



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

KYSSIA FERNANDES DE ALCÂNTARA BATISTA

**USABILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DA GERÊNCIA
EXECUTIVA DO INSS EM CAMPINA GRANDE/PB**

**CAMPINA GRANDE
2017**

KYSSIA FERNANDES DE ALCÂNTARA BATISTA

**USABILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DA GERÊNCIA
EXECUTIVA DO INSS EM CAMPINA GRANDE/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual
da Paraíba, em cumprimento às
exigências para obtenção do grau de
Bacharela em Administração.
Área de concentração: Sistemas de
Informação.

Orientador: Prof.^a Dra. Waleska Silveira
Lira

**CAMPINA GRANDE
2017**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

B333u Batista, Kyssia Fernandes de Alcântara
Usabilidade e qualidade da informação [manuscrito] : um
Estudo da gerência executiva do INSS em Campina Grande/PB /
Kyssia Fernandes de Alcantara Batista. - 2017.
25 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento
de Administração e Economia".

1. Sistemas de informação 2. Usabilidade da informação. 3.
Qualidade da Informação. I. Título.

21. ed. CDD 658

KYSSIA FERNANDES DE ALCÂNTARA BATISTA

USABILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DA GERÊNCIA
EXECUTIVA DO INSS EM CAMPINA GRANDE/PB

10 (dez)
Waleska

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual
da Paraíba em cumprimento às
exigências para obtenção do grau de
Bacharela em Administração.

Área de concentração: Sistemas de
Informação.

Aprovada em: 21/07/2017.

BANCA EXAMINADORA

Waleska Silveira Lira
Prof. Dra. Waleska Silveira Lira (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Viviane Barreto Motta Nogueira
Prof. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

José Austerliano Rodrigues
Prof. Dr. José Austerliano Rodrigues
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Agradecer é um ato sublime e despretensioso, como forma de reconhecimento de quem consegue colocar sua perspectiva à disposição de alguém, sem se esquecer daqueles que foram atenciosos durante a formação e o desenvolvimento de suas atividades.

Agradeço primeiramente à Deus pelo sopro da vida, além do seu grandioso amor e sua imensurável graça que me fazem perseverar e permanecer em pé em todas as situações, na busca incansável dos meus sonhos. Obrigada por ouvir minhas preces, guiar meu coração e me proporcionar hoje esse sentimento de realização e sucesso.

Aos meus pais, Eliane Fernandes dos Santos e Gilson de Alcântara Batista, que me fazem segura e confiante para enfrentar as adversidades desse mundo, acreditando que posso ir além do que eu imagino conseguir. O cuidado e dedicação de vocês foi que me deu, em todos os momentos, a esperança para seguir. Tudo tem seu tempo e o nosso tempo chegou, essa conquista é mais de vocês do que minha!

Aos meus amados irmãos, Ariane Fernandes de A. Batista e César Fernandes de A. Batista, pela confiança e constante incentivo em todas as horas e, todos os meus familiares pela torcida e orações.

Ao meu amor Jadhyel Remígio, quando o assunto é você, até meus olhos sorriem. Obrigada pela paciência, carinho, apreço e todo sacrifício feito para me ajudar em todos os momentos, você foi e tem sido muito importante. Obrigada por tudo e principalmente, por fazer parte da minha vida!

Aos companheiros do INSS, pelo adorável convívio. Agradeço também a querida equipe do Gabinete pelo constante apoio e compreensão. Mais que rotinas administrativas, com vocês aprendi que atitude, amor e trabalho ético tornam qualquer sonho em realidade.

À UEPB, todos os professores do curso de Administração que desempenham suas atividades com louvor, compartilhando conhecimento e nos dando asas para voar. Em especial à minha orientadora Waleska Silveira, com que partilhei a semente do que veio a ser esse trabalho. Obrigada pela paciência, por acreditar em mim, por cada conselho e principalmente por ser calma em meio às tempestades.

À minha pequena e adorável turma de 7 pessoas, que se fez grande o bastante para enfrentar todos os obstáculos encontrados durante o caminho. Obrigada pelo estímulo, cumplicidade, amparo e os sorrisos do dia-a-dia. Tenho certeza que serão excelentes profissionais.

Aos meus amigos, conhecidos e todos que diretamente ou indiretamente contribuíram na criação, desenvolvimento e conclusão desse trabalho, desse curso e desse ciclo em minha vida... O meu Muito Obrigada!

“Sei que meu trabalho é uma gota no oceano, mas sem ele, o oceano seria menor.”

Madre Teresa de Calcutá

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	REVISÃO DA LITERATURA.....	9
2.1	Sistemas de Informação.....	9
2.2	Usabilidade.....	10
2.3	Qualidade da Informação	12
3	METODOLOGIA.....	13
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	14
4.1	Perfil dos Respondentes.....	14
4.1.1	<i>Sexo e Faixa etária</i>	14
4.1.2	<i>Estado Civil e Cargo</i>.....	15
4.2	Usabilidade.....	15
4.3	Qualidade da Informação	18
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
	REFERÊNCIAS.....	22

USABILIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DA GERÊNCIA EXECUTIVA DO INSS EM CAMPINA GRANDE/PB

Kyssia Fernandes de Alcântara Batista*

RESUMO

As instituições públicas têm passado por um processo de transição, buscando novas formas de gerenciar e organizar as informações através da utilização de sistemas de informação. Esse estudo tem o objetivo de analisar através da percepção dos usuários, a usabilidade e qualidade da informação contida no software INTERAGE, utilizado na Gerência executiva do INSS em Campina Grande/PB. O estudo baseou-se em uma abordagem quantitativa, constituindo uma pesquisa exploratória aplicada com 100 servidores e estagiários da Gerência executiva do INSS em Campina Grande/PB e agências pertencentes à sua jurisdição. Os resultados revelaram que em termos de usabilidade, o sistema dispõe de interface de fácil uso, com um baixo nível de erros, apresenta simplicidade na realização das atividades, além de conter informações de grande utilidade, entretanto a maioria dos respondentes alegou não receber treinamento para operar o sistema. Quanto aos atributos da qualidade da informação, verificou-se que a informação contida no sistema é confiável, atualizada, relevante, não é tendenciosa e atende completamente as necessidades dos usuários.

