

Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

Vítor Machado Freitas Calixto

**A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO RELATIVA À
ACESSIBILIDADE EM UM PORTAL DE UMA
UNIVERSIDADE NA PERCEPÇÃO DO ALUNO USUÁRIO**

Brasília – DF

2019

Vítor Machado Freitas Calixto

**A QUALIDADE DA INFORMACAO RELATIVA À
ACESSIBILIDADE EM PORTAIS DE UMA UNIVERSIDADE
NA PERCEPÇÃO DO ALUNO USUÁRIO**

Monografia apresentada ao Departamento de
Administração como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Prof Dr^a Josivania Silva
Farias

Brasília – DF

2019

Vítor Machado Freitas Calixto

**A QUALIDADE DA INFORMACAO RELATIVA À
ACESSIBILIDADE EM PORTAIS DE UMA UNIVERSIDADE
NA PERCEPÇÃO DO ALUNO USUÁRIO**

Vitor Machado Freitas Calixto

Dr^a Josivania Silva Farias
Professora Orientadora

Dr^a. Doriana Daroit
Professora Examinadora

Msc, Olinda Maria Gomes Lessa
Professora Examinadora

Brasília – DF
2019

Dedico este trabalho à toda a minha família, especialmente meus pais Carlos e Núbia, meu irmão Vinícius, e à todos meus amigos e professores que sempre me apoiaram e incentivaram.

Agradecimentos

Agradeço à minha família, por sempre me apoiar em todos os momentos e acreditar em mim.

A meus amigos do PJR que me apoiaram durante toda a trajetória acadêmica.

À professora Josivania Silva Farias que tornou este trabalho possível com seus ensinamentos.

A todos os integrantes da Universidade de Brasília que fizeram parte dessa trajetória.

RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo de caso realizado na Universidade de Brasília que buscou identificar a percepção da qualidade da informação relativa à acessibilidade dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração. O trabalho também propôs correlações entre o perfil dos estudantes e a percepção da qualidade da informação no tocante à acessibilidade em suas duas categorias: acessibilidade e segurança. O estudo baseou-se no instrumento proposto por Lee et al. (2002) para elaboração de um questionário aplicado digitalmente e presencialmente na universidade, a uma amostra de 119 respondentes, dentre os 1.150 alunos do curso de ADM. Os resultados encontrados demonstram uma avaliação próxima do valor neutro da escala, o que aponta que a experiência dos alunos no uso do portal do Departamento de Administração não tem sido totalmente positiva, tampouco tem sido negativa. A correlação mais forte encontrada foi entre percepção de segurança e frequência de acesso, o que indica a possibilidade de melhoria da sensação de segurança do usuário como fator que pode aumentar o uso do portal entre estudantes. Durante a realização deste trabalho foram encontradas limitações relativas à coleta de questionários, obtendo um total de 119 de forma que uma amostra maior poderia oferecer maior nível de confiança.

Palavras-chave: Qualidade da Informação. TIC. Inovação.

Keywords: Information Quality. ICT. Innovation.

LISTA DE FIGURAS

Figure 1 - Em qual semestre você se encontra atualmente no curso de Administração?.....	25
Figure 2 - Quantas horas por dia você passa na internet, seja em computador ou smartphone?	26
Figure 3 - Qual é a sua idade?.....	27
Figure 4 - Qual é o seu sexo?.....	27
Figure 5 - Qual é a sua faixa de renda familiar?	28
Figure 6 - Com qual frequência você acessa o site do Departamento de Administração?.....	29
Figure 7 - Correlação de Spearman entre médias de acessibilidade e segurança...	30
Figure 8 - Correlação entre média de acessibilidade e frequência de acessos.....	32
Figure 9 - Correlação entre média de acessibilidade e uso diário de internet.	33
Figure 10 - Correlação entre média de acessibilidade e idade.	34
Figure 11 - Correlação entre média de acessibilidade e faixa de renda.	35
Figure 12 - Correlação entre média de acessibilidade e semestre.	36
Figure 13 - Correlação entre média de acessibilidade e sexo.	37
Figure 14 - Correlação entre média de segurança e frequência de acessos.....	38
Figure 15 - Correlação entre média de segurança e uso diário de internet.....	39
Figure 16 - Correlação entre média de segurança e idade.....	40
Figure 17 - Correlação entre média de segurança e renda.	41
Figure 18 - Correlação entre média de segurança e semestre.....	42
Figure 19 - Correlação entre média de segurança e sexo.....	43

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 Formulação do problema.....	8
1.2 Objetivo Geral.....	10
1.3 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Justificativa.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 TICs e Educação.....	12
2.2 Qualidade da Informação e Acessibilidade.....	16
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	19
3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa.....	19
3.2 Caracterização do lócus de estudo.....	20
3.3 População e amostra.....	21
3.4 Procedimentos de coleta dos dados da pesquisa.....	21
3.5 Instrumento de coleta de dados da pesquisa.....	22
3.6 Procedimentos de análise dos dados.....	23
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	24
4.1 Caracterização do perfil de estudantes de administração usuários do portal do Departamento de Administração.....	24
4.2 Correlação entre percepção dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração em relação à IQ em duas categorias: acessibilidade e segurança.....	28
4.3 Correlações entre o perfil dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração e a percepção de IQ relativa à acessibilidade	30
5.0 CONCLUSÕES.....	43
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICES.....	47
Apêndice A – Questionário.....	47
Apêndice B - Tabela de médias das respostas.....	49

1 INTRODUÇÃO

É importante contextualizar o processo de inserção das TICs e a consequente transformação dos serviços para o formato eletrônico no âmbito da educação, especialmente em relação às universidades públicas. É relevante ressaltar que esse processo vem acompanhando a modernização dos serviços públicos de maneira geral devido ao caráter público das universidades.

1.1 Formulação do problema

Desde a criação do portal do Departamento de administração da Universidade de Brasília, que ocorreu por volta do ano 2000, estudantes do curso de administração não precisam mais recorrer à secretaria para obter a maioria das informações necessárias ou serviços relativos ao curso.

O advento do portal on-line para o acesso a serviços e informações é uma inovação recente e que buscou trazer melhoramentos para todas as partes envolvidas no departamento, isto é, mais facilidade para os alunos, que são usuários do sistema e mais eficiência no trabalho dos servidores da faculdade.

Segundo a Carta de Serviços da UnB ao Cidadão (2014, p. 8) “Os canais de comunicação buscam aproximar o cidadão dos serviços disponíveis na Universidade de Brasília e, ao mesmo tempo, garantir a efetivação desses serviços.”

Percebe-se que o desenvolvimento da plataforma vai ao encontro da tendência do Governo Federal de estimular a adoção de Tecnologias de Informação e Comunicação na administração pública. Em 2015, foi criada a Estratégia de Governança Digital e em 2018 foi criada a Estratégia Brasileira de Transformação Digital. De acordo com o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (2018), as duas estratégias foram criadas para estimular a digitalização de processos e uma maior participação das partes envolvidas na administração pública.

Sendo assim, entende-se que a Universidade de Brasília iniciou o processo de implementação de plataformas on-line para que os estudantes pudessem acessar serviços e documentos de maneira mais eficaz. Nesse sentido, o Departamento de administração criou a plataforma adm.unb.br onde reúne documentos, orientações e serviços dentro da área “Documentos Úteis”.

Nesse caso, é importante observar a relevância da plataforma e das TIC de maneira geral como ferramentas capazes de assegurar o acesso à informação. A necessidade dessa garantia é ratificada pela Organização das Nações Unidas, por meio dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 2018).

Isto posto, Lee et al. (2002) estabelecem a metodologia *Methodology for Information Quality Assessment* (AIMQ), a partir da qual se avalia a qualidade da informação. Segundo essa metodologia, a qualidade da informação pode ser classificada em quatro categorias, sendo essas a intrínseca, a contextual, a representacional e a acessibilidade.

Cada uma dessas categorias da qualidade da informação possui dimensões associadas, constituindo um total de 15 dimensões. As relativas à qualidade da informação intrínseca são quatro: acurácia, objetividade, credibilidade e reputação. As relativas à qualidade da informação contextual são cinco: relevância, valor adicionado, pontualidade, completude e quantidade de dados. As relativas à qualidade da informação representacional são quatro: interpretabilidade, facilidade de entendimento, representação concisa e representação consistente. As relativas à categoria acessibilidade da qualidade da informação são duas: acessibilidade e segurança do acesso. (STRONG; LEE; WANG, 1997)

Dentro dessas dimensões se encontram os fatores de análise de cada uma delas. Segundo Lee et al. (2002), a perspectiva da acessibilidade compreende o entendimento de que o sistema deve ser acessível e seguro. Esse entendimento é a base dessa proposta de estudo de caso.

Isso significa, portanto, que serão avaliadas as dimensões acessibilidade e segurança do acesso, que compõem a categoria da acessibilidade relativa à qualidade da informação. Para isso serão utilizados os elementos da metodologia AIMQ que se referem à essas duas dimensões.

Deste modo, dada a importância do acesso à informação como elemento que propicia a avaliação da qualidade da informação em *sites*, bem como o cenário favorável no país ao uso e desenvolvimento das TICs no âmbito das universidades públicas, esse estudo tem como questionamento: Qual é o nível de qualidade da informação no tocante à acessibilidade percebida pelos alunos no portal do Departamento de Administração da Universidade de Brasília?

1.2 Objetivo Geral

Verificar o nível de qualidade da informação percebida por alunos no tocante ao fator acessibilidade no portal do Departamento de Administração da Universidade de Brasília.

1.3 Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil de estudantes de administração usuários do portal do Departamento de Administração.
- Correlacionar a percepção dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração da IQ relativa à acessibilidade em suas duas categorias: acessibilidade e segurança
- Correlacionar o perfil dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração com a sua percepção de IQ relativa à acessibilidade.

1.4 Justificativa (contribuição do estudo)

A pesquisa tem sua relevância dada a grande quantidade de estudantes do curso de administração da Universidade de Brasília, cerca de 1150 estudantes que

dependem do *website* do Departamento de Administração para acessar documentos e serviços importantes relativos à trajetória no curso e para obter informações necessárias para que estejam sempre bem informados sobre os acontecimentos relativos ao Departamento de Administração. (Anuário..., 2018, p.148)

A análise dos dados provenientes dos questionários respondidos por alunos do curso de Administração fornecem um estudo de interesse da comunidade da Universidade de Brasília, visto que tem o potencial de orientar gestores do Departamento de Administração a respeito de possíveis melhorias a serem feitas na inovação dos serviços e informações prestados aos usuários do portal adm.unb.br.

Além disso, o estudo poderá trazer contribuição teórica, visto que, existe uma escassez de estudos sobre a divulgação de informações na *internet* nas universidades públicas na América Latina, o que indica uma necessidade de pesquisas atuais que acompanhem o desenvolvimento dessas tecnologias nesse âmbito, conforme descrito por Silva (2016):

A busca por artigos científicos relevantes através do uso de Proknow-C demonstrou uma ausência de estudos no contexto latino americano, especialmente em estudos relacionados à universidades públicas. Os artigos analisados focaram suas pesquisas nos governos central e local de países da União Europeia e anglo-saxões. Esse resultado é relevante, pois mostra que há uma oportunidade de se avançar em determinado contexto, em outras palavras, há uma lacuna nos artigos que investigam a divulgação de informações contábeis na internet para essas instituições. (SILVA, 2016, p.53, tradução nossa)

O estudo, por fim, pode ser útil a diversos públicos, já que além do uso citado, por gestores públicos e pesquisadores da área, serve também a desenvolvedores, especialistas, entre outros possíveis interessados na adoção de tecnologias na administração pública.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico consiste em sua primeira parte na descrição dos conceitos e da contextualização das TICs na administração pública, especialmente no ambiente das universidades. Na segunda parte serão detalhadas as ideias referentes à qualidade da informação e de que maneira a mesma se aplica no contexto da acessibilidade.

2.1 TICs e Educação

Oliveira (2009) afirma que existe a exigência de tratamento tecnológico acompanhado de gestão qualificada para que se utilize TICs para otimizar os processos e o atendimento e assim lograr a reestruturação dos serviços públicos, o que é considerado essencial. Dessa forma, o uso das TICs é parte da política de Governo Eletrônico cujo contexto demonstra a importância da melhoria do relacionamento entre sociedade e governo.

Nesse sentido, é interessante destacar que o Governo criou cartilhas com padrões, denominados padrões e-Gov, que visam orientar e qualificar os portais eletrônicos e as iniciativas serviços eletrônicos. São portanto recomendações variadas que visam o aprimoramento dos serviços oferecidos nos portais. (OLIVEIRA, 2009)

Segundo Laudon e Laudon (2007), o governo eletrônico se refere ao uso de tecnologias para digitalizar todas as interações entre sociedade e governo, e com isso melhorar a prestação de serviços visto que facilita o acesso à informações.

De acordo com Mateus (2008), o governo eletrônico tem como prioridade o aprimoramento dos serviços públicos através do emprego de TICs. Assim sendo, a implementação de TICs como nova forma de organização estrutural dos serviços

públicas nas universidades brasileiras está alinhada ao que entende-se como prioridade na modernização da administração pública.

