

INVESTIGANDO A PERCEÇÃO DOS GESTORES SOBRE O IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

MAURI LEODIR LÖBLER

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
mllobler@gmail.com

MONIZE SÂMARA VISENTINI

Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS
monize.visentini@uffs.edu.br

RAFAELA DUTRA TAGLIAPIETRA

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
rafatagliapietra@gmail.com

LARA DENISE BASSO

Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS
lara.basso@hotmail.com

ÁREA TEMÁTICA: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

INVESTIGANDO A PERCEPÇÃO DOS GESTORES ACERCA DO IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Resumo: Esta pesquisa investigou como os gestores percebem o impacto da Tecnologia de Informação (TI) no desempenho organizacional. A TI, neste trabalho, é considerada em um contexto amplo, abrangendo a qualidade do serviço prestado pela área de TI, a qualidade dos Sistemas de Informação (SI) e a qualidade da informação por eles fornecida. O estudo, do tipo descritivo, foi realizado em duas etapas: a primeira de caráter quantitativo, seguida de uma pesquisa de caráter qualitativo. A amostra da etapa quantitativa foi composta por 212 gestores de diferentes empresas, a maioria ocupando cargos de gerência. Os resultados indicaram que a TI impacta no desempenho organizacional na visão dos gestores investigados, sendo maior a influência da qualidade do serviço prestado pela área de TI, o que destaca a importância do suporte técnico. Esses achados foram reforçados na etapa qualitativa, realizada com 14 gestores, os quais indicaram que, de modo geral, a TI pode impactar no desempenho organizacional na melhora do atendimento aos clientes, na facilitação da relação com fornecedores, agregando valor aos serviços e na criação de novos produtos e serviços.

Palavras-chave: Sistemas de Informação, Desempenho, Qualidade.

Abstract: The following survey aimed to investigate how managers perceive the impacts caused by Information Technology (IT) at organizational performance. In this study, IT is considered on a wide context including quality of IT services, quality of Information Systems (IS) and quality of given information. The descriptive study proceeded by two phases: first a quantitative phase, followed by a qualitative research. Sample of quantitative phase was composed by 212 managers from different companies, most of them, on manager positions. Results showed IT impacts on organizational performance from a manager sight, being greater the influence of service quality given by IT areas, which give prominence to technical support. Results were reinforced by the qualitative phase, conducted with 14 managers, whom indicate that organizational performance and costumers service improvement can be affected by IT, such as easier relationship with suppliers, adding value to services and development of products and services.

Keywords: Information System, Performance, Quality.

1 INTRODUÇÃO

Em muitas organizações a Tecnologia de Informação (TI) têm se tornado um instrumento crucial no suporte e sustentação do negócio. Isso tem feito com que as empresas invistam em TI, visto que esse é um recurso estratégico que pode influenciar diretamente a performance organizacional (OH; PINSONNEAULT, 2007). Entretanto, ainda há muitas questões pendentes sobre a relação da TI e o desempenho organizacional (BYRD *et al.*, 2008) devendo-se ter cautela ao afirmar que a TI proporciona rendimento elevado as organizações (GROVER; TENG; FIEDLER, 1998). Isso porque, estudos mais antigos não encontravam relações significativas entre a TI e a performance, em oposição as pesquisas mais recentes (BYRD *et al.*, 2008).

Tais desencontros sugerem que compreender como (e se) a TI impacta no desempenho organizacional é um tema contemporâneo e bastante relevante. Todavia, Kohli e Grover (2008) destacam a necessidade de se compreender não só o como, mas quando e porque a TI incrementa ou não a performance da organização. Ishman, Pegels e Sanders (2001) propõem que se deve analisar não só o retorno financeiro que a TI traz para a empresa, mas também como ela influencia a percepção dos gestores sobre a performance individual e organizacional. Esse ponto-de-vista é corroborado por Ballantine *et al.* (1996), os quais salientam que o uso de medidas financeiras, por si só, não traduzem plenamente os benefícios que a TI traz para a organização.

Stone, Good e Baker-Eveleth (2007) examinaram o impacto da TI no desempenho organizacional na percepção dos gestores de marketing de organizações norte-americanas. Nesse trabalho, os autores apresentam um modelo teórico, que parte dos estudos de Delone e McLean (1992; 2003), Davis (1989) e Goodhue e Thompson (1995), que relaciona características organizacionais e do usuário, a qualidade da informação e dos Sistemas de Informação (SI), as características da indústria e as tarefas desempenhadas com o apoio do SI, para verificar a performance individual e organizacional percebida pelos gestores. Esse estudo investiga um impacto de natureza perceptiva, com foco sobre os determinantes da utilização de um SI existente e da percepção de performance individual e organizacional a partir da utilização do mesmo (STONE; GOOD; BAKER-EVELETH, 2007).

Seguindo metodologia semelhante, Rai, Patnayakuni e Seth (2006) desenvolveram um modelo para verificar a influência da infra-estrutura de TI na vantagem competitiva da empresa. Para tanto, os autores consideraram a excelência operacional, o crescimento das vendas e o relacionamento com os clientes como indicadores de competitividade, todos medidos de maneira subjetiva, ou seja, não com indicadores econômicos, mas sim através da percepção dos gestores. Esse procedimento tem sido amplamente utilizado na pesquisa organizacional, através de informações disponibilizadas por executivos experientes sobre o desempenho da firma (POWELL, 1992).

Gorla, Somers e Wong (2010) realizaram um estudo indicando que os gestores percebem uma relação positiva entre o desempenho organizacional e a qualidade do sistema, a qualidade da informação e a qualidade do serviço. O modelo proposto pelos autores analisa a relação entre essas variáveis e foi aplicado com 90 empresários de empresas de diferentes portes de Hong Kong. Os resultados indicaram que a qualidade do serviço prestado pela área de TI é a variável que mais influencia o desempenho das organizações na visão dos gestores, seguida pela qualidade da informação e da qualidade do sistema.

Já Karadal e Tümer (2012) investigaram a percepção de 50 gestores da indústria de hotelaria de luxo de Antalya e da República Turca de Chipre do Norte acerca da influência da TI na performance das organizações em que atuam. Como performance organizacional foram consideradas variáveis estratégicas da organização, como: consumidores, preço, eficiência interorganizacional, eficiência interna, economia da produção, concorrência, fornecedores, custos de mudança, mercado e produtos ou serviços. Os resultados do trabalho indicaram que

há a percepção por parte dos gestores de que os investimentos em TI resultam em ganhos de produtividade. Além disso, os impactos mais significativos são em relação ao fato de a TI reduzir os custos de comunicação com os clientes, bem como subsidiar o processo de tomada de decisão por parte dos executivos.

