

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MICHELE CAMARGO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE CÊNCIAS
SOCIAIS APLICADAS DA UFPR**

CURITIBA
2010

MICHELE CAMARGO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE SOCIAIS
APLICADAS DA UFPR**

Monografia apresentada à disciplina SIN119-
Pesquisa em Informação II como requisito parcial
para graduação no Curso de Gestão da
Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas,
Departamento de Ciência e Gestão da Informação
da Universidade Federal do Paraná.

Professor: Prof. Dr. Cícero A. Bezerra.

CURITIBA
2010

TERMO DE APROVAÇÃO

MICHELE CAMARGO

ANÁLISE DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE SOCIAIS APLICADAS DA UFPR

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel no Curso de Bacharelado em Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:

Orientador: Prof. Dr. Cícero A. Bezerra
Departamento de Ciência e Gestão da Informação, UFPR

Prof. Dr. José Simão de Paula Pinto
Departamento de Ciência e Gestão da Informação, UFPR

Prof^a. Dr^a. Denise Fukumi Tsunoda
Departamento de Ciência e Gestão da Informação, UFPR

Curitiba, 08 de dezembro de 2010

Dedico
À minha querida irmã Milena,
pelo seu apoio e afeto mesmo nos momentos mais difíceis;
À Odette, minha mãe querida, que mora no meu coração.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente à DEUS, que foi meu maior porto seguro. Com a ajuda Dele eu tive forças para chegar ao final dessa pequena jornada.

Ao Prof^o Dr. Cícero A. Bezerra, orientador, professor, mestre, um muito obrigado pela dedicação e ajuda.

Aos meus professores, que participaram da minha construção e vivência acadêmica, nesta Universidade.

Agradeço a todos que ajudaram direto ou indiretamente para o desenvolvimento desta monografia.

E finalmente, as pessoas que responderam ao questionário, pela vontade e presteza em cooperar. Sem a participação dos mesmos, não seria possível a continuidade e o êxito deste trabalho.

“Qualquer hábito pode ser modificado, anulado, mesmo. Desde que adotemos restrições e modificações graduais. Qualquer que seja a forma que desejamos dar à nossa conduta encontraremos uma ponte de apoio no sentimento da nossa independência. Nada há de mau ou de bom, se o pensamento não o torna tal”.

Willian Shakespeare

RESUMO

A presente pesquisa, de cunho exploratório descritiva, tem como objetivo principal avaliar a qualidade da informação no Setor de Ciências Sociais aplicadas da UFPR. Isto, visando compreensão, simplificações e melhorias no processo informacional, ou seja, a base teórica conceitual estabelece que a avaliação da qualidade da informação envolva a classificação, a avaliação da informação e a identificação dos aspectos que impactam a qualidade. Com isso, apresenta conceitos que implicam na melhoria dos processos organizacionais. Descreve a importância da disseminação das informações de forma efetiva dentro das instituições. Levanta um ponto importante para as organizações que são os problemas informacionais, pois eles refletem diretamente na credibilidade das informações disponibilizadas pelas instituições. Verifica, por meio da apuração dos dados, isto pela aplicação de um questionário junto a alguns usuários da informação do Setor de Sociais Aplicadas, o parâmetro de qualidade das informações disponibilizadas de forma verbal ou pela página do curso ou pelo edital. Além disso, os critérios de qualidade como: confiabilidade, disponibilidade, privacidade, temporalidade, integridade e volume apropriado. Paralelamente, investiga a percepção de qualidade dos usuários com as informações disponibilizadas. Verifica que a qualidade busca satisfazer a necessidade das pessoas, proporcionando aos clientes o que eles gostariam de receber. Hoje, diante de uma exploração de informações é imprescindível que a informação tenha qualidade garantindo que seu uso traga resultados positivos. Os resultados obtidos com a aplicação do questionário indicam que a característica de qualidade da informação que mais se destacou para os entrevistados é a confiabilidade. Além disso, conclui-se que o meio de comunicação que a maioria dos entrevistados aponta como satisfatória é o edital, isto porque as informações são publicadas no formato impresso e nos locais públicos. Portanto esta pesquisa poderá auxiliar as coordenações dos cursos de graduação sobre a percepção dos alunos no que se refere às informações disponibilizadas pelos meios de comunicação.

Palavras-chave: Qualidade da informação. Critérios de qualidade. Usuários, Disseminação.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 – RESUMO ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	16
QUADRO 2 – ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	17
FIGURA 1 – MANDALA DA INFORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA.....	26
GRÁFICO 1 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO ASPECTOS GERAIS.....	35
GRÁFICO 2 – CARACTERÍSTICAS DAS INFORMAÇÕES ACADÊMICAS X POPULAÇÃO TOTAL.....	36
GRÁFICO 3 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO X CURSOS.....	36
GRÁFICO 4 – ATRIBUTOS DA INFORMAÇÃO X CURSOS.....	37
GRÁFICO 5 – FAIXA ETÁRIA X MEIOS UTILIZADOS PARA COMUNICAÇÃO.....	39
GRÁFICO 6 – FAIXA ETÁRIA X CARACTERÍSTICAS DAS INFORMAÇÕES ACADÊMICAS.....	40
GRÁFICO 7 – POPULAÇÃO TOTAL X PRIMEIRO SEMESTRE.....	41
GRÁFICO 8 – POPULAÇÃO TOTAL X OITAVO SEMESTRE.....	42
GRÁFICO 9 – COMPARATIVO MEIOS DE COMUNICAÇÃO – CATEGORIA MULHERES E HOMENS.....	43
GRÁFICO 10 – COMPARATIVO INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS – CATEGORIA MULHERES E HOMENS.....	44
GRÁFICO 11 – COMPARATIVO ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO – CATEGORIA MULHERES E HOMENS.....	45
GRÁFICO 12 – COMPARATIVO INFORMAÇÕES ACADÊMICAS – CATEGORIA MULHERES E HOMENS.....	46

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 Justificativa.....	11
1.2 Problema	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo Geral	13
1.3.2 Objetivo Específico.....	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Qualidade da Informação	14
2.2 Ensino Superior	23
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
4. PERCENTUAL DE ADEQUAÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
5.1 Contribuições.....	48
5.2 Limitações	49
5.3 Recomendações.....	50
REFERÊNCIAS	52
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	55

1 INTRODUÇÃO

O mundo esta passando por uma revolução na qualidade de produtos ou serviços, porem é preciso prestar bastante atenção em outra revolução que é da qualidade das informações.

Trata-se de sistematizar formas de evitar custos elevadíssimos resultantes dos defeitos e erros de manipulação das informações. Portanto, muito se tem falado a respeito da mudança para uma economia baseada em informações e dos prejuízos resultantes dos defeitos ou erros de manipulação das informações.

Neste contexto, outro aspecto crítico da qualidade da informação é a redução da quantidade de informação. Um de nossos maiores problemas com a terceira revolução da qualidade será como nos livrar de informações e não como gerar mais; isto é, temos que reduzir a produção indisciplinada, a duplicação e a distribuição de informações sem valor.

As organizações, neste caso as públicas, precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações de qualidade. Portanto , a qualidade das informações não deve estar associada somente às organizações privadas em que as informações envolvem custo-benefício, pois as instituições públicas possuem um negócio definido de acordo com o âmbito e a extensão das atividades desenvolvidas.

Neste sentido é necessário atitude para mudar o ambiente informacional de forma que haja um melhor fluxo de dados e informações, com isso, melhorar o processo de troca de informações.

A informação, sem dúvida, esta presente nas organizações desde a sua criação e seu papel vem se tornando mais importante cada ano.

1.1 JUSTIFICATIVA

Segundo FAVARETTO (2005, p. 2), “Uma pobre qualidade da informação tem severos impactos na efetividade geral de uma organização”. Portanto, a importância da qualidade, da confiabilidade e da segurança das informações disseminadas no Setor de Sociais Aplicadas é uma preocupação tanto para os alunos quanto para os professores e usuários em geral.

Qualidade é uma propriedade, atributo ou condição das pessoas, capaz de distingui-las das outras e lhes determinar a natureza; numa escala de valores, a qualidade é uma propriedade, atributo ou condição que permite avaliar e conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa. (PAIM et al., 1996 *apud* FERREIRA et al., 2007).

Neste contexto a qualidade das informações é uma necessidade evidente, portanto, as questões relativas ao seu uso, disseminação, validade e pertinência, devem ser levantadas e investigadas.

Diante do exposto, faz-se necessário verificar as condições da qualidade das informações para o Setor de Sociais Aplicadas, evidenciando seus usuários. Averiguar se o usuário tem consciência dos níveis de qualidade das informações disseminadas verbalmente, ou por edital ou pela página do curso. Se o usuário conhece e utiliza os meios disponibilizados para propagação das informações.

Outro ponto importante diz respeito aos problemas informacionais, ou seja, a ausência de uma análise periódica no que diz respeito aos processos informacionais pode gerar, pois, eles refletem diretamente na credibilidade das informações disponibilizadas pelas instituições. Conforme relata MORESI (2000), “As esforços principais de uma organização devem priorizar a busca e a manutenção da informação crítica, mínima e potencial, respectivamente. Em relação à informação sem interesse, o esforço é, obviamente, no sentido de evitar desperdício de recursos na sua obtenção.”

De acordo com MORESI (2000), “A importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo, senão o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados

com o sucesso desejados.” Assim, reafirma-se a importância deste trabalho no sentido de verificar e avaliar a qualidade das informações disseminadas no Setor de Sociais Aplicadas para os alunos e professores.

Estes pontos, se trabalhados, podem melhorar o nível dos serviços prestados aos alunos e funcionários da instituição, uma vez que a qualidade dos serviços informacionais propostos possui finalidades como: redução de incertezas, confiança, clareza e credibilidade.

No Setor de Ciências Sociais Aplicadas, a disponibilidade e a qualidade das informações impactam diretamente nas ações realizadas tanto aos alunos como para os professores. Por exemplo, ao realizar matrícula ou localizar *score* do aluno, notas. Portanto, percebe-se que a qualidade das informações disponibilizadas é um requisito obrigatório para uma boa prestação dos serviços.

1.2 PROBLEMA

Sendo assim o problema que norteia o desenvolvimento da pesquisa proposta pode ser representado pela pergunta a seguir:

Qual a percepção de qualidade da informação que os alunos dos cursos do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da UFPR possuem?

O setor de Sociais Aplicadas da UFPR está situado no Campus Jardim Botânico, onde estão instituídos os cursos de Gestão da Informação, Administração, Economia e Contabilidade. Cada curso da Graduação possui uma Coordenação, onde estão instalados os coordenadores e os funcionários administrativos.

Diante da problemática exposta motivaram esta pesquisa as questões relacionadas as necessidade informacionais, ou seja, referentes a pagina do curso ao edital e as informações verbais. Como por exemplo, para solicitar assinatura de documentos para estagio ou requisições para grade horária, matricula no inicio do semestre, publicação das notas no edital, datas das provas finais, prova de adiantamento, atividades de extensão, etc.

Outro item importante, verificar o grau de satisfação dos usuários da informação no Setor de Sociais aplicadas. Ou seja, o quanto esta tem papel importante

na formação acadêmica dos alunos, pois informações ágeis e precisas possibilitam melhora nos processos internos refletindo em uma resposta informacional efetiva.

1.3. OBJETIVOS

Com o intuito de desenvolver o estudo e visando atender a problemática exposta estabeleceram-se os objetivos a seguir.

1.3.1 Objetivo geral

Realizar um levantamento sobre a percepção da qualidade da informação junto aos alunos dos cursos de Sociais Aplicadas.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar os elementos que definem a qualidade da informação;
- b) Avaliar a informação no contexto universitário;
- c) Identificar quais dentre os meios de comunicação apresentados os alunos percebem mais qualidade;
- d) Compreender a cultura organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com intuito de possibilitar a compreensão do tema e das questões abordadas, foram explorados os temas conforme segue.

