



QUALIDADE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO: OLHARES ENTRE O PÚBLICO E O PRIVADO

QUALITY OF THE INFORMATION SYSTEM: VIEWS BETWEEN THE PUBLIC AND THE PRIVATE

Ana Clara Cavalcanti de Miranda UFRPE, Brasil, clara.acmiranda@gmail.com

Alessandra Carla Ceolin, UFRPE, Brasil, alessandra.acc@gmail.com

Maria do Carmo Maracajá Alves, UFRPE, Brasil, alvesmariacm@gmail.com

Saulo Eduardo Matias Pereira, UFRPE, Brasil, saulo_141@hotmail.com

Millena de Carvalho da Cunha, UFRPE, Brasil, millenacarvalho97@gmail.com

Resumo

A gestão de uma organização, seja pública ou privada, exige uma série de tomadas de decisões em seus mais variados níveis. O processo de tomada de decisão prevê uma avaliação complexa de diversos fatores que podem vir a afetá-lo ou que podem ser afetados por este. Sendo assim, é imprescindível que o gestor o consubstancie com informações que amparem estas decisões de maneira adequada, devendo aferir a qualidade da informação. Este estudo tem por objetivo avaliar e comparar a qualidade dos sistemas de informações encontrados em duas empresas que tem naturezas jurídicas diferentes, pública e privada. Para tal, aplicou-se pesquisa qualitativa e quantitativa. A qualitativa tendo por base estudo de caso de caráter exploratório, e a abordagem quantitativa utilizada como metodologia da pesquisa. Ao todo, foram selecionadas duas instituições a fim de poder comparar a qualidade dos sistemas de informações gerenciais que utilizam. Na instituição pública, a amostra foi de 80% dos usuários do sistema. Na instituição privada, uma amostra de 66,6% dos usuários. Os resultados obtidos apontam que as perspectivas dos usuários das organizações pública e privada tem comportamento divergente quanto a avaliação das dimensões “livre de erros” e “reputação”. Quanto às demais dimensões os resultados apontam percepções semelhantes de qualidade, indicando a dimensão da “acessibilidade” como a com o maior nível de satisfação.

Palavras-chave: Qualidade da Informação; Sistemas de Informação; Pública; Privada;

Abstract

The management of an organization, whether public or private, requires a series of decision-making at its most varied levels. The decision-making process provides for a complex assessment of several factors that may affect or may be affected by it. Therefore, it is essential that the manager consubstantiate with information that supports these decisions in an appropriate way, and must assess the quality of the information. This study aims to evaluate and compare the quality of information systems found in two companies that have different legal natures, public and private. For this, qualitative and quantitative research was applied. The qualitative one, based on an exploratory case study, and the quantitative approach used as research methodology. In all, two institutions were selected in order to be able to compare the quality of the management information systems they use. In the public institution, the sample was 80% of the users of the system. In the private institution, a sample of 66.6% of users. The results obtained indicate that the perspectives of the users of public and private organizations have divergent behavior regarding the evaluation of the "error free" and "reputation" dimensions. As for the other dimensions, the results point to similar perceptions of quality, indicating the dimension of "accessibility" as the one with the highest level of satisfaction.



Keywords: *Quality of Information; Information systems; Public Institution; Private Institution.*

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico ocorrido nas últimas décadas, o acesso a informação tem sido cada vez mais fácil, e esta cada vez mais abundante. Entretanto, esta abundância de informação pressupõe a preocupação com a sua qualidade. Sistema de informação, por sua vez, é um assunto tratado comumente nos dias atuais dentro das empresas, sendo elas públicas ou privadas. E por este motivo um tema que deverá ter constante atenção para a sua evolução.

Outrora as informações eram armazenadas e geridas sem uma sistematização que pudesse atingir o máximo de pessoas ao mesmo tempo dentro da instituição. Só que a partir do processamento de dados o sistema informacional passou a ser um aliado em trabalhar com os dados e entregar no tempo e as pessoas que necessitavam das informações.

Assim espera-se que os sistemas informações trabalhem, recebendo, processando e entregando os dados corretamente. Contudo, nem sempre isto ocorre, sendo assim necessário ter uma regularidade para observar a qualidade que o sistema informacional possui de tempos em tempo, até por que o avanço social e tecnológico por muito exigem mudanças intermináveis.

Com isso, o objetivo deste artigo é avaliar e comparar a qualidade dos sistemas de informações encontrados em duas empresas que tem naturezas jurídicas diferentes.

2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, SISTEMAS E A BUSCA PELA QUALIDADE

A empresa faz parte de um grande sistema possuindo subsistemas que estão totalmente interligados ao ambiente recebendo e produzindo estímulos do meio. Segundo Chiavenato (2003) sistema pode ser entendido como um conjunto de elementos interdependentes que interagem no sentido de alcançar um objetivo ou finalidade. Então pode-se entender,

A organização como em sistema criado pelo homem que mantém uma dinâmica interação com seu meio ambiente, sejam clientes, fornecedores, concorrentes, entidades sindicais, órgãos governamentais e outros agentes externos. Influi sobre o meio ambiente e recebe influência dele. Além disso, é um sistema integrado por diversas partes ou unidades relacionadas entre si, que trabalham em harmonia umas com as outras, com a finalidade de alcançar uma série de objetivos, tanto da organização como de seus participantes (Chiavenato, 2003, p.479).