Seguindo metodologia de investigação semelhante à desses trabalhos, a presente pesquisa visou investigar como os gestores percebem o impacto da TI no desempenho organizacional. A TI, neste trabalho, é considerada em um contexto amplo, abrangendo a qualidade do serviço de TI prestado à organização, a qualidade dos SI e a qualidade da informação por eles fornecida, seguindo a proposta de Gorla, Somers e Wong (2010). No intuito de corroborar a opção por esta abordagem, Byrd *et al.* (2008) afirmam que quando se analisa a TI através de sua infraestrutura, habilidades humanas que a cercam e a qualidade da informação que produz, tem-se um recurso muito poderoso da organização, colaborando na produção de vantagem competitiva.

Durante as últimas duas décadas, tanto empresários quanto acadêmicos têm demonstrado considerável interesse em entender como a TI ajuda a criar vantagem competitiva às organizações (BHATT; GROVER, 2005). Investigações dessa natureza trazem implicações práticas aos gestores de TI, visto que possibilitam a identificação de aspectos que contribuem para o melhor desempenho organizacional. Ao ampliar essa discussão, contribuiu-se com o amadurecimento da investigação do campo em questão, pois se incita o desenvolvimento de explorações teóricas e empíricas com foco na percepção de desempenho organizacional ao utilizar a TI, corroborando com as ideias destacadas por Kohli e Grover (2008), Ishman, Pegels e Sanders (2001) e Ballantine *et al.* (1996).

2 FATORES DA TI QUE IMPACTAM NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

A TI assume papel fundamental na conquista de competitividade por parte das organizações, conforme destacado no estudo de Moraes, Bobsin e Dalla Lana (2006). Esses autores realizaram abrangente investigação nos principais periódicos internacionais da área de TI e constataram que os investimentos realizados em TI surtem efeito positivo significativo na performance das organizações. Para tanto, os serviços prestados pela área de TI devem ser de elevada qualidade. De acordo com Lovelock e Wright (2001), qualidade é o grau em que um serviço satisfaz os clientes ao atender suas necessidades, desejos e expectativas. Desta forma, qualidade do serviço está diretamente ligada ao atendimento ou superação das expectativas dos clientes.

Silva *et al.* (2006), baseados na técnica de incidentes críticos, partindo da ótica do cliente a fim de definir as dimensões consideradas mais importantes no processo de avaliação da qualidade de serviços, também constataram que a qualidade do serviço está relacionada com as dimensões de qualidade percebidas pelo cliente, isto é, suas expectativas. Para tanto, realizaram um estudo, de caráter exploratório, com gestores de empresas em que a TI apresenta papel estratégico e vital para a competitividade do negócio. Constatou-se que o aumento da competitividade depende do alinhamento entre a TI e as estratégias que conduzem o negócio, a fim de que produzam serviços de qualidade. Com o intuito de potencializar a qualidade dos serviços prestados pela TI, esses autores salientam que se faz necessário conhecer as variáveis que compõem a satisfação dos clientes e aprimorá-las constantemente.

Prado, Neves e Ricco (2010) detectaram a avaliação dos colaboradores a respeito da qualidade do serviço prestado pela área de TI, em uma instituição de fomento ao crédito, localizada em Vitória/ES. A pesquisa foi aplicada com 100 usuários internos da organização, investigando as dimensões de qualidade dos serviços prestados pelo setor de TI: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Os resultados apontam que a qualidade do serviço de TI está ligada às expectativas dos clientes internos com relação ao serviço

oferecido, sendo as dimensões confiabilidade e empatia as mais relevantes na prestação do serviço.

No que tange a qualidade da informação, esta tem se tornado uma preocupação crítica das organizações e dos pesquisadores da área de administração (LEE *et al.*, 2002), visto que, uma baixa qualidade informacional pode impactar de forma negativa na efetividade organizacional (Wand; Wang, 1996). Paul, Pearlson e McDaniel (1999) afirmam que o interesse pela investigação desse tema é elevado, visto que a qualidade da informação que os SI oferecem são vitais ao trabalho gerencial. Isso porque, quanto maior a qualidade da informação, menos esforço é despendido pelo usuário para obter as informações necessárias na execução das suas tarefas, aumentando a sua performance no trabalho (STONE; GOOD; BAKER-EVELETH, 2007). Assim, esses autores ressaltam que a qualidade da informação aumenta a utilidade e a facilidade de uso do SI, gerando uma melhor percepção de performance individual.

Lima (2007) destaca ainda que, a partir de um SI de boa qualidade, a informação disponibilizada para os clientes pode ser elevada, incrementando as operações de negócio e suas performances, gerando redução de custos ou otimização de processos. Assim, segundo esse autor, a efetividade e a eficácia de utilização dos SI dependem da qualidade da informação que é transitada por eles, pois essa atua como fator intermediário do impacto que os SI apresentam sobre as operações organizacionais.

Qualidade da informação e qualidade dos SI também foram identificados como preditores do sucesso dos SI por Delone e McLean (1992; 2003), sendo que os dois apresentaram influência significativa sobre o impacto individual, que se relaciona às mudanças estabelecidas na rotina diária de trabalho do indivíduo e ao efeito dos SI no seu comportamento; e sobre o impacto organizacional, relativo ao fato de como a mudança na estrutura da empresa modifica o desempenho da mesma de maneira positiva ou negativa.

Stone, Good e Baker-Eveleth (2007), a partir dos estudos de Delone e McLean, também encontraram resultados significativos para a influência da qualidade da informação e dos SI sobre a percepção de performance individual e organizacional. Uma das hipóteses testadas confirmou que as características da informação fornecida pelo sistema, e o próprio SI, impactam na percepção de desempenho organizacional. Essa percepção é positiva quando o sistema fornece informações de alta qualidade, ou seja, oportunas e suficientes.

3 METODOLOGIA

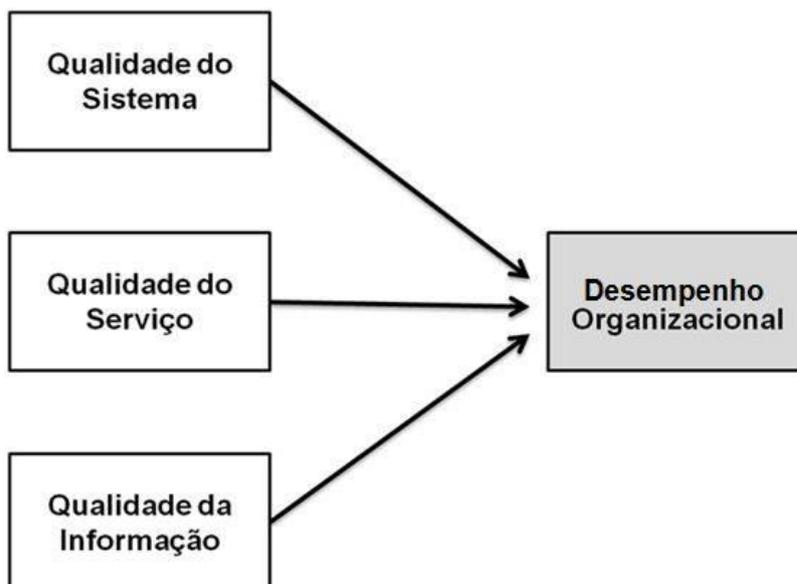
Neste estudo, do tipo descritivo, realizou-se, primeiramente, uma pesquisa de caráter quantitativo, seguida de uma pesquisa de caráter qualitativo. Fernandes e Gomes (2003) indicam algumas características da abordagem quantitativa que justificam o fato dessa ser a primeira fase na presente pesquisa: iniciação com fenômeno específico e posterior relacionamento com outros para esclarecer questões mais amplas. Assim, a etapa inicial possibilitou compreender de modo abrangente o fenômeno investigado e na etapa qualitativa foram detalhadamente explicados esses achados iniciais.