2.1. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Em se tratando do profissional da informação e a gestão da qualidade em serviços de informação pode-se citar (BELUZO et al., 2003 *apud* FERREIRA et al., 2007,), que caracteriza a Gestão da Informação como um conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizadas na pratica administrativa.

Outro ponto de vista tem DAVENPORT (1998), que trata a Gestão da Informação como um processo definido por “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento.”

Deve-se destacar que de acordo com os autores citados acima, a Gestão da Informação possui pontos essenciais para o desenvolvimento de suas políticas, as quais compreendem: a importância da qualidade, a produção com criatividade e a satisfação do cliente. Ainda sob o ponto de vista de Davenport (1998), é importante ressaltar o seguinte: para que as organizações alcancem objetivos voltados para a produtividade, competitividade, inovação e desenvolvimento são necessários aplicar em seus serviços de informação, novos princípios de gestão, como os conceitos de qualidade, da gestão de pessoas e marketing.

Com isso é possível que as organizações obtenham a satisfação de seus clientes, potencializando a obtenção dos resultados, na melhoria da imagem, na agregação de valor a informação e na criação de um ambiente de aprendizado contínuo. Sendo assim, faz-se necessário que os profissionais da informação liderem, gerenciem e administrem com eficiência a informação.

Para Xavier (2001), como resultado de inúmeras técnicas de administração empresarial que vem ocorrendo ao longo dos anos, surge a gestão da qualidade, baseada em diferentes abordagens, e uma delas é a gestão da qualidade em serviços da informação. O autor finaliza que a gestão da qualidade pode ser inserida no planejamento funcional de um serviço de informação.

De acordo com Calazans (2008), o tema qualidade da informação é relativamente novo. O consenso entre os pesquisadores que a qualidade das informações é essencial para a sobrevivência da organização e que deve ser tratada como um produto que precisa ser definido, medido, analisado e melhorado constantemente para atender as necessidades dos consumidores.

“A informação esta presente nos mais diversos campos da atividade humana, tais como o científico, o técnico, o comercial, o organizacional, e esse é um dos motivos para o crescente papel na vida social, cultura, política e econômica da sociedade contemporânea que a utiliza mais intensamente” (CALAZANS, 2008, p. 30).

Ainda sob o ponto de vista de Calazans (2008) a qualidade busca satisfazer a necessidade das pessoas, proporcionando aos clientes o que eles gostariam de receber. Hoje, diante de uma explosão de informações é imprescindível que a informação tenha qualidade garantindo que seu uso traga resultados positivos.

Com o acúmulo exponencial da quantidade de informações disponíveis no último século e com o desenvolvimento espetacular dos processos técnicos de registros e de acesso a essas informações, passamos a viver um problema que se tornou fundamental, qual seja, o de selecionar no imenso estoque de informações atualmente existente, aquelas que têm qualidade. (OLETO, 2006, p.58).

Apesar da dificuldade em se avaliar a qualidade da informação e não haver um conceito definido sobre este tema, segundo PAIM (1996), é vista sob três óticas:

“A qualidade transcendente que implica o reconhecimento do valor da informação como absoluto e universalmente aceitável; a qualidade que se baseia nos aspectos intrínsecos e a outra nos atributos contingenciais em que a tendência mais marcante é o foco no usuário, quem individual ou coletivo, que faz o julgamento da informação.”

A partir dessas visões, julga-se que para que uma informação tenha qualidade é necessário atribuir a ela algumas dimensões ou atributos, como abrangência, acessibilidade, atualidade, confiabilidade, objetividade, precisão, validade, dentre inúmeros outros, conforme distinção em QUADRO 1.

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO DA DIMENSÃO
Precisão	Dados corretos, confiáveis e livres de erros
Consistência	Informação apresentada no mesmo formato e compatível com dados anteriores
Segurança	Acesso à informação restrito de forma adequada para manter a segurança
Atualidade	Atualizada para a tarefa que se tem que realizar
Completude	Informação não ausente, suficientemente ampla e profunda para a tarefa que se tem que realizar
Concisão	Informação representada compactamente sem ser rebuscada demais
Confiabilidade	Informação correta e confiável
Acessibilidade	Informação disponível ou fácil e rapidamente recuperável
Disponibilidade	Informação fisicamente acessível
Objetividade	Informação não viesada, sem preconceitos ou imparcial
Relevância	Informação importante e útil para a tarefa a ser feita
Usabilidade	Informação clara e de fácil utilização
Compreensibilidade	Dados claros, sem ambigüidade e facilmente compreensíveis
Quantidade de Dados	Quantidade ou volume de dados disponíveis apropriado
Credibilidade	Informação classificada como crível e verdadeira
Navegabilidade	Dados facilmente encontrados e ligações adequadas
Reputabilidade	Informação altamente classificada em termos de fonte ou conteúdo
Utilidade	Informação aplicável e útil para a tarefa a ser feita
Eficiência	Dados capazes de rapidamente encontrar a informação necessária para a tarefa que se tem que realizar
Valor agregado	Informação benéfica e oferece vantagem com o uso

QUADRO RESUMO 1 – ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO
 FONTE Kraemer; Nascimento (2009)

Do ponto de vista da qualidade da informação, Marchand (1990), pioneiro em pesquisas de teorização da qualidade da informação, sugere dois tipos de abordagem teórica: “baseada no produto” e “no usuário”. O autor separa o conceito de qualidade da informação em dimensões inter-relacionadas, além disso, atribuem alguns conceitos como valor real, características suplementares e confiança.

Para Strong e Wang et al (1996, *apud* LOPES et al., 2004), qualidade da informação é uma ciência inexata em termos de avaliação e padrões. Isto, devido à

dificuldade de avaliar a qualidade das informações e de não haver um conceito definido. Além disso, a avaliação desta, segundo o autor citado acima, é vista sob quatro óticas: qualidade intrínseca, qualidade de acesso, qualidade contextual e qualidade de representação.

Kraemer (2009) propõem critérios para mensurar a qualidade das informações, conforme QUADRO 2. Estes critérios são apresentados pelos autores em um estudo que visa avaliar a qualidade das informações da internet, tendo como foco os usuários da web.

Atributos	Descrição	Dimensão	Autoria
Precisão /Coerente	Grau de adequação da informação na solução do problema do sujeito-usuário da informação. A informação é eficaz se contribui para algum resultado positivo para o sujeito da ação, como, por exemplo, tomada de decisão adequada.	Contingencial	OLETO (2006); PAIM; NEHMY; GUIMARÃES (1996).
Eficácia	Sentido aproximado de exatidão, correção, o que nos remete “a forma do registro fiel ao fato representado”. O nível de detalhamento ideal para seu pronto uso.	Intrínseca/ Representação	PAIM; NEHMY; GUIMARÃES; (1996)SORDI; (2008)FAVARETT O(2005).
Novidade	Representa o novo, o recente.	Intrínseca	PAIM; NEHMY; GUIMARÃES. (1996)
Redundância/Volum e Adequado/ Objetiva/Sucinta	É a repetição de dados, tornando-se como parâmetro um determinado usuário, ou seja, o que se apresenta redundante para um usuário, pode não ser para outro. Na dose certa, a redundância significa reforço da informação, e se excessiva tende a diminuir a qualidade da informação.	Contingencial/ Contextual/ Representação/ Intrínseca	PAIM; NEHMY; GUIMARÃES (1196); FAVARETTO(20 05);OLETO(200 6).

QUADRO 2 – ATRIBUTOS DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.

FONTE: Kraemer; Nascimento (2009).

Para Saracevic et al.,(1996 *apud* LIMA et al., 2003), o paradigma da recuperação da informação deslocou-se em direção à contextualização mais ampla, voltando-se para o usuário e suas interações, refletindo compreensão mais aprofundada do problema.

A avaliação da informação deve ser constantemente monitorada, acompanhando o ritmo das evoluções em um ambiente. E para que ela possa ser monitorada Favaretto (2005) apresentou um modelo de TDQM – (Total Data Quality Management), que tem como objetivo a gestão total da qualidade de dados. Uma das etapas desse processo é a medição de qualidade da informação, a qual é feita à quantificação da qualidade dos dados. O autor faz uma analogia entre dados e produtos manufaturados, ou seja, trata a informação como um produto que se move através dos sistemas de manufaturas de informações, de forma muito parecida com a de um produto físico.

Ou seja, a mensuração da informação segundo Favaretto (2005), é descrita por passos importantes que compreendem definir os requisitos de qualidade e as métricas a serem adotadas. Em segundo, deve-se medir a qualidade ao longo do ciclo de vida das informações nos sistemas e processos que as produzem. O terceiro passo é a análise e identificação de potenciais causas dos problemas de qualidade. Por fim, o quarto passo, especifica-se e programam-se as melhorias nos processos e sistemas para manter a qualidade dos dados e prevenir eventuais vulnerabilidades.

Outro fator importante, de acordo com Rezende (2003), está relacionado ao uso acelerado da informática e das telecomunicações, ou seja, as formas de produção e transmissão da informação. Para o autor, essas transformações ambientais acentuam as necessidades das organizações darem um tratamento gerencial à documentação e a informação evitando o acúmulo e desperdício. Um exemplo é a internet, uma ferramenta que deve ser utilizada para facilitar o acesso às informações, minimizando os efeitos da intempetividade na prestação dos serviços informacionais.

Para Rezende (2003), apesar de exigir-se do mercado produtos de qualidade, e a eles atribuir os inúmeros atributos estudados, não há uma "receita" para medir a qualidade da informação, pois não há um conceito específico sobre o que é realmente a qualidade da informação. O que é importante para uma pessoa, pode não ser para outra e assim sucessivamente.

Outra dificuldade enfrentada é a ausência de um conceito científico, o que implica na ambigüidade dos termos de qualidade de informação. Um exemplo disso é o uso indiscriminado dos termos qualidade e valor.

Há preferência pelo uso do valor em detrimento da qualidade e diz que, embora exista uma convergência de significados em torno da idéia de excelência, a diferença entre os dois termos estaria em que o valor tende a trazer consigo uma significação aproximada ao de valor de troca. (WAGNER et al., 1990, apud PAIM et al., 1996).

Verifica-se ainda que segundo Schwuchow et al., (1990, *apud* PAIM et al., 1996), qualquer critério de avaliação da qualidade da informação, é por natureza, subjetivo. É praticamente impossível encontrar um critério de mensuração simples, preciso e satisfatório.

A informação nunca será exata porque depende do contexto; nunca está isolada, tem vida própria e sua qualidade depende da visão, do nível de conhecimento, da interpretação de seu receptor. A busca da qualidade da informação é similar à busca do eldorado. (CASANOVA et al., 1990, p. 50,51, *apud* PAIM et al., 1996, p. 111-119).

Segundo Oleto (2006), o valor da informação deriva do valor de outro fenômeno, para cuja manutenção e desenvolvimento a informação contribui. Ou seja, a informação também pode ser analisada da perspectiva de quem ou para que ela seja útil. Já o valor de uso, que leva em consideração o usuário, o uso e os efeitos no trato da informação, daria uma abordagem com ênfase no usuário. Este valor de uso seria subdividido em valor esperado e valor percebido.

Para Wagner et al (1990 *apud* PAIM et al., 1998,), referindo-se sobre as tendências dominantes sobre a qualidade da informação, afirma que “uma teoria consistente que emerge de vários estudos é a de que o valor da informação depende

do usuário e do contexto em que ela é vista.” Dessa forma, o usuário, quer individual quer coletivo, faz o julgamento da qualidade ou valor da informação.

Conforme Repo et al., (1989 *apud* PAIM et al., 1998), cita um artigo no qual este se dispõe a apresentar uma análise prática do valor das informações, chega à conclusão de que, embora haja interesse teórico sobre o tema, os estudos realizados são de um modo geral pouco produtivo em termos práticos para se medir a informação. As características propostas pelo autor permitiriam a apreensão do valor da informação sob a forma de medida, embora ressalte que, na maioria das vezes, o valor de uso só possa ser apreendido por medidas qualitativas.