As tecnologias da informação (TIs) somam a esse conceito como ferramenta para alcançar maior interação e integração entre os sistemas, subsistemas e meio ambiente, sendo utilizadas pelas organizações como meio para atingir seus objetivos. Para (Pacheco & Tait 2000, p.97) “as empresas não sobrevivem nos dias atuais sem o uso de tecnologia de informação (TI)”, que são ferramentas poderosas para auxiliar tanto no desenvolvimento das tarefas organizacionais rotineiras como no alcance da vantagem competitiva ou prestação de serviços ao cidadão. Pode-se pensar que na relação TIs e organização a nível estratégica engloba-se desde o surgimento de novas tecnologias, ou novas aplicações, “para atender às necessidades do novo ambiente, até



o aparecimento de oportunidades criadas pelas novas tecnologias ou novas formas de sua aplicação” (Albertin, 2001, P.43). Segundo (Balarine, 2002, p.5) “no ambiente das organizações a tecnologia da informação passa a desempenhar papel estratégico, merecendo decisões baseadas nessa nova realidade”, onde os sistemas de informação possam alavancar dados, transformando-os em ativos estratégicos de negócios. Para Albertin (2001), a TI é fundamental para todos os setores desde o operacional até o estratégico, permitindo melhorar a qualidade de vários aspectos do negócio (Rossetti & Morales, 2007, p.125) complementam afirmando que é “cada vez mais intensa a percepção de que a tecnologia de informação e comunicação não pode ser dissociada de qualquer atividade”.

Segundo estudo realizado por Albertin (2001) quanto as contribuições das tecnologias de comunicação e informação nas empresas foram no relacionamento da empresa com clientes e fornecedores, a customização do produto, inovação dos produtos, abertura de novos canais de vendas, distribuição e oportunidade de negócios. Não pode-se esquecer da contribuição das TIs na gestão do conhecimento, que segundo Rossetti e Morales (2007) as tecnologias da informação são geradas devido ao conhecimento das pessoas, e sendo utilizada para diversas finalidades, sendo uma delas acompanhar as transformações do mundo com objetivo de tornar as organizações mais ágeis e eficazes. E por fim as Tis são ferramentas de integração conforme expressa (Moraes, 2005, p.33) “para ter sucesso e viabilidade, é necessário que haja uma ferramenta que forneça respostas rápidas aos usuários finais de maneira simples e econômica”, e que esta realmente seja uma ferramenta auxiliadora do processo estratégico.

Com a crescente evolução das tecnologias de informação, os efeitos da globalização e acrescentando o aumento da concorrência apresenta-se a importância da sobrevivência das organizações de modo que elas se preparem para o futuro através do planejamento estratégico, o que inclui o planejamento da tecnologia da informação a ser utilizada e qualidade da mesma em relação ao atendimento das necessidades organizacionais (Falsarella & Jannuzzi, 2015).

A eficiência da TI está intrínseca a estrutura de sua organização e condução além do planejamento realizado para o seu alinhamento com os parâmetros do negócio exigindo uma sincronização entre o planejamento estratégico do negócio e o planejamento estratégico da tecnologia de informação de forma contínua e dinâmica. As organizações que ainda não incorporaram o sincronismo dinâmico entre a estratégia de TI e a de negócio como elemento condicionante de sua cultura precisam iniciar este processo de forma planejada (Pralhad & Krishnan, 2002).

Assim como o planejamento estratégico empresarial é formulado para o negócio, o planejamento estratégico de TI relaciona-se com a estratégia de Tecnologia da Informação compondo-se do aparato de ferramentas e técnicas usadas para a identificação de elementos na área de TI que apoiem os negócios da organização. As ferramentas e técnicas utilizadas devem basear-se nas necessidades dos usuários da TI e da organização visando a qualidade no atendimento destas necessidades e resultando em um plano formal (Alffedt & Vandit, 2009).

Sendo o planejamento estratégico dos sistemas de informação (PESI) efetivo e estando alinhado ao planejamento estratégico das tecnologias de informação (PETI), poderá apoiar a organização



no entendimento do impacto dos sistemas na estratégia e na utilização de sistemas e aplicações da TI para atingir os objetivos da organização (Zviran, 1990).

A gestão de uma organização pressupõe a tomada de uma série de decisões, nos mais variados níveis desta, sejam tomadas pelos gestores ou por colaboradores. Estas decisões podem ser as mais simples, triviais, ou envolverem ações de macroestratégia, como expansão e mudanças de atuação junto ao mercado. A gestão da organização, portanto, é um processo contínuo de tomada de decisão. Segundo Chiavenato (2003):

A organização é um sistema de decisões em que cada pessoa participa consciente e racionalmente, escolhendo e decidindo entre alternativas mais ou menos racionais que são apresentadas de acordo com sua personalidade, motivações e atitudes. Os processos de percepção das situações e o raciocínio são básicos para a explicação do comportamento humano nas organizações: o que uma pessoa aprecia e deseja influencia o que se vê e interpreta, assim como o que vê e interpreta influencia o que aprecia e deseja. Em outros termos, a pessoa decide em função de sua percepção das situações. Em resumo, as pessoas são processadores de informação, criadoras de opinião e tomadoras de decisão (Chiavenato, 2003, p.348).

Evidencia-se, portanto, que a tomada de decisão atravessa o processamento de informações disponibilizadas tanto internamente, como capacidade instalada, disponibilidade de recursos humanos e de insumos, bem como informações captadas fora da organização, como momento político, cenário econômico nacional e internacional e mudanças de tecnologia, dentre outras. Com base nestas informações é papel do tomador de decisões, independentemente do nível em que esteja inserido, “reconhecer e diagnosticar a situação, gerar alternativas, avaliar as alternativas, selecionar a melhor alternativa, implementar a alternativa escolhida e avaliar os resultados.” (Caravantes, Panno & Kloeckner, 2005, p.446).