Palavras-Chave: Sistemas de Informação. Usabilidade. Qualidade da Informação.

1 INTRODUÇÃO

No novo mundo da economia do conhecimento, que impulsiona o processo de globalização dos mercados, a velocidade da disseminação dos dados tem alterado expressivamente além do estilo de vida das pessoas, as formas estruturais, comportamentais e os processos de trabalho nas organizações. Nesse novo cenário, a informação passa a ser um recurso estratégico para otimização das ações funcionais e tomada de decisão.

A tecnologia da informação (TI) é uma das ferramentas utilizadas pelos gestores para enfrentar essas mudanças e facilitar atividades desenvolvidas nas empresas, bem como atender a demanda interna e externa da organização. O uso da tecnologia e dos sistemas de informação tem sido intensificado no setor público. Segundo Laudon e Laudon (2007), nos últimos dez anos, os sistemas e a tecnologia

* Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
Email: kyssiaalcantara@gmail.com

da informação têm possibilitado aos gestores, tomar a melhor decisão de acordo com o uso de dados em tempo real, oriundo do próprio mercado.

Apesar da Administração Pública ainda apresentar em sua essência peculiaridades do modelo burocrático, as instituições públicas tem passado por um processo de transição, buscando novas formas de gerenciar e organizar as informações, através da utilização de sistemas de informação, a fim de responder às demandas exigidas pela sociedade e pelo cenário mundial.

Nessa perspectiva, uma análise da usabilidade e da qualidade das informações fornecidas nesses sistemas é necessária visando permitir aos desenvolvedores identificarem necessidades de melhorias. O Software INTERAGE, desenvolvido e utilizado na Gerência Executiva do INSS em Campina Grande/PB, é de extrema importância para a Autarquia, pois gerencia o fluxo operacional das Seções do Serviço de Benefícios, informando a situação do funcionamento da área meio, fornecendo indicadores e relatórios gerenciais, os quais facilitam a identificação dos pontos fortes e fracos, permitindo assim aos gestores a melhor tomada de decisão.

Consoante a Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (SLTI/MP, 2010), a usabilidade é indispensável para que as informações e os serviços providos pela Administração Pública Federal sejam elaborados e sustentados de acordo com as necessidades e expectativas do cidadão, o qual se encontra cada vez mais exigente. Segundo a norma ISO/IEC 25010 (2011) a usabilidade é definida como a “capacidade do produto de software de ser compreendido, aprendido, operado e atraente ao usuário, quando usado sob condições específicas”.

Dessa forma, a definição e a racionalização das informações é de fundamental importância para o alcance dos objetivos dessas organizações que cuidam de informações em nome do governo e devem cumprir certas obrigações perante a sociedade. Assim, “a compreensão e o estudo dos fluxos de informações como processos que agregam valor à informação podem ser explorados para a promoção da governança no setor público” (MIRANDA, 2010, p. 97).

Diversos estudos foram realizados com a finalidade de analisar os benefícios que a tecnologia e os sistemas de informação proporcionaram a esfera pública, a exemplo de Bartel, Ichniowski e Shaw (2005) que afirmam que os investimentos em TIC podem elevar a eficiência no processo produtivo e contribuir para o aumento das habilidades dos colaboradores; e Cepik, Eklund e Eisemberg (2001) que atestam

que com as mudanças tecnológicas e políticas, os governos precisaram readaptar suas áreas de informática implementando novos serviços de tecnologias de informática e telecomunicações, para atender as novas demandas informacionais criadas por uma população cada vez mais alerta dos seus direitos de cidadania.

No entanto, apesar da significativa importância que a tecnologia e especificamente os sistemas de informação desempenham nas organizações governamentais, existem poucas pesquisas empíricas sobre a análise dos sistemas utilizados na esfera pública, em especial no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS. Dessa forma, esse estudo, que tem como base teórica a Cartilha de Usabilidade do Governo Federal (2010), Rubin e Chisnell (2008), Stair e Reynolds (2011) e Parker et al (2006), busca responder a seguinte questão: Qual a percepção dos usuários quanto a usabilidade e qualidade da informação contida no software INTERAGE, utilizado na Gerência Executiva do INSS em Campina Grande/PB? E tem como objetivo analisar através da percepção dos usuários, a usabilidade e qualidade da informação contida do software INTERAGE, utilizado na Gerência Executiva do INSS em Campina Grande/PB.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Sistemas de Informação

A máquina administrativa pública é na maioria das vezes tachada como improdutiva e de baixo valor para a sociedade. A priori, isso decorre da própria essência burocrática de seus processos, que na maioria das vezes é lenta e arcaica, o que dificulta a identificação de problemas e, conseqüentemente, delimita as mudanças necessárias para realização de melhorias.

Robertson e Seneviratne (1995, p. 555) relatam que as mudanças organizacionais (tais como processos, tecnologia e outros) são mais difíceis de serem realizadas no setor público. Consoante esses autores, a grande politização e burocratização das organizações públicas tornam estas mudanças procedimentos bastante lentos.