Ainda sobre a questão do valor que a informação tem hoje para a sociedade discorre Dias e Beluzzo (2003), além deste item os autores tratam a respeito da velocidade das informações. Afirmando sua importância crucial e recorrente, sendo para a tomada de decisão, compreensão e desenvolvimento das atividades nas organizações. Relatando que para se conseguir domínio sobre qualquer tipo de informação para seu negócio, uma organização precisa fazer uso do que é chamado de serviço de informação, que segundo os autores, pode ser definido como:

A combinação de processos relacionados ao ciclo informacional dos setores científicos e produtivo, dependendo de pessoas e de uma plataforma de tecnologia, organizados para o alcance de objetivos voltados à inovação e desenvolvimento, produtividade e competitividade (DIAS e BELUZZO, 2003, p.26).

Outro ponto importante diz respeito ao uso das informações pelas organizações, esta pode ser considerada, segundo Calazans (2006), como um alicerce para a geração de conhecimento. Por tanto, a informação deve ser gerenciada e controlada, isto levando em consideração a forma como as informações são acessadas, organizadas, compartilhadas.

Ainda segundo a autora citada acima, inicialmente as informações eram consideradas um requisito burocrático necessário, que contribuía para reduzir o custo do processamento de muitos papéis (anos 50), a informação foi utilizada posteriormente como um suporte de auxílio ao gerenciamento de diversas atividades. A partir das décadas de 70 e 80, passou a ser compreendida como um fator de controle e

gerenciamento para toda a organização e para ajudar os processos de tomada de decisão. Já na década de 90 e nos dias atuais a informação passa a ser reconhecida como um recurso estratégico.

Para Davenport (1998), a gestão da informação em uma organização envolve quatro diferentes abordagens de fluxo: informação não estruturada (fontes impressas, livros, jornais e relatórios, rumores), informação estruturada em papel (registros, documentos), a informação em computadores e o capital intelectual ou conhecimento (baseada no conhecimento das pessoas).

Ainda no que diz respeito ao fluxo informacional, este é responsável pela qualidade da informação, sua distribuição e adequação da informação as necessidades do usuário. A gestão da informação organizacional é realizada através da coordenação, administração e planejamento do ambiente informacional e dos fluxos da informação. Davenport (1998) identifica quatro fases para o processo de gerenciamento da informação: determinação das exigências, obtenção da informação, distribuição e utilização da informação.

Já Valentim (2002), classifica as fontes de informação em: dados, informação e conhecimento estruturados (compostos de banco e bases de dados internos e externos, redes de comunicação como intranet, internet e publicações impressas), dados, informação e conhecimento estruturáveis (produzidos pelos diversos setores da organização, porém sem seleção, tratamento e acesso) e dados, informação e conhecimento não estruturados (produzidos externamente a organização, porém sem filtragem e tratamento).

Choo (2006) define as seguintes fases do fluxo informacional: identificação das necessidades informacionais, aquisição da informação, organização e armazenagem da informação, desenvolvimento de produtos informacionais e serviços, distribuição e uso. Segundo o autor, o modo como o fluxo informacional é posto em prática na organização também influencia a disseminação das informações.

Outro aspecto importante diz respeito à administração científica e a gestão por processos, segundo Reis e Blattman et al (2004 *apud* CHOO et al., 2006), a gestão de processos compreende um instrumento na melhoria continua na qualidade relacionada a uma seqüência de tarefas e atividades utilizadas (input), que gera uma saída (output) para um cliente específico, interno ou externo, gerando resultados concretos. Ou seja,

os processos necessitam da retro-alimentação (feedback) que viabiliza mudanças significativas na condução dos mesmos.

Dentro deste tema, Starec (2002) menciona que informações duplicadas, sem confiabilidade, credibilidade ou ainda a obsolescência informacional podem gerar uma tomada de decisão sem as informações necessárias.

O autor faz menção às áreas da informação universitária, mencionando que elas abrangem o governo, os ministérios da educação e cultura e das políticas econômicas e de educação superior e da legislação educacional. Além disso, o autor engloba as informações passadas pela sociedade como um todo ou repassadas por ela, e ainda, a recuperação da informação e do aprendizado contínuo.

Dentro deste contexto, devem-se mencionar as barreiras informacionais, que são: a má comunicação, a cultura organizacional, a falta de competência, a tecnológica. A primeira diz respeito, segundo Starec (2002) não à falta de comunicação, mas sim a má comunicação. Já a segunda, o comportamento estratégico da organização, que influencia o fluxo informacional da organização. A terceira propõe um comprometimento dos envolvidos para se atingir o objetivo estratégico, pois, segundo a autora, “não há universidade sem pessoas”. A quarta e última, diz respeito a logística da organização que deve ser pensada para deixar fluir a informação por todos os setores envolvidos.

Starec (2002) ainda faz uma alusão aos sete pecados capitais, sugerindo no caso, serem os sete pecados informacionais, todos ligados a problemas práticos apontados pela inteligência competitiva. São eles:

Avareza: a avareza informacional é justamente a concentração das informações nas “mãos”, dos Czares da Informação, que não repassam a informação. Por isso, segundo o autor, é preciso debater como tornar acessível este estoque de conhecimento para que a academia e a comunidade não percam mais conhecimento por causa da informação e da comunicação.

Gula: um dos principais problemas, segundo o autor, é justamente encontrar a informação relevante neste mar de informação, ou seja, o caos informacional.

Ira: a este respeito o autor faz uma analogia com relação à verdade, ou seja, verdade no sentido daqueles que ficam sujeitos às informações equivocadas.

Inveja: o autor propõe que existe uma materialidade por trás da informação. Esta materialidade se expressa através dos sistemas encarregados da recuperação, análise e difusão da informação pela organização.

Luxúria: segundo o autor, não existe universidade ou sociedade sem comunicação. A comunicação pode ser considerada o “carro chefe” no processo informacional.

Preguiça: para o autor, uma questão crucial é que muitas vezes informações importantes chegam tarde demais. A obsolescência da informação é um dos problemas, ou melhor, é um dos pecados que precisam ser tratados com todo cuidado. Ou seja, o que é relevante agora pode não ser mais daqui a alguns instantes. A quantidade de barreira impedindo o fluxo de informações é enorme.

Soberba: diz respeito à relevância das informações, onde um dos problemas é justamente encontrar informação relevante que diminua as incertezas e dúvidas na hora da tomada de decisão.

Assim sendo, os sete pecados informacionais constam em torno das grandes áreas da informação universitária.

2.2. ENSINO SUPERIOR

De acordo com a lei 9.394 da Presidência da República, Brasil 20 de dezembro de 1996 que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, estabelece no artigo 1º que a educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade e nas manifestações culturais.

Especificamente a respeito do ensino superior prevê o capítulo IV, artigo nº43 refere-se:

A educação de ensino superior, a qual tem por finalidade estimular a criação cultura e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo. Além disso, tem por intuito formar diplomados nas diferentes áreas do conhecimento. Isto visando o desenvolvimento da ciência, da tecnologia da criação e difusão da cultura.

Apresenta ainda os artigos nº 45, nº47 e nº48, que tratam a respeito de educação de ensino superior, mencionando que devem ser ministradas em instituições públicas ou privadas com variado grau de abrangência ou especialização.

Outro item apresentado na legislação referente ao ensino superior trata a respeito de informações sobre período letivo, programas de cursos e demais componentes curriculares, sua duração, requisitos, qualificação dos professores, recursos disponíveis e critérios de avaliação.

Alem disso, sobre obrigatoriedade no que diz respeito a freqüência de alunos e professores. E que os cursos do período noturno terão os mesmos critérios de qualidade que os ministrados no período diurno.

Trata sobre a validade e reconhecimento dos diplomas de cursos superiores. Outra informação pertinente regulamenta sobre a formação dos quadros de profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e do domínio e cultivo do saber humano. Aborda também a produção intelectual, isto do ponto de vista científico e cultural.

Regulamenta ainda sobre a criação, organização e extinção de cursos, programas de educação superior. Estabelece planos, programas e projetos de pesquisa científica, produção artística e atividade de extensão.

Garante a criação, expansão, modificação e extinção de cursos, alem da ampliação e diminuição de vagas, elaboração da programação dos cursos, programação das pesquisas e atividades de extensão. Alem da contratação e dispensa dos professores e plano de carreira docente.

Segundo Kenski (2008) a educação é um mecanismo poderoso de articulação das relações entre poder, conhecimento e tecnologias. A educação representa na sociedade moderna o espaço de formação não apenas das gerações jovens, mas, de todas as pessoas.

Ainda segundo a perspectiva do autor citado acima, em um momento caracterizado por mudanças velozes, as pessoas procuram na educação escolar

garantia de formação que lhes possibilite o domínio de conhecimentos e melhor qualidade de vida.

Sugere que na atualidade, o surgimento de um novo tipo de sociedade tecnológica é determinado principalmente pelos avanços das tecnologias digitais de comunicação e informação. Porém ressalta que a tecnologia por si só não basta. É preciso a participação mais intensa e organizada da sociedade. O acesso a informação não é apenas um direito. É um direito fundamental, um direito primário, o primeiro de todos os direitos, pois sem ele não se tem acesso aos outros direitos.

Segundo Starec (2002), a educação superior é um requisito básico, seja para conquistar um emprego, ou até mesmo, para se manter empregado. O autor menciona dados do MEC, que atestam que o ensino superior no Brasil está crescendo a cada ano. Um resultado do censo Superior de 2000, abrange um universo de 1.180 instituições de Educação Superior e 900 mantenedoras, 8.800 Cursos Superiores de Graduação além de Cursos Seqüenciais.

Os dados apurados referem-se ao número de matriculados e de concluintes, inscrições nos vestibulares, ingresso no curso e área de conhecimento, dados sobre professores – por titulação e regime de trabalho, e sobre os funcionários técnico-administrativos, entre outros.

O censo da Educação Superior mostra que o número de alunos matriculados no ensino superior brasileiro incorporou, em 2000, 317 mil novos alunos aos cursos de graduação, o que representa um crescimento substantivo de 13,7% em relação à matrícula total do ano anterior. É a maior taxa registrada em toda a década de 90 e o maior aumento anual da história em números absolutos de matrículas. Com isso, de 1999 a 2000, o total de estudantes universitários passou de 2.377 mil para 2.694 mil. Mantido o ritmo atual de crescimento, o sistema deverá ultrapassar, ainda em 2002, a casa de três milhões de alunos (STAREC, 2002, p.?).