As fontes destas informações são as mais variadas e para muitas delas a credibilidade é questionável. A qualidade da informação (QI) é extremamente importante para que as alternativas geradas a partir destas sejam realistas e plausíveis, possibilitando ao responsável pela tomada de decisão a oportunidade de pautá-la sob uma base fidedigna. Segundo (Oliveira, 2008, p.26) “a QI torna-se essencial para a organização, uma vez que as informações de qualidade servem de apoio à tomada de decisão.

Avaliar a qualidade da informação, portanto, é mais do que uma mera preocupação, é uma necessidade veemente. Todavia, a determinação desta qualidade, sua compreensão como tal, não é um consenso entre os estudiosos. Conforme (Oleto, 2006, p. 2) “a qualidade é um desses substantivos abstratos, um desses constructos de entendimento rápido por meio do senso comum”, mas de complexo entendimento, quando se busca definição mais rigorosa, quando, na construção de uma teoria se procura relacioná-lo a outras variáveis.

Os autores Pipino, Lee e Wang (2002) desenvolveram uma metodologia a ser empregada nas organizações com o intuito de auxiliar na determinação da qualidade da informação. Estes apresentam uma gama de 15 dimensões para análise da informação listadas abaixo, no quadro 1.



Nr	Dimensão	Definição
1	Acessibilidade	O quanto o dado é disponível, ou fácil e rápido de se acessar.
2	Quantidade	O quanto o volume de dados é apropriado/adequado para a tarefa.
3	Credibilidade	O quanto o dado é considerado como verdadeiro e confiável.
4	Totalidade	O quanto não há perda dos dados e que sejam de suficiente amplitude e profundidade para a tarefa.
5	Concisão	O quanto o dado é representado de forma compacta.
6	Consistência	O quanto o dado é apresentado no mesmo formato.
7	Facilidade de Uso	O quanto o dado é fácil de manipular e se aplicar a diferentes tarefas.
8	Livre de Erros	O quanto o dado é correto e confiável.
9	Interpretabilidade	O quanto o dado está em uma linguagem, símbolo ou unidade apropriada/adequada e sua definição é clara.
10	Objetividade	O quanto o dado é imparcial e não limitado.
11	Relevância	O quanto o dado é aplicável e auxilia na tarefa.
12	Reputação	O quanto o dado é valorizado de acordo com sua fonte ou conteúdo.
13	Segurança	O quanto o acesso ao dado é restrito de forma apropriada para mantê-lo seguro.
14	Pontualidade	O quanto o dado é suficientemente pontual para a tarefa.
15	Entendimento	O quanto o dado é facilmente compreendido.

Quadro 1: Dimensões da Qualidade da Informação
 Fonte: Adaptado de Pipino, Lee & Wang (2002, p.212).

Para Pipino, Lee e Wang (2002) a compreensão da Qualidade da Informação (QI) é um conceito multidimensional e, por esta razão, deve levar em consideração as dimensões citadas. Estas seriam capazes de suprir todas as vertentes desta multidimensionalidade. Com o intuito de facilitar a compreensão dos conceitos, o estudo das dimensões e a sua mensuração, de Pipino, Pipino, Lee e Wang (2002) as classificaram em quatro categorias. O quadro 2 apresenta a referida classificação.

Categoria	Conceito	Dimensões
Intrínseco	Neste contexto, a informação deve ter qualidade por si mesma, em sua própria condição.	Credibilidade, Objetividade, Reputação e Livre de erros.
Contextual	A informação deve ser interpretada no contexto da tarefa, de sua utilização, para que possua valor.	Totalidade, Quantidade, Relevância e Pontualidade.
Representativo	Neste cenário a informação deve ter boa representação, devendo ser significativa.	Concisão, Consistência, Entendimento e Interpretabilidade.
Acessibilidade	A informação deve ter acesso livre, enfatizando a importância dos sistemas que as gerenciam.	Acessibilidade, Facilidade de Uso e Segurança.

Quadro 2 – As quatro categorias da Qualidade da Informação
 Fonte: Fonte: Adaptado de Pipino, Lee & Wang (2002, p.212).



Ainda, segundo Pipino, Lee e Wang (2002), a qualidade de determinado produto só pode ser medida sob a ótica de quem o consome, assim como a qualidade da informação só pode ser medida através de seu usuário, traduzindo a sua expectativa. Desta forma, para que as informações transmitam qualidade, faz-se necessário avaliar se os seus usuários a compreendem como tal, ao longo de sua rotina de trabalho, sob a ótica de cada uma das dimensões indicadas.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A perspectiva metodológica desta pesquisa é tanto pesquisa qualitativa como quantitativa. A qualitativa, tratando-se estudos de casos, de caráter exploratório. Malhotra (2001) afirma que a pesquisa de caráter exploratório é utilizada em casos nos quais é necessário definir o problema ou caso de pesquisa com maior precisão, identificar cursos relevantes de ação ou obter dados adicionais antes que se possa desenvolver uma abordagem adequada.

Além disso, a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa foi da abordagem quantitativa. A escolha desta abordagem se justifica devido à necessidade de se homogeneizar quantitativamente a coleta de dados, tendo em vista a dificuldade de mensurar a “Qualidade da Informação”, sendo que a pesquisa quantitativa permite fazer inferências mais confiáveis do que a pesquisa qualitativa (Motta, 2002).