Siau e Long (2005) propõem uma síntese de todos os modelos que classificam os estágios do governo eletrônico. Assim sendo, o modelo de classificação proposto consiste em cinco estágios, são eles: presença na *web*, interação, transação, transformação e democracia eletrônica. Os três primeiros são processos em que se busca automatização e digitalização dos processos administrativos, enquanto os dois últimos visam a reorganização dos serviços e da forma como os usuários se incluem no processo de tomada de decisões.

O primeiro estágio é a presença na *web*, que consiste na disponibilização de informações simples e limitadas, sem qualquer tipo de interação com os usuários. Trata-se de um estágio de baixa complexidade.

O segundo estágio é interação, caracterizado por interações simples, como ferramentas de busca, e-mails e disponibilidade de *downloads* de documentos oficiais. Essa fase pode ser entendida como um ponto de transição da presença na *web* para transação, do ponto de vista da implementação de tecnologia.

Em seguida ocorre o estágio transação, que se define pela realização de autosserviços, isto é, atualização de dados, obtenção de licenças, prestação de contas, entre outros.

O quarto estágio é transformação, e diferentemente dos anteriores, não consiste na adoção de mais tecnologias, mas sim em uma mudança de cultura. Isso significa a integração de diferentes níveis da administração, substituição do sistema de serviços distribuídos em vários endereços por um portal único de serviços. Esse estágio se distingue pela redução de gargalos e intermediários nos processos.

Por fim, o último estágio é democracia eletrônica, que por sua vez se caracteriza pela mudança política. Esse estágio se distingue pela utilização de pesquisas e votações, que visam o aumento do envolvimento e da transparência, e assim mudar a forma de tomar decisões políticas. Democracia eletrônica é um objetivo de longo prazo no governo eletrônico.

De maneira a se conhecer o contexto das TICs e governo eletrônico, é relevante a elucidação da situação no Brasil. A partir disso pode-se compreender em que fase da modernização dos serviços está o governo brasileiro, e principalmente as universidades públicas brasileiras.

De acordo com Reinhard e Dias (2005), o uso de TICs na administração pública no Brasil teve quatro fases principais. O agrupamento nesses períodos foi feito com base nas características em comum das tecnologias desenvolvidas. As fases são: fase inicial da década de 1950 até meados da década de 1960, centralização de meados da década de 1960 até o final da década de 1970, terceirização na década de 1980, e governo eletrônico na década de 1990.

No primeiro momento, o governo começou a utilizar máquinas eletromecânicas para processar folhas de pagamento e alimentar dados do sistema contábil. Se tratavam de sistemas complexos e de difícil manutenção, havia poucas pessoas especializadas capazes de operar esses sistemas. Sua presença no setor público se restringia à algumas repartições públicas no Sul e Sudeste.

A fase da centralização foi marcada pela criação de centros de processamento de dados, de maneira que praticamente todos os estados brasileiros possuíam o seu, além do centro do Governo Federal. Os centros de processamento desenvolveram quase todas as tecnologias nesse período. Nesse período também os bancos começaram a utilizar sistemas de TI por meio dos quais serviços como pagamentos puderam ser feitos entre governo e cidadãos, por intermédios de bancos (REINHARD; DIAS, 2005).

Em seguida, na terceirização, tendo os cidadãos maior entendimento da capacidade da tecnologia demandaram mais modernização no governo, que por sua vez implementou diversas TICs em diversas áreas diferentes, por meio de empresas públicas.

Já no momento atual, isto é, na fase de governo eletrônico, registraram-se profundas mudanças de paradigmas através da popularização do uso da internet e computadores e da privatização das comunicações. Foi nesse contexto que surgiu a nova administração pública, amplificando o uso das TICs a um patamar de tomada de decisões políticas.

Sendo assim, é importante pontuar também a situação da modernização nas universidades. De acordo com Almeida (2009), o uso das TICs nesse meio teve início com centros de uso experimental dos mesmos estimulados pelo MEC nos anos 1980 e 1990. Esses centros foram criados em diversos lugares mas especialmente na UNICAMP com inspiração nos projetos do MIT.

Além disso, Almeida (2009) aponta que o desenvolvimento e implementação das TICs na educação no Brasil pode ser compreendido em quatro fases. A primeira

fase consiste no período dos computadores pré-PC e PC com pouca memória. A segunda fase surgiu a partir do maior processamento dos microcomputadores, um momento em que o Governo instalou microcomputadores em escolas. Na terceira fase, definida pela popularização da internet, surgiram os portais educacionais. Por fim, na quarta fase que é a fase atual, a web 2.0 traz mais interatividade e intuitividade. Há também nessa fase uma maior preocupação com segurança. Portanto, percebe-se que a forma como cidadãos se relacionam com os serviços públicos vem se transformando de maneira cada vez mais rápida, se aproximando cada vez mais do conceito atual que é o Governo Eletrônico.

Além disso, é preciso também estabelecer quais são as vantagens da utilização das TICs na educação, a fim de se entender a motivação das universidades, em especial as universidades públicas, de fomentar o desenvolvimento dessas tecnologias. Dessa forma, pode-se compreender de que maneira a tecnologia se insere nos processos administrativos e também na vida acadêmica dos estudantes.

Em relação ao papel desempenhado pelas TICs na educação, verifica-se vantagens em relação ao grau de interação propiciado, conforme assinala Gastelú (2011):

A importância das TICs reside em sua capacidade de transmitir dados, voz, imagem ou texto, tanto em forma massiva quanto personalizada, propiciando um alto grau de interação entre os usuários e potencializando a comunicação, a colaboração e a geração de informação e conhecimento (GASTELÚ, 2011, p.6, tradução nossa)

Portanto, pode-se entender que a tecnologia tem um papel estrutural no estabelecimento da comunicação entre a universidade e os estudantes. Dessa forma, a aplicação das TICs no contexto do Departamento de Administração da UnB vai de encontro à essa funcionalidade, facilitando a troca de informações entre a gestão e os usuários do portal.

Conforme Boderó e Alvarado (2014) as vantagens possibilitadas pelas TICs nas universidades são imensuráveis tamanho o potencial de integração de informações e de superação de obstáculos relativos à espaço e tempo, e a adaptação da sociedade à essas tecnologias é uma realidade já que se tornaram parte da cultura tecnológica estando presente em todos os setores das relações humanas.

Desse modo, compreende-se que a necessidade da utilização das TICs nas universidades em seus variados aspectos, desde ferramenta capaz de facilitar a relação entre a administração e os estudantes e o compartilhamento de informações nesse contexto, até o aspecto cultural que também compõem esse fenômeno por já fazer parte do cotidiano da sociedade e portanto ocorre uma adaptação natural às TICs.

Ademais, segundo Barcia-Carrillo et al. (2017) a necessidade das universidades de adaptação às TICs é uma realidade visto que é preciso fornecer aos estudantes condições para competir na economia global como força de trabalho qualificada, e para tanto o acesso à essas tecnologias é fundamental na sociedade atual.

2.2 Qualidade da Informação e Acessibilidade

Entende-se também como necessária a definição e contextualização de qualidade da informação e acessibilidade para que se elucide a importância dos critérios de avaliação do portal do Departamento de Administração e como esses conceitos impactam a administração de serviços públicos.

Nesse sentido, de acordo com Arouck (2011, p.17) “Qualidade da informação é um conceito amplo que apresenta diferentes dimensões e aspectos.” Sendo assim, entende-se a qualidade da informação como fenômeno abrangente e que por isso precisa ser estudado do ponto de vista de suas dimensões. No presente estudo o enfoque se dá em relação ao quesito acessibilidade.

Em relação ao conceito de acessibilidade, Wang e Strong (1996) afirmam que não representa diferença significativa tratar qualidade da informação no tocante a acessibilidade como uma subcategoria de qualidade da informação ou como um conceito a parte. O que importa é que a acessibilidade seja considerada na avaliação. Além disso, é estabelecida conceitualmente a qualidade da informação em termos de acessibilidade como uma das quatro categorias em que se classifica a qualidade da informação. As outras três são qualidade da informação intrínseca, qualidade da informação contextual e qualidade da informação representacional.

Strong, Lee e Wang (1997) estabelecem as dimensões de cada uma das quatro categorias de qualidade da informação. As dimensões da qualidade da informação intrínseca são acurácia, objetividade, credibilidade e reputação. As dimensões da qualidade da informação em termos de acessibilidade são acessibilidade e segurança do acesso. Já as dimensões da qualidade da informação contextual são relevância, valor adicionado, pontualidade, completude e quantidade de dados. Por fim, as dimensões da qualidade da informação representacional são interpretabilidade, facilidade de entendimento, representação concisa e representação consistente.

Nesse estudo será avaliada a qualidade da informação em termos de acessibilidade, a qual possui duas subcategorias: acessibilidade e segurança do acesso. A dimensão acessibilidade possui a seguinte lista de atributos: acessível, recuperável, velocidade do acesso, disponível e atualizada. A dimensão segurança do acesso possui a seguinte lista de atributos: dados não podem ser acessados por competidores, dados são de natureza proprietária, acesso aos dados podem ser restringidos e seguro (WANG; STRONG, 1996).

Katerattanakul e Siau (1999) propõem que a qualidade da informação no tocante ao fator acessibilidade deve ser mensurada com base na capacidade de um *website* de fornecer os mecanismos necessários para que os usuários encontrem as páginas que procuram de maneira mais rápida e mais fácil.

De acordo com Lee et al. (2002), a ênfase da qualidade da informação em termos de acessibilidade se dá na importância de sistemas capazes de armazenar os dados e prover acesso à informação, o que significa que o sistema deve ser acessível e seguro.

Pipino, Lee e Wang (2002) definem as dimensões acessibilidade e segurança, de forma que a primeira se refere à disponibilidade e capacidade de recuperação de dados e a segunda se refere à capacidade de restrição em nível adequado do acesso aos dados.

Segundo Pipino, Lee e Wang (2002), o uso de métricas para mensurar a qualidade da informação requer três etapas: a primeira é a execução de forma objetiva (mensurada a partir de dados obtidos) e subjetiva (percepção dos indivíduos envolvidos com os dados) avaliações da qualidade da informação. Em seguida deve-se procurar por discrepâncias nos resultados, e por fim deve-se sugerir melhorias e ações corretivas com base nos resultados. Além disso, há três maneiras

de avaliar questionários que mensuram a qualidade da informação: razão simples, operação mínima ou máxima ou média ponderada.

Nesse sentido, Lee et al. (2002) apresentam um questionário para avaliação de cada uma das quinze dimensões da qualidade da informação (acurácia, objetividade, credibilidade, reputação, acessibilidade, segurança, relevância, valor adicionado, pontualidade, completude, quantidade de dados, interpretabilidade, facilidade de entendimento, representação concisa e representação consistente).

Como nesse estudo será avaliada a qualidade da informação em relação à acessibilidade, as dimensões mensuradas são duas: acessibilidade e segurança. A dimensão acessibilidade contém quatro itens que devem ser respondidos dentro de uma escala. A dimensão segurança possui a mesma estrutura, também com quatro itens. (Ver apêndice A)

Em relação à importância da qualidade da informação e seus desdobramentos, Arouck (2011, p.13) aponta que “as variáveis que permitam a mensuração qualitativa da informação são essenciais à análise e à gestão de serviços, produtos e sistemas de informação.”

Além disso, Antonelli, Neitzke e Voese (2018, p.132) afirmam que “os achados indicaram que grupos de indivíduos que tomam decisões táticas têm uma representação destoante dos demais sobre a qualidade da informação”. Dessa forma, a qualidade da informação pode ser entendida como um fator valioso para a tomada de decisões.

Portanto, entende-se que a análise da qualidade da informação e suas respectivas dimensões no contexto das universidades se relaciona com o funcionamento dos sistemas e serviços eletrônicos que vem se desenvolvendo para atender às demandas da comunidade acadêmica.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Os métodos e técnicas de pesquisa estão divididos em seis partes: tipo e descrição geral da pesquisa, caracterização da área lócus de estudo, população e amostra, procedimentos de coleta de dados, instrumento de coleta de dados da pesquisa e procedimentos de análise.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

De acordo com Gil (2002), o estudo de caso consiste em um estudo profundo de um ou mais objetos a fim de conhecer esse objeto com um nível de detalhe que não poderia ser alcançado a partir de outras modalidades de pesquisa. Sendo assim o estudo de caso pode ter como propósitos: descrever a situação em um determinado contexto, formular hipóteses, explicar as variáveis causais de um determinado fenômeno, entre outros.

Ainda de acordo com Gil (2002), a pesquisa de natureza descritiva é utilizada para descrever populações ou fenômenos, de maneira a levantar opiniões e atitudes ou verificar a existência de associações entre variáveis. Dessa forma, as pesquisas descritivas são as mais solicitadas por instituições educacionais.

Sendo assim, a presente pesquisa é de natureza descritiva e consiste em um estudo de caso, que utiliza uma abordagem quantitativa para realizar a análise dos dados. Isso significa que as percepções dos usuários do portal do Departamento de Administração foram quantificadas para atender às análises e correlações propostas como objetivos do estudo.

3.2 Caracterização do *locus* de estudo

O *locus* de estudo é o portal do Departamento de Administração da Universidade de Brasília adm.unb.br, que é parte do portal principal da universidade unb.br.

O portal do Departamento de Administração disponibiliza em sua página inicial notícias, informações e *links* úteis aos usuários. Além disso, há um *link* que direciona o usuário à uma seção de perguntas frequentes, e um outro *link* que direciona o usuário à uma seção de documentos úteis.