Entretanto, a necessidade que têm as organizações públicas de atingir seus objetivos organizacionais com excelência, faz com que seus gestores busquem

alternativas na tecnologia e nos sistemas da informação, a fim de otimizar o desempenho, garantir o cumprimento de sua missão e proporcionar um retorno a sociedade.

Epstein e Rejc (2005, p. 22) apontam que, na atualidade, as tecnologias da informação e comunicação têm influenciado as organizações de forma positiva, aumentando a produtividade e a capacidade operacional, reduzindo o tempo necessário para a realização das atividades, aprimorando a qualidade e o desempenho organizacional, reduzindo os custos e identificando os principais direcionadores, bem como, fidelizando os clientes. Os sistemas de informação tem possibilitado a implementação dessas mudanças e auxiliado os gestores tomar a melhor decisão.

Um sistema de informação, segundo Laudon e Laudon (2007, p.9) pode ser definido como

um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Campos Filho (1994, p.34) reforça a ideia quando afirma que o sistema de informação é baseado em quatro pilares, quais sejam: informação (dados formatados, imagens, sons e textos livres), os recursos humanos (que coletam, armazenam, recuperam, processam, disseminam e utilizam as informações), as tecnologias de informação (hardware e software) e as práticas de trabalho (métodos utilizados), que juntas permitem o melhor atendimento dos objetivos da organização.

Após o desenvolvimento e a implementação do SI, é necessário que haja uma avaliação constante, a fim de analisar os resultados obtidos e garantir que o sistema utilizado esteja atuando de forma esperada. Segundo Abu-Musa (2002), o propósito de avaliar um sistema é além de verificar se o mesmo está de acordo com o que foi solicitado, proporcionar feedback para o desenvolvimento de usuários, justificar a aquisição, a continuidade ou término de um projeto e identificar as mudanças necessárias.

Quando se avalia um SI diversos modelos podem ser utilizados, quais sejam: qualidade do produto, indicadores de resultados, valor econômico da informação, custo-benefício, custo-eficácia, entre outros. Uma das maneiras de realizar essa

avaliação consiste em analisar através da percepção dos usuários, a informação em termos de qualidade e usabilidade.

A qualidade da informação está relacionada ao grau de confiabilidade que os usuários têm em relação ao sistema. Stair e Reynolds (2011) afirmam que, uma informação de qualidade precisa ser acessível, exata, completa, econômica, flexível, relevante, confiável, segura, simples, apresentada em tempo hábil (pontual) e verificável.

Já a usabilidade avalia quão fácil é a utilização de interfaces pelo usuário. Assim, quando um produto ou serviço é realmente utilizável, o indivíduo que faz uso pode realizar o que deseja da maneira como acredita ser capaz de fazê-lo, sem obstáculos, hesitação ou dúvidas (NIELSEN, 2012; RUBIN; CHISNELL, 2008; FERREIRA; LEITE, 2003). Portanto, a gestão efetiva de uma organização requisita a percepção objetiva e precisa dos valores da informação e do sistema de informação.

2.2 Usabilidade

Para desenvolver um software de qualidade faz-se necessário conhecer a usabilidade do produto sob o ponto de vista de seus usuários. Segundo Oliveira; Dias; Carneiro (2015) o termo usabilidade é utilizado para determinar a facilidade com que as pessoas usam uma ferramenta ou um sistema de informação para realizar uma tarefa, sendo um indicador preponderante para o desenvolvimento de boas interfaces. A usabilidade pode ser utilizada como um precursor da qualidade da interface.

A interface deve ser de fácil uso, o acesso às informações deve ser ágil, exigindo o mínimo de esforço e tempo do usuário. O sistema de informação deve ser desenvolvido para que tenha um baixo percentual de erro e seu uso deve requerer pouco ou nenhum treinamento, oferecendo uma interface clara e permitindo uma auto aprendizagem. Preece (2005) afirma que, a usabilidade é dividida nas seguintes metas: ser eficaz no uso (**eficácia**); ser eficiente no uso (**eficiência**); ser segura no uso (**segurança**); ser de boa utilidade (**utilidade**); ser fácil de aprender (**learnability**); ser fácil de lembrar como se usa (**memorability**).

Rubin e Chisnell (2008) vão mais além quando afirmam que a usabilidade é definida pela **facilidade de aprendizado** – capacidade do usuário para operar o sistema a certo nível de competência, após uma quantidade e um período de

treinamento pré-determinados (que pode ser nenhum tempo). Também pode se referir à capacidade dos usuários pouco frequentes de reaprender o sistema após períodos de inatividade; **eficiência** – rapidez com que o objetivo do usuário pode ser alcançado completamente com precisão, sendo geralmente uma medida de tempo; **satisfação** – percepções, sentimentos e opiniões dos usuários em relação ao produto, geralmente capturadas por meio de questionamentos escritos e orais; **utilidade** – grau em que um produto permite um usuário alcançar seus objetivos, sendo uma avaliação da disposição do usuário para utilizar o produto como um todo; **eficácia** – até que ponto o produto se comporta da mesma forma que os usuários esperam, bem como a facilidade com que os usuários podem usá-lo para fazer o que pretendem. É normalmente medido quantitativamente com uma taxa de erro e por fim, **acessibilidade** – ter acesso aos produtos necessários para alcançar uma meta.

Cybis (2007) expande a visão quando alega que a usabilidade é a qualidade de um sistema interativo. Ela se refere à relação que se estabelece entre usuário, tarefa, interface, equipamento e demais aspectos do ambiente no qual o usuário utiliza o sistema.