Ao todo, foram selecionadas duas instituições afim de poder comparar a qualidade dos sistemas de informações que utilizam: Uma dessas instituições dita como pública, sendo uma autarquia, que é uma entidade constituída para execução de atividades inerentes ao Estado. Essa autarquia em específico é corporativa que é instituída com a finalidade de organizar e fiscalizar o exercício das profissões regulamentadas. Outra é uma empresa privada, a qual trabalha com o público em geral oferecendo serviços em coletas de exames laboratoriais.

O sistema gerencial utilizado pela empresa pública é o GERENTI, é um sistema integrado e utilizado por todas os conselhos estaduais dessa agência regulamentadora do país inteiro, não podendo os mesmos utilizarem um sistema diferenciado. Este sistema é desenvolvido pelo conselho federal da autarquia e totalmente voltado para a necessidade dos processos realizados. Por sua vez, o sistema utilizado pela rede privada é o PLERES que trata-se de um sistema para solução gerencial voltado especificamente para a rotina laboratorial, clínica e diagnóstica.

Na instituição pública de um total de 10 pessoas que utilizam o sistema, 80% responderam a pesquisa e na empresa privada do universo de 15 possíveis respondentes, obteve-se uma amostra de 66,6%.

Foi realizado um questionário adaptado da pesquisa de Pipino, Lee e Wang (2002) os quais estudaram sobre como avaliar a qualidade dos sistemas operacionais das instituições. Os questionários foram aplicados de forma presencial e logo após lançados no sistema de questionário do google forms, o qual serviu de auxílio para a obtenção dos resultados.



4. RESULTADOS

Os sistemas utilizados nas instituições pesquisadas, são voltados diretamente para a necessidade de cada negócio, atendendo as especificidades de cada problema detectado.

O GERENTI, como dito outrora, é um sistema pensado para o que de fato precisa os conselhos regionais desse órgão regulamentador público, para o bom desempenho de suas ações. Tratando-se um sistema integrado, com divisão de perfis e com isso, cada qual fica com seus acessos por muitas vezes restritos, caso o cargo desempenhando não necessariamente precise acessar todas as funções do sistema. Com isso o uso fica mais restrito de acordo com o que o usuário necessitar, não tendo funções no sistema que estarão acessíveis aos usuários e serão desnecessárias para a sua atividade.

O PLERES, é voltado especificamente para a área laboratorial, e com isso apesar de ser um sistema pronto e adaptado a empresa que foi pesquisada, atende diretamente ao o que de fato necessita o negócio. Foi desenvolvido pela Digitalmed que é uma empresa especializada em soluções para a medicina diagnóstica, atendendo os segmentos laboratoriais, clínicos e diagnósticas.

Diante do exposto este artigo buscou mensurar qualidade dos sistemas de informações encontrados nestas duas empresas que possuem naturezas jurídicas diferenciadas, sendo uma com fins públicos e outra com fins privados, a fim de perceber se seus usuários possuem repostas diferenciadas quanto a qualidade dos sistemas utilizados, uma vez que os dois sistemas estão voltados diretamente para o serviço propostos. Para assegurar cientificamente, buscou-se um aporte teórico que já pesquisou e validou um tipo desta pesquisa, a fim de se firmar as informações quanto a sua qualidade. Pipino, Lee e Wang (2002) afirmam que muitas empresas de produtos de saúde, finanças e produtos de consumo usaram um desses questionários, desenvolvido para avaliar as dimensões da qualidade. Com isso, comprova-se que é possível aplicar este questionário para avaliar a qualidade no sistema de informação das instituições apresentadas.

As empresas atualmente tendem a ver como vantagem competitiva ter um bom sistema de informação em seu processo. Mas quem define se realmente um sistema de informação é adequado para o seu uso, não são apenas quem o faz ou implanta, mas quem no seu processo diário o utiliza, por isso existe a necessidade constante de estar verificando a devida qualidade do sistema, com revisões e testes. Até por que, existem mudanças tanto na parte tecnológica, quanto na gestão de negócios seja qual for o ramo que a empresa estiver atuando. Os modelos atuais de design e desenvolvimento de sistemas de informação tem validação e testes para garantir que os requisitos do sistema tenham sido satisfeitos. Esses modelos também incluem verificação com revisão, teste e pesquisas como parte do processo de desenvolvimento. Juran & Godfrey (2008, p 296).

O questionário aplicado como dito anteriormente foi baseado nas pesquisas de Pipino, Lee e Wang (2002) que buscaram criar um método de verificação da qualidade total dos sistemas de informação afirmando que quem produz informações ou aqueles que as possuem deve



compreender os requisitos necessários para poder devolver ou entregar as informações com alta qualidade.

Na figura 1 observa-se as respostas tanto da empresa pública quanto a privada, colocadas paralelamente para uma melhor comparação. Ao tratar sobre acessibilidade que busca saber se as informações do sistema são fáceis e rápidas de acessar, os respondentes das duas instituições afirmam ter um bom desempenho em seus sistemas quanto a acessibilidade. Quando questionados sobre a quantidade, que trata-se do volume de informações do sistema sendo ele apropriado ou adequado para a tarefa, observa-se uma variação mesmo que pequena entre o “concordo” e o “discordo” sendo a variação do “discordo” maior na instituição pública. Por sua vez, ao tratar da credibilidade do sistema, que nada mais é que, se as informações são consideradas verdadeira e confiáveis, é verificado que tem uma quebra de confiabilidade maior na empresa privada. Contudo, a completude do sistema, que verifica se as informações do sistema são transmitidas de maneira suficiente a amplitude da tarefa do respondente é um dos questionamentos com menor aceitação das duas empresas, sendo que na privada a não aceitação de um sistema completo teve um peso maior comparado com a pública.