Na seção de documentos úteis são disponibilizados diversos *links* para acesso à formulários que devem ser preenchidos e enviados por *e-mail*, e outros documentos divididos em três grupos: resoluções do colegiado do ADM, documentos sobre estrutura do curso e documentos – PPA etc. Cada documento também acessível por meio de um *link*.

3.3 População e amostra

Conforme Gil (2002), quando a população é muito grande utiliza-se uma amostra, ou seja, uma parte dos elementos do universo estudado de maneira que os resultados obtidos com essa amostra se aproximam bastante daqueles que seriam obtidos caso fosse possível estudar toda a população.

Sendo assim, a amostragem utilizada nesse estudo é uma amostragem por acessibilidade, de modo que não há conhecimento prévio dos indivíduos que respondem ao questionário aplicado já que o mesmo é disponibilizado a todos os estudantes de administração através de redes sociais e a resposta é espontânea. (GIL, 2002)

De acordo com dados da Universidade de Brasília, o Departamento de Administração possui aproximadamente 1.150 alunos. Desses alunos, 61% são do sexo masculino e 39% são do sexo feminino(ANUÁRIO, 2018).

Tendo em vista as condições de acesso e disponibilidade dos alunos abordados, foram coletados 119 questionários através de formulário eletrônico e aplicação presencial em papel para elaboração do estudo.

3.4 Procedimentos de coleta dos dados da pesquisa

De acordo com Gil (2002), o estudo de caso é a modalidade de pesquisa que possui o processo de coleta mais complexo e o delineamento mais completo. Isso significa que o estudo de caso pode se valer de coleta de dados através de diversas maneiras como análise de documentos, entrevistas, depoimentos, observação e análise de artefatos.

Conforme Creswell (2007), para que a análise atenda requisitos éticos foi preservado o anonimato de todos os indivíduos participantes da pesquisa, e todos aqueles que responderam ao questionário foram informados previamente de que a resposta é anônima, a participação seria voluntária e de que os dados pessoais informados não seriam compartilhados com terceiros para quaisquer outros fins.

O presente estudo de caso faz uso de questionário eletrônico para coletar os dados, que são expressos em uma escala de zero a dez. Os alunos usuários do portal puderam participar da pesquisa acessando o *link* disponibilizado nas redes sociais, também disponibilizado em salas de aula, portanto, a amostra é classificada como amostra não probabilística, por conveniência.

Conforme Creswell (2007), o método de pesquisa quantitativo utiliza perguntas baseadas em instrumento para coletar dados de desempenho, de atitude, observacionais e de censo. Sendo assim, essa pesquisa, que é quantitativa, utilizou uma adaptação do questionário da metodologia *Methodology for Information Quality Assessment* AIMQ, de autoria de Lee et al. (2002), para coletar os dados relativos às características de acessibilidade do portal do Departamento de Administração da UnB.

3.5 Instrumento de coleta de dados da pesquisa

Segundo Lee et al. (2002), cada componente da metodologia AIMQ possui mérito em si mesmo, o que indica que cada mensuração proposta para cada dimensão da qualidade da informação foi validada estatisticamente. Sendo assim, o questionário aplicado no presente estudo contém as afirmações presentes especificamente em duas dimensões acessibilidade e segurança, que integram o componente acessibilidade da metodologia AIMQ.

Ainda de acordo com a metodologia AIMQ, cada afirmação é avaliada em uma escala que varia de zero a dez, de maneira que zero significa “de maneira alguma” e dez significa “totalmente”, em termos de concordância. Algumas afirmações são reversas (R), por ex.: Essa informação **não** é protegida com segurança adequada.

As afirmações relativas à dimensão acessibilidade são: Essa informação é facilmente recuperável. Essa afirmação é facilmente acessível. Essa informação é facilmente obtível. Essa informação é facilmente acessada quando necessário.

As afirmações relativas à dimensão segurança são: Essa informação é protegida contra acesso não autorizado. Essa informação não é protegida com segurança adequada (R - Reversa). Acesso à essa informação é suficientemente restrito. Essa informação só pode ser acessada por pessoas que deveriam vê-la. (Ver apêndice A)

Além disso, para atender ao objetivo específico de correlacionar o perfil dos estudantes com a qualidade da informação percebida no tocante à acessibilidade foram coletados dados relativos à idade, sexo, faixa de renda familiar, semestre cursado e a frequência de acesso ao site do ADM.

3.6 Procedimentos de análise dos dados

O estudo utilizou estatísticas descritivas simples para analisar os dados coletados através dos questionários. Dessa forma, calculou-se a frequência, a média, o desvio-padrão, e a partir de um teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov

(p-valor $<0,00001$) que indicou amostra não normal, calcularam-se também correlações de Spearman para atender os objetivos específicos 1, 2 e 3, que consistem em caracterizar o perfil dos alunos usuários, além de correlacionar os tipos de informações e os serviços utilizados pelos alunos no portal do Departamento de Administração com a IQ percebida relativa à acessibilidade e correlacionar o perfil dos usuários do portal do Departamento de Administração com a sua percepção de IQ relativa à acessibilidade. É importante ressaltar que embora a análise estatística seja indispensável, é necessário que a mesma seja acompanhada de uma fundamentação teórica que se faça a interpretação dos resultados (GIL, 2002).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados se dividem em três partes relativas a cada um dos objetivos específicos.

4.1 Caracterização do perfil de estudantes de administração usuários do portal do Departamento de Administração.

Observando-se as figuras a seguir, é possível perceber dentre os estudantes usuários do portal do Departamento de Administração da Universidade de Brasília respondentes algumas características relativas a semestre, quantidade de horas de uso de internet, idade, sexo, renda familiar e frequência de acesso ao site do Departamento de Administração.

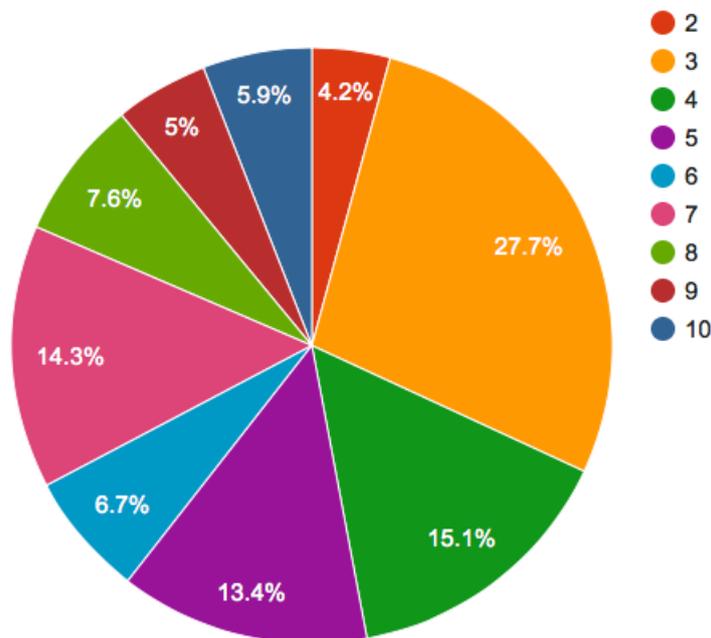


Figure 1 - Em qual semestre você se encontra atualmente no curso de Administração?

A partir da figura 1 pode-se visualizar a distribuição dos alunos usuários respondentes em relação ao semestre cursado. A análise estatística desses dados indicou média de valor igual a 5 e desvio-padrão de valor igual a 2,28.

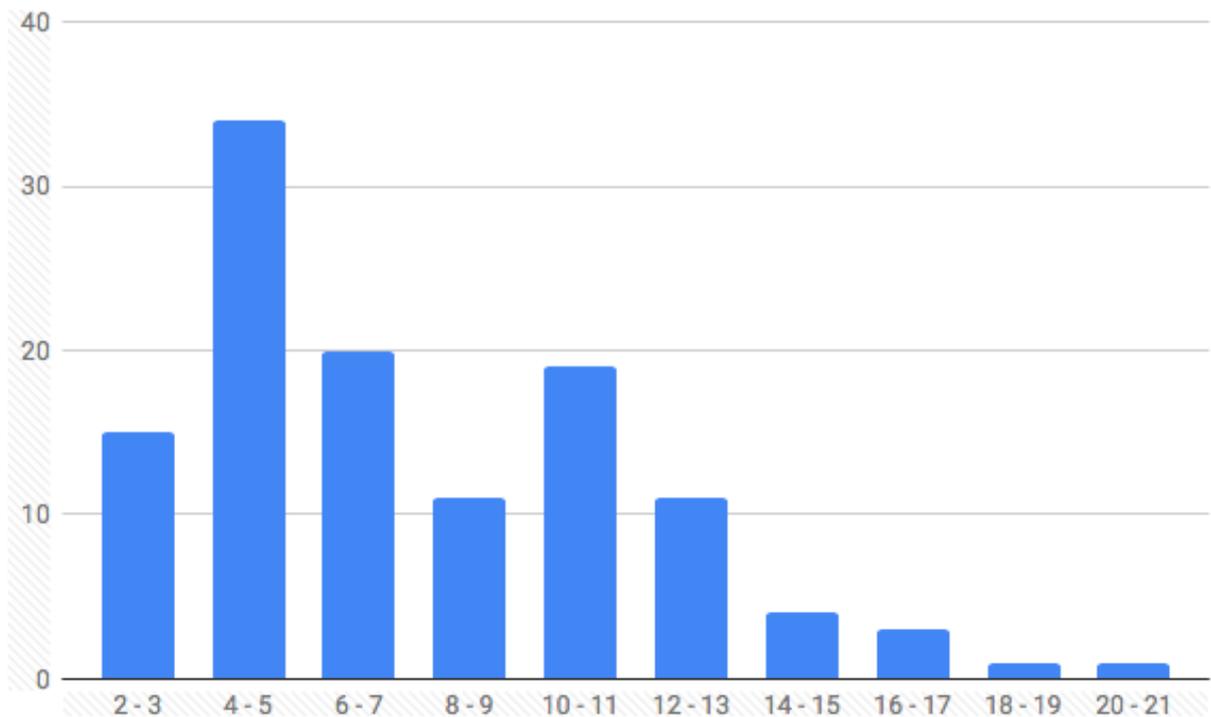


Figure 2 - Quantas horas por dia você passa na internet, seja em computador ou smartphone?

A figura 2 representa a quantidade de horas que os alunos respondentes afirmam usar internet diariamente, de maneira que pode ser verificada uma média de 7,37 que equivale a 7 horas e 22 minutos. O desvio-padrão das respostas é equivalente a 3,85.

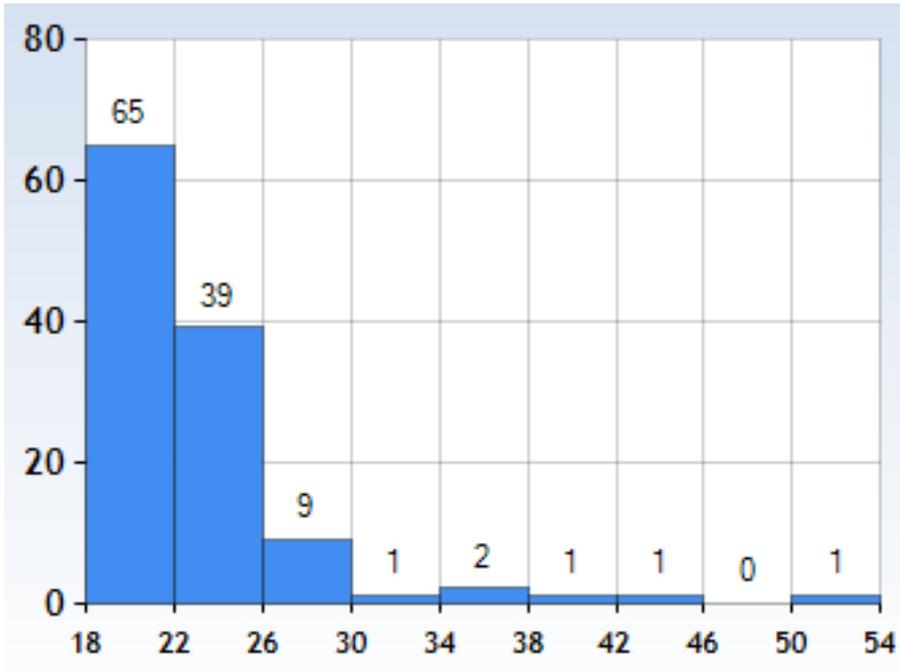


Figure 3 - Qual é a sua idade?

A idade dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração também pode ser verificada na figura 3. Dessa forma, a análise estatística dos dados referentes a idade indicou que esses alunos apresentam média de idade de 22 anos. Além disso, foi encontrado desvio-padrão equivalente a 4,90.