Desta forma, podemos depreender que a informação afeta a usabilidade, que é um expressivo componente responsável pelo valor e o grau de percepção favorável do sistema, logo é importante que a informação tenha qualidade.

2.3 Qualidade da Informação

Beck (2003) afirma que, atualmente, toda organização está cercada de amplos e vários tipos de informações, e para se sobressair neste ambiente altamente vigoroso, o segredo do sucesso é a agregação de valor, a partir do acesso, do tratamento, da utilização e da disseminação da informação. Dessa forma, torna-se imprescindível a adoção de práticas para certificar que as ferramentas utilizadas estejam transportando informação rápida e de boa qualidade.

De acordo com Zwass (1992), é fundamental determinar qual informação é necessária e a qualidade dessa informação, pois quando se implementa um sistema de informação espera-se que este forneça informações com a qualidade esperada. Quando se buscam informações de qualidade, espera-se que elas tenham

conveniência, exatidão, precisão, completude, relevância, concisão e forma apropriada.

Entretanto, Paim, Nehmy e Guimarães (1996) explicam que a Qualidade da Informação é um conceito controverso, devido à complexidade e dificuldade de se conceituar qualidade, não havendo consenso na literatura sobre definições teóricas e operacionais da Qualidade da Informação, além da recorrente alusão de que suas definições são ambíguas, vagas ou subjetivas. O que se explica porque a qualidade está relacionada com a percepção e com o atendimento e satisfação das necessidades do usuário naquele momento.

O'Brien (2004) define as características da informação em tempo, conteúdo e forma, enquanto para Stair e Reynolds (2011), a informação para ser valiosa para gerentes e tomadores de decisões, deve ser: acessível, exata, completa, econômica, flexível, relevante, confiável, segura, simples, apresentada em tempo hábil (pontual) e verificável.

Para Romney e Steinbart (2000), as informações devem conter relevância, confiabilidade, completude, conveniência e forma apropriada, além de ser verificável.

De acordo com Parker et al (2006) a informação de qualidade é aquela prontamente disponível e transferível (acessibilidade), que tenha data recente (atualidade), seja precisa, correta, confiável (exatidão), além de aplicável, útil e relevante (relevância), seja verdadeira e credível (credibilidade), não ausente e suficiente (completeza), bem como não seja tendenciosa, sem preconceitos e imparcial (objetividade), que atenda as necessidades do usuário (adequação), seja legível, consistente e com estrutura formal (representação), tenha origem disponível (fonte) e seja facilmente entendida ou compreendida (compreensão).

Apesar da falta de consenso, no tocante a qualidade da informação pode-se afirmar que este é um conceito multidimensional que engloba diversas características e atributos.

3 METODOLOGIA

A pesquisa científica é um instrumento de engrandecimento do conhecimento, que surge da investigação de um problema e se utiliza de procedimentos científicos para se chegar às respostas dos questionamentos iniciais.

Com o escopo de analisar através da percepção dos usuários, a usabilidade e qualidade da informação contida no software INTERAGE, o presente estudo se caracteriza com uma pesquisa descritiva, que segundo Gil (2008, p. 28): “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Possui caráter exploratório que de acordo com Gil (2008): “pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximado, acerca de determinado fato.”

O atual estudo é de cunho quantitativo, que segundo Diehl & Tatim (2004) caracteriza-se pelo uso da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples as mais complexas como o intuito de asseverar os resultados e evitar distorções de análise e de interpretação, possibilitando uma margem de segurança maior quanto às inferências. Quanto aos meios utilizou-se a pesquisa bibliográfica que de acordo com Prodanov e Freitas (2013) “caracteriza-se por analisar e discutir informações já publicadas.” Foram utilizados como obras principais os seguintes autores: Rubin e Chisnell (2008), Stair e Reynolds (2011), O'Brien (2004) e Parker et al (2006).

O modo na qual a pesquisa foi guiada foi na forma de estudo de caso. No tocante ao lócus da pesquisa, a análise foi realizada com servidores e estagiários da Gerência Executiva do INSS em Campina Grande e Agências da Previdência Social pertencentes à sua jurisdição, na qual foram colhidas informações no universo de 358 pessoas, de acordo com o Portal INSS, sendo utilizado como amostra o total de 100 respondentes, o que representa 27,93% do universo. Como instrumento de pesquisa utilizado na coleta de dados foi elaborado um questionário estruturado em questões objetivas de múltipla escolha com o objetivo de mensurar a percepção dos usuários finais quanto a usabilidade e qualidade da informação contida no software INTERAGE.

A amostra analisada foi do tipo não probabilística por acessibilidade ou conveniência, que para Samara & Barros (2007) são pessoas que estão ao alcance do pesquisador e dispostas a responder a um questionário.

O questionário foi composto por 29 questões, divididas em subtemas os quais são: Usabilidade e Qualidade da Informação, tendo em seu conteúdo perguntas de múltipla escolha utilizando a escala de Likert: de 1 a 5 onde 1 é “Discordo Plenamente” e 5 é “Concordo plenamente”. O instrumento de pesquisa foi elaborado

levando em consideração as seguintes variáveis: Perfil dos entrevistados, Sexo, Cargo, Faixa Etária e Estado civil. Os dados que foram coletados com este trabalho foram dispostos em gráficos informativos de superfície do programa MS Excel 2013, no qual o objetivo foi o de recolher dados reais a respeito da atual situação e propor melhorias.