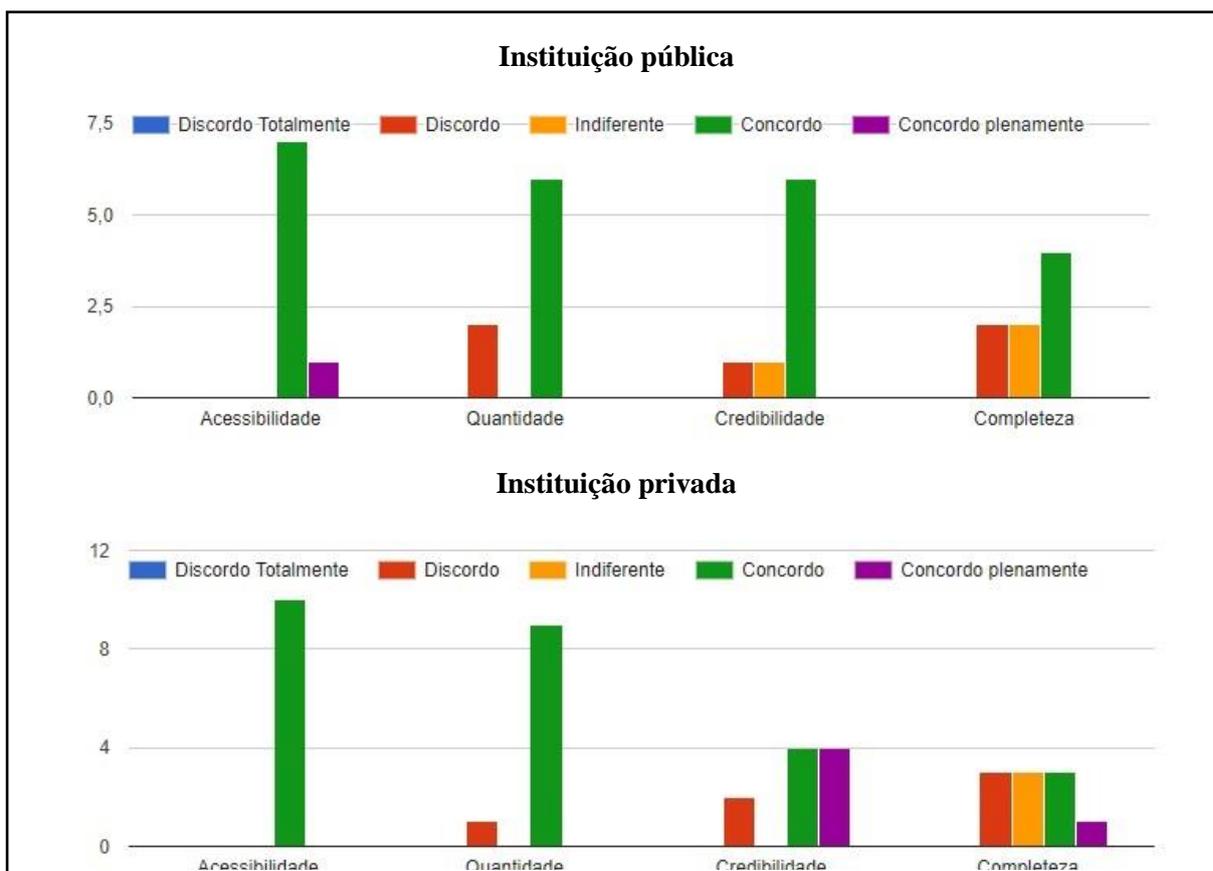


Figura 1 - Qualidade dos sistemas de informações

Fonte: Adaptado de Kahn, Strong & Wang (2002).



Na figura 2 a primeira questão trata-se sobre a concisão do sistema, que busca verificar se o mesmo é apresentado de forma compacta e de forma geral foi bem avaliado pelos respondentes das empresas, sendo alguns até indiferentes. Ao serem questionados sobre a consistência, que busca saber se os sistemas possuem um padrão os respondentes da empresa pública apresentaram uma variação quanto o discordo, mas não sendo maior que o concordo dentro do grupo pesquisado. Sobre a facilidade do uso, que verifica se as informações do sistema são fáceis de manipular e de aplicar as diferentes tarefas, houve uma significativa parcela do sistema público, que não concorda que seu sistema é de fácil entendimento, tendo assim, uma disparidade grande quando comparado com a empresa privada. Já quanto o sistema ser livre de erros, ou seja, afirmar que as informações do sistema não apresentam erros, podendo ser consideradas corretas e confiáveis, os respondentes da instituição pública não concordam com essa afirmação em sua maioria; na empresa privada, houve também uma discordância relativamente significativa ao ser questionado sobre o tema.