Starec (2002) ainda propõe um modelo para visualizar os setores de uma universidade, intitulado como a Mandala da Informação Universitária, conforme FIGURA 1, abaixo:

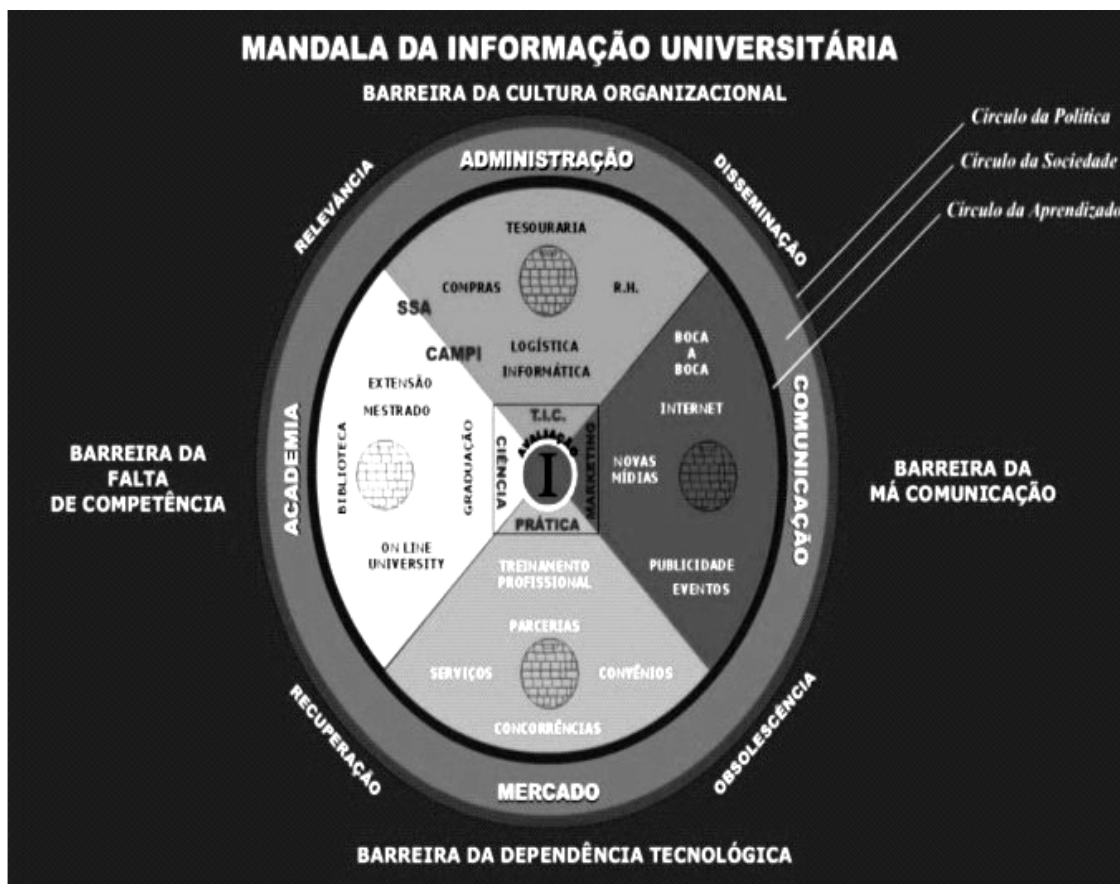


Figura 1 - A Mandala da Informação Universitária

FONTE: STAREC (2002)

Gadotti (2000) define nossa era como a do conhecimento, isto pela importância dada hoje ao conhecimento em todos os setores, pode-se dizer que se vive mesmo na era do conhecimento, na sociedade do conhecimento, sobretudo em consequência da informatização e do processo de globalização.

Com isso, o autor constata que ocorre uma predominância da difusão dos dados e não dos conhecimentos, isto graças às novas tecnologias que estocam o

conhecimento, de forma prática e acessível, que são armazenadas inteligentemente, permitindo a pesquisa e o acesso de maneira muito simples, amigável e flexível.

Ainda segundo este último autor citado, nos últimos anos, a informação deixou de ser uma área ou especialidade para se tornar uma dimensão de tudo, transformando profundamente a forma como a sociedade se organiza. Pode-se dizer que está em andamento, segundo o autor, em direção a uma Revolução da Informação.

Outro autor que trata sobre ensino superior é Aquino (2007), ressaltando que se deve pensar em informação como uma prática social que os indivíduos produzem e por meio da qual agem.

Já para Pereira (2004), analisa alguns métodos, metodologias, técnicas e ferramentas da gestão da informação para situar os profissionais da informação no “como orientar” a gestão de processos e serviços informacionais, isto com eficiência e eficácia.

Para Bryson et al (1992 *apud* PEREIRA et al., 2003) aponta os métodos técnicos como: são os compreendidos como os quais necessitam para levar a cabo uma tarefa. Incluem-se, nestes métodos, por exemplo, o conhecimento e a experiência técnica necessários para usar sistemas de informação em linha. Os métodos se dividem em:

- a) Métodos de Relações Humanas: diz-se dos métodos que se utilizam dos gestores para manter uma rede de contatos pessoais interna ou externamente a organização;
- b) Métodos Conceituais: podem-se definir-se como a capacidade para compreender a relação das partes com o todo e todo se dissociando em partes. Também requerem uma compreensão da relação entre causa e efeito dentro e fora da organização;
- c) Métodos de Diagnóstico: estes métodos propiciam a capacidade para adquirir analisar e interpretar a informação, para determinar a causa das mudanças nos processos de entrada, saída ou de transformação da informação;

- d) Métodos Analíticos: enquanto os métodos de diagnóstico permitem aos gestores compreender uma situação, os analíticos permitem-lhes determinar a ação apropriada.

Além desses métodos, PEREIRA (2003), define que: “uma técnica pode descrever-se como a capacidade de traduzir um conhecimento em uma ação que finaliza em um resultado desejado.”

Além disso, a autora reflete sobre técnicas administrativas, referenciando Pinheiro et al (1982 *apud* PEREIRA et al., 2003), o qual propõe:

Estudos de usuários: método de sondagem objetiva, centrado no usuário, que encerra varias técnicas de coleta de dados, caracterizando-se, desta maneira, como um método multidisciplinar. Este, abrange o estudo das necessidades de informação e os usos da informação por grupos de indivíduos.

Já Tarapanoff et al (1995 *apud* PEREIRA et al., 2003), também propõe estudos sobre os usuários, como sendo uma técnica utilizada para traçar o perfil de usuários de um determinado produto, serviço ou centro de documentação e a partir daí direcionar e padronizar o atendimento, melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e atender da melhor maneira possível a demanda e a necessidade dos usuários.

Além disso, segundo a autora outros métodos e técnicas aparecem na literatura, como os de análise global, levantamento de dados, fluxograma, diagnostico de problemas, folha de verificação, gráficos de Pareto, diagramas de causa e efeito, de geração de idéias ISN, técnicas de Fire, e de implementação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo a definição de RODRIGUES (2007), “pesquisar significa de forma bem simples, procurar respostas para indagações propostas”. Já a pesquisa científica é a realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida e redigida de acordo com as normas da metodologia consagradas pela ciência.

Ainda sobe o ponto de vista do autor anterior, a pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas através do emprego de processos científicos. Sendo ainda a pesquisa científica caracterizada por um conjunto de procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico, que tem pro objetivo encontrar soluções para os problemas propostos mediante o emprego de métodos científicos.

Outro autor referente às metodologias da pesquisa trata-se de GIL (1991), que afirma o seguinte, “embora as pesquisas geralmente apontem para objetivos específicos, estas podem ser classificadas em três grupos: estudos exploratórios, descritivos e explicativos”. Sendo a pesquisa exploratória um trabalho de natureza exploratória quando envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram ou “tem” experiências praticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Possui ainda a finalidade de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias para a formulação de abordagens posteriores. Dessa forma, este tipo de estudo visa proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto, a fim de que esse possa formular problemas mais precisos ou criar hipóteses que possa ser pesquisadas por estudos posteriores.

Segundo, Gil et al (1999 *apud* RAUPP e BEUREN et al., 2004), a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato. Portanto, esse tipo de pesquisa é realizado, sobretudo, quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

Segundo o autor uma característica interessante da pesquisa exploratória consiste no aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de modo satisfatório anteriormente. Assim, contribui para o esclarecimento de questões superficialmente abordadas sobre o assunto.

Já Andrade et al (2002 *apud* RAUPP e BEUREN et al., 2004), à pesquisa exploratória ressaltando algumas finalidades primordiais, como: proporcionar maiores informações sobre o assunto que se vai investigar; facilitar a delimitação do tema de pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses; ou descobrir um novo tipo de enfoque sobre o assunto.

Deve-se ressaltar que explorar um assunto significa reunir mais conhecimento e incorporar características inéditas, bem como buscar novas dimensões até então não conhecidas. O estudo exploratório apresenta-se como um primeiro passo no campo científico, a fim de possibilitar a realização de outros tipos de pesquisa acerca do mesmo tema, como a pesquisa descritiva.

Os resultados obtidos com base em uma pesquisa exploratória podem contribuir no sentido de identificar relações existentes entre as variáveis estudadas de determinada população. Portanto o pesquisador informa sobre situações, fatos, opiniões ou comportamentos que têm lugar na população analisada.

Novamente faz-se necessário referenciar Gil et al (1999 *apud* RAUPP e BEUREN et al., 2004), o qual traz a concepção de pesquisa descritiva como aquela com o objetivo de descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Uma de suas características mais significativas esta na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados.

E Andrade et al (2002 *apud* RAUPP e BEUREN et al., 2004), sobre outro ponto de vista destaca que a pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles. Assim os fenômenos do mundo físico humano são estudados, mas não são manipulados pelo pesquisador.

Segundo Triviños et al (1987 *apud* RAUPP e BEUREN et al., 2004), o estudo descritivo exige do pesquisador uma delimitação precisa de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientarão a coleta e interpretação dos dados, cujo objetivo é conferir validade científica à pesquisa. A população e a amostra também devem ser delimitadas, assim como os objetivos, os termos, as variáveis, as hipóteses e as questões de pesquisa.

Analisando as vantagens e desvantagens de todos os métodos para análise da qualidade das informações do Setor de Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, conclui-se que os métodos que mais se encaixam para esta instituição seria

uma pesquisa exploratória descritiva, ou seja, uma pesquisa que propicie uma visão geral acerca da temática abordada.

Portanto, configura-se como um estudo intermediário entre a pesquisa descritiva e exploratória, ou seja, não é tão preliminar como a primeira nem tão aprofundada como a segunda. Nesse contexto, descrever significa identificar, relatar, comparar, entre outros aspectos.

Após as definições apresentadas fica evidente a importância da pesquisa descritiva e exploratória para este estudo, isto para esclarecer determinadas características e aspectos inerentes a ela. É primordial para a análise de o tema proposto utilizar a pesquisa exploratória e contemplar também os estudos descritivos, sendo necessário para tanto, entender sua natureza, para validar os resultados objetivados pela pesquisa.

O questionário aplicado constitui-se de questões sobre matrícula, desempenho acadêmico, eventos, disciplinas, professores, formatura, estágio e calendário acadêmico, tendo como população os alunos dos cursos de administração, gestão da informação, economia e ciências contábeis.

Para análise dos dados, utilizou-se como ferramenta a análise descritiva, pois esta, segundo Clark e Downing (1999), constitui uma técnica poderosa, auxiliando a extrair informações significativas de pilhas de dados brutos, como fazer inferências sobre a natureza de uma população com base em observação de uma amostra dela extraída, como predizer taxas de ocorrência de eventos aleatórios, e como entender e interpretar cálculos estatísticos efetuados por outras pessoas.

Para a construção do questionário foi utilizada a escala de Likert, que segundo Brandalise (2005), também pode ser nomeada como escalas somadas, estas requerem que o entrevistado indique seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas à atitude que esta sendo medida. Ainda segundo esta autora, as escala pode ir de 1 a 5, de 5 a 1, ou de +2 a -2, passando por zero.

Segundo (MATTAR et al., 2001 *apud* BRANDALISE et al., 2005), cada célula de resposta é atribuído um numero que reflete a direção da atitude dos respondentes em relação a cada afirmação. A pontuação total da atitude de cada respondente é dada pela somatória das pontuações obtidas para cada afirmação.

Com isso, após a primeira construção do questionário foi realizado um pré-teste nas turmas do primeiro ano de gestão da informação. Após análise das duvidas

referentes a interpretação e redundâncias foram realizadas as correções necessárias e novamente aplicado o questionário nesta turma. Após esta segunda aplicação constatou-se que as perguntas estavam legíveis, coesas e sem redundâncias.

Para esta pesquisa foram aplicados 353 questionários, correspondendo a uma amostra 353 da população total de 2392 alunos regularmente matriculados segundo informação das coordenações de administração, ciências contábeis, gestão da informação e economia. De maneira geral pode-se assim descrever a população:

- a) 197 respondentes se identificaram como mulheres, 152 homens e 3 não informaram o sexo;
- b) a idade media e de 21,99 anos com desvio padrão de 4,72 anos sendo que a idade que mais ocorreu é de 19 anos com 51 ocorrências.
- c) constatou-se que a mediana no que diz respeito à idade da amostra é de 21 anos.
- d) foram entrevistados 98 alunos do curso de administrações 139 de ciências contábeis 24 de economia e 89 de gestão da informação.
- e) já os indicadores por semestre apresentaram 29 dos entrevistados fazem o 1 semestre dos que estão matriculados, 89 alunos fazem 2 semestres dos que estão matriculados, 1 aluno faz 3 semestres dos que estão matriculados e 85 alunos fazem 4 semestres dos que estão matriculados.
- f) com relação ao turno, 182 alunos são do matutino e 132 são do noturno. Além disso, 38 alunos não informarão o turno.
- g) constatou-se desta amostra que no curso de gestão da informação que participaram da pesquisa 25, 28% dos alunos.
- h) já da amostra que no curso de economia que participaram da pesquisa 6.81% dos alunos.