Na etapa quantitativa, realizou-se uma pesquisa do tipo *survey*, que consistiu na aplicação de um questionário para gestores de organizações gaúchas que utilizam os SI para a realização das suas atividades. Encara-se como uma limitação do estudo a investigação, apenas, de gestores de uma região do país, mas considera-se que, dada a ampla dimensão da amostra investigada (212 empresas diferentes), os resultados deste trabalho possam sugerir indicativos de como a TI pode impactar no desempenho das organizações.

Para cada organização investigada foi aplicado apenas um questionário. O objetivo desta etapa foi o de identificar como os gestores percebem o impacto da TI no desempenho organizacional, considerando a qualidade do serviço de TI prestado à organização, a

qualidade dos SI e a qualidade da informação por eles fornecida, conforme modelo adaptado de Gorla, Somers e Wong (2010), disposto na Figura 1.

Figura 1 - Desenho de Pesquisa



Fonte: adaptado de Gorla, Somers e Wong (2010)

A coleta dos dados foi realizada através de um questionário estruturado, com questões mensuradas em escala tipo *Likert* de 5 pontos, sendo 1- Discordo Totalmente e 5- Concordo. Para medir qualidade do serviço, qualidade do sistema e qualidade da informação, foram aplicadas as questões sugeridas por Gorla, Somers e Wong (2010); já para medir desempenho organizacional utilizou-se as métricas propostas por Karadal e Tümer (2012).

Após a elaboração do questionário inicial, foram realizadas validações de face com cinco especialistas em gestão e conhecedores da área de SI. A validação de face, conforme Franca e Colares (2010), visa adequar o instrumento ao nível de entendimento dos respondentes, bem como testar a objetividade do mesmo. Posteriormente, realizou-se um pré-teste, a fim de verificar a adequação das características do questionário aos objetivos propostos pela pesquisa. O pré-teste foi aplicado a cinco gestores escolhidos aleatoriamente, objetivando identificar perguntas-problema que justifiquem uma modificação da redação, alteração do formato ou mesmo a eliminação da assertiva na versão final do questionário. O pré-teste também foi aplicado com a finalidade de averiguar o tempo de resposta necessário a cada respondente.

A aplicação final dos questionários aconteceu entre os meses de janeiro e abril de 2014, e foi realizada presencialmente pelos pesquisadores em visitas a empresas localizadas em diferentes cidades do estado do Rio Grande do Sul (RS). No total, foram aplicados 212 questionários. A análise dos dados foi realizada com o auxílio dos *softwares* Microsoft Office Excel 2010™ e do *Statistical Package for the Social Sciences*™ – SPSS 21.0.

A fim de aprofundar e melhor compreender os achados da etapa quantitativa, na etapa qualitativa foram realizadas 14 entrevistas individuais semiestruturadas com gestores organizacionais. As entrevistas, com duração média de 40 minutos cada, foram realizadas em momentos distintos, gravadas e, posteriormente, transcritas pelo pesquisador. Para realizá-las utilizou-se um protocolo de guia, contendo questões que possibilitassem melhor compreender de que modo os gestores percebem o impacto da TI no desempenho organizacional.

Após efetuadas e transcritas as entrevistas, aplicou-se uma análise de conteúdo, que segundo Bardin (2004), abrange as iniciativas de explicitação, sistematização e expressão do conteúdo de mensagens, com a finalidade de se efetuar deduções lógicas e justificadas a respeito da origem dessas mensagens. Assim, os temas essenciais foram agrupados conforme suas semelhanças e significados enfatizando a fala dos entrevistados. Alguns fragmentos dos depoimentos são utilizados ao longo do texto de análise dos resultados com intuito de relacionar as constatações da pesquisa com a teoria.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A discussão dos resultados será realizada conforme as etapas da pesquisa. Desta forma, primeiramente serão apresentados os resultados da etapa quantitativa e, na sequência, os resultados da etapa qualitativa.

4.1 Etapa quantitativa: caracterização do perfil das empresas investigadas

Foram investigadas 212 empresas, sendo 70,3% do setor de comércio, seguidas de prestação de serviços (22,2 %), indústria (6,1%) e agronegócios (1,4 %). Dessas empresas, 52,8% são matrizes e 46,2%, filiais. Dos respondentes da pesquisa, a maioria exerce a função de Gerentes, correspondendo a 39,2% da amostra. Já os responsáveis de TI atendem à apenas 3,8% da amostra. O tempo médio de existência das empresas pesquisadas é de 23,7 anos. Quanto à localização, as empresas pesquisadas estão situadas na região noroeste do Rio Grande do Sul, mais precisamente na região Missões e Alto Uruguai (municípios de São Luiz Gonzaga, 19,3% da amostra; município de Cerro Largo, 17,9% da amostra) e também na região Central do estado (município de Santa Maria, 23,6% da amostra).

Quanto ao SI utilizado, 72,6 % das empresas pesquisadas o possuem há mais de 24 meses e o classificam como importante para o desempenho das atividades (98%). Ao encontro desse resultado, Moresi (2000, p. 14) afirma que “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 desejado”. Em relação ao profissional responsável pelo TI das empresas pesquisadas, 50,5% possuem um profissional próprio e 49,1% terceirizam esse serviço.

4.1.1 Avaliação do desempenho organizacional

O desempenho organizacional foi mensurado a partir da escala proposta por Karadal e Tümer (2012), considerando variáveis estratégicas da organização, como: consumidores, eficiência interorganizacional, eficiência interna, economia da produção, concorrência, fornecedores, custos de mudança, mercado e produtos ou serviços. Na Tabela 1 são apresentadas as assertivas, com as respectivas médias e desvios-padrão. Para todas as questões, utilizou-se escala tipo *Likert* de 5 pontos, sendo 1- Discordo Totalmente e 5- Concordo.