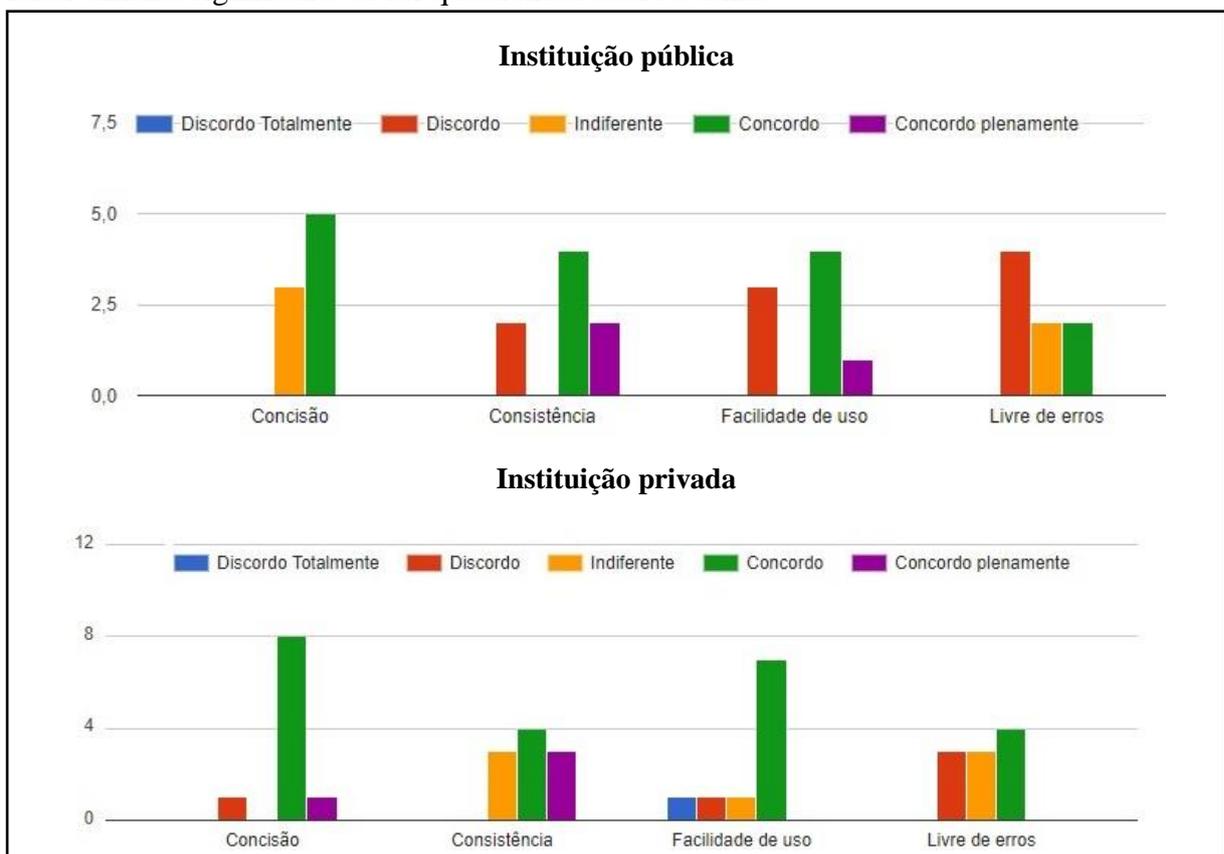


Figura 2 - Qualidade do sistema de informação
Adaptado de Kahn, Strong e Wang (2002).



Na figura 3, sobreveio sobre a interpretabilidade, que nada mais é que, verificar se as informações estão em uma linguagem, símbolo ou unidade apropriada/adequada e sua definição é clara; nesta categoria a instituição que mais sente esta dificuldade é a empresa privada, contudo a maioria de seus respondentes acreditam que existe uma boa interpretabilidade. Quanto a objetividade do sistema procurou-se saber se as informações do sistema são imparciais e se apresentam de forma objetiva que obteve um bom resultado nas duas instituições. Ao tratar sobre a relevância do sistema, ao procurar saber se eles são aplicáveis e auxiliam na tarefa, as instituições pesquisadas também garantiram um bom percentual nas respostas dos seus respondentes. Contudo quanto a reputação, que busca saber se as informações são valorizadas devido a sua fonte, origem ou conteúdo a empresa privada, teve as maiores respostas como sendo de forma indiferente.