- i) para a amostra que no curso de administração participaram da pesquisa 27,84% dos alunos.
- j) e para a amostra que no curso de ciências contábeis participaram da pesquisa 39,48% dos alunos

Para realizar esta pesquisa foi solicitado autorização dos coordenadores de cada curso. Os questionários foram aplicados de forma presencial nos cursos de Gestão da Informação, Ciências contábeis e administração. Já para o curso de economia foi utilizado a ferramenta do Google docs.

4 PERCENTUAL DE ADEQUAÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O departamento de Ciência e Gestão da Informação (DECIGI) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) foi criado em 1988, junto ao Setor de Ciência Humanas, Letras e Artes.

Em 2001 foi transferido ao Setor de Ciências Sociais Aplicadas, concomitantemente à implantação do curso de Gestão da Informação, junto a este Setor.

O curso de economia da UFPR foi criado em fevereiro de 1945. Ao longo de 60 anos o curso já formou mais de 3.000 profissionais de economia. Atualmente, está situado no campus Botânico do setor de Ciências Sociais Aplicadas.

Já o curso de administração foi criado em 1967 mantendo seu currículo atualizado e adequado a realidade socioeconômica do país. E também está situado no campus Botânico do Setor de Ciências Sociais Aplicadas.

Com relação ao curso de Ciências Contábeis, a profissão de contador é regulamentada desde 1945 e o curso foi implantado na UFPR em 1957. sendo que o departamento esta localizado junto ao Setor de Ciências Sociais Aplicadas.

De maneira geral o percentual de adequação para os meios de comunicação verbal foi de 40,6%. Já em comparação aos meios de comunicação verbais para as informações referentes a pagina do curso o foi de 41,1%. Já o meio de comunicação referente ao edital apresentou 48,8%, ou seja, de maneira geral o meio mais confiável na visão dos alunos refere-se ao edital.

Com o resultado da pesquisa obtiveram os dados que se seguem.

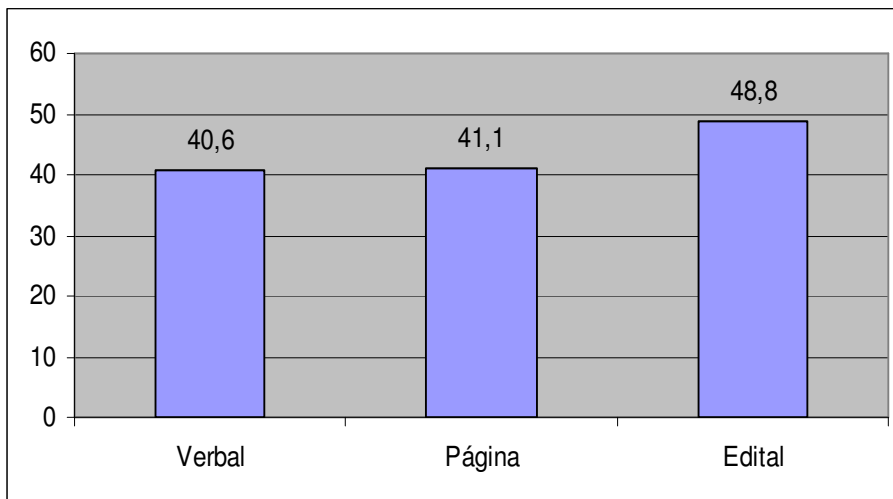


GRÁFICO 1 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO ASPECTOS GERAIS
FONTE: A autora (2010)

Conforme gráfico 1, que representa a questão referente aos meios (verbais, página do curso e edital), a via de comunicação que apresenta maior índice foi edital, correspondendo a 48,8%, em seguida a de 41,1% referente a página do curso e posteriormente 40,6% relativas as informações verbais.

De acordo com a pesquisa, de maneira geral, o percentual de qualidade das informações obtidas por edital representa que este meio de comunicação utilizado pelas coordenações dos cursos para transmitir informações à respeito da matrícula, desempenho acadêmico, eventos, disciplinas, professores, formatura, estágio e calendário acadêmico, do ponto de vista dos alunos, apresenta uma percepção de qualidade maior.

Sendo que, comparando os dados obtidos, ou seja, a comunicação das informações referentes a calendário acadêmico, com índice de 52,6%, conforme apresentado no gráfico 2, com o meio utilizado para comunicação por edital 48,8% pode-se aferir que os dois apresentam maior percepção de qualidade para os entrevistados. Portanto, informações obtidas pelo meio edital sobre calendário acadêmico representam segundo os alunos um percentual de qualidade maior.

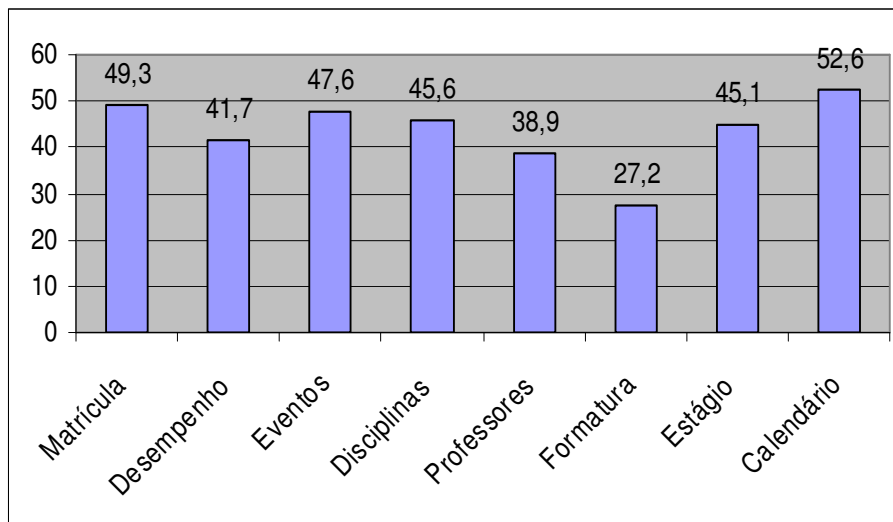


GRÁFICO 2 – INFORMAÇÕES DISSEMINADAS X POPULAÇÃO TOTAL
 FONTE: A autora (2010)

Diante do exposto no gráfico 3, fica evidente que os alunos da graduação dos cursos de gestão da informação, administração, contábeis e economia consideram de maneira geral que as informações publicadas no edital são mais adequadas, isto porque se pode destacar que este tipo de informação é divulgada de forma oficial, tornando processo seletivos, como provas, notas, vagas de estágio, cursos, concessão de bolsas, intercambio ou projetos de extensão acessíveis nos lugares públicos, ou seja, neste caso coordenação.

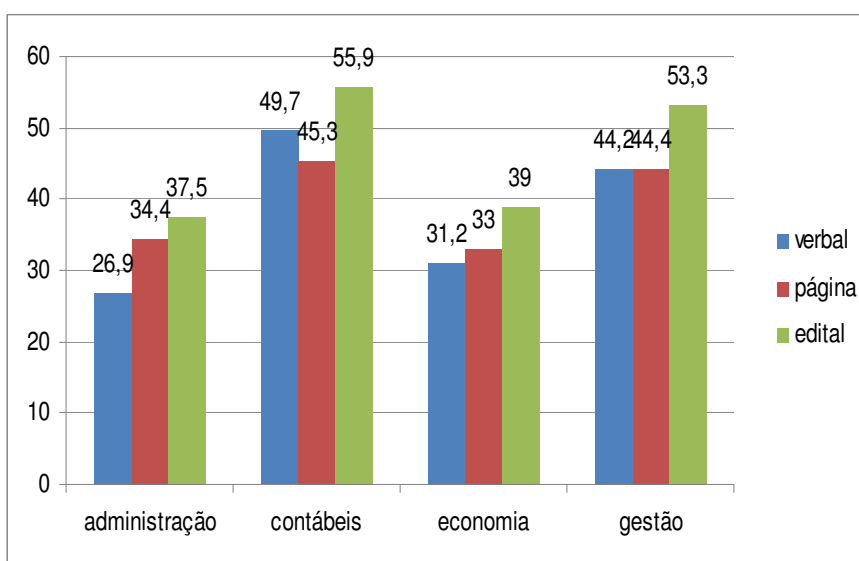


GRÁFICO 3 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO X CURSOS
 FONTE: A autora (2010)

Outro aspecto importante a ser analisado no gráfico abaixo 3, diz respeito a pagina do curso, por exemplo, os alunos dos cursos da graduação de maneira geral consideram este o segundo meio mais adequado para consulta das informações. O índice mais alto para este item pertence ao curso de contábeis com 45,3%, após analisar a pagina deste curso infere-se que os alunos consideram as informações disponibilizadas por este meio adequado.

Comparando as informações analisadas no gráfico 3 com as informações analisadas no gráfico 4, isto para a amostra contábeis pode-se inferir que apesar de considerarem o meio pagina do curso o mais adequado na percepção de qualidade , averigua-se com os dados obtidos na pesquisa que os entrevistados consideram as informações disponíveis confiáveis, isto conforme índice mais alto de 64.6% . Porém ainda não apresentam uma percepção de qualidade alta porque consideram que as informações não apresentam temporalidade, isto com um índice mais baixo para este critério de 53,9%. Pode-se afirmar que as respostas foram precisas e corretas, pois, após acessar a página do curso percebe-se que as informações não são atualizadas, ou seja, não apresentam temporalidade.

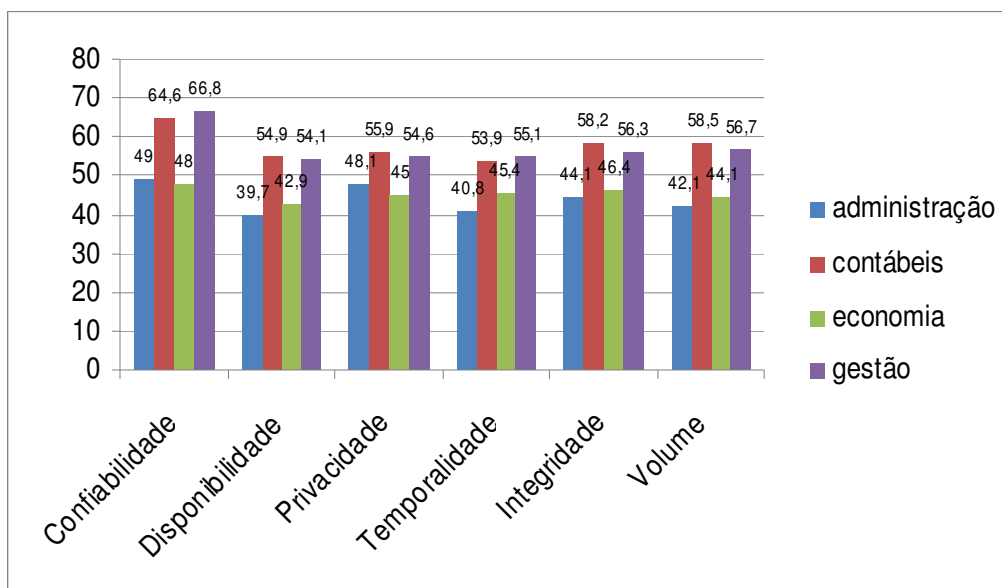


GRÁFICO 4 – ATRIBUTOS DA INFORMAÇÃO X CURSOS
 FONTE: A autora (2010)

O segundo lugar fica com o curso de Gestão da Informação no que se refere a página do curso com 44,4%, confirmando que os alunos desta amostra também possuem uma percepção de qualidade da informação para o meio analisado baixa. Para a amostra a característica mais adequada da informação também diz respeito a confiabilidade com 66,8%, ou seja, os alunos confiam nas informações disponíveis na página. Já, a que menos pontua apresenta 54,1 que é disponibilidade, ou seja, considera que a informação não está acessível quando precisam. Portanto, uma análise possível seria a de que os serviços prestados pela página podem apresentar falhas de administração do servidor, podendo ser pela má utilização dos recursos e das ferramentas. Portanto, esta pesquisa apresenta fidedignidade, pois, consegue-se inferir com os dados e a análise da página a real situação dos usuários.

