	6	7	7
Entendimento	o quanto a informação é facilmente compreendida	1	2	3	4	5	6	7	7
Pontual	o quanto a informação é suficientemente pontual para a tarefa	1	2	3	4	5	6	7	7
Total	o quanto não há perda de informação e que sejam de suficiente amplitude e profundidade para a tarefa	1	2	3	4	5	6	7	7
Quantidade	o quanto o volume de informação é apropriado/adequado para tarefa	1	2	3	4	5	6	7	7
Interpretabilidade	o quanto a informação está em uma linguagem, símbolo ou unidade apropriada/adequada a sua definição	1	2	3	4	5	6	7	7
Facilidade de uso	o quanto a informação é fácil de se manipular e se aplicar a diferentes tarefas	1	2	3	4	5	6	7	7
Conciso	o quanto a informação é representada de forma compacta	1	2	3	4	5	6	7	7
Consistente	o quanto a informação é apresentada no mesmo formato	1	2	3	4	5	6	7	7

Pesquisa sobre Qualidade da Informação da secretaria acadêmica da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre

Prezado Estudante!

Esta pesquisa de cunho acadêmico possui o objetivo de medir a qualidade da informação fornecida pela secretaria acadêmica da Faculdade Dom Bosco. Para que este objetivo seja atendido contamos com sua colaboração, no sentido de responder ao conjunto de questões que será fundamental para o desenvolvimento da pesquisa. O questionário é composto por frases afirmativas e os respondentes devem indicar sua opinião favorável ou desfavorável quanto à afirmação feita, onde 1 representa pouca importância e 7 muita importância.

Salientamos que o resultado da pesquisa será abordado de forma genérica e apenas em bases percentuais, não sendo divulgado seu nome.

É desejável que o questionário seja respondido até dia 18/05/2011.

Gustavo Alexandre Barbosa
Acadêmico - UFRGS

Profª Drª Raquel Janissek Muniz
Orientadora

Tempo estimado para preenchimento: 6 minutos

***Obrigatório**

Sexo *

- Feminino
 Masculino

Qual sua faixa de idade? *

16-20

Qual o seu curso? *

- Administração
 Ciências Contábeis
 Direito
 Engenharia Ambiental e Sanitária
 Sistemas de Informação

A informação fornecida pela secretaria acadêmica é apropriada para o seu estudo? *

1 2 3 4 5 6 7

Baixa importância Alta Importância

A informação fornecida pela secretaria acadêmica é rapidamente acessável quando necessário? *

1 2 3 4 5 6 7

Baixa importância Alta Importância

A quantidade de informação fornecida pela secretaria acadêmica não é nem muito nem pouca? *

1 2 3 4 5 6 7

Baixa importância Alta Importância

A informação fornecida pela secretaria acadêmica é confiável? *

1 2 3 4 5 6 7

Baixa importância Alta Importância

A informação fornecida pela secretaria acadêmica apresenta uma visão imparcial? *

1 2 3 4 5 6 7

Baixa importância Alta Importância

A informação fornecida pela secretaria acadêmica é aplicável para o seu estudo? *

1 2 3 4 5 6 7

Baixa importância Alta Importância