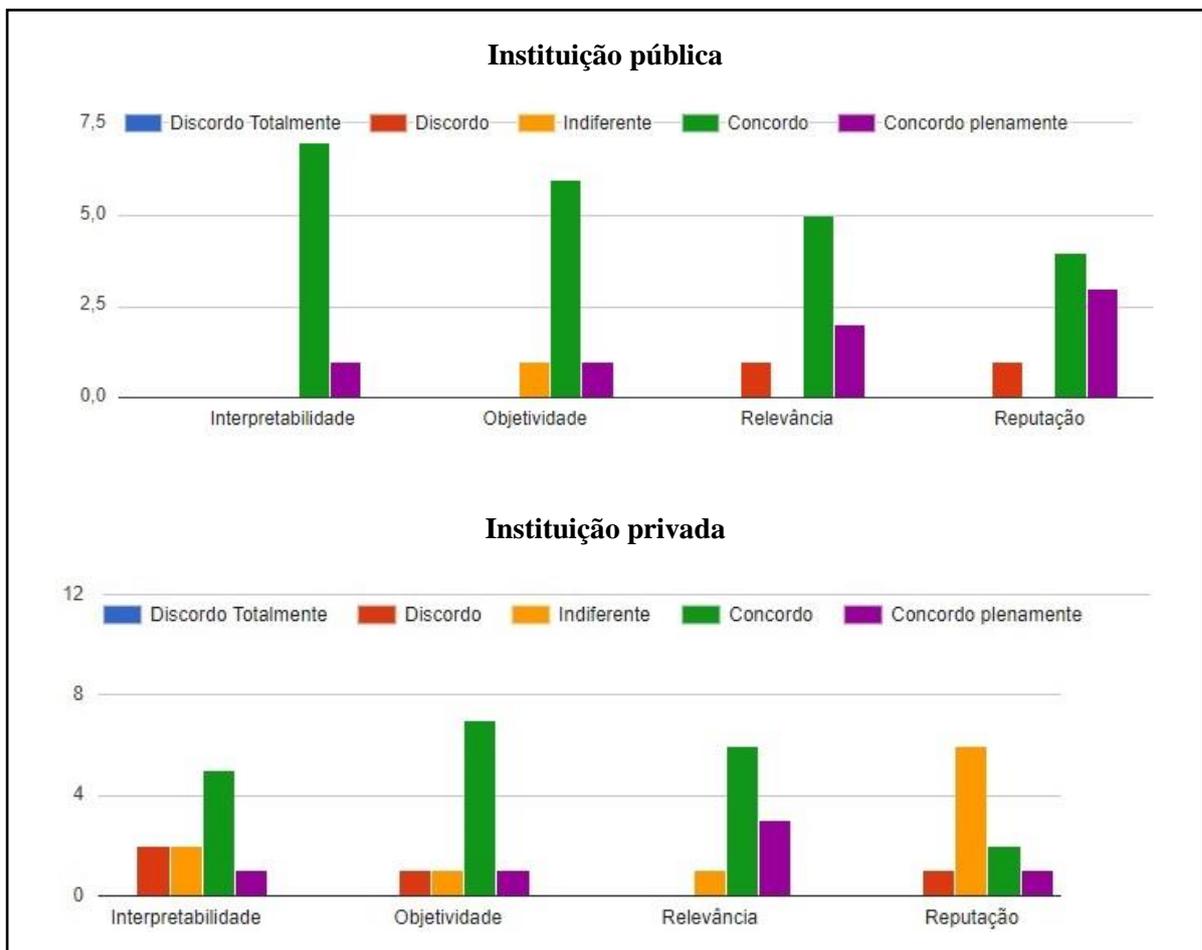


Figura 3 - Qualidade do sistema de informação
Adaptado de Kahn, Strong e Wang (2002).



Na figura 4, ao verificar sobre a segurança que busca perceber se o acesso às informações do sistema é restrito de forma apropriada para mantê-las seguras, nas duas instituições foi o questionamento que mais apareceu a maior concordância dos fatores pesquisados. Ao tratar sobre pontualidade verificando se as informações são suficientemente pontuais para as tarefas, houve uma maior discordância na instituição pública, contudo ainda foi bem avaliado pelas duas instituições. Por fim sobre o entendimento, que abrange a compreensão do sistema as duas instituições responderam positivamente.