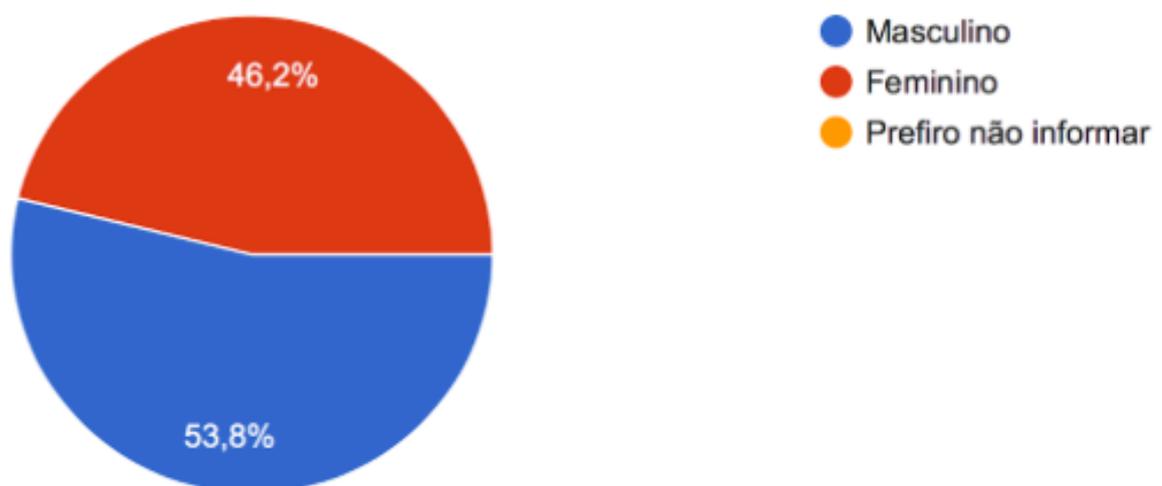


Figure 4 - Qual é o seu sexo?

Em relação ao sexo dos alunos usuários do portal, a figura 4 demonstra a proporção de cada um de maneira que estudantes do sexo masculino foram maioria representando 53,8% enquanto estudantes do sexo feminino representaram 46,2% do total de respondentes.

Esses valores são coerentes com os dados oficiais da Universidade de Brasília no sentido de que os estudantes do sexo masculino representam 61% do total dos estudantes ativos do curso de administração, e estudantes do sexo feminino são 39% desse total(ANUÁRIO, 2018).

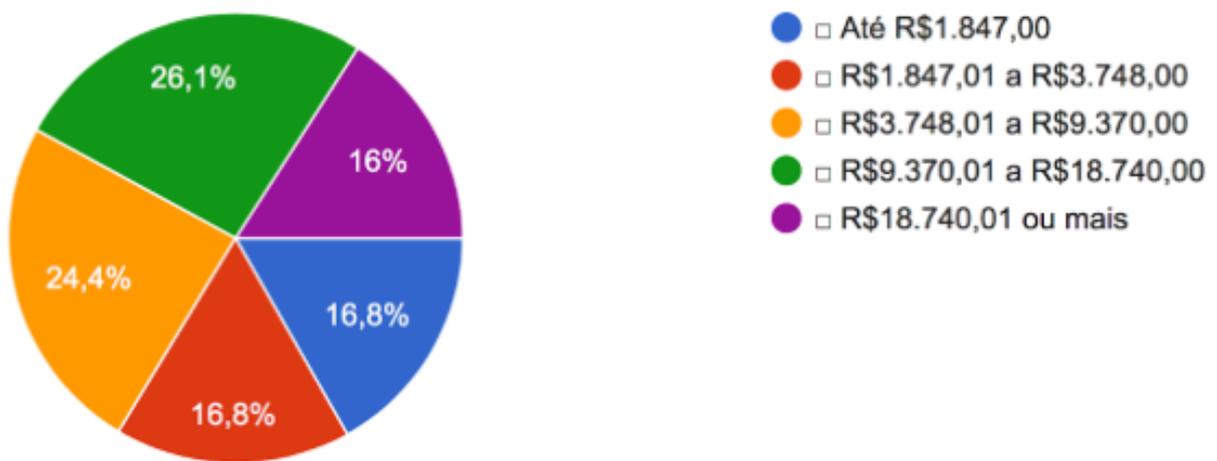


Figure 5 - Qual é a sua faixa de renda familiar?

A figura 5 indica a faixa de renda familiar dos estudantes usuários do portal, de modo que se pode identificar que a faixa de renda familiar com o maior número de alunos é a faixa de R\$9.370,01 a R\$18.740,00, seguida da faixa de R\$3.748,01 a R\$9.370,00. Já a faixa de renda familiar com o menor número de alunos foi a faixa de R\$18.740,01 ou mais.

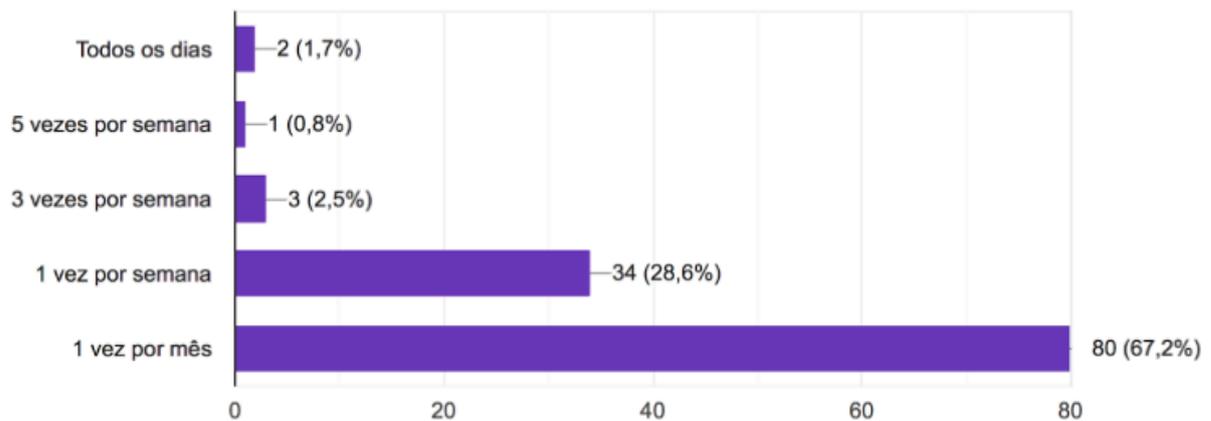


Figure 6 - Com qual frequência você acessa o site do Departamento de Administração?

O último dado relativo ao perfil dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração é a frequência de acesso ao site, que pode ser observado na figura 6. Essa figura indica que a maioria dos estudantes acessa apenas 1 vez por mês. A quantidade de estudantes que acessa o site mais de uma vez por semana é de apenas 5%.

4.2 Correlação entre percepção dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração em relação à IQ em duas categorias: acessibilidade e segurança

Tendo a vista a necessidade de se avaliar a qualidade da informação para a eficiência da gestão de serviços e sistemas de informação, e observando ainda que a qualidade da informação possui diversas dimensões, realizou-se uma análise da dimensão acessibilidade representada pelos dados de acessibilidade e segurança (AROUCK, 2011).

A fim de se determinar a correlação entre acessibilidade e segurança, que são os dois componentes da dimensão de acessibilidade da IQ conforme Lee et al. (2002), foi elaborado um teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov (p -valor $<0,00001$) para a amostra, cujo resultado foi de que a distribuição não era normal. A partir dessa informação, da não normalidade da distribuição, optou-se, portanto, pelo

teste de correlação de Spearman entre a média das respostas de acessibilidade e segurança.

Esse teste foi o indicado para a análise da amostra devido ao caráter não normal da distribuição, como dito anteriormente, e consiste em um ranqueamento dos valores obtidos nas respostas das perguntas relativas a acessibilidade e segurança conforme questionário situado no apêndice A.

Analisando-se a figura 7 pode-se perceber que o coeficiente de correlação entre as médias de acessibilidade e segurança foi equivalente a 0,06 ($p\text{-valor} > 0,05$). Segundo Larson e Farber (2015), quando o coeficiente de correlação é igual a 0 pode-se dizer que não há correlação linear. Nesse sentido, a correlação de Spearman para acessibilidade e segurança indica relação linear fraca se aproximando de 0, e o $p\text{-valor}$ é superior a 0,05, o que indica que não há significância na correlação testada, portanto não há evidências de que exista relação entre essas variáveis.

Spearman Rank Correlation

rho	0.0647621533499643
2-sided p-value	0.484083613319445
S	262652.196853196

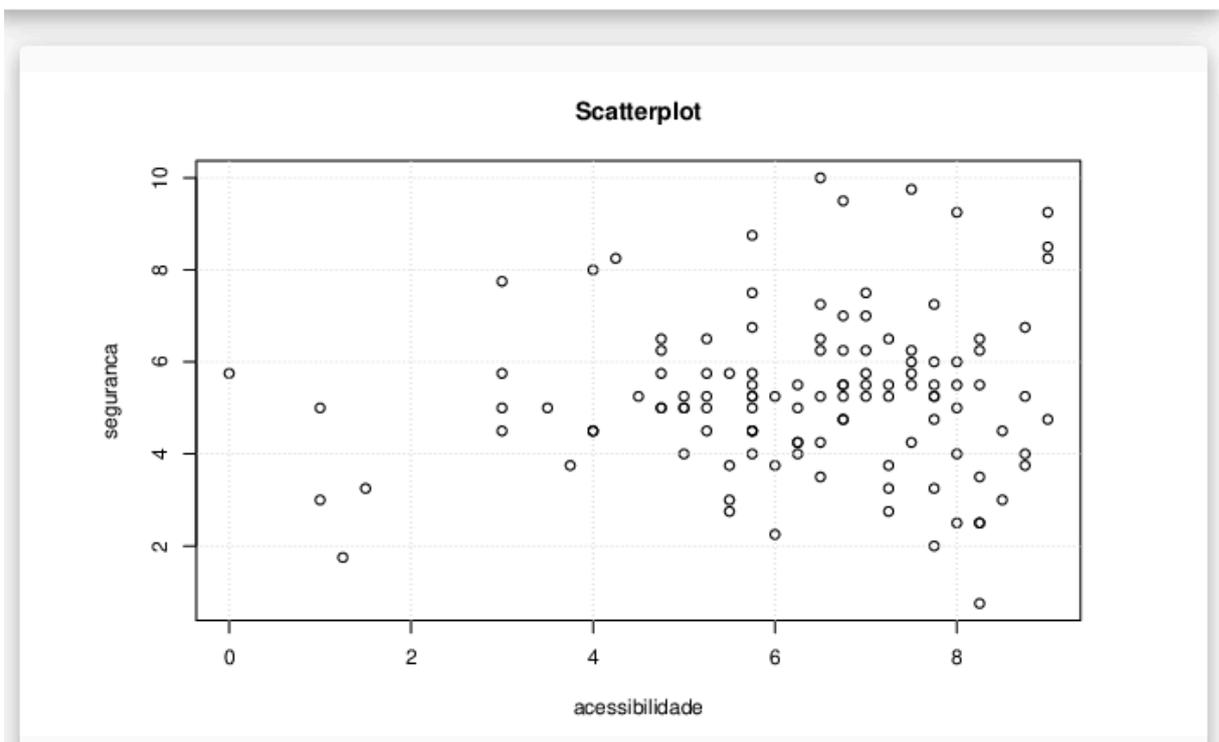


Figure 7 - Correlação de Spearman entre médias de acessibilidade e segurança

4.3 Correlações entre o perfil dos alunos usuários do portal do Departamento de Administração e a percepção de IQ relativa à acessibilidade.

A fim de analisar a relação entre a percepção de IQ no tocante à acessibilidade e o perfil dos alunos, foram feitas correlações de Spearman entre acessibilidade e cada um dos dados sociodemográficos coletados e, da mesma forma, entre segurança e os dados sociodemográficos. Os dados correlacionados foram: semestre, quantidade de horas de uso de internet, idade, sexo, renda familiar e frequência de acesso ao site do Departamento de Administração.

A partir da figura 8, é possível ver a percepção de IQ relativa à acessibilidade em função da frequência de acesso ao portal do Departamento de Administração. Para o cálculo da frequência foi calculado o número de acessos em um mês. Desse modo, o coeficiente de correlação obtido foi próximo de zero e p-valor $>0,05$, o que indica que não há evidências de que exista uma correlação significativa entre as duas variáveis.