Já o curso de administração quantificou o item página do curso com 34,4%, demonstrando baixa percepção de qualidade para este meio. Mas, de acordo com a pesquisa, a maioria da população estudada também considerara as informações disponibilizadas na página são confiáveis com 49%. Já 39,7% percebem que as informações não estão disponíveis. Pode-se afirmar que as informações estão dispostas de forma que não respeitam critérios de ergonomia, sendo que este pode contribuir para otimizar o bom desempenho página. Além disso, percebe-se que as informações da página estão desatualizadas e segundo os alunos apresenta também uma baixa adequação segundo os critérios temporalidade. Analisando os dados verifica-se em terceiro lugar esta característica, com 40,8%. Ou seja, este critério diz respeito ao tempo de permanência de documentos e arquivos e sua destinação após este prazo.

Em último lugar no quesito página do curso estão as análises dos alunos de economia com 33%, o que fica evidente que a baixa percepção de qualidade para as informações disponibilizadas por este meio. Para os entrevistados, no que diz respeito ao atributo da informação consideraram também como o restante da população as informações confiáveis com 48%. Já o índice que diz respeito à disponibilidade com 39,7%, ou seja, consideram que a informação não está disponível quando preciso. Constata-se que são precisas suas avaliações, pois ao acessar o site do curso percebe-se que as informações estão dispostas em um design que não se preocupou com a ergonomia das informações. Além disso, apresentam erro de escript, pois quando clicado em algum link, não foi possível obter informação do item solicitado, ou

seja, não foi possível analisar informações importantes sobre: matrícula, estágio, disciplinas ou calendário acadêmico.

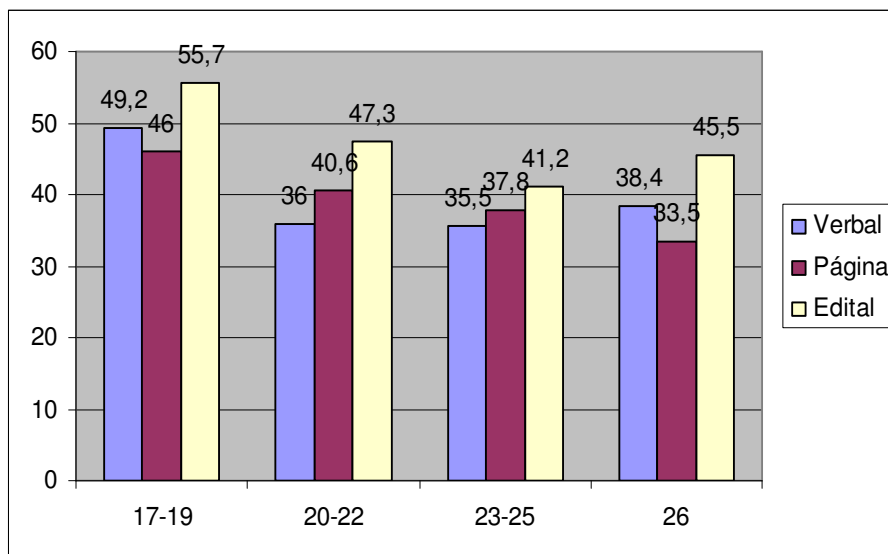


GRÁFICO 5 – FAIXA ETÁRIA X MEIOS UTILIZADOS PARA COMUNICAÇÃO
 FONTE: A autora (2010)

O gráfico 5, corresponde aos meios utilizados para comunicação, isto, comparados com a faixa etária dos entrevistados, com isso pode-se observar que houve uma predominância da faixa etária de 17 a 19 anos com um índice de 55,7% no que diz respeito a informações disponibilizadas pelo meio edital. No geral, observa-se que o menor índice é de 33,5%, isto para informações via página do curso e na faixa etária acima de 26 anos.

Cabe destacar que, a maior percepção de qualidade da informação foi da faixa etária de 17 a 19 anos, com 55,7 para edital, 49,2% para meio verbal e 46% para página do curso, pode-se aferir que de maneira geral, que esta faixa da população entrevistada percebe mais qualidade nas informações disponibilizadas por edital, sendo que estas estão dispostas nas coordenações de cada curso. Portanto, este meio utilizado pelas coordenações proporciona aos alunos informações acessíveis, confiáveis, no prazo adequado e integras.

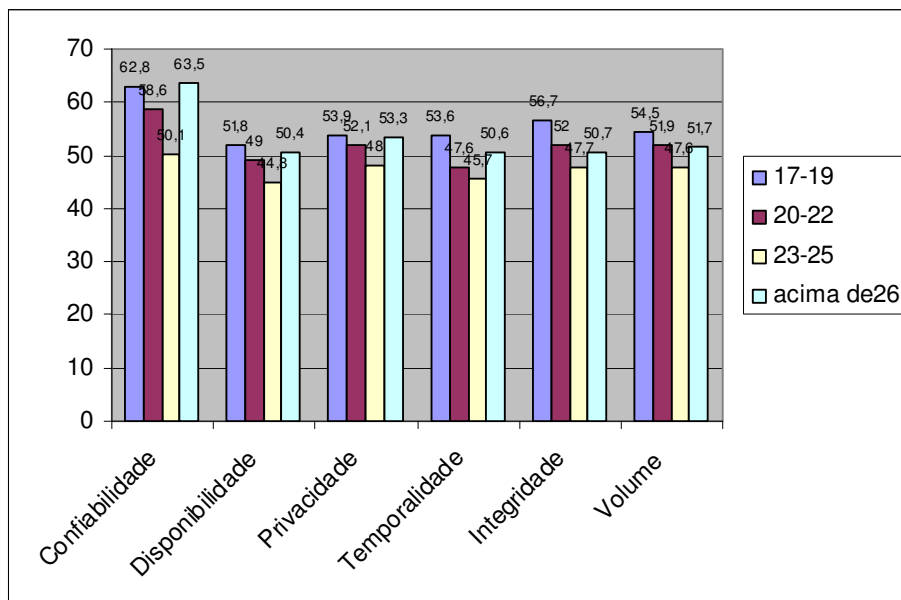


GRÁFICO 6 – FAIXA ETÁRIA X CARACTERÍSTICAS DAS INFORMAÇÕES
 FONTE: A autora (2010)

Ao analisar o gráfico acima, que corresponde as características das informações em comparação a idade da amostra, verificou-se que os entrevistados com idade acima de 26 anos, com índice de 63,5%, acreditam, de maneira geral, que as informações são confiáveis no que diz respeito às características de qualidade das informações apresentados nesta pesquisa.

Deve-se ressaltar, de acordo com os dados obtidos, que os alunos com idade superior a 26 anos confiam mais nas informações disponibilizadas pela instituição do Setor de Sociais Aplicadas, ou seja, a resposta pode estar relacionada ao fato de os alunos desta faixa etária ser mais crítico, isto pode estar ligado a maior experiência de vida, ou seja, podem já ter cursado outra graduação e já estarem familiarizados sobre o meio acadêmico.

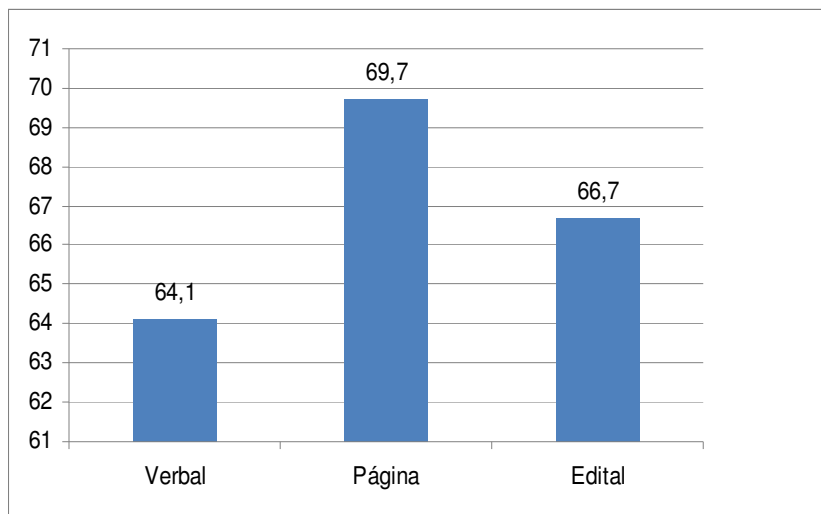


GRÁFICO 7 – POPULAÇÃO TOTAL X PRIMEIRO SEMESTRE
FONTE: A autora (2010)

Em relação aos meios de comunicação analisados de acordo com o semestre em que os alunos estão matriculados, pode-se observar as informações sobre página do curso para os alunos do primeiro semestre as informações mais confiáveis correspondem a página do curso com uma percepção de qualidade de 69,7% . Em segundo lugar com 66,7% informações referentes ao edital e em terceiro lugar informações verbais.

Como resultado da análise dos meios de comunicação, destaca-se o meio de comunicação verbal com o índice mais baixo de 64,1%. É possível que estas respostas reflitam a insatisfação dos alunos do primeiro semestre sobre informações transmitidas verbalmente. Isto representa uma oportunidade para as coordenações de cada curso analisarem as informações divulgadas para os alunos, buscando fornecer informações com qualidade e confiabilidade aos alunos ingressantes.

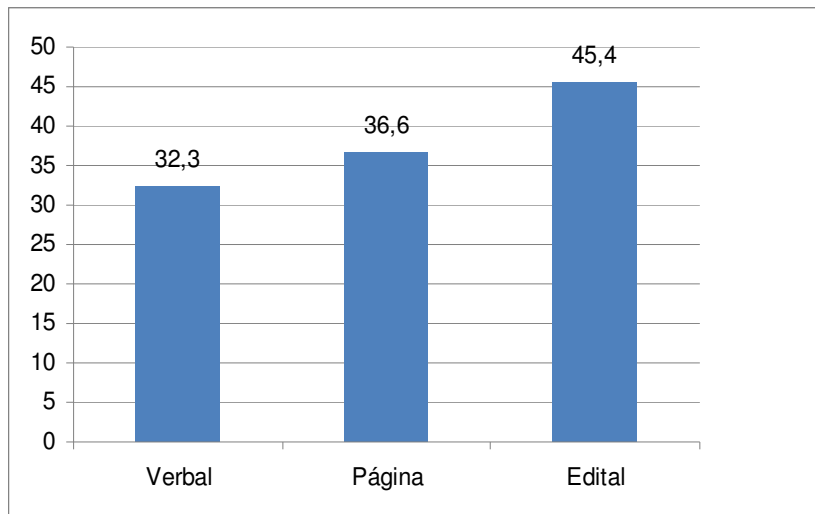


GRÁFICO 8 – POPULAÇÃO TOTAL X OITAVO SEMESTRE
FONTE: A autora (2010)

Já para os alunos do oitavo semestre o percentual de qualidade percebido é de 32,3%, com menor índice, isto referente ao meio verbal, o que indica que os alunos do ultimo período da graduação consideram as informações disponibilizadas verbalmente pouco adequadas em sua percepção de qualidade, o que indica que esta amostra por estar um período maior em comparação a quem esta no primeiro semestre analisa as informações disponibilizadas de maneira mais critica que o restante da amostra, isto porque esta familiarizada com as rotinas acadêmicas.