Tabela 1 - Desempenho Organizacionalⁱ

O Sistema de Informação ou a Tecnologia da Informação... ⁱⁱ	Média	Desvio Padrão
1. Ajuda a empresa a prestar um serviço melhor para os clientes.	4,62	0,575
2. Ajuda a empresa a obter vantagem frente aos concorrentes.	4,29	0,813
3. Reduz os custos de negociação com fornecedores.	3,79	0,995
4. Reduz os custos de comunicação com os clientes.	4,00	0,863
5. Contribui para o aumento da participação de mercado da empresa.	4,08	0,862
6. Agrega valor aos serviços prestados pela empresa.	4,36	0,757
7. Reduz os custos para a inovação de produtos e serviços.	3,88	0,882

8. Melhora a produtividade do trabalho.	4,58	0,574
9. Contribui com o processo de tomada de decisão.	4,28	0,762
10. Melhora a interação da empresa com o mercado.	4,18	0,789
11. Ajuda a melhorar a comunicação com outras empresas.	3,98	0,900
12. Monitora as respostas do mercado a descontos e promoções.	3,80	0,912

Fonte: Dados da pesquisa

A maior média observada na Tabela 1 é referente à assertiva 1 (4,62) com desvio-padrão de 0,575, indicando opinião semelhante por parte dos respondentes no sentido de perceberem que a TI/SI ajuda a empresa a prestar um serviço melhor para os clientes. A análise do desvio-padrão, conforme Hair *et al.* (2005) segue os seguintes parâmetros: caso o desvio-padrão for menor que 1, pode-se afirmar que os respondentes tendem a ter opiniões semelhantes sobre o mesmo assunto, no entanto, caso o coeficiente for maior que 1, significa que os respondentes divergem entre si.

Na sequência, o maior impacto da TI/SI percebido é referente à sua contribuição na melhora da produtividade do trabalho (assertiva 8), com média igual a 4,58 e desvio-padrão de 0,574, indicando forte tendência para uma constância de opiniões. Nesta mesma perspectiva, Maçada, Feldens e Santos (2007) indicam que a TI é uma importante fonte de melhorias na produtividade e na capacidade competitiva, uma vez que agiliza os processos organizacionais.

Na assertiva 6, a média de 4,36 e o desvio-padrão de 0,757 indicam que, de acordo com a maioria dos respondentes, a TI/SI agrega valor aos serviços prestados pela empresa. Indo ao encontro deste resultado, Albertin e Albertin (2008) afirmam que a TI é um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial, e as organizações brasileiras têm utilizado amplamente essa tecnologia, tanto em nível estratégico como operacional.

Analisando de modo global os resultados da Tabela 1, constata-se que todas as assertivas obtiveram altas médias (acima de 3,50) e uniformidade de opiniões, tendo em vista os baixos desvios-padrão encontrados (>1,0) (HAIR *et al.*, 2005). Esse resultado indica que, na percepção dos gestores investigados, a TI/SI impactam de modo positivo no desempenho organizacional. Nas análises seguintes, serão detalhadas as características da infraestrutura de TI investigadas (qualidade do serviço de TI, qualidade dos SI e qualidade da informação), a fim de buscar melhor compreender de que modo elas influenciam-no desempenho organizacional.

4.1.2 Avaliação da percepção de qualidade do serviço de TI

Referente à percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado pelos profissionais de TI (próprios ou terceirizados), tem-se os resultados apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Qualidade do Serviço

Qualidade do Serviço	Média	Desvio Padrão
13. O sistema executa as tarefas no tempo previsto.	3,92	0,817
14. Quando os usuários têm um problema, as opções de ajuda do sistema contribuem para a resolução.	3,73	0,881
15. O sistema é seguro.	3,89	0,885
16. O sistema executa suas tarefas dentro do tempo esperado.	3,78	0,891
17. Os registros do sistema não possuem erros.	3,06	1,065
18. O sistema presta informações pontuais aos usuários	3,86	0,829
19. Os funcionários da área de TI (próprios ou terceirizados) fornecem rápida assistência aos usuários.	3,71	1,039
20. Os funcionários da área de TI (próprios ou terceirizados) estão sempre disponíveis para auxiliar os usuários.	3,71	0,993

21. Os funcionários da área de TI (próprios ou terceirizados) estão sempre disponíveis para responder aos questionamentos dos usuários.	3,75	0,974
22. Os usuários sentem-se seguros ao utilizar o sistema.	3,90	0,840
23. Os funcionários da área de TI (próprios ou terceirizados) são atenciosos com os usuários.	3,86	0,911
24. Os funcionários da área de TI (próprios ou terceirizados) têm um bom conhecimento do seu trabalho.	4,00	0,826
25. O sistema proporciona aos usuários serviços personalizados.	3,77	0,852
26. O tempo de processamento do sistema é conveniente a todos os seus usuários.	3,70	0,941
27. Os funcionários da área de TI (próprios ou terceirizados) entendem as necessidades específicas dos usuários.	3,81	0,935

Fonte: Dados da pesquisa

A assertiva de número 24 apresentou a maior média (4,00) e desvio-padrão de 0,826, indicando que na percepção dos investigados, o nível de conhecimento sobre o trabalho dos funcionários da área de TI (próprios ou terceirizados) é bom. Tal resultado tende a indicar que as empresas buscam a contratação de profissionais qualificados para a realização do trabalho, o que pode minimizar erros, acelerar os processos de trabalho e aumentar a performance organizacional.

A segunda maior média (3,92) foi a da assertiva 13, que com desvio-padrão de 0,817 tende a indicar uma consonância de opiniões quanto ao fato de os gestores estarem satisfeitos com a performance do SI no que se refere ao tempo de execução das tarefas solicitadas. Moresi (2000) destaca que ao disponibilizar respostas às demandas em tempo real, o SI fornece valor superior aos seus usuários.

Na assertiva 22, a média alcançada foi de 3,90 e o desvio-padrão de 0,840, indicando que há uma grande possibilidade de os usuários confiarem no sistema que utilizam. A confiança no sistema pode estar relacionada à qualidade dos profissionais de TI que atuam ou prestam serviços à empresa, como desenvolvedores, programadores e técnicos de *helpdesk*.

4.1.3 Avaliação da percepção de qualidade do SI

Na Tabela 3 são apresentados os resultados acerca da percepção dos usuários referente à qualidade do SI.