Spearman Rank Correlation

rho -0.0582166829184146
 2-sided p-value 0.529414920094454
 S 297189.573230808

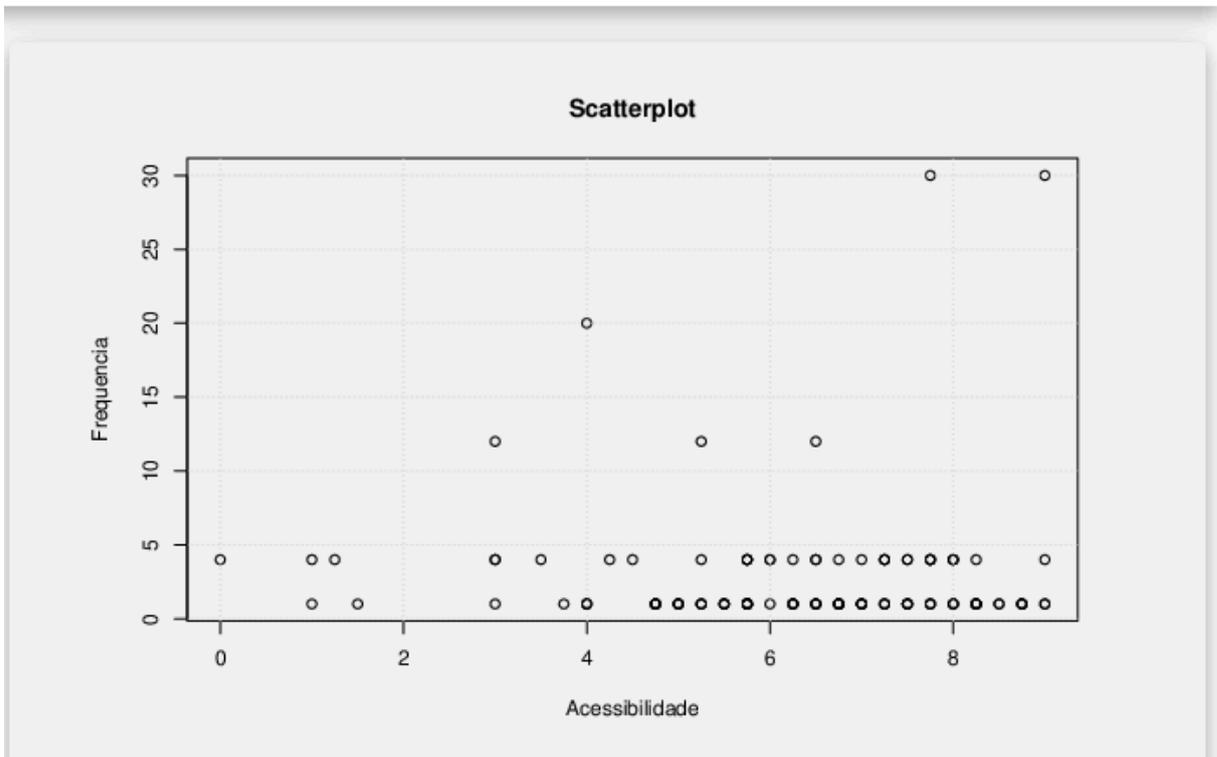


Figure 8 - Correlação entre média de acessibilidade e frequência de acessos.

A correlação entre média de percepção da categoria acessibilidade e número de horas diárias de uso de internet pode ser vista graficamente na Figura 9. Desse modo, entende-se que o coeficiente de correlação foi equivalente a 0 e o p-valor $>0,05$, isto é, 0,99. Sendo assim, pode-se dizer que não há correlação significativa entre essas duas variáveis.

Spearman Rank Correlation

rho -0.000251277621051019

2-sided p-value 0.997835994749404

S 280910.568807096

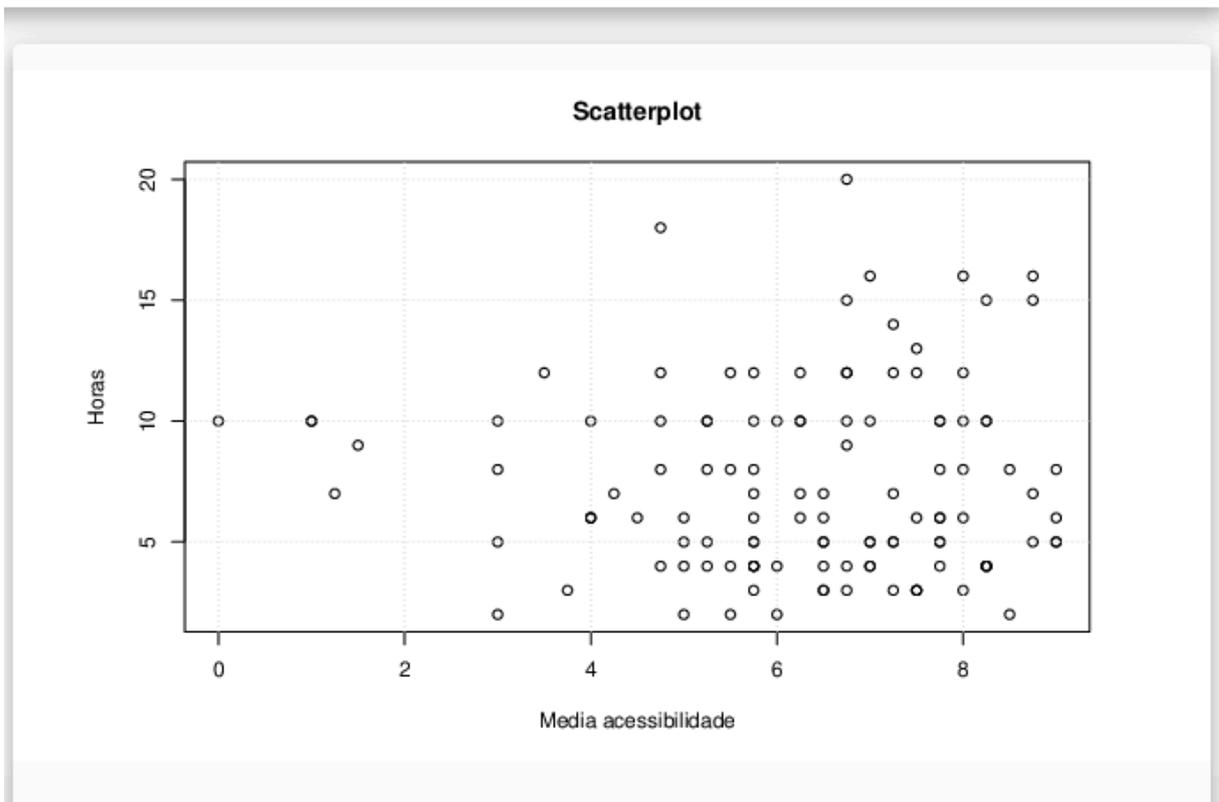


Figure 9 - Correlação entre média de acessibilidade e uso diário de internet.

A seguir, na figura 10, verifica-se a correlação entre média de acessibilidade e idade.

Spearman Rank Correlation

rho	0.0610837407422043
2-sided p-value	0.509299970163051
S	263685.242249959

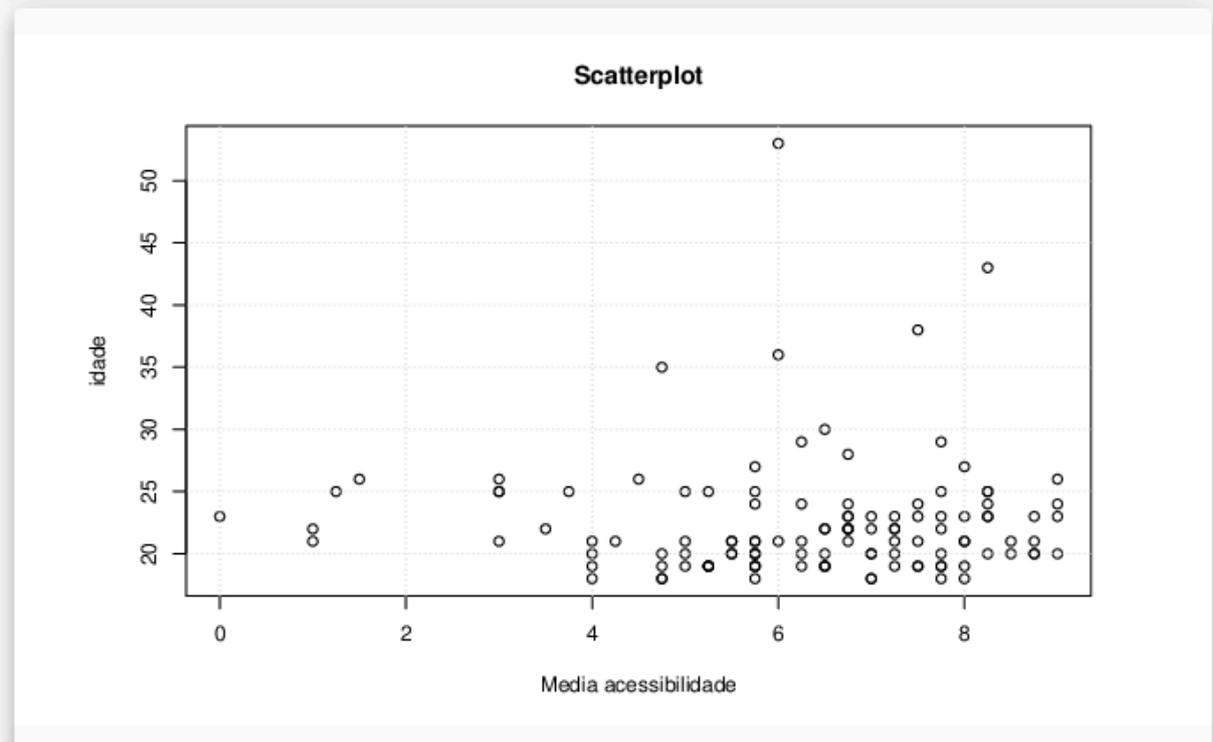


Figure 10 - Correlação entre média de acessibilidade e idade.

De acordo com a figura 10, pode-se dizer que não há evidências de que exista correlação significativa entre a idade dos estudantes e a percepção de acessibilidade. Isso ocorre devido ao valor do coeficiente de correlação de Spearman que é muito próximo de zero (0,06).

Prosseguindo nos testes de correlação, a Figura 11 demonstrará a correlação entre a média de acessibilidade e faixa de renda dos alunos usuários do site do ADM.

Spearman Rank Correlation

rho -0.0443130842163348

2-sided p-value 0.632272008825057

S 293284.886571315

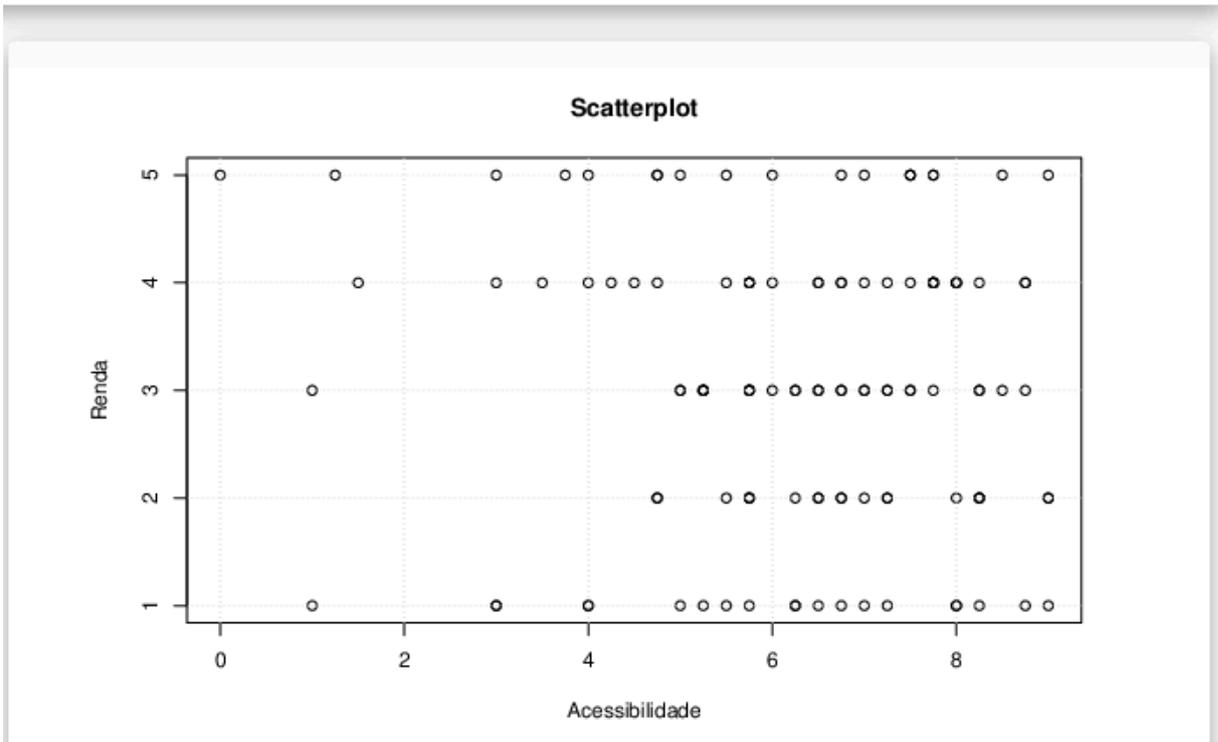


Figure 11 - Correlação entre média de acessibilidade e faixa de renda.

A partir da análise do gráfico da figura 11 que descreve a correlação entre faixa de renda familiar e acessibilidade no site do Departamento de Administração, o coeficiente de correlação equivale a -0,04 se aproximando de 0 e p-valor $>0,05$, de modo que esses valores apontam para a ausência de evidências de que exista alguma correlação entre as variáveis.

A seguir na figura 12, verifica-se a correlação testada entre a média de acessibilidade e o semestre em que o aluno se encontrava.