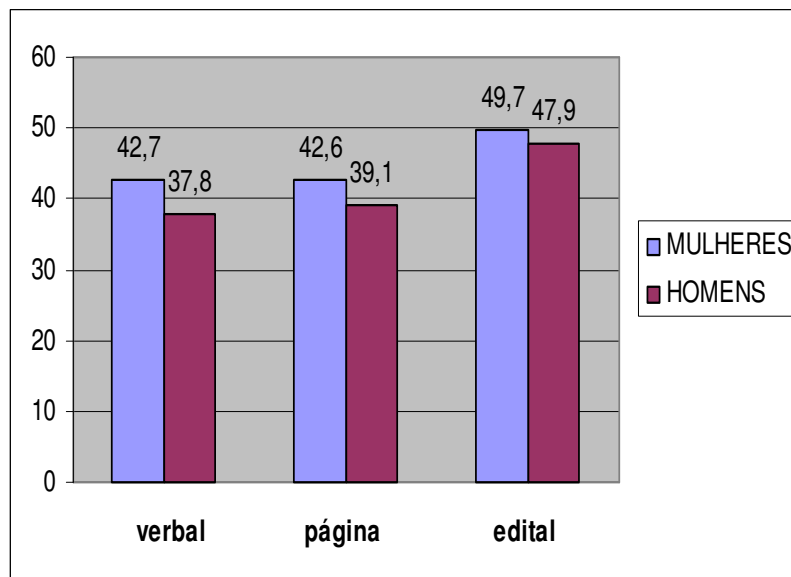


GRÁFICO 9 – COMPARATIVO MEIOS DE COMUNICAÇÃO –
CATEGORIA MULHERES E HOMENS
FONTE: A autora (2010)

Ao serem questionados se os meios de comunicação são plenamente adequados, conforme apresentado no gráfico 9, tanto homens quanto mulheres consideraram mais adequadas as informações disponibilizadas pelo edital das coordenações. Com um parâmetro de 49,7% atribuídos pelo sexo feminino e 47,9% pelo sexo masculino. Verifica-se, portanto, com a paridade das respostas que as informações via edital apresentam uma percepção de qualidade maior para os entrevistados, pois mesmo separando as amostras comprova-se que o quesito edital corresponde ao mais adequado para as duas categorias.

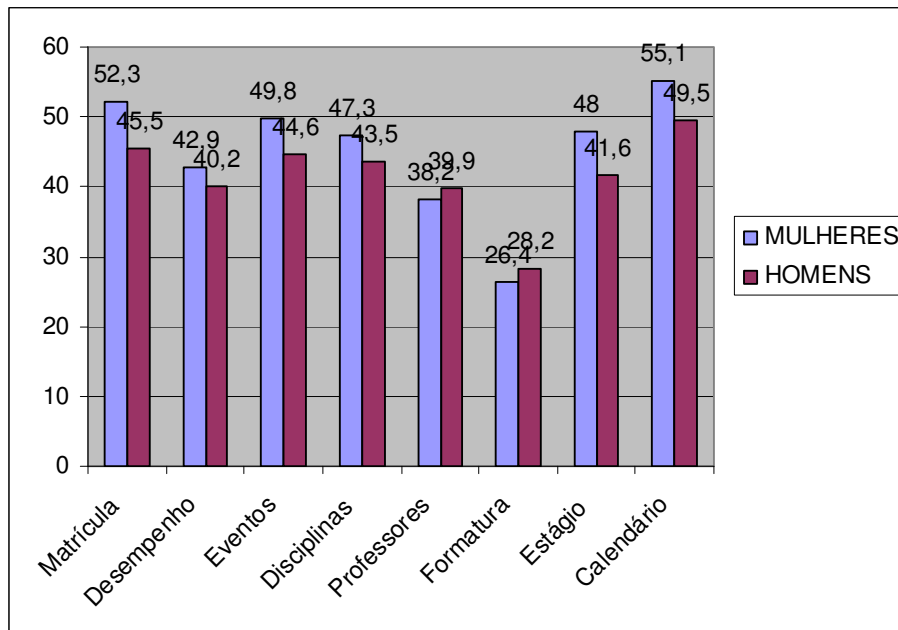


GRÁFICO 10 – COMPARATIVO INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS
 CATEGORIA MULHERES E HOMENS
 FONTE: A autora (2010)

Outro item que se destaca nesta pesquisa é que quando perguntados se as informações sobre a matrícula, desempenho acadêmico, eventos, disciplinas, professores, formatura, estágio e calendário são plenamente adequadas no que diz respeito aos meios verbais, página do curso e edital tanto os alunos do sexo feminino quanto os alunos do sexo masculino foram categóricos e apontou o calendário acadêmico com 55,1% na avaliação das mulheres e 49,5% para os homens como a informação com percepção da adequação de qualidade maior.

Deve-se ressaltar que comparando o meio ao tipo de informação, o que apresentou maior percepção de adequação da qualidade para os entrevistados, com um parâmetro de 49,7% atribuídos pelo sexo feminino e 47,9% pelo sexo masculino, é o meio edital e mais a informação mais adequada para ambos os sexos foi o calendário acadêmico. Isto com um índice de 55,1% na análise das mulheres e 49,5% na análise dos homens. Com isso, infere-se que ambos os sexos foram categóricos e concordaram no que diz respeito a qualidade das informações, isto ao analisar os meios de comunicação disponibilizados pelo setor.

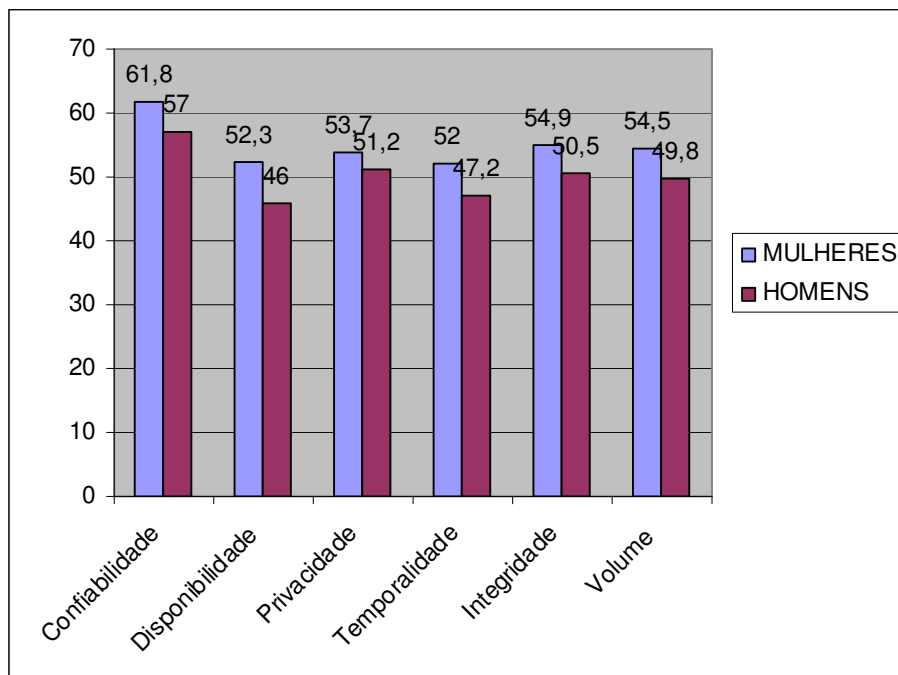


GRÁFICO 11 – COMPARATIVO ATRIBUTOS QUALIDADE DA INFORMAÇÃO
CATEGORIA MULHERES E HOMENS
FONTE: A autora (2010)

Ao analisar o gráfico acima, que corresponde ao dados obtidos na questão atributos da qualidade das informações, no que se refere a amostra mulheres e homens, novamente ambos foram parciais nas respostas. Pois, responderam que as informações apresentam confiabilidade. Isto com 61,8% para sexo feminino e 57% para sexo masculino.

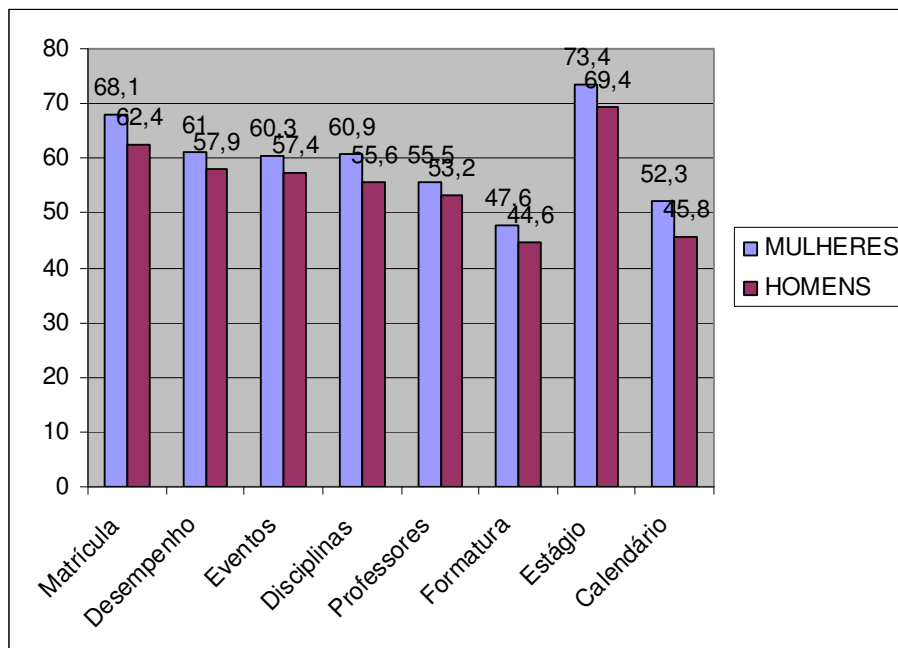


GRÁFICO 12 – COMPARATIVO INFORMAÇÕES ACADÊMICAS
 CATEGORIA MULHERES E HOMENS
 FONTE: A autora (2010)

Comparando as informações obtidas no gráfico 11 com as informações obtidas no gráfico 12, pode-se afirmar que os respondentes tanto mulheres quanto homens também foram parciais ao responderem sobre as informações acadêmicas e concordaram que estágio é mais adequado na sua percepção de qualidade. Isto com um índice de 73,4% para o sexo feminino e 69,4% para o sexo masculino. Conclui-se, portanto, de acordo com as respostas que as informações sobre estágio, segundo os entrevistados, são plenamente adequadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito principal deste estudo foi levantar as condições atuais da percepção de qualidade da informação que os alunos dos cursos de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná no que se refere aos meios utilizados para a comunicação das informações.

Ademais, verifica-se que para seu bom funcionamento faz-se necessário que os integrantes das coordenações de cada curso se atentem para os dados levantados com esta pesquisa.

Em suma, para alcançar o ápice da pesquisa foi disponibilizado no corpo de questionário as características chave e de fácil compreensão como: confiabilidade; disponibilidade; privacidade; temporalidade; integridade e volume apropriado. Para tanto o objetivo relativo ao estudo, no caso, a qualidade da informação foi de modo atingido, pois para esta pesquisa foram aplicados 353 questionários correspondendo a uma amostra de 353 da população total de 2.392 regularmente matriculados.

Ao analisar os dados da pesquisa, verifica-se, de maneira geral, que os alunos estão satisfeitos com a qualidade das informações disponibilizadas e que acreditam na confiabilidade das informações disponíveis. Ficando o entrevistado responsável por inferir e decidir se o meio e as características das informações acadêmicas estão plenamente adequadas.

Pode-se observar que o meio mais confiável para acesso das informações, no ponto de vista dos graduandos, é o edital.

Em face ao exposto, considera-se importante a continuidade das análises referentes à qualidade das informações para o setor. E, com isso, aplicar as medidas necessárias para corrigir as deficiências na disseminação das informações.