Tabela 3 - Qualidade do Sistema de Informação

O Sistema de Informação é...	Média	Desvio Padrão
28. Fácil de aprender.	4,13	0,784
29. Equipado apenas com funções úteis.	3,79	0,916
30. Flexível para realizar alterações facilmente.	3,59	1,001
31. Moderno.	4,03	0,931
32. Bem integrado em toda a empresa.	3,96	0,930
33. Bem documentado.	3,98	0,892
34. Rápido nas respostas para consultas on-line.	3,64	0,975
35. Rápido para processar a entrada e a saída dos dados.	3,91	0,866

Fonte: Dados da pesquisa

Dentre as principais características dos SI avaliados, a facilidade de aprender a utilizá-lo (assertiva 28) é a de maior média (4,13 e desvio-padrão de 0,784). A facilidade de utilizar o SI é um dos fatores destacados na literatura como chave para avaliar a sua efetividade (FREITAS; BALLAZ; MOSCAROLA, 1994).

A segunda maior média (4,03 e desvio-padrão de 0,931) refere-se à assertiva 31, indicando que os respondentes concordam que o SI que utilizam é moderno. Nesta perspectiva, Andrade e Falk (2001) afirmam que se torna necessário que os usuários do sistema o percebam como ferramenta útil e notem suas qualidades, pois tecnologia nenhuma por si só é capaz de operar milagres em uma empresa.

A assertiva 33 alcançou média 3,98 (desvio-padrão de 0,892) assinalando que os usuários consideram o SI que utilizam bem documentado. Neste sentido, Beuren e Martins (2001) destacam que os SI têm a função de propiciar aos gestores informações que orientam as tomadas de decisão e o monitoramento de suas tarefas.

4.1.4 Avaliação da percepção de qualidade da informação

Essa pesquisa também teve por finalidade verificar a percepção dos respondentes quanto à qualidade da informação disponibilizada pela SI. Para Moresi (2000), a informação é um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados com o sucesso da organização. Na Tabela 4 são apresentados os resultados obtidos para este fator.

Tabela 4 - Qualidade da Informação

A saída de informação do sistema (na tela e impressa) é...	Média	Desvio Padrão
36. Precisa	4,13	0,710
37. Completa.	4,08	0,781
38. Resumida.	3,69	0,876
39. Útil para as tarefas diárias.	4,37	0,637
40. Relevante para a tomada de decisão.	4,18	0,758
41. Formatada adequadamente	3,95	0,819
42. Fácil de entender.	4,14	0,831

Fonte: Dados da Pesquisa

A maior média encontrada (4,37 e desvio-padrão de 0,637) refere-se à utilidade das informações do SI para as tarefas diárias da organização (assertiva 39). Complementarmente, encontrou-se que essas informações são relevantes para a tomada de decisão (assertiva 40), sendo que a grande parte dos gestores corroboram esta opinião, o que é refletido pela média de 4,18 e o desvio-padrão de 0,758. Nascimento e Tomaél (2013) afirmam que a informação é considerada atributo valioso, o qual pode se tornar o diferencial de uma organização, quando bem trabalhada. A assertiva 42 considera que a saída de informações do sistema é fácil de entender e atingiu a terceira maior média do construto (4,14 e desvio-padrão de 0,831). Este resultado indica que, de acordo com a maioria dos respondentes, as informações fornecidas pelo SI são coerentes e possibilitam o trabalho adequado por parte dos usuários.

Esses resultados indicam, de modo geral, uma concisão nas respostas a respeito da qualidade da informação, indicando que a saída de informações do sistema é adequada para a realidade das organizações. Assim, a informação torna-se aliada dos gestores no sentido de proporcionar vantagem competitiva, onde um dos principais desafios para as pessoas e para as organizações é saber detectar e gerenciar a informação eficaz, em busca de melhor posicionamento no espaço competitivo no qual atua.

4.1.5 Identificando os fatores mais influentes no desempenho organizacional

Discutidos os fatores analisados, a fim de atingir ao objetivo proposto neste trabalho e para verificar como os três fatores estudados impactam no desempenho organizacional, procedeu-se à análise de correlação de Pearson (Tabela 5), a fim de mensurar a força da relação entre dois fatores (HAIR *et al.*, 2005).

Tabela 5 - Correlação entre o Desempenho Organizacional e os fatores testados na pesquisa

		Qualidade do SI	Qualidade da Informação	Qualidade do Serviço
Desempenho Organizacional	Correlação de Pearson	0,418*	0,355**	0,426**
	Sig. (bicaudal)	0,000	0,000	0,000
	N	212	212	212

** A correlação é significativa no nível 0,01 (bicaudal).

Fonte: dados da pesquisa.

Nota-se, que todas as correlações foram significativas (sig.<0,05), com 99% de confiança, o que indica que os três fatores analisados relacionam-se com desempenho organizacional. Os fatores qualidade do serviço, qualidade do SI e qualidade da informação, apresentaram coeficientes 0,426; 0,418 e 0,355, respectivamente. Este resultado vai ao encontro do estudo de Gorla, Somers e Wong (2010), indicando que os três fatores impactam no desempenho organizacional na visão dos gestores investigados. No trabalho precursor de Gorla, Somers e Wong (2010) foi identificada que a qualidade do serviço prestado pela área de TI exerce a maior influência no desempenho das organizações na visão dos gestores, seguida pela qualidade da informação e da qualidade do sistema. Neste estudo, também se observou maior influência por parte da qualidade do serviço prestado pela área de TI, indicando que os gestores de empresas investigadas contam com sistemas que proporcionam serviços adequados às suas necessidades, bem como dispõe de profissionais capacitados para atender às suas demandas. Curiosamente, o fator Qualidade da Informação, que possui média maior do que o fator Qualidade do Sistema, apresentou a correlação mais fraca entre os três fatores, o que tende a indicar que, mesmo os respondentes considerando a qualidade da informação de extrema importância para a organização, a usabilidade do SI e suas demais qualidades são predominantes na percepção de um adequado desempenho organizacional.

4.2 Etapa Qualitativa

Na Figura 2 é descrita a caracterização dos 14 gestores entrevistados e o perfil das empresas em que atuam.

Figura 2 - Descrição sucinta da amostra investigada

Entrevistado	Caracterização do Entrevistado e da Empresa
E1	Homem de 28 anos, ocupa o cargo de Diretor em uma empresa do setor de comércio, onde atua há 6 anos. A empresa é caracterizada como matriz, existe há 6 anos, possui 26 funcionários e está localizada no município de Santa Maria, região central do estado do Rio Grande do Sul. Quanto ao SI atual, a empresa o possui há menos de 12 meses.
E2	Mulher de 38 anos, proprietária de uma empresa do setor de comércio, onde atua há 6 anos. A empresa é caracterizada como matriz, existe há 6 anos, possui 15 funcionários e está localizada no município de Santa Maria. Possui o SI atual entre 0 e 6 meses.
E3	Homem de 34 anos, diretor executivo e administrador de uma empresa prestadora de serviços, onde atua há 2 anos. A empresa é matriz, existe há 2 anos, está localizada no município de Santa Maria e possui 7 funcionários. O SI atual da empresa existe há mais de 24 meses.
E4	Homem de 30 anos, sócio proprietário de uma empresa prestadora de serviços, existente há 11 anos. Seu tempo de atuação na empresa caracterizada como matriz é de 6 anos. A empresa localizada no município de Santa Maria conta com 7 funcionários e possui o SI atual há mais de 24 meses.
E5	Homem de 39 anos, é proprietário e diretor de uma empresa prestadora de serviços, onde atua há 8 anos. A empresa caracterizada como matriz existe há 8 anos, pertence ao município de Santa Maria e conta com 12 funcionários. A existência de seu SI atual está entre 0 e 6 meses.
E6	Homem de 60 anos, sócio em uma empresa que presta serviços no município de Santa Maria há 11 anos. Este homem atua há 6 anos na empresa caracterizada como matriz, que possui 19 funcionários. O SI atual da empresa é existente há mais de 24 meses.
E7	Homem de 24 anos, proprietário e diretor de uma empresa pertencente ao setor de comércio, onde atua há 3 anos. A empresa que está localizada no município de Agudo (região central do