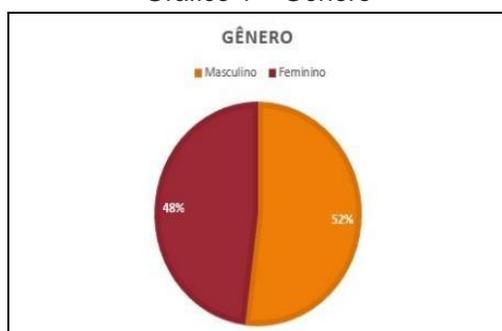
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos Respondentes

4.1.1 Sexo e Faixa etária

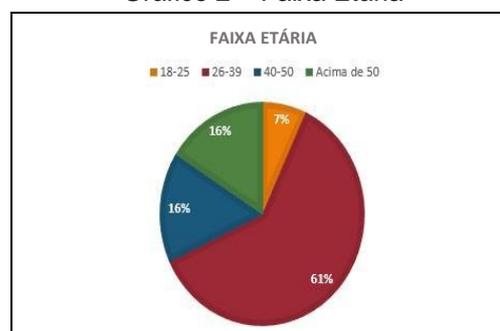
De acordo com o gráfico 1, observa-se que cerca de 52% dos respondentes pertencem ao gênero masculino, enquanto 48% ao gênero feminino. Quanto à faixa etária, no gráfico 2, nota-se a predominância dos respondentes com idade de 26-39 anos (61%) e uma menor representatividade de 18-25 anos, com apenas 7%.

Gráfico 1 – Gênero



Fonte: Pesquisa Direta (2016)

Gráfico 2 – Faixa Etária

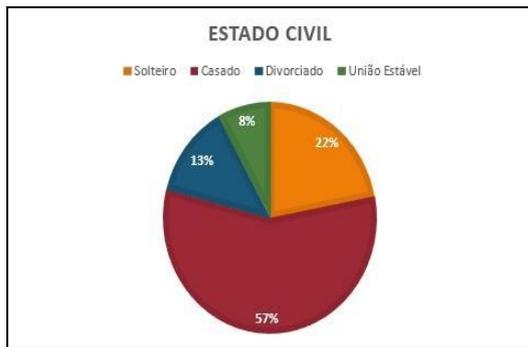


Fonte: Pesquisa Direta (2016)

4.1.2 Estado Civil e Cargo

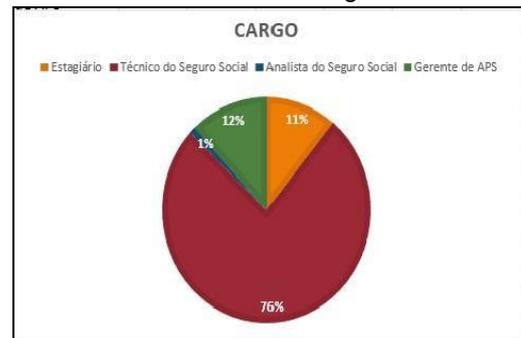
O gráfico 3, expõe uma acentuada primazia, de 57% dos respondentes que se classificam como casados, enquanto 8% estão em união estável. Quanto ao cargo, o gráfico 4 permite observar que 76% dos respondentes são técnicos do seguro social e apenas 1% da amostra coletada é analista do seguro social.

Gráfico 3 – Estado Civil



Fonte: Pesquisa Direta (2016)

Gráfico 4 - Cargo

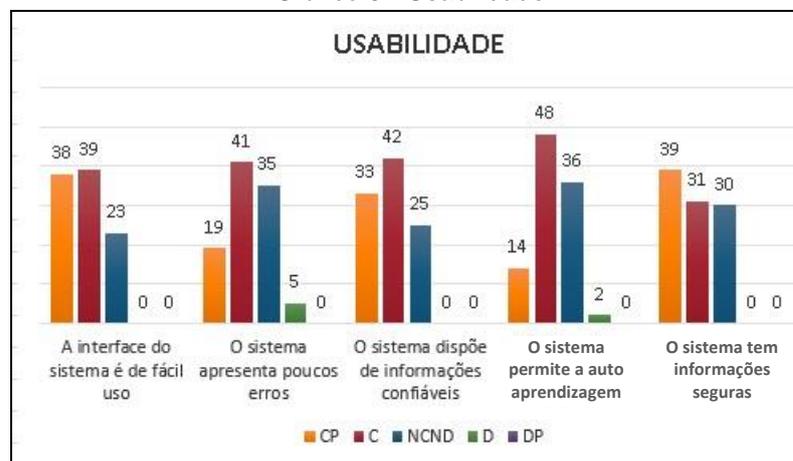


Fonte: Pesquisa Direta (2016)

4.2 Usabilidade

O gráfico 5, permite verificar que para a maioria dos respondentes o sistema dispõe de interface de fácil uso (77%), com um baixo nível de erros (60%), permite a auto aprendizagem (62%), além de possuir informações confiáveis (75%) e seguras (70%). Nesses quesitos não houve respondentes que discordaram totalmente.

Gráfico 5 - Usabilidade



Fonte: Pesquisa Direta (2016).

Conforme o gráfico 6, segue:

Com relação à afirmação “O sistema me auxilia na tomada de decisão”, houve um elevado índice de neutralidade (41%), no que se refere ao nível de concordância o percentual representa 57%, enquanto o de discordância foi de 2%.