5.1. CONTRIBUIÇÕES

Como contribuição principal do estudo aqui apresentado, pode ser citado o resultado das entrevistas realizadas, que forneceram a visão dos graduandos do Setor de Sociais Aplicadas em relação à qualidade das informações disponibilizadas. Esta pesquisa possibilitou comparar os meios de comunicação (verbal, página do curso e edital) as características da informação (confiabilidade, disponibilidade, privacidade, temporalidade, integridade e volume apropriado), conforme apresentado no questionário.

Todos os alunos que responderam a pesquisa puderam ter a visão geral de qual o meio mais adequado para comunicação das informações e na disseminação das informações qual a característica mais adequada no que diz respeito às informações acadêmicas.

Na pesquisa realizada, além dos fundamentos científicos puderam, também, ser identificados como estão dispostas às informações disponibilizadas nas paginas dos cursos, os quais podem auxiliar aos alunos e coordenações, uma vez que a manutenção deste meio de comunicação pode auxiliar em suas ações e processos de divulgação das informações.

Como contribuição, também é possível citar a análise da transmissão das informações entre alunos, coordenadores, professores e funcionários desta instituição. Isto fica perceptível quando analisados os dados, de maneira geral, os entrevistados foram imparciais e atribuíram como adequado o edital para a divulgação das informações. Já as informações verbais foram atribuídas não adequadas no que diz respeito à qualidade das informações.

A análise, portanto, permite que seus participantes, identifiquem quais as deficiências de qualidade das informações e se beneficiem com esta pesquisa, tanto nas interações entre coordenação e alunos, como na comunicação entre alunos e professores.

5.2 LIMITAÇÕES

Este trabalho mesmo amparado na literatura científica e em procedimentos metodológicos específicos enfrentou barreiras e limitações naturais devido a natureza de sua pesquisa.

Apesar de haver uma gama de conceitos à respeito do assunto – qualidade da informação – que teve como objetivo inferir o ponto de vista dos alunos

Ao aplicar a pesquisa uma das limitações averiguadas foi com relação a receptividade dos entrevistados, pois há necessidade de que os respondentes prestem atenção ao responderem o questionário.

Além disso, contamos com a autorização do coordenador de cada curso para realizar a pesquisa. Porém no curso de economia não foi possível realizar a pesquisa presencialmente, portanto para esta amostra as questões foram enviadas em formato planilha do google docs.

Os métodos utilizados se basearam em dados estatísticos e porcentagens das respostas recebidas. Para tanto, foi analisado o conteúdo de forma pragmática, com isso reforçar que os resultados obtidos apontam situações reais da percepção dos participantes do presente estudo.

5.3 RECOMENDAÇÕES

Como recomendações à realização de eventuais pesquisas e projetos futuros em relação a percepção da qualidade das informações para o Setor de Sociais Aplicadas, podem-se destacar duas possibilidades de pesquisa:

- a) Primeiramente, como contribuição para melhoria tanto dos processos de disseminação da informação, indica-se uma análise dos processos internos e do fluxo das informações de cada coordenação dos cursos de graduação do Setor de Sociais Aplicadas. Assim sendo, verificando a eficácia e eficiência de medidas que visem melhorar a disseminação e compartilhamento das informações, estas ações podem ser entendidas a todos os membros da instituição;
- b) Em segundo lugar, sugere-se a realização de mais pesquisas relacionadas à qualidade das informações para o Setor de Sociais Aplicadas, com a implantação de novos métodos estatísticos e considerando outras variáveis e novos conceitos metodológicos. Por exemplo, a pesquisa voltada a análise da população dividida em duas amostras, uma somente das mulheres e outra dos homens, comparando qual das amostras percebe mais a qualidade das informações.

Considera-se, portanto, que o resultado da pesquisa, apesar de não englobar toda a população do setor, apresenta-se satisfatório para averiguar os meios e as características das informações no que diz respeito à qualidade. Nesse sentido, é possível afirmar que o estudo contribui, sim, para analisar como são disseminadas as informações entre coordenação, alunos e professores.

É importante destacar que a pesquisa realizada não pretende esgotar todas as possibilidades sobre o tema ou objeto pesquisado, mas com os resultados obtidos averiguar se é possível inferir o que os alunos da graduação percebem sobre a qualidade das informações no setor. Porém os resultados também podem ser observados como forma de auxiliar, futuramente, na melhoria da troca de informações

entre coordenação e alunos, com intuito, de ampliar sua compreensão ao se utilizar dos meios de comunicação.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO/IEC 6023/2002 – normas técnicas**: normas para apresentação de documentos científicos. Curitiba, 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO/IEC 14724/2005 – normas técnicas**: normas para apresentação de documentos científicos. Curitiba, 2007.

BRANDALISE, L.; T. **Medidas de Medição de Percepção e Comportamento uma Revisão**: Unioeste, jan./abr. 2005. Disponível em: < <http://www.lgti.ufsc.br/brandalise.pdf>>. Acesso em: 06 set.2010.

BRASIL. Lei **N.2.200-2, de 24 de agosto de 2001**. Institui as Diretrizes e Bases da Educação Nacional - e dá outras providências. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm >. Acesso em: 03 set.2010.

CALAZANS, A. S. T. **Qualidade da Informação**: Conceitos e Aplicações. Transinformação, Campinas, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://revistas.puccampinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=175>>. Acesso em: 05 set.2010.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução Eliana Rocha. 2º Edição. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

DOWNING, D.; CLARK, J. **Estatística Aplicada**. São Paulo: Editora SARAIVA, 1999.

DIAS, M. M.; BELUZZO; R. C. **Capacitação do Bibliotecário como Mediador do Aprendizado no Uso de Fontes de Informação**. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000244/01/RDBCI-2004-22.pdf> >. Acesso em: 10 jun.2010.

DAVENPORT, T.; L.; P. **Conhecimento Empresarial**. Tradução Lenke Peres. 14º Edição. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 1998.

FAVARETTO, F. **Proposta de medição da qualidade da informação**. XII SIMPEP, Bauru, SP, Brasil, 7 a 9 de novembro de 2005. Disponível em: <<http://moodle.ufpr.br/course/view.php?id=325>>. Acesso em: 05 set.2010.

FERREIRA, D.T. **O Profissional da Informação e a Gestão da Informação: Capacitação e Mercado de Trabalho**. USP, São Paulo, jun.2007. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3098504>>. Acesso em: 10 set.2010.

GADOTTI, M. **Perspectivas Atuais da Educação**. São Paulo, apr./jun.2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v14n2/9782.pdf>>. Acesso em: 08 set.2010.

KENSKI, Vani M. **Educação e Tecnologias: o novo ritmo da informação**. 3ª Edição. São Paulo: Editora Papirus, 2008.

LIMA, A.; G. **Interfaces entre a Ciência da Informação e a Ciência Cognitiva**. Ciência da Informação, Brasília, abr.2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652003000100008&script=sci_arttext>. Acesso em: 20 set.2010.

LOPES, L. **Novos paradigmas para avaliação da Qualidade da Informação em Saúde recuperada na web**. Ciência da Informação, Brasília, abr.2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a10.pdf>>. Acesso em: 15 set.2010.

MIRANDA, A. **Sociedade da Informação: globalização, identidade, cultural e conteúdos**. Ciência da Informação, Brasília, abr.2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a10v29n2.pdf>>. Acesso em: 15 set.2010.

OLETO, R.R. **Percepção da qualidade da informação**. Ci. Inf., Brasília, v. 35, n.1, p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>>. Acesso em: 15 out.2010.

PAIM, I; NEHMY, R. M. Q; GUIMARÃES, C. G. **Problematização do conceito "Qualidade" da informação**. Perspectiva em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 11-119, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/8/27>>. Acesso em: 05 set.2010.

PEREIRA, E. C. **Metodologias para Gestão da Informação: Transinformação**, Campinas, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://revistas.puccampinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=4#Artigos>>. Acesso em: 04 out.2010.

RAUPP, M.B.M. **Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências Sociais**. Disponível em: <http://www.geocities.ws/cienciascontabeisfecea/estagio/Cap_3_Como_Elaborar.pdf>. Acesso em: 12 out.2010.

REIS, A. **Informação e as Instituições de ensino Superior**. Disponível em: <<http://www.rp-bahia.com.br/biblioteca/pdf/AntonioRibasReis.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2010.

RODRIGUES, Willian C. **Metodologia Científica**. FAETEC/IST - Paracambi, Rio de Janeiro, publicado em 2007.

SOUZA, E.E; VASCONCELOS, M; JAMIL, G. **Como as empresas de base tecnológica protegem suas informações e conhecimentos**. Disponível em: < <http://www.unipel.edu.br/periodicos/index.php/get/article/view/60> >. Acesso em: 12 out.2010.

STAREC, C. **Informação e Universidade: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na universidade**. Ci. Inf., Brasília, v.3, n.4, ago. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago02/Art_04.htm >. Acesso em: 16 out.2010.

VALENTIM, M.P. **Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento**. Ci. Inf., Brasília, v.3, n.4, ago. 2002. Disponível em: < http://dgz.org.br/ago02/Art_02.htm >. Acesso em: 18 out.2010.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

QUESTIONÁRIO – TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Michele Camargo

Graduanda em Gestão da Informação

Universidade Federal do Paraná - UFPR

IDENTIFICAÇÃO

SEXO: Feminino Masculino

IDADE: _____

CURSO: Administração Ciências Contábeis Economia Gestão da Informação

TURNO: Diurno Noturno

HÁ QUANTOS SEMESTRES VOCÊ ESTÁ
MATRICULADO NESTE CURSO: _____

PARA AS PRÓXIMAS QUESTÕES, LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES INSTRUÇÕES

Indique seu grau de concordância (0 – não se aplica; 1 – discordo totalmente; 2 – discordo parcialmente; 3 – nem discordo, nem concordo; 4 – concordo parcialmente; 5 – concordo totalmente) para a afirmação referente a cada tipo de informação apresentada.

Por exemplo: se você concordar totalmente que a comunicação verbal sobre informações referente à matrícula é adequada, então você irá preencher o espaço correspondente com o número 5. Já, se você discordar parcialmente que a página do curso é adequada no que diz respeito às informações sobre matrícula, então você irá preencher o espaço correspondente com o número 2.

QUESTÕES

Os meios (verbais, página do curso, edital) utilizados para comunicação das informações a seguir são plenamente adequados:	Verbais	Página do Curso	Edital
Matricula (datas, horários, locais)			
Desempenho Acadêmico (notas, freqüências, IRA)			
Eventos (datas, temática)			
Disciplinas (equivalência, obrigatoriedade, requisitos)			
Professores (horários de atendimento, ramais, email)			
Formatura (datas, procedimentos)			
Estágio (locais, bolsa, datas)			
Calendário acadêmico			

INSTRUÇÕES

Indique seu grau de concordância (1 – discordo totalmente; 2 – discordo parcialmente; 3 – nem discordo, nem concordo; 4 – concordo parcialmente; 5 – concordo totalmente) para a afirmação referente a cada tipo de informação apresentada.

Por exemplo: se você concordar totalmente que as informações referentes ao desempenho acadêmico possuem confiabilidade, então você irá preencher o espaço correspondente com o número 5. Já se você discordar parcialmente que estas informações sobre o desempenho acadêmico são plenamente adequadas em relação à disponibilidade, então você irá preencher o espaço correspondente com o número 2, e assim sucessivamente.

QUESTÕES

As informações acadêmicas a seguir apresentam características plenamente adequadas:	Confiabilidade Informação correta e confiável	Disponibilidade Informação facilmente acessível	Privacidade A informação só está disponível a quem de direito	Temporalidade As informações são apresentadas no prazo	Integridade Informações completas	Volume apropriado O volume de informações apresentadas é adequado à compreensão
Matricula (datas, horários, locais)						
Desempenho Acadêmico (notas, freqüências, IRA)						
Eventos (datas, temática)						
Disciplinas (equivalência, obrigatoriedade, requisitos)						
Professores (horários de atendimento, ramais, email)						
Formatura (datas, procedimentos)						
Estágio (locais, bolsa, datas)						
Calendário acadêmico						