	estado do Rio Grande do Sul) é caracterizada como matriz, existe há 3 anos, e conta com 1 funcionário. A empresa possui o SI há mais de 24 meses.
E8	Homem de 29 anos, gerente geral de uma empresa que se caracteriza como prestadora de serviços e comércio, onde atua há 5 anos. A empresa é uma filial, existe há 86 anos, possui 9 funcionários e pertence ao município de Roque Gonzales, localizado na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul. O SI atual da empresa existe entre 7 e 12 meses.
E9	Mulher de 41 anos, gerente de uma empresa do setor de comércio, onde trabalha há 13 anos. A empresa é filial, existe há 5 meses, está localizada no município de Cerro Largo, região noroeste do estado do Rio Grande do Sul, e conta com 7 funcionários. O SI da empresa é existe entre 0 e 6 meses.
E10	Homem de 28 anos, há 3 meses é sócio proprietário de uma empresa do setor de comércio, caracterizada como matriz. A empresa existe há 3 meses, está instalada no município de Cerro Largo e possui 3 funcionários. Quanto ao SI atual da empresa, o mesmo existe entre 0 e 6 meses.
E11	Homem de 30 anos, gerente geral de uma empresa do setor de comércio, onde atua há 7 anos, tempo de existência da empresa. Caracterizada como filial, a empresa pertence ao município de Santo Cristo (região noroeste do estado do Rio Grande do Sul) e dispõe de 17 funcionários. O SI atual da empresa existe entre 13 e 18 meses.
E12	Homem de 39 anos, proprietário e diretor de uma empresa que pertence aos setores de indústria e comércio. A empresa que é caracterizada como matriz possui 11 anos, mesmo tempo de atuação do entrevistado. Localizada no município de São Luiz Gonzaga (região noroeste do estado do Rio Grande do Sul), possui 22 funcionários e o SI atual existe há mais de 24 meses.
E13	Homem de 27 anos, atua há 1 ano como auxiliar de contabilidade em uma empresa do setor de indústria. A empresa existente há 25 anos é caracterizada como matriz, conta com 75 funcionários e está localizada no município de Salvador das Missões, pertencente a região noroeste do estado do Rio Grande do Sul. O SI atual da empresa existe entre 0 e 6 meses.
E14	Homem de 28 anos, ocupa o cargo de gerente em uma empresa pertencente ao setor de comércio, onde atua há 13 anos. A empresa é matriz, existe há 36 anos, possui 7 funcionários e pertence ao município de Cerro Largo. Quanto ao SI atual da empresa, o mesmo existe entre 19 e 24 meses.

Fonte: elaborado pelos autores.

O objetivo desta etapa da investigação recaiu na compreensão de como os gestores percebem o impacto da TI no desempenho das atividades das organizações em que atuam. Assim, questionou-se acerca da contribuição da TI/SI para a prestação de um serviço melhor para os clientes. A maioria dos entrevistados afirmou que a principal contribuição está na melhora do atendimento ao cliente no caixa, envolvendo agilidade no cadastramento, pagamento, consulta de compras efetuadas, entre outros. Também foi destacado, por alguns entrevistados, que a TI/SI auxilia nas atividades operacionais da empresa, no pós-vendas e em uma maior comodidade para o cliente, conforme relato do entrevistado E8:

“A TI/SI facilita de forma considerável a vida dos clientes se tratando de instituições financeiras, levando em consideração a facilidade que as pessoas encontram em canais alternativos de auto-atendimento que os bancos atualmente disponibilizam, como por exemplo, consultar extratos, efetuar transferências, fazer pagamentos, contratar empréstimos, tudo isso na internet ou por aplicativo no celular, sem a necessidade de o cliente se dirigir até o banco onde mantém sua conta”.

Neste contexto, solicitou-se ainda que os respondentes citassem atividades relacionadas à prestação de serviços que são facilitadas pelo uso da TI/SI, sendo obtidas as seguintes respostas: abertura de ordem de serviço, expedição, estoques, disponibilização de um número maior de informações nos sites, relatório de vendas, contato com fornecedores, marketing gratuito, consultas a informações rotineiras, geração da nota fiscal eletrônica e rapidez na entrega de produtos.

Nota-se que a TI/SI é ferramenta essencial para a gestão das empresas investigadas, auxiliando nas atividades operacionais e suportando a tomada de decisão, o que leva, segundo

o ponto de vista dos entrevistados, a um melhor atendimento ao cliente, corroborando os achados da etapa quantitativa. Nesse sentido, Rossetti e Morales (2007, p. 125) afirmam que é cada vez mais intensa a percepção de que a tecnologia de informação e comunicação não pode ser dissociada de qualquer atividade, como importante instrumento de apoio à incorporação do conhecimento como o principal agregador de valor aos produtos, processos e serviços entregues pelas organizações aos seus clientes.

No que diz respeito ao auxílio da TI/SI na negociação com fornecedores, de acordo com a maior parte dos entrevistados, pode-se observar que a TI/SI facilita a relação com fornecedores. Isso se deve, no ponto de vista dos sujeitos entrevistados, à facilidade de comunicação que a TI proporciona, possibilitando um estreitamento de relações entre empresa e fornecedor. Além disso, as informações que são armazenadas no sistema auxiliam na consulta sobre compras já efetuadas, tornando possível a comparação entre fornecedores no que se refere a custos. O SI ainda monitora a necessidade de reposição de estoques, proporcionando uma melhor gestão nesse sentido. Estas constatações são corroboradas com o comentário do entrevistado E11:

“Nosso SI nos dá um ponto de compra dos produtos junto aos fornecedores, sendo este ponto pré-definido de acordo com as médias históricas de vendas dentro de um período. Com isso temos uma otimização do nosso estoque, além de facilitar o processo de tomada de decisão de compra”.