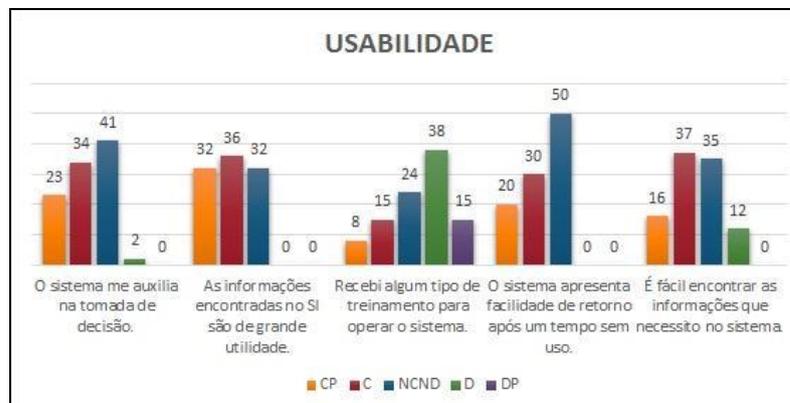
Referente à grande utilidade das informações contidas no sistema, o índice de neutralidade reduziu para 32% e o de concordância elevou-se para 68%.

No tocante ao treinamento recebido para operar o sistema, houve um significativo percentual de discordância, representando 53%, o índice de neutralidade manteve-se equilibrado (24%) e o de concordância reduziu para apenas 23%.

Quando questionados sobre a facilidade de aprendizado, houve um equilíbrio entre a taxa de neutralidade (50%) e a de concordância (50%).

Para a maioria dos respondentes (53%), é fácil encontrar as informações que necessitam no sistema, 35% mantiveram-se neutros e 12% discordaram.

Gráfico 6 – Usabilidade



Fonte: Pesquisa Direta (2016)

No gráfico 7, observa-se que:

Para 66% dos respondentes, o sistema apresenta simplicidade na realização das atividades, 21% nem concordaram nem discordaram e 13% discordaram.

Quando indagados se o uso do sistema era desperdício de tempo, o índice de discordância subiu para 47%, juntamente com o de neutralidade que representou 45%, enquanto o de concordância reduziu para 8%.

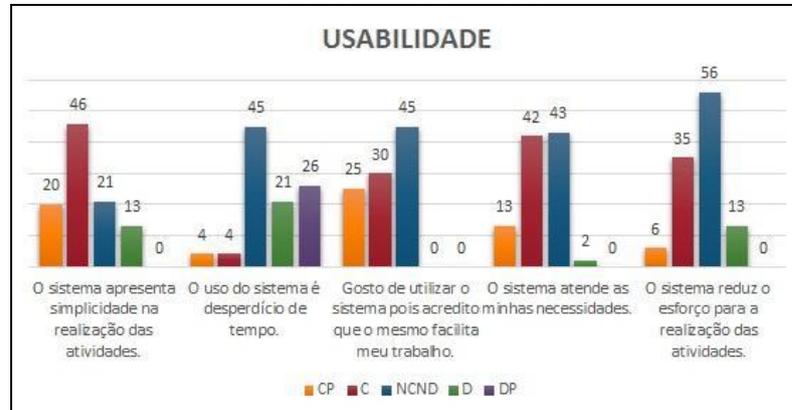
Com referência à afirmativa “Gosto de utilizar o sistema, pois acredito que o mesmo facilita meu trabalho”, houve uma inversão e a taxa de concordância voltou a subir com 55%, entretanto o índice de neutralidade manteve-se constante (45%).

Com relação ao atendimento das necessidades, 55% dos respondentes informaram que o sistema atende suas necessidades, 43% nem concordaram nem discordaram e apenas 2% discordaram.

Referente à redução de esforços para realização de atividades, houve uma acentuação na taxa de neutralidade (56%), a taxa de concordância manteve-se

estável (41%), assim como a de discordância (13%). Nesse caso pode-se inferir que a causa seja a falta de treinamento.

Gráfico 7 – Usabilidade



Fonte: Pesquisa Direta (2016).

Os resultados expostos demonstram que para os usuários o sistema dispõe de boa usabilidade, na maioria dos quesitos o índice de concordância manteve-se elevado, o que retrata uma correlação com Rubin e Chisnell (2008), quando definem a usabilidade em seis quesitos: facilidade de aprendizado, eficiência, satisfação, utilidade, eficácia e acessibilidade. Além de ir encontro com Preece (2005), quando aponta que para ter boa usabilidade, o sistema precisa ser seguro no uso, de boa utilidade, fácil de aprender e de lembrar como se usa. Verifica-se também que apesar da maioria dos respondes afirmar que não recebeu treinamento para operar o sistema, o mesmo até o momento consegue suprir as necessidades dos usuários com facilidade, o que também vai de acordo com a Cartilha da Usabilidade do Governo Federal (2010), quando destaca que é necessário assegurar que qualquer indivíduo consiga usar o sistema e que este funcione da forma esperada.

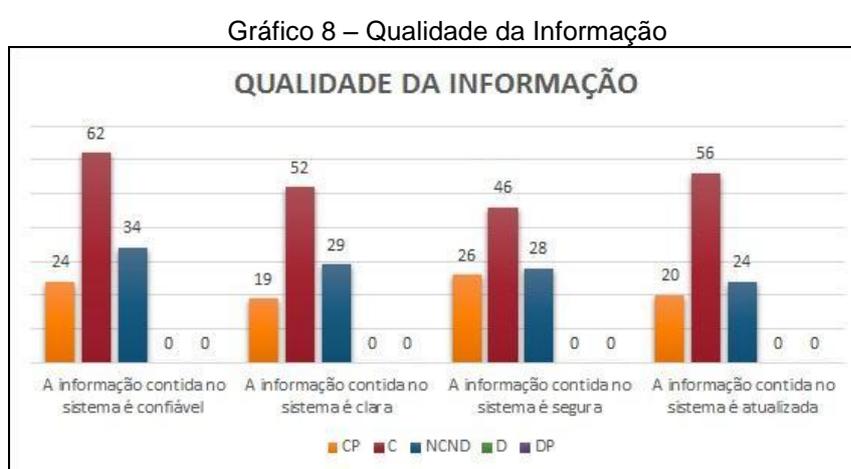
4.3 Qualidade da Informação

Quanto à qualidade da informação, segundo o gráfico 8, 86% dos respondentes concordaram que a informação contida no sistema é confiável e 34% mantiveram-se na neutralidade.