Spearman Rank Correlation

rho 0.136007836245649

2-sided p-value 0.140246889710526

S 242643.559268772

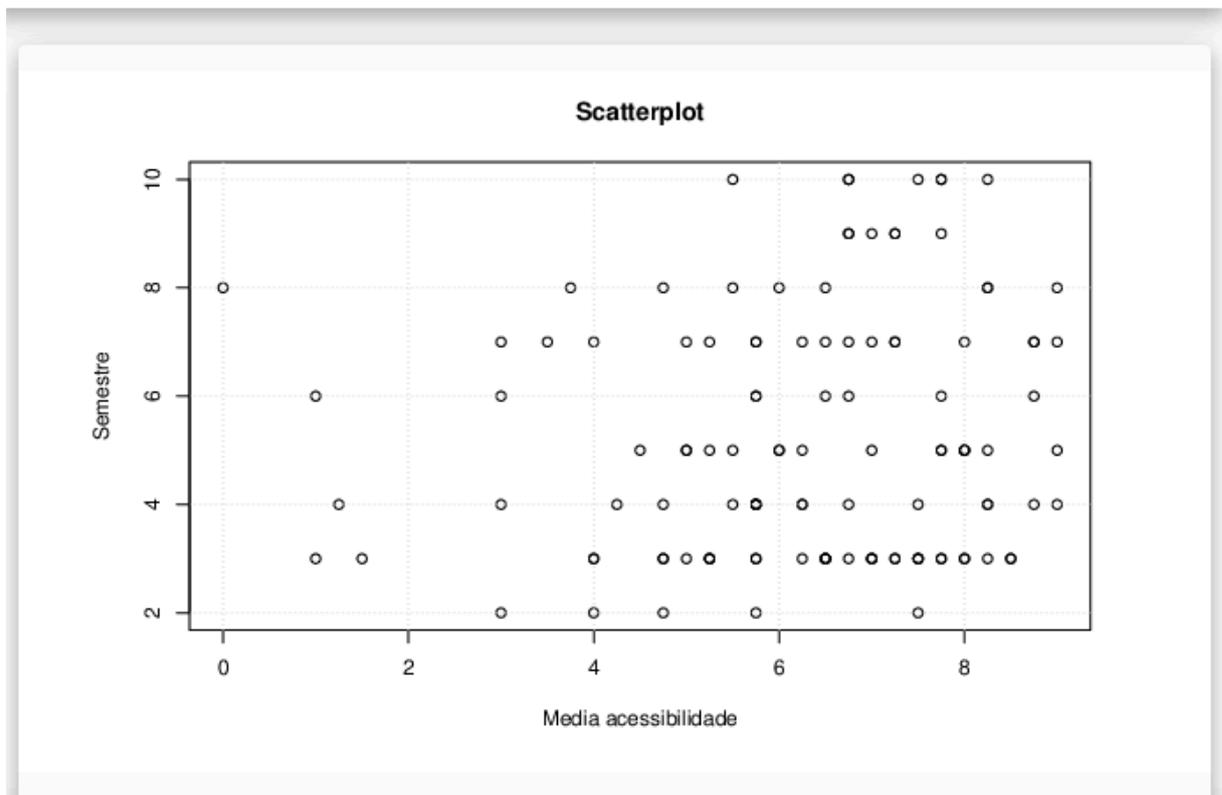


Figure 12 - Correlação entre média de acessibilidade e semestre.

Depreende-se da figura 12, que trata graficamente da correlação de Spearman entre semestre e percepção da acessibilidade dentro da dimensão acessibilidade da qualidade da informação (IQ), que o coeficiente de correlação indica correlação positiva igual a 0,13. Isso poderia ser algum indício de que quanto mais tempo o aluno passa no curso (os que estão em semestres mais avançados), mais acessibilidade estes percebem nas informações do site.

No entanto, é crucial ressaltar que o p-valor do teste, 0,14 ($p > 0,05$) não permite que se considere uma correlação significativa entre as duas variáveis.

Também foi considerado importante analisar a correlação entre a média de acessibilidade e o sexo do respondente da pesquisa, conforme se verifica na Figura 13.

Spearman Rank Correlation

rho -0.0110564178928669
 2-sided p-value 0.90500454534034
 S 283945.084401033

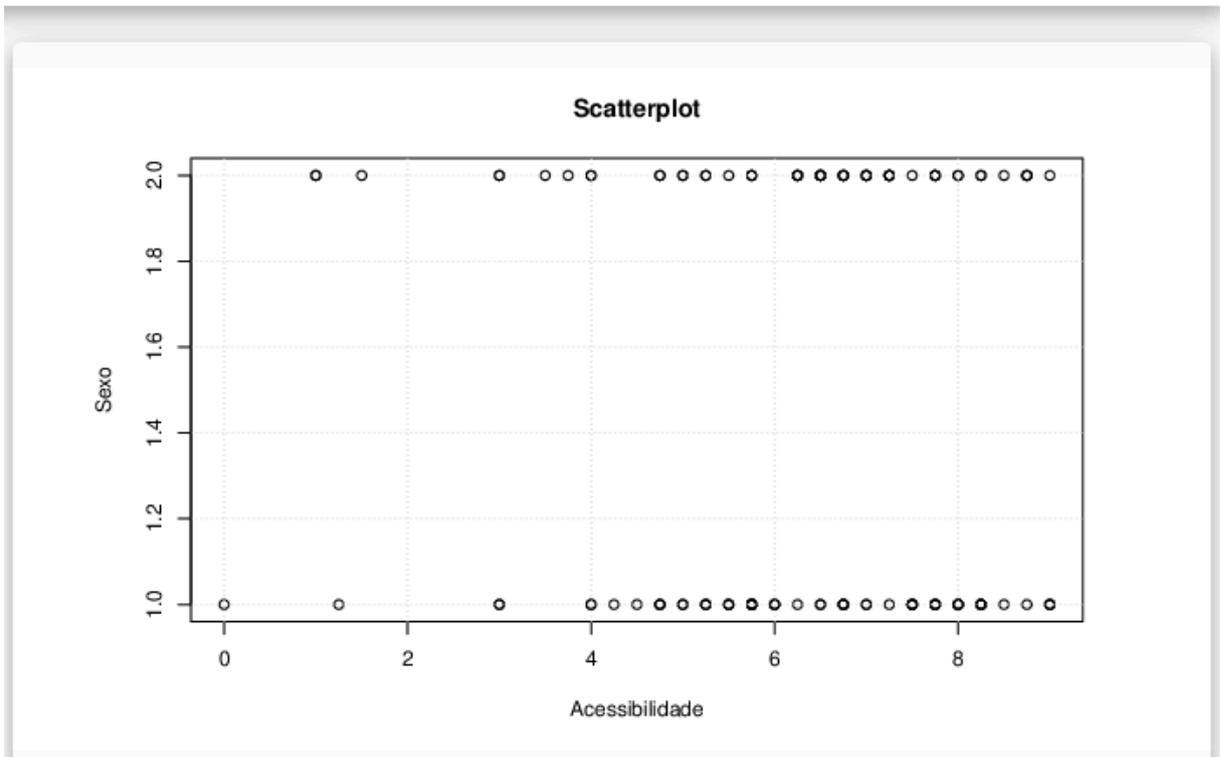


Figure 13 - Correlação entre média de acessibilidade e sexo.

Na figura 13, a correlação entre percepção de acessibilidade e sexo indicou coeficiente negativo próximo de zero, equivalente a 0,01. Além disso, o valor p de significância é igual a 0,90 (portanto, $p > 0,05$), o que indica uma não significância na análise da correlação entre as duas variáveis.

Outra correlação feita no trabalho foi a verificação da relação entre a média de segurança percebida no uso do site do ADM e a frequência de acessos, conforme se vê na Figura 14.

Spearman Rank Correlation

rho	0.216137595542543
2-sided p-value	0.0182319672484842
S	220139.917667832

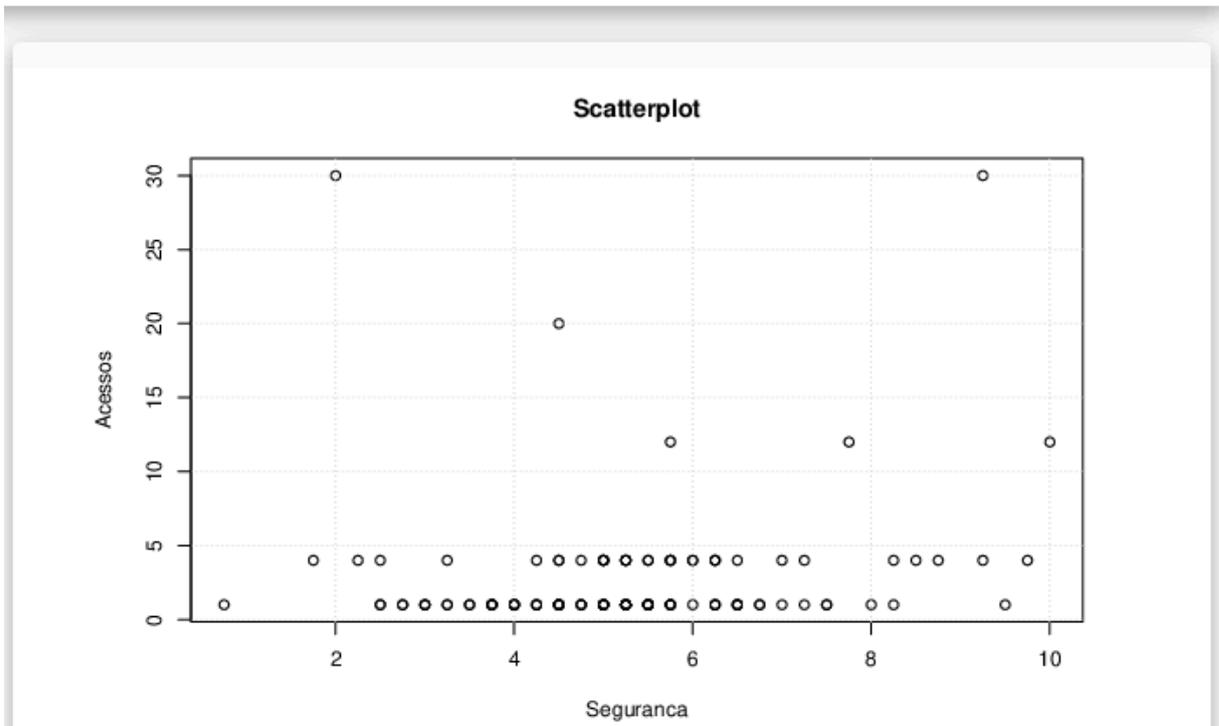


Figure 14 - Correlação entre média de segurança e frequência de acessos.

A correlação entre média de segurança e frequência de acessos ao site do Departamento de Administração, conforme figura 14, retornou coeficiente 0,21. Esse coeficiente, embora baixo, representa um resultado notável dado o p-valor do teste que apresentou significância estatística ($p=0,01$) e portanto considerado significativo (FENTON; NEIL, 2012).

Portanto, é possível dizer que há evidência significativa de que existe relação entre a percepção da IQ relativa a acessibilidade na categoria de segurança percebida no uso do site do ADM e a frequência de acesso ao portal do Departamento de Administração.

Como a correlação é positiva (0,21) e significativa, pode-se afirmar que quanto mais segurança o aluno usuário do site do ADM percebe, mais frequente ele se torna no uso do site. Esse dado deve ser levado em conta pela gestão do site, de modo que incrementem cada vez mais a importância de assegurar ao aluno de que a navegação pelo site é segura, bem como as informações dele obtidas.

Ainda na intenção de analisar a correlação entre a média de segurança percebida no uso do site do ADM e o uso diário de internet, obtivemos os seguintes resultados na Figura 15:

Spearman Rank Correlation

rho	0.0912489713032033
2-sided p-value	0.323660895716798
S	255213.638899208

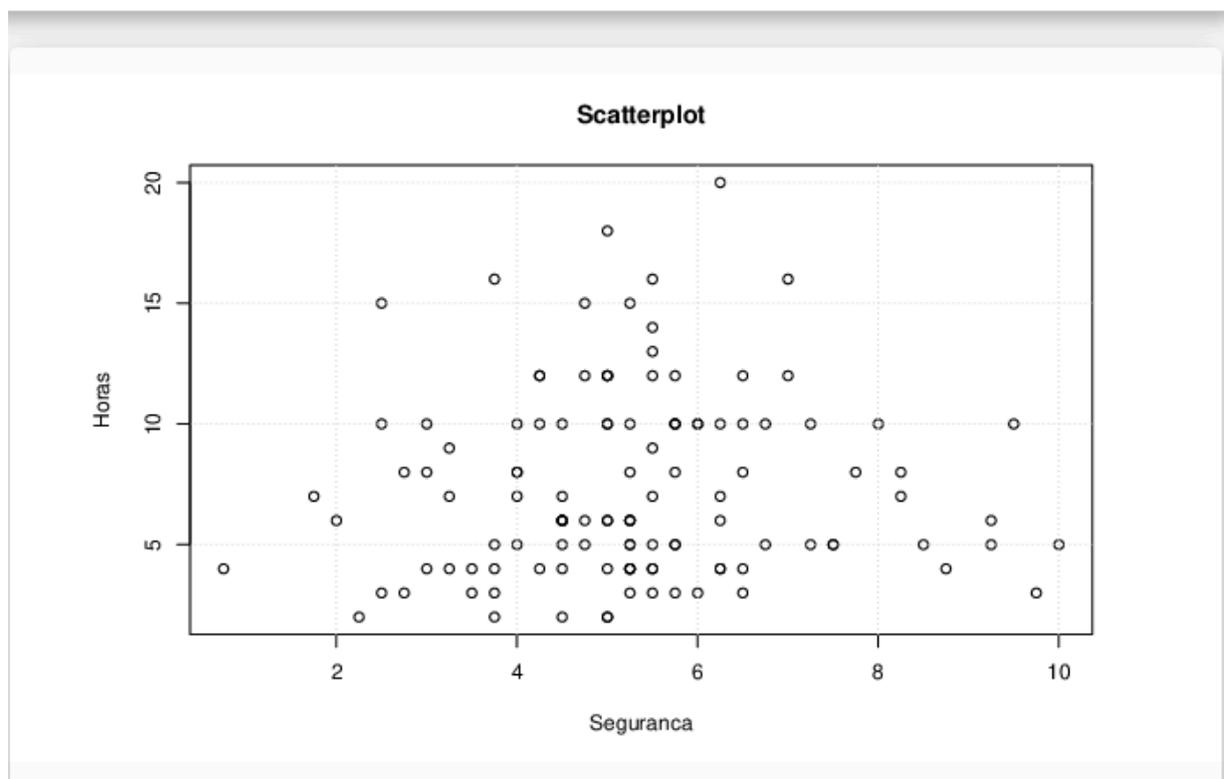


Figure 15 - Correlação entre média de segurança e uso diário de internet

Os resultados da correlação de Spearman entre média da percepção de segurança e a quantidade de horas de uso de internet por dia, apresentados na figura 15, indicam um coeficiente de correlação 0.09 e p-valor $>0,05$ ($p=0,32$). Isso sinaliza que não há indícios de que exista correlação as duas variáveis.