Nesta mesma perspectiva, Maçada, Feldens e Santos (2007) verificaram que a TI tem impacto sobre os custos, com aumento do poder de negociação com fornecedores, redução de custos administrativos e de comunicação.

Quanto à contribuição da TI/SI na agregação de valor aos serviços prestados ao cliente, o fator que se destacou nas entrevistas é a agilidade proporcionada pelo SI na execução de tarefas, diminuindo assim o tempo de espera do cliente. Outra questão levantada é referente ao relacionamento com o cliente: a TI propicia informações como datas de aniversário, e-mail e telefone, o que facilita a comunicação com o mesmo. O SI ainda gera relatórios de compras dos clientes, oportunizando o desenvolvimento de vendas personalizadas.

Quando questionados sobre a forma como a TI/SI contribui quando a empresa decide alterar algum produto ou serviço ou criar produtos e serviços novos, grande parte dos participantes deste estudo afirmou que o SI permite que saibam quais produtos tem maior demanda e exigem maior investimento, quais possuem demanda baixa e necessitam ser retirados da prateleira e quais as tendências de mercado. Este achado é reforçado pelo comentário do entrevistado E5:

“Bom, aqui na empresa a tecnologia da informação contribui nesse sentido, prestando informações mais rápidas para conferência dos resultados obtidos em cada produto ou serviço oferecido pela empresa. O sistema também ajuda a empresa no geral por meio das várias ferramentas oferecidas, podendo ser utilizadas para viabilizar a alteração dos serviços e produtos oferecidos pela empresa”.

Quando indagados sobre a utilização da TI/SI para melhoria da produtividade, grande parte dos entrevistados (10 de 14) respondeu que faz uso da TI/SI para o aumento da eficiência em seus processos, sendo elencadas as seguintes respostas: aumento da velocidade e quantidade de tarefas executadas, como por exemplo, todos os processo que envolvem a venda de um produto ou serviço, relatórios pontuais de vendas para uma tomada de decisão mais assertiva, treinamento de funcionários, implantação de metas, mensuração da produtividade através da análise de relatórios de vendas e pesquisa com clientes.

Finalmente, os entrevistados foram interrogados sobre quais ferramentas digitais são usadas pela empresa para acompanhar a reação de clientes e concorrentes quando é realizada uma promoção, onde a maioria declarou que as redes sociais (principalmente *Facebook* e *Instagram*) são amplamente utilizadas para esses fins, além do acompanhamento de acessos aos sites das empresas. Nesse sentido, as empresas procuram analisar a aceitação de produtos ou serviços através de comentários e “curtidas” em postagens da empresa, além de acompanhar o comportamento de concorrentes, realizado também através de outros meios como pesquisa de mercado. Além disso, algumas das empresas investigadas fazem uso dos tradicionais relatórios de vendas e das questões que envolvem relacionamento com o cliente (ligações, conversas informais e visitas). Por fim, nota-se semelhança entre esse resultado e o alcançado na etapa quantitativa, na qual a maioria dos entrevistados concordou que a TI/SI facilita o acompanhamento das reações do mercado a descontos e promoções da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há uma grande expectativa acerca das aplicações da TI, que possibilitam novas alternativas de estratégias de negócios e novas possibilidades para as organizações (LAURINDO *et al.*, 2001). Contudo, há também um grande questionamento sobre os reais ganhos advindos dos investimentos em TI, conferindo complexidade ao tema. Assim, o objetivo deste estudo foi averiguar quais fatores explicam o desempenho organizacional, a partir da utilização de TI e qual a intensidade do impacto desses fatores.

Primeiramente, foram investigadas 212 empresas do estado do RS (Brasil), contemplando os setores de indústria, comércio, prestação de serviços e agronegócios. Os resultados obtidos vão ao encontro da literatura (GORLA; SOMERS; WONG, 2010), indicando que qualidade do serviço prestado pela área de TI, a qualidade do SI e a qualidade da informação impactam no desempenho organizacional na visão dos seus gestores. Através da Correlação de Pearson, identificou-se maior influência pela qualidade do serviço prestado pela área de TI, ressaltando a importância do suporte técnico para o uso adequado do SI, bem como para o andamento das atividades da empresa. Na sequência, influenciam a qualidade do SI e a qualidade da informação, respectivamente, indicando que a usabilidade do SI e suas demais qualidades são predominantes na percepção de um adequado desempenho organizacional. Os resultados da pesquisa indicam que a TI/SI interfere no desempenho das organizações, bem como há satisfação por parte dos usuários investigados no que se refere ao serviço prestado pelos profissionais de TI e ao desempenho do sistema.

A partir dessas constatações, a pesquisa foi ampliada através da realização de entrevistas semiestruturadas com 14 gestores de empresas situadas nas cidades gaúchas de Cerro Largo, Roque Gonzales, Santo Cristo, São Luiz Gonzaga e Salvador das Missões, Santa Maria e Agudo. Na visão dos respondentes, a TI/SI pode impactar no desempenho organizacional pela melhora do atendimento aos clientes (caixa, agilidade no cadastramento, pagamento, consulta de compras efetuadas, pós-venda); na facilitação da relação com fornecedores, proporcionando um estreitamento de relações entre empresa e fornecedor; agregando valor aos serviços prestados (agilidade proporcionada pelo SI na execução de tarefas, diminuindo assim o tempo de espera do cliente) e na criação de novos produtos e serviços. Dentre as ferramentas digitais mais usadas pelas empresas estão as redes sociais (principalmente *Facebook* e *Instagram*) e os sites.

Cabe destacar algumas limitações do estudo, como a extensão dos questionários aplicados na etapa quantitativa, que provavelmente contribuiu para que inúmeros respondentes abandonassem a pesquisa. Além disso, foram apenas investigados gestores do estado do RS, limitando os achados aqui discutidos. Tal limitação surge como uma perspectiva de investigação futura, estendendo a pesquisa para um número maior de cidades de todas as regiões do país, a fim de traçar um panorama da percepção dos gestores brasileiros

sobre o impacto do TI no desempenho de suas organizações. Outra sugestão é ampliar a amostra dos setores de indústria e agronegócios, visto que esses setores corresponderam à apenas 6,1% e 1,4% das empresas respondentes, respectivamente.