Com relação a clareza das informações, o nível de concordância permaneceu alto, representando 71%, enquanto o de neutralidade teve uma pequena redução para 29%.

No tocante a segurança, 72% concordaram que a informação contida no sistema é clara e outros 28% nem concordaram nem discordaram.

Referente a afirmativa “A informação contida no sistema é atualizada”, houve uma predominância do índice de concordância (76%) e o de neutralidade reduziu para 24%.



Fonte: Pesquisa Direta (2016)

No gráfico 9, constatou-se que 73% dos respondentes concordaram que a informação contida no sistema é completa, 27% nem concordaram nem discordaram e 1% discordaram.

Verificou-se ainda que a maioria, com 75% concordaram que a informação contida no sistema é relevante, 28% nem concordaram nem discordaram e 2% discordaram.

Com referência a “a informação contida no sistema é apresentada de forma apropriada”, o índice de concordância manteve-se elevado (70%), assim como o de neutralidade, que representou 30%.

Com relação a afirmativa “a informação contida no sistema é verificável”, o índice de concordância manteve-se alto com 74%, o de neutralidade reduziu para 22% e o de discordância subiu para 4%.

Quando indagados sobre a utilidade, o índice de concordância manteve-se estável (74%), o de neutralidade apresentou uma ascensão de 26% e o de discordância reduziu para 0%.

Gráfico 9 – Qualidade da Informação



Fonte: Pesquisa Direta (2016)

Conforme o gráfico 10, segue:

Referente à afirmativa “a informação contida no sistema é tendenciosa”, o índice de neutralidade elevou-se para 46%, assim como também o de discordância que representou 47%, enquanto o de concordância reduziu drasticamente para 7%.

Quanto à credibilidade das informações, o índice de concordância voltou a subir com 75% e o de neutralidade reduziu para 25%.

No tocante a adequação, 78% dos respondentes afirmaram que a informação contida no sistema atende completamente suas necessidades, 21% nem concordaram nem discordaram e 1% discordaram.

Com relação à afirmação “preciso recorrer a outro sistema para concluir minha atividade”, a taxa de concordância reduziu para 47%, o nível de neutralidade manteve-se mediano com 30% e o de discordância elevou-se para 23%.

Quando questionados se a informação contida no sistema é concisa, o índice de concordância foi de 65%, enquanto o de neutralidade aumentou para 35%.

Gráfico 10 – Qualidade da Informação



Fonte: Pesquisa Direta (2016)

Os resultados revelam que a informação inclusa no sistema possui qualidade, apesar desse ser um conceito complexo, pois de acordo com os dados expostos existe uma coerência com a definição dos autores Stair e Reynolds (2011), quando asseguram que a informação de qualidade deve ser; acessível, exata, completa, econômica, flexível, relevante, confiável, segura, simples, apresentada em tempo hábil (pontual) e verificável. Verifica-se também que na maioria dos quesitos o índice de concordância manteve-se elevado, os quais vão de encontro com Parker et al (2006) a informação de qualidade é aquela prontamente disponível e transferível (acessibilidade), que tenha data recente (atualidade), seja precisa, correta, confiável (exatidão), além de aplicável, útil e relevante (relevância), seja verdadeira e credível (credibilidade), não ausente e suficiente (completeza), bem como não seja tendenciosa, sem preconceitos e imparcial (objetividade), que atenda as necessidades do usuário (adequação), seja legível, consistente e com estrutura formal (representação), tenha origem disponível (fonte) e seja facilmente entendida ou compreendida (compreensão).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fluxo de informação em uma organização é um processo de agregação de valor, e o sistema de informação pode ser considerado a sua cadeia de valor, por ser o suporte para produção e transferência da informação. Os sistemas de informação devem atender às necessidades da instituição e estar em consonância com os preceitos prescritos pela sua missão.

O estudo teve como objetivo analisar através da percepção dos usuários, a usabilidade e qualidade da informação contida no software INTERAGE, utilizado na Gerência Executiva do INSS em Campina Grande/PB.

Quanto ao perfil a maioria é do sexo masculino, casado, com faixa etária de 26 a 39 anos e ocupante do cargo de técnico do seguro social.

No que se refere à usabilidade, o sistema apresentou um nível satisfatório nos seguintes quesitos: interface de fácil uso, baixo nível de erros, dispor de informações confiáveis, úteis e seguras, além de apresentar simplicidade na realização das atividades, facilidade de aprendizado e permitir a auto aprendizagem, auxiliar na tomada de decisão, não ser desperdício de tempo, reduzir os esforços, facilitar o trabalho e atender completamente as necessidades dos usuários. Por outro lado, apresentou de forma insatisfatória a realização de treinamento para operar o sistema.

Quanto à qualidade da informação, verificou-se que as informações contidas no software são confiáveis, claras, seguras, úteis, atualizadas, concisas, adequadas, completas, objetivas, credíveis, relevantes, além de apresentar-se de forma apropriada. Entretanto os usuários ainda precisam recorrer a outro sistema para concluir suas atividades.