A Figura 16, a seguir, demonstra a correlação entre a média de segurança percebida no uso do site e idade do aluno usuário:

Spearman Rank Correlation

rho -0.0709316885686747

2-sided p-value 0.443335906263643

S 300760.455417627

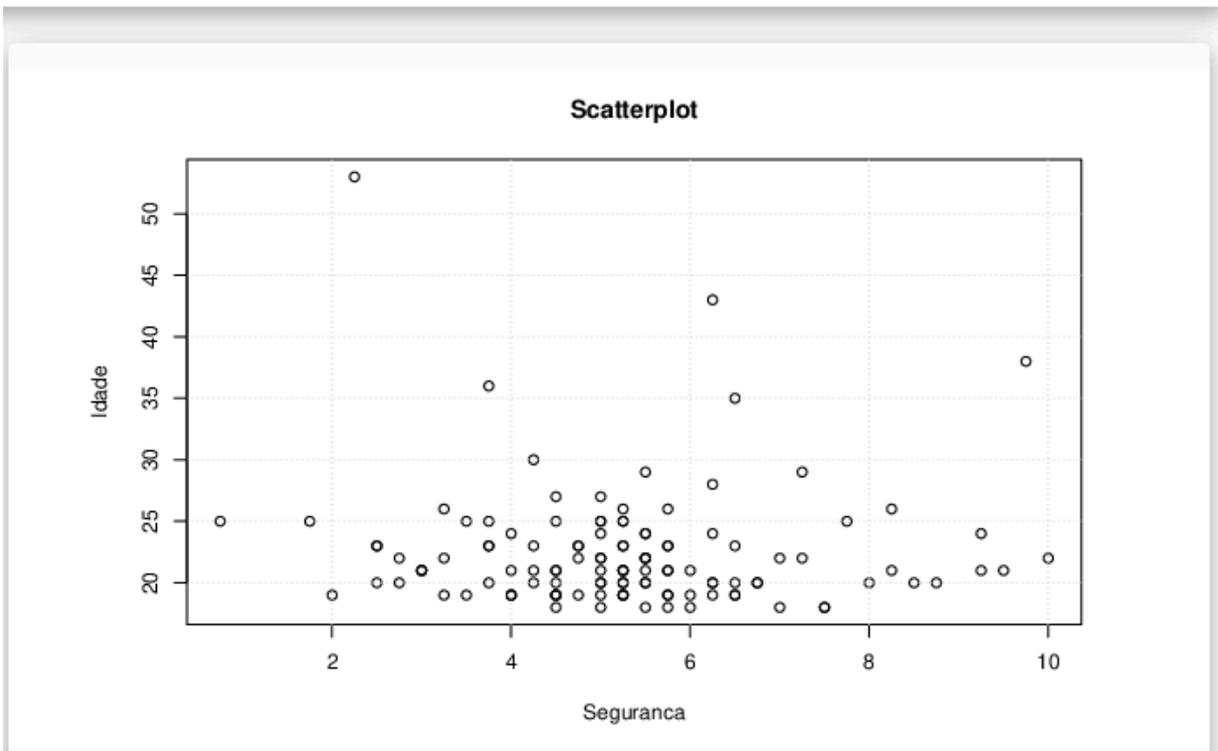


Figure 16 - Correlação entre média de segurança e idade.

A figura 16 permite a visualização da correlação de Spearman entre idade e percepção da categoria segurança no uso do site, dentro da dimensão acessibilidade da IQ. Nesse sentido, é apresentado um coeficiente negativo de correlação igual a 0,07 e $p=0,44$ ($p>0,05$). Portanto, é possível afirmar que não existem evidências de correlação significativa entre as variáveis citadas.

A próxima figura (Figura 17) traz a correlação entre a média de segurança percebida e a renda do respondente:

Spearman Rank Correlation

rho	-0.13575098521314
2-sided p-value	0.141004445953832
S	318964.306687258

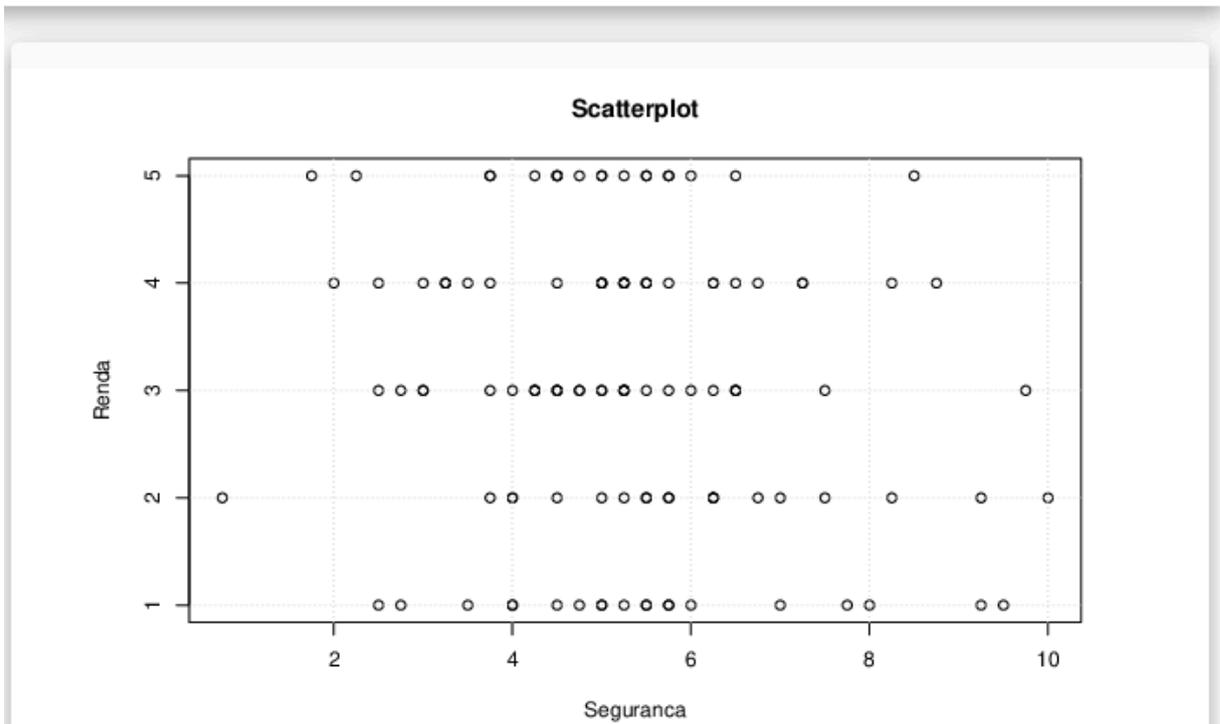


Figure 17 - Correlação entre média de segurança e renda.

Tendo em vista a representação gráfica da correlação entre faixa de renda familiar e percepção de segurança dentro da dimensão acessibilidade da qualidade da informação, na Figura 17, pode-se entender que não há suficiente indício de que exista correlação entre as variáveis. Isso se dá devido ao p-valor = 0,14 ($p > 0,05$) que não pode ser considerado significativo, embora o coeficiente de correlação aponte alguma correlação negativa ($\rho = 0,13$).

A Figura 18 demonstra a correlação entre média de percepção de segurança e o semestre em que o usuário se encontrava:

Spearman Rank Correlation

rho -0.0203508462854661
 2-sided p-value 0.826119624248067
 S 286555.33167081

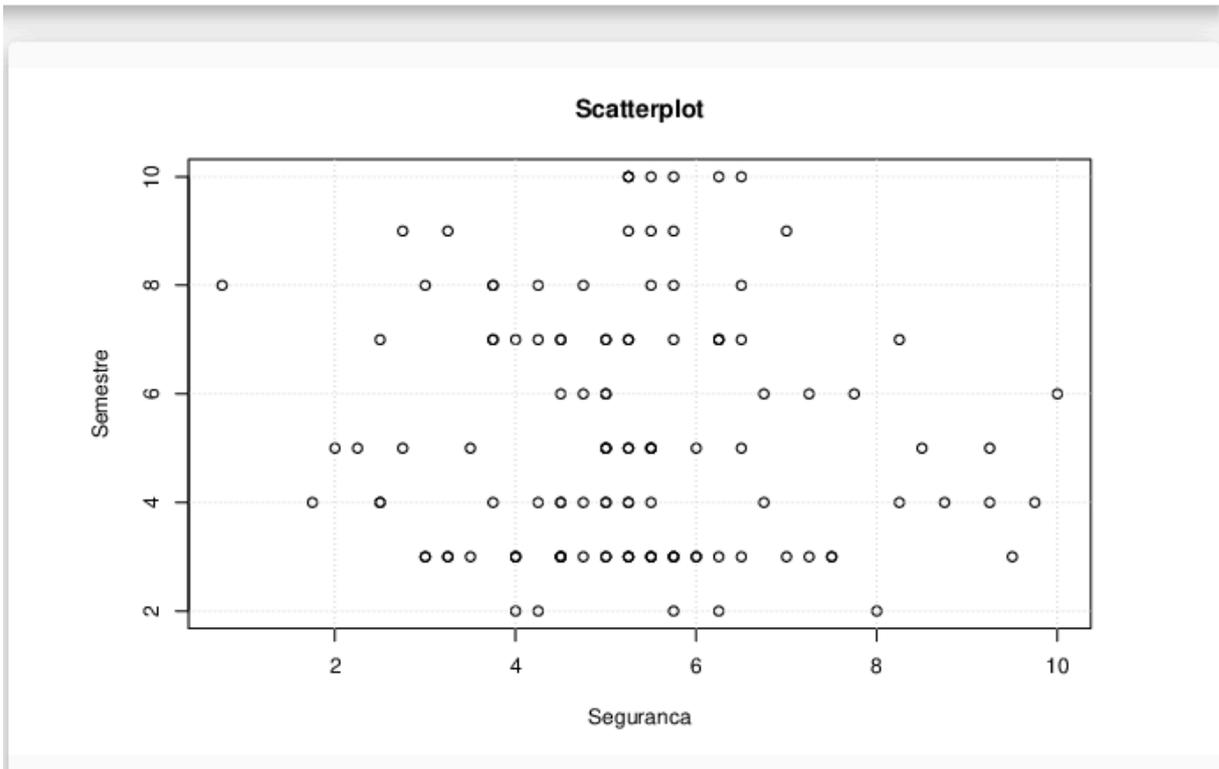


Figure 18 - Correlação entre média de segurança e semestre.

A figura 18, que representa o gráfico de correlação de Spearman entre semestre e média da percepção de segurança da dimensão acessibilidade da qualidade da informação, indica um coeficiente de correlação negativo igual a 0,02 que associado com p-valor igual a 0,82 ($p > 0,05$), indica que faltam indícios para afirmar que exista correlação entre as duas variáveis.