REFERÊNCIAS

- ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. de M. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **Revista de Administração Pública**, v.42, n.2, p.275-302. 2008.
- ANDRADE, D. G.; FALK, J. A. Eficácia de sistemas de informação e percepção de mudança organizacional: um estudo de caso. **Revista de Administração Contemporânea**, v.5, n.3, p. 53-84, Set./Dez. 2001.
- BALLANTINE, J. M. *et al.* The 3-D Model Of Information Systems Success: The Search For The Dependent Variable Continues. **Information Resources Management Journal**, v.9, n.4, p.5-14, 1996.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Edições 70, 2004. 280 p.
- BHATT, G. D.; GROVER, V. Types of Information Capabilities and Their Role in Competitive Advantage: An Empirical Study. **Journal of Management Information Systems**, v.22, n.2, p.253-280, 2005.
- BEUREN, I. M.; MARTINS, L. W. Sistema de Informações Executivas: Suas Características e Reflexões sobre sua Aplicação no Processo de Gestão. **Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI - FEA – USP**, v.15, n. 26, p. 6 – 24, Maio/Ago. 2001.
- BYRD, T. A. *et al.* Examination of a path model relating information technology infrastructure with firm performance. **Journal of Business Logistics**, v.29, n.2, p.161-186, 2008.
- DAVIS, F. D. Perceived usefulness, Perceived ease of Use, and User acceptance of Information Technology. **Journal MIS Quarterly**, v.13, n.3, Sep. 1989.
- DELONE, W. H.; MCCLEAN, E. R. Information system success: the quest for dependent variable. **Information System Research**, v.3, n.1, p.60-95, 1992.
- DELONE, W. H.; MCCLEAN, E. R. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten year update. **Journal of Management Information Systems**, v.19, n.4, p.9 – 30. 2003.
- FERNANDES, L. A.; GOMES, J. M. M. Relatórios de pesquisa nas ciências sociais: Características e modalidades de investigação. **ConTexto**, Porto Alegre, v.3, n.4, 2003.
- FRANCA, C.; COLARES, V. Validation of National College Health Risk Behavior Survey to be use with Brazilian college students. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, v.15, n.1, p. 1209-1215, Jun. 2010.
- FREITAS, H. M. R. DE; BALLAZ, B.; MOSCAROLA, J. Avaliação de Sistemas de Informações. **Revista de Administração**, v.29, n.4, p. 36-55, Out./Dez. 1994.
- GOODHUE, D. L.; THOMPSON, R. L. Task-technology fit and individual performance. **Journa IMIS Quarterly**, v.19, n.2, p. 213-236, Jun. 1995.
- GORLA, N.; SOMERS, T.; WONG, B. Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. **Journal of Strategic Information Systems**, v.19, p.207-228, Oct. 2010.
- GROVER, V.; TENG, J. T. C; FIEDLER, K. D. IS investment priorities in contemporary organizations. **Communications of the ACM**, v.41, p.40-48, 1998.
- HAIR, J. F., *et al.* **Fundamentos de Métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005. 471 p.
- ISHMAN, M. D.; PEGELS, C.; SANDERS, L. Managerial information system success factors within the cultural context of North America and former Soviet Republic. **Journal of Strategic Information Systems**, v.10, p. 291 – 312, 2001.

KARADAL, H.; TUMER, M. Impact of Information Technology on Organizational Strategic Variables: A Study in Hospitality Industry in Antalya and Turkish Republic of Northern Cyprus. **Review of Social, Economic & Business Studies**, v.2, p.132-150. 2012.

KOHLI, R.; GROVER, V. Business Value of IT: An Essay on Expanding Research Directions to Keep up with the Times. **Journal of the Association for Information Systems**, v.9, n.1, p. 23-39, 2008.

LAURINDO, F. J. B. *et al.* O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. **Gestão e Produção**, v.8, n.2, p.160-179, Ago. 2001.

LEE, Y. W.; *et al.* AIMQ: a Methodology for Information Quality Assessment. **Information & Management**, v.40, n.2, p.133-146, 2002.

LIMA, L. F. R. **Qualidade da Informação na Indústria Bancária: o caso dos bancos públicos**. 2007. 108 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001. 416 p.

MAÇADA, A. C. G.; FELDENS, L. F.; SANTOS, A. M. Impacto da tecnologia da informação na gestão das cadeias de suprimentos – um estudo de casos múltiplos. **Revista Gestão da Produção**. São Carlos, v.14, n.1, p.1-12, Jan./Abr. 2007.

MORAES, G. M.; BOBSIN, D.; LANA, F. V. D. Investimentos em Tecnologia da Informação e Desempenho Organizacional: Uma Busca do Estado da Arte. In: Anais do Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 30. Salvador, BA: ANPAD, 2006.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Revista Ciência da Informação**, v.29, n.1, p.14-24, 2000.

NASCIMENTO, L. M. M.; TOMAÉL, M. I. Qualidade das Informações dos Processos Licitatórios para a Contratação de Obras de Engenharia na Universidade Estadual de Londrina (UEL). **Brazilian Journal of Information Science**, Marília (SP), v.7, n. Especial, p.154-177, 1º Sem. 2013.

OH, W.; PINSONNEAULT, A. On The Assessment Of The Strategic Value Of Information Technologies: Conceptual And Analytical Approaches. **MIS Quarterly**, v.31, n.2, p.239-265, 2007.

PAUL, D. L.; PEARLSON, K. E.; MCDANIEL, R. R. Assessing technology barriers to telemedicine: technology-management implications. **IEEE Transactions on Engineering Management**, v.46, n.3, p. 279 – 288, 1999.

POWELL, T. Organizational Alignment as Competitive Advantage. **Strategic Management Journal**, v.13, n.1, p.119-134, 1992.

PRADO, C. N.; NEVES, S. S. DA; RICCO, A. S. A. Qualidade nos Serviços Prestados pela Tecnologia da Informação: a Avaliação dos Usuários Internos. Disponível em: <http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Arrigos_A%20Qualidade%20dos%20Servi%C3%A7os%20Prestados%20pelo%20Depto%20de%20TI_38.pdf> Acesso em: 06 jan. 2015.

RAI, A.; PATNAYAKUNI, R.; SETH, N. Firm Performance Impacts of Digitally Enabled Supply Chain Integration Capabilities. **MIS Quarterly**, v.30, n.2, p.225-246, 2006.

ROSSETTI, A. G.; MORALES, A., B. T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.36, n.1, p.124-135, Jan./Abr. 2007.

SILVA, E. M. S. DA; YUE, G. K.; ROTONDARO, R. G.; LAURINDO, F. J. B. Gestão da qualidade em serviços de TI: em busca de competitividade. **Produção**, São Paulo, v.16, n.2, Maio./Ago. 2006.

STONE, R. W.; GOOD, D. J.; BAKER-EVELETH, L. The impact of information technology on individual and firm marketing performance. **Behaviour & Information Technology**, v.26, n.6, p.465 – 482, 2007.

WAND, Y.; WANG, R. Y. Anchoring Data Quality Dimensions in ontological foundations. **Communications of the ACM**, v.39, n.11, p.86-95, 1996.

ⁱ Em virtude de limitação de espaço neste artigo, serão discutidas na análise dos resultados apenas as três maiores médias de cada construto analisado.

ⁱⁱ Neste trabalho, Sistemas de Informação e Tecnologia de Informação são utilizados como termos sinônimos.