Conclui-se que o sistema INTERAGE atende de forma célebre as necessidades dos usuários da Gerência Executiva do INSS em Campina Grande/PB. No entanto, para melhorar o desempenho do mesmo faz-se necessário um acompanhamento e realização de um treinamento para os atuais e potenciais usuários. No mais, seria pertinente a expansão do software para os demais setores, visando o aprimoramento dos serviços prestados e do desempenho organizacional.

ABSTRACT

Public institutions have undergone a process of transition, seeking new ways of managing and organizing information through the use of information systems. This study aims to analyze, through the users' perception, the usability and quality of the information contained in the INTERAGE software, used in the Executive Management of the INSS in Campina Grande / PB. The study was based on a quantitative approach, constituting an applied exploratory research with 100 servers and trainees of the Executive Management of the INSS in Campina Grande / PB and agencies belonging to its jurisdiction. The results revealed that in terms of usability, the system has an easy-to-use interface with a low level of errors, presents simplicity in carrying out the activities, and contains information of great utility, however the majority of the respondents claimed not to receive training for Operate the system.

Regarding the attributes of information quality, it was verified that the information contained in the system is reliable, up-to-date, relevant, not biased and fully meets users' needs.

Key-words: Information System. Usability. Quality of Information.

REFERÊNCIAS

ABU-MUSA, Ahmad A. Security of computerized accounting information systems: an integrated evaluation approach. **The Journal of American Academy of Business**, p. 141-149, 2002.

BARTEL, An P.; INCHNIOWSKI, Casey; SHAW, Kathryn L. How does information technology really affect productivity? Plant-level comparisons of product innovation, process improvement and workers skills. **National Bureau of Economic Research**, n. 117773, p. 1-50, nov. 2005.

CAMPOS FILHO, Maurício Prates. Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.34, n.6, nov/ dez 1994, p.33-45.

CEPIK, M.; EKLUND M.; EISENBERG, J. **Desenhos Institucionais em Informática Pública**: estudo comparativo em quatro cidades brasileiras, Informática Pública, Belo Horizonte: PRODABEL, ano 3, n.2, p.47-69.

CYBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. **Ergonomia e usabilidade**: conhecimento métodos e aplicações. São Paulo: Novatec, 2007.

DIEHL, Astor Antonio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas**: Métodos e Técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

EPSTEINS, Marc J.; REJIC, Adriana. Measuring the payoffs of IT investments. **CMA Management**, v. 78, n 8, p.20-25, jan. 2005.

FERREIRA, S.B. L.; LEITE, J. C.S. P. Avaliação da usabilidade em sistemas de informação: o caso do Sistema Submarino. **Revista de Administração Contemporânea**, v.7, n.2, pp. 115-136, jun. 2003.

GUEDES, Isabela Assis; CÂNDIDO, Gesinaldo Ataíde. Modernização Administrativa no Setor Público: utilização de tecnologias de gestão e de informação para o gerenciamento do conhecimento. **GESTÃO. Org-Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 6, n. 2, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ISO/IEC, I. O. f. S.; COMMISSION the I. E. ISO/IEC 25040-1:2011: Systems and Software Engineering - Systems and Software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Evaluation Process. [S.l.: s.n.], 2011.

LAUDON, Kenneth C., 1944 – **Sistemas de Informações Gerenciais** / Kenneth c. Laudon e Jane Laudon; tradução Thelma Guimarães; revisão técnica Belmiro N. João. 7 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MIRANDA, S. V. de. A Gestão da Informação e a modelagem de processos. **Revista do Serviço Público**, v.61, janeiro/março 2010.

NIELSEN, J. **Usability engineering**. Boston: Academic Press, 1993.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, M. B. A.; DIAS, T. L.; CARNEIRO, T. C. J. **Usabilidade e qualidade da informação: um estudo do Portal do Aluno da Universidade Federal do Espírito Santo**. CONTECSI – Internacional conference on Information Systems and Technology Management, Brasil, abr. 2015. Disponível em: <<http://www.contecsi.fea.usp.br/envio/index.php/contecsi/12CONTECSI/paperview/1880>>. Acesso em 25 de agosto de 2016.

PAIM, I.; NEHMY, R. M. Q.; GUIMARÃES, C. G. Problematização do conceito “qualidade” da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.1, n.1, pp.111-119, jan./jun., 1996.

PARKER, M. B. et al. **An evaluation of Information quality frameworks for the World Wide Web**. 2006. Disponível em: <http://eprints.soton.ac.uk/26908/1/WWW206_MParker.pdf>. Acesso em 10 jul. 2016.

PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. **Desing de interação: além da interação do homem-computador**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico-2a Edição**. Editora Feevale, 2013.

ROBERTSON, Peter J.; SENEVIRANTE, Sonal J. Outcomes of planned organizational change in the public sector a meta-analytic comparison to the private sector. **Public Administration Reviwe**, v.55, n;6, p. 547-558, nov./dez 1995.

ROMNEY, M. B.; STEINBART, P. J. **Accounting Information Systems**. 8. ed. Nova Jersey: Prentice Hall, 2000.

RUBIN, J.; CHISNELL, D. **Handbook of usability testing: how to plan, desing, and conduct effective tests**. Indianapolia: Wisley, 2008.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de Marketing: conceitos e metodologia**. 4. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

SLTI/MP – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2010). Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG – Cartilha de Usabilidade. Brasília: MP, SLTI, 2010. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade#1.1>>. Acesso em 20 jun. 2016.

STAIR, Ralph; REYNOLDS, George. **Principles of Information Systems**. Cengage Learning. Melbourne Australia, 2011.

ZWASS, Vladimir. **Management Information Systems**. Wm. C. Brown Publishers, 1992.