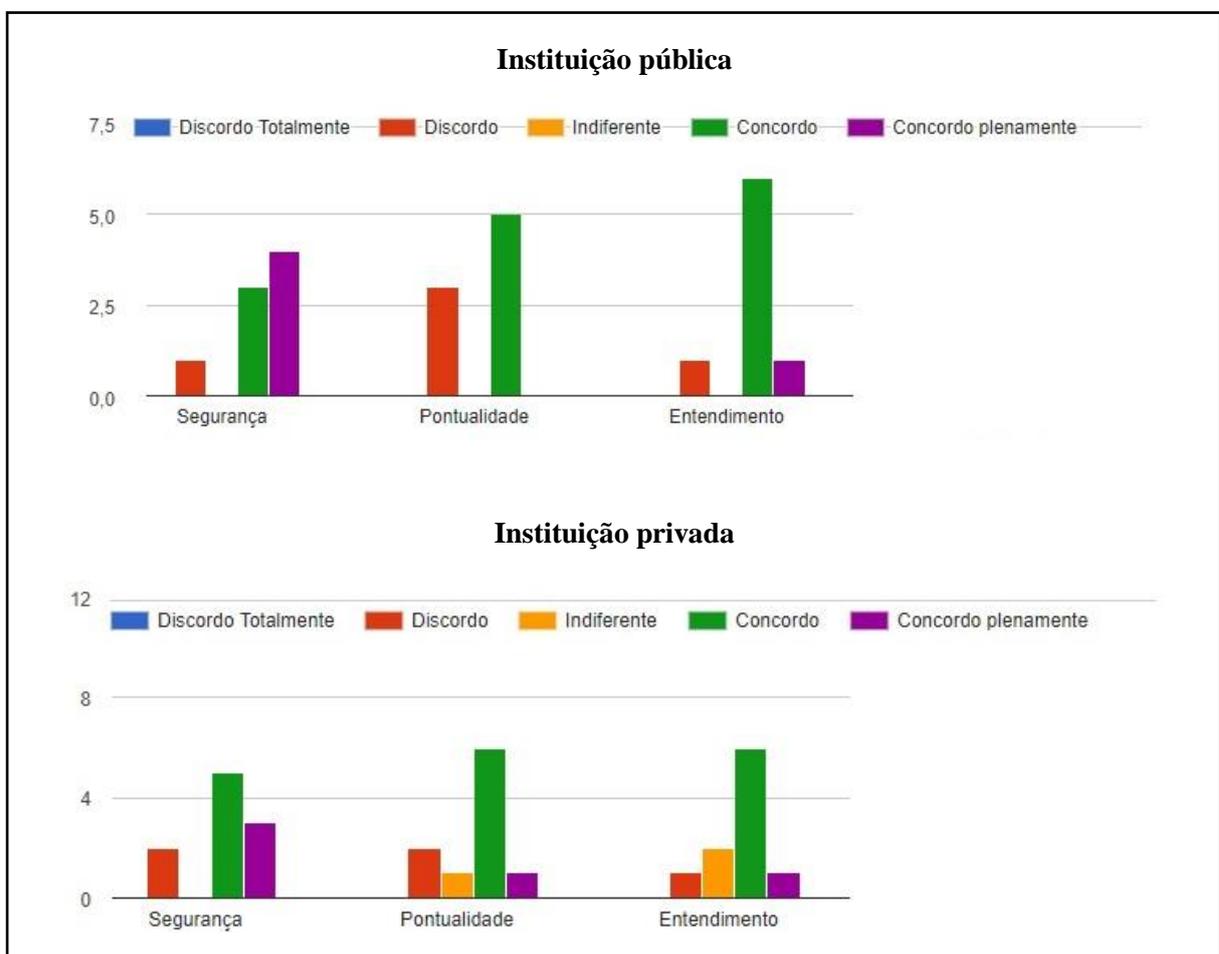


Figura 4 - Qualidade do sistema de informação
Fonte: Adaptado de Kahn, Strong e Wang (2002).

Observa-se que as empresas se empenham em garantir aos seus usuários de forma geral uma boa qualidade nos sistemas de informações utilizados, contudo devem se inteirar conforme dito por Kahn, Strong e Wang (2002) com certa frequência e rotina se o sistema continua com características positivas para seus usuários ao passar dos dias e no evoluir das atividades.



5. CONCLUSÃO

De modo geral, as duas empresas apresentam uma boa qualidade do sistema utilizado tendo em comum alguns fatores positivos como acessibilidade, objetividade, relevância e segurança o que significa que o sistema utilizado apresenta boa qualidade quanto as restrições de acesso para a segurança e especificações das tarefas necessárias a cada tipo de usuário, além de ser considerado pelos usuários um elemento crucial para a execução das atividades desempenhadas.

O fator reputação que apresentou indiferença nas respostas da empresa privada demonstra uma lacuna quanto a confiança dos usuários referentes as fontes das informações o que pode ser reavaliado pela empresa como um ponto a ser melhorado no sistema para melhorar a qualidade.

Na empresa pública esta lacuna aparece no fator consistência que verifica se há um padrão no sistema e embora seja um sistema pensado para uso em todos os conselhos do Brasil, essa ausência de padrão no uso e nas informações pode refletir não somente na qualidade mas na confiabilidade.

Por fim, um ponto importante detectado na pesquisa é que quanto ao sistema ser livre de erros nas duas empresas a maioria dos respondentes discordaram apontando para a necessidade de ambas manterem a verificação e revisão da qualidade do sistema quanto aos erros apresentados pois esta análise é de suma importância para a atualização do sistema quanto as necessidades que surgem no decorrer das tarefas e para a manutenção do seu funcionamento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albertin, A. L. (2001) Valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação. Revista de Administração de Empresas, v. 41 (3), p. 42-50.
- Balarine, O. F. O. (2002). Tecnologia da informação como vantagem competitiva. RAE-eletrônica, v. 1 (1), p. 1-11.
- Caravantes, G.; Panno, C.; Kloeckner, M. (2005) Administração: teorias e processo. São Paulo: Pearson, 2005. 572 p
- Chiavenato, I. Introdução à Teoria Geral da Administração. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003. 630 p.
- Dalcin, T. (2007). Qualidade da Informação na Adoção do Software LAMPS2 na 1ª Divisão de Levantamento – Exército Brasileiro. Monografia (Graduação em Administração) – Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre.
- Falsarella, O.M. Jannuzzi, G. A. S. C. (2015). Planejamento Estratégico Empresarial e Planejamento de Tecnologia de Informação e Comunicação: uma abordagem utilizando projetos.
- Juran, J. M.; Godfrey, A. B. (1999). Juran's quality handbook. USA: McGraw-Hill, 5 th edition.
- Kahn, B. K; Strong, D. M; Wang, R. Y. (2002). Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance. Communications of the ACM, v.45 (4), April.
- Malhotra, N. K. (2001). Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman.



Moraes, G. D. A. (2005). Tecnologia da informação na pequena empresa: uma investigação sobre sua contribuição à gestão estratégica da informação nos empreendimentos de São José do Rio Preto-SP. 2005. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

Motta, P. C. (2002). Serviços: Pesquisando a satisfação do consumidor. Rio de Janeiro: Imprinta Express.

Oleto, R. R. (2006). Percepção da Qualidade da Informação. Ci. Inf. v.35. n. 1. Brasília.

Oliveira, A. J. (2008). Qualidade da Informação do Sistema Integrado de Gestão da utilizado na Força Aérea Brasileira. Monografia (Graduação em Administração) – Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre.

Pacheco, R. C. S; Tait, T. F. C. (2000). Tecnologia de Informação: evolução e aplicações. Revista Teoria e Evidência Econômica, v. 8,/ (14).

Pipino, L. L.; Lee, Y. W.; Wang, R.Y. (2002). Data Quality Assessment. Communications Of the ACM. v. 45. n. 4. April.

Prahalad, C. K. Krishnan, M. S. (2002). The Dynamic Synchronization of Strategy and Information Technology. MIT Sloan Management Review.

Rossetti, A. G.; Morales, A. B. T. (2007). O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. Ciência da Informação, v. 36, (1), p. 124-135.

Zviran, M. (1990) Relationships between Organizational and Information Systems Objectives: Some Empirical Evidence. Journal of Management Information Systems, 7(1), 66-84.