A Figura 19 apresenta a correlação entre a média de segurança percebida e o sexo dos participantes do estudo:

Spearman Rank Correlation

rho	-0.0668609526154827
2-sided p-value	0.470001141345718
S	299617.229932532

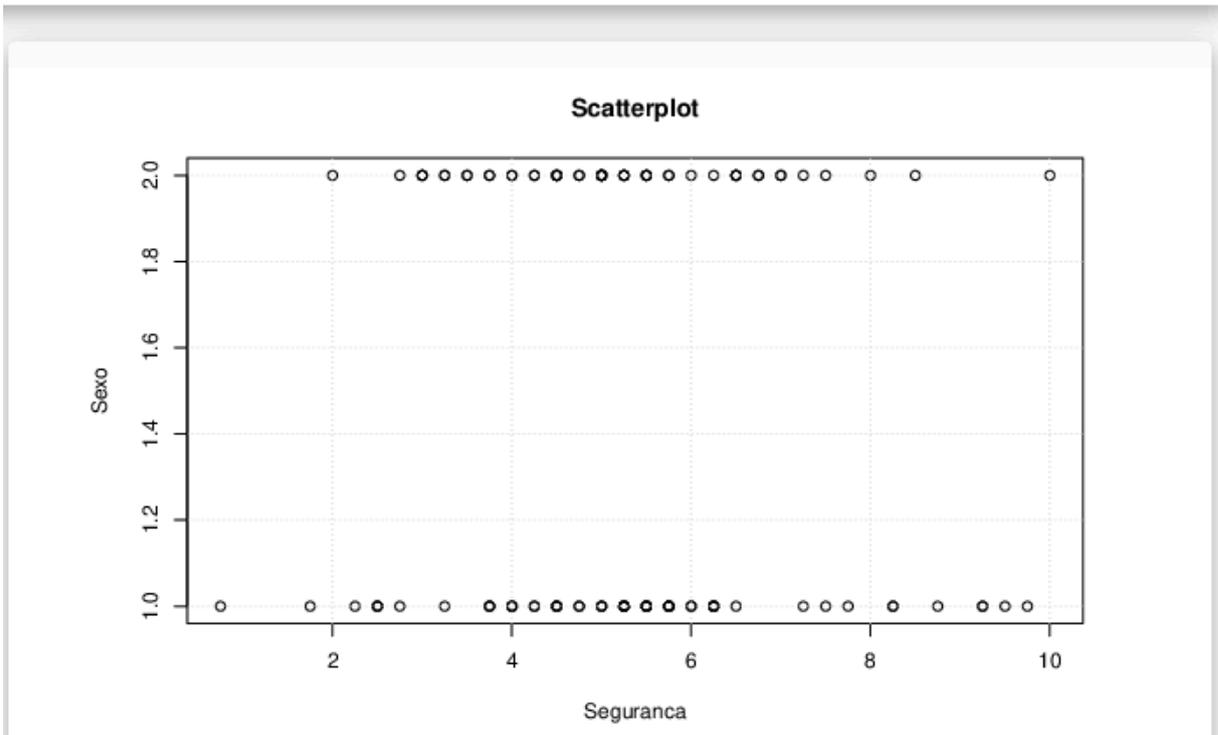


Figure 19 - Correlação entre média de segurança e sexo.

A correlação de Spearman entre a percepção de segurança da dimensão acessibilidade da IQ e o sexo do usuário do site do ADM, vista na figura 19, demonstra um coeficiente negativo de correlação igual a 0,06 próximo da ausência de correlação que é 0. Ademais, o p-valor nesse caso foi igual a 0,47 ($p > 0,05$) e não pode ser considerado relevante. Dessa forma, considera-se que não há evidência suficiente para afirmar que exista correlação entre as variáveis.

A partir das correlações apresentadas é possível enfim entender a acessibilidade a partir de uma perspectiva sociodemográfica, podendo favorecer a gestão do portal do Departamento de Administração conforme Arouck (2011, p.13) aponta que “as variáveis que permitam a mensuração qualitativa da informação são essenciais à análise e à gestão de serviços, produtos e sistemas de informação.”

Além disso, o entendimento da qualidade da informação no tocante à acessibilidade também corrobora o desenvolvimento do portal visto que adaptar-se às TICs é uma necessidade das universidades conforme Barcia-Carrillo et al. (2017).

5. CONCLUSÃO

A partir da apresentação dos resultados correspondentes aos objetivos específicos propostos pode-se entender melhor quem são e como se comportam os estudantes de administração que interagem com o portal do Departamento de Administração, e também de que maneira avaliam as informações e serviços disponíveis.

No tocante ao objetivo geral, isto é, a verificação do nível da qualidade de informação (IQ) percebido pelos estudantes de Administração da Universidade de Brasília, constou-se que os alunos participantes da pesquisa avaliaram a qualidade da informação relativa a acessibilidade das informações e serviços do portal do Departamento de Administração com média igual a 5,8 e desvio-padrão igual a 1,85 em uma escala de 0 a 10. OBJ

Essa avaliação significa que os estudantes perceberam as informações e serviços de forma próxima ao valor neutro, isto é, não avaliaram negativamente e nem positivamente a qualidade da informação (IQ) relativa à acessibilidade.

Em relação à correlação entre dados sociodemográficos e a percepção de qualidade da informação no tocante à acessibilidade, a maior parte das correlações entre essas variáveis não se mostraram estatisticamente significativas, o que significa que não há evidências de que a percepção dos alunos seria afetada por essas características.

Ainda assim a correlação significativa encontrada correspondeu à percepção de segurança no uso do site e a frequência de acessos ao site, no entanto o coeficiente ainda se encontra mais próximo de 0, isto é, da ausência de relação linear, do que do valor 1 que significa perfeita relação linear entre as variáveis.

Os resultados encontrados podem contribuir para o entendimento das necessidades dos alunos à medida que o site do ADM se desenvolve em direção ao oferecimento digital de serviços e oferece notícias e informações gerais sobre o curso.

Nesse sentido, o apêndice B contém uma tabela contendo a média das respostas de cada item do questionário de modo que gestores do portal do

Departamento de Administração podem a partir dessas médias identificar meios para melhorar a qualidade da informação do site.

Correlações como a percepção média de segurança e a frequência de acesso são importantes para se identificar fatores que podem contribuir para o aumento do uso e aceitação do portal entre os estudantes.

Durante a realização deste trabalho foram encontradas limitações relativas à coleta de questionários, obtendo um total de 119 de forma que uma amostra maior poderia oferecer maior nível de confiança.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Doriedson Alves de. TIC E EDUCAÇÃO NO BRASIL: BREVE HISTÓRICO E POSSIBILIDADES ATUAIS DE APROPRIAÇÃO. **Pró-discente**, Vitória, v. 15, n. 2, p.8-16, 2009.

ANTONELLI, R., NEITZKE, A., VOESE, S. RELAÇÃO ENTRE A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO RECEBIDA E O NÍVEL DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DE NEGÓCIOS. **REVISTA AMBIENTE CONTÁBIL** - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - ISSN 2176-9036, América do Norte, 10, jun. 2018.

AROUCK, Osmar. **ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO**. 2011. 116 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011

BARCIA-CARRILLO, Edison L. et al. Desarrollo de las TIC en las universidades. **Revista Científica Dominio de Las Ciencias**, Manta, v. 3, n. 1, p.414-426, mar. 2017.

BODERO, Lorena; ALVARADO, Zoila. Los beneficios de aplicar las TICs en la Universidad. **Yachana**, Guayaquil, v. 3, n. 2, p.119-125, 2014.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **TIC GOVERNO ELETRÔNICO: Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2018. Disponível em: <https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2017_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2018.

CRESWELL, John W.. **PROJETO DE PESQUISA: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

FARIAS, Suelen Conceição. Os benefícios das tecnologias da informação e comunicação(TIC) no processo de educação a distancia (EAD). **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 11, n. 3, p.15-29, 2013.
FENTON, Norman; NEIL, Martin. **Risk Assessment and Decision Analysis with Bayesian Networks**. Boca Raton: Crc Presss, 2012.

GASTELÚ, Carlos Arturo Torres. USO DE LAS TIC EN UN PROGRAMA EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA, MÉXICO. **Actualidades Investigativas En Educación**, San Pedro de Montes de Oca, v. 11, p.1-22, jul. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

KATERATTANAKUL, Pairin; SIAU, Keng. Measuring information quality of web sites: development of an instrument. **Icis '99 Proceedings Of The 20th International Conference On Information Systems**, Charlotte, p.279-285, dez. 1999.

LARSON, Ron; FARBER, Betsy. **Estatística Aplicada**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P.. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LEE, Yang W. et al. AIMQ: a methodology for information quality assessment. **Information & Management**, [s.l.], v. 40, n. 2, p.133-146, dez. 2002.

MATEUS, João Carlos. O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia. **Tékhné**, Barcelos, n. 9, p.23-48, jun. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-99112008000100003>. Acesso em: 28 nov. 2018.

OLIVEIRA, João Batista Ferri de. Governo Eletrônico: Uma Visão Sobre a Importância do Tema. **Informática Pública**, v. 1, n. 11, p.7-13, 2009.

PIPINO, Leo L.; LEE, Yang W.; WANG, Richard Y.. Data Quality Assessment. **Communications Of The ACM**, v. 45, n. 4, p.211-218, abr. 2002.

REINHARD, Nicolau; DIAS, Isabel de Meiroz. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. **Congreso Internacional del Clad Sobre La Reforma del Estado y de La Administración Pública**, Santiago, n. 10, p.18-21, out. 2005.

SAMPLE size calculator. Disponível em: <<http://www.raosoft.com/samplesize.html>>. Acesso em: 3 dez. 2018

SIAU, Keng; LONG, Yuan. Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. **Industrial Management & Data Systems**, [s.l.], v. 105, n. 4, p.443-458, maio 2005. Emerald.

SILVA, Rodrigo Valverde da. **Información y Transparencia Pública: Instrumentos de control para la toma de decisiones en la gestión de las universidades federales brasileñas**: E-government and Public Accounting Information: Bibliometric and Systemic Analysis. 2016. 160 f. Tese (Doutorado) - Curso de Contabilidade, Universitat de Valencia, Valencia, 2016.

STRONG, Diane M.; LEE, Yang W.; WANG, Richard Y.. Data quality in context. **Communications Of The Acm**, [s.l.], v. 40, n. 5, p.103-110, 1 maio 1997. Association for Computing Machinery (ACM).

Universidade de Brasília. **Carta de Serviços da UnB ao Cidadão**. Brasília: Unb, 2017

Universidade de Brasília. **Guia Prático do SEI na UnB**. Brasília: Unb, 2017.

WANG, Richard Y.; STRONG, Diane M.. Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. **Journal Of Management Information Systems**, v. 12, n. 4, p.5-33, 1996.

Wessa P., Spearman Rank Correlation (v1.0.3) in Free Statistics Software (v1.2.1), **Office for Research Development and Education**, 2017.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário

Olá, o questionário a seguir é parte do trabalho de conclusão de curso do aluno Vitor Machado Freitas Calixto, do curso de Administração da Universidade de Brasília. Gostaríamos de convidá-lo a participar voluntariamente desta pesquisa respondendo ao questionário a seguir. O objetivo do estudo é verificar a qualidade da informação relativa à acessibilidade em portais de uma universidade na percepção do aluno usuário. Todas as respostas serão utilizadas exclusivamente nesse trabalho e o anonimato é garantido. O questionário consiste em 13 itens e é finalizado em torno de 5 minutos. Agradeço a sua participação.

Vitor Machado Freitas Calixto – e-mail: vitorcalix@gmail.com cel: 982093330

Orientadora: Profa. Josivania Farias – email: josivania.mkt@gmail.com

Qual é a sua idade?
Qual é o seu sexo?
<input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> Feminino
<input type="checkbox"/> Prefiro não informar.
Quantas horas por dia você passa na internet, seja em computador ou smartphone?
Em que semestre você se encontra atualmente no curso de Administração?
Com que frequência você acessa o site do departamento de administração?
<input type="checkbox"/> Todos os dias
<input type="checkbox"/> 5 vezes por semana
<input type="checkbox"/> 3 vezes por semana

<input type="checkbox"/> 1 vez por semana <input type="checkbox"/> 1 vez por mês
Qual é a sua faixa de renda familiar?
<input type="checkbox"/> Até R\$1.847,00
<input type="checkbox"/> R\$1.847,01 a R\$3.748,00
<input type="checkbox"/> R\$3.748,01 a R\$9.370,00
<input type="checkbox"/> R\$9.370,01 a R\$18.740,00
<input type="checkbox"/> R\$18.740,01 ou mais

As afirmações a seguir se referem à **acessibilidade das informações** encontradas no portal do Departamento de Administração da UnB. Assinale o seu grau de concordância com um número da escala, sendo:

0 = de maneira alguma

10 = totalmente

-
- | | |
|---|--|
| 1. As informações contidas no site são facilmente recuperáveis. | <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |
| 2. As informações contidas no site são facilmente acessíveis. | <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |
| 3. As informações contidas no site são facilmente obteníveis. | <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |
| 4. As informações contidas no site são facilmente acessadas quando necessário. | <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |
-

As afirmações a seguir se referem à **segurança das informações** encontradas no portal do Departamento de Administração da UnB. Assinale o seu grau de concordância com um número da escala, sendo:

0 = de maneira alguma

10 = totalmente

5. As informações contidas no site são protegidas contra acesso não autorizado ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

6. As informações contidas no site não são protegidas com segurança adequada (R) ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

7. Acesso às informações contidas no site é suficientemente restrito ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

8. As informações contidas no site só podem ser acessadas por pessoas que deveriam vê-las ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

Apêndice B – Tabela de médias das respostas

As informações contidas no site são facilmente recuperáveis.	5,87
As informações contidas no site são facilmente acessíveis.	6,46
As informações contidas no site são facilmente obteníveis.	6,19
As informações contidas no site são facilmente acessadas quando necessário.	6,51
Média dos itens de acessibilidade	6,26
As informações contidas no site são protegidas contra acesso não autorizado	5,94
As informações contidas no site não são protegidas com segurança adequada (R)	5,12
Acesso às informações contidas no site é suficientemente restrito	5,43
As informações contidas no site só podem ser acessadas por pessoas que deveriam vê-las	4,82
Média dos itens de segurança	5,33
Média total	5,79