

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DA COMUNICAÇÃO: UMA
AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO EM UMA
INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR (IES)**

**QUALITY OF INFORMATION FROM THE PERSPECTIVE OF
COMMUNICATION: AN EVALUATION OF THE COMMUNICATION TOOLS IN A
HIGHER EDUCATION INSTITUTION (HEI)**

Maria Aparecida de Albuquerque Silva

RESUMO

O principal objetivo deste artigo é avaliar os instrumentos de comunicação de uma Instituição de Ensino Superior e os seus impactos na qualidade da informação. Possui abordagem qualitativa, e fundamenta-se em uma pesquisa bibliográfica. O cenário escolhido para realização do estudo foi uma universidade pública, localizada na Mata Norte de Pernambuco, onde teve como sujeitos participantes da pesquisa, os alunos, professores e técnicos administrativos da instituição. Os resultados foram obtidos através de questionários, destacando o impacto desses instrumentos de comunicação na qualidade da informação na instituição. O aprendizado obtido neste artigo foi da importância da comunicação através de seus instrumentos, e que eles são determinantes na qualidade da informação e, portanto, para o sucesso da organização.

Palavras-chave: Qualidade da Informação; Comunicação; Instrumentos de comunicação.

ABSTRACT

The main objective of this article is to evaluate the communication tools of an institution of higher education and their impacts on the quality of the information. Has a qualitative approach, and is based on a literature search. The scenario chosen for conducting the study was a public University, located in the woods north of Pernambuco, where had as subjects of research participants, students, teachers and administrative technical institution. The results were obtained through questionnaires, highlighting the impact of these communication tools on the quality of the information in the institution. Learning obtained from this article is the importance of communication through their instruments, and they are determining factors in the quality of information and thus to the success of the organization.

Keywords: Information Quality; Communication; Communication tools.

1. Introdução

De acordo com Borges e Peixoto (2009), a comunicação é muito importante para todos os seres humanos, pois é um mecanismo indispensável na integração, instrução, e desenvolvimento entre pessoas, independente das atividades que realizem.

Todos os problemas, e tomadas de decisões, a serem resolvidos ou acordados, necessitam preferencialmente de um processo de diálogo contínuo. No ambiente de trabalho, esta necessidade se evidencia, em organizações, por exemplo, onde nenhuma de suas atividades pode ser realizada sem a existência da comunicação, uma vez que esta é uma ferramenta que deve ser destacada como um dos principais fatores de sucesso ou insucesso das organizações (BORGES; PEIXOTO, 2009).

A fim de compreender este processo da qualidade da informação na perspectiva da comunicação, o presente trabalho baseia-se em um estudo em uma IES, partindo da hipótese de que, se a comunicação é um meio de integração dos setores, a forma como seus instrumentos são usados afetam na qualidade da informação. Ou seja, se há falha no uso dos instrumentos de comunicação, uma baixa qualidade das informações que são veiculadas na IES é ocasionada. No entanto, se os instrumentos de comunicação forem bem utilizados, bons resultados para instituição ocorrerão.

O principal objetivo deste projeto é avaliar os instrumentos de comunicação da IES e os seus impactos na qualidade da informação. Para tal, os seguintes objetivos específicos foram utilizados: identificar os critérios de uso dos instrumentos de comunicação usados pela IES; verificar seu funcionamento; avaliar e evidenciar como influenciam na qualidade da informação.

O interesse pelo assunto surgiu mediante a observação de que a comunicação é um fator indispensável para o crescimento da instituição. Sendo assim, seus instrumentos devem ganhar destaque, já que contribuem para veiculação de informações. A qualidade dessas informações deve ser analisada a fim de que se possa avaliar o uso adequado ou não de seus instrumentos de comunicação, favorecendo a busca contínua por melhorias.

Este artigo está estruturado da seguinte maneira: a Seção 1 apresenta uma introdução ao trabalho, contextualizando-o na temática investigada, e destacando a justificativa e os objetivos para a sua realização. Na Seção 2, a fundamentação teórica de sustentação ao desenvolvimento da pesquisa é descrita. A Seção 3 destaca a metodologia com o qual a pesquisa foi realizada. Na Seção 4, a contribuição da pesquisa é detalhada, apresentando a análise e interpretação dos dados coletados. Por fim, a Seção 5 traz as considerações finais, enfatizando as conclusões e análise do trabalho realizado, bem como possibilidades de trabalhos futuros.

2. Referencial teórico

2.1 Comunicação

A comunicação em uma instituição deriva-se da necessidade de transmitir aos envolvidos, com frequência e clareza, o pensamento e ação da instituição, destacando-se as posições que assumem seus dirigentes e a consciência da função social que têm. (BAHIA, 2006)

A comunicação, como um meio de desenvolvimento, visa a estabelecer formas de promover uma maior integração dentro da organização, mediante experiências e participação de todos os níveis, diálogo, troca de informações, dentre outras, e assim fornecer uma maior comunicação. O relacionamento entre instituições, funcionários e alunos através da comunicação cria um conjunto de forças que proporciona a qualidade dos serviços, oferece oportunidades de desenvolvimento, segurança e motivação, além de promover um crescimento econômico, estabilidade e autonomia. (OLIVEIRA; ALVES; SILVA; OLIVEIRA, 2013)

Uma comunicação ineficiente pode contribuir para o surgimento de falhas e conflitos. O sucesso ou fracasso na comunicação não pode ser atribuído a um único fator, pois vários

elementos básicos interferem, como por exemplo: emissor, codificação, mensagem, canal, decodificação e receptor. (OLIVEIRA; ALVES; SILVA; OLIVEIRA, 2013)

As organizações, em sua maioria, buscam na comunicação uma forma de suprir as necessidades dos cidadãos para poderem assim atingir seus objetivos, que são: aumento da produtividade, melhor relacionamento entre os cidadãos, melhoria da imagem interna e externa da empresa, dentre outros objetivos essenciais para o crescimento e desenvolvimento da empresa. (FASCINA, 2006)

De acordo com Fascina (2006), é fundamental entender que a comunicação não deve ser usada para fazer com que os envolvidos aceitem sem mais contestações às decisões tomadas pelos diretores da instituição; pelo contrário, o departamento de comunicação serve para ouvir as decisões, ou melhor, as ideias e passar isso de forma clara e objetiva para os envolvidos, sendo neutro em sua mensagem.

2.2 Instrumentos digitais de comunicação

Analisando historicamente, o modo de transmitir uma mensagem continua o mesmo desde antigamente; as únicas coisas que mudam são as formas por elas transmitidas, ou seja, seus veículos, por sua vez, em constantes mudanças, e cada vez mais rápidas (BALLVERDÚ, 2009). Várias inovações foram surgindo, possibilitando maior interação entre os diversos setores da instituição e facilitando o acesso às informações.

As instituições devem ter um diferencial competitivo, e esse diferencial pode ser alcançado através da eficiência da comunicação, gerada pelo uso eficiente e devido de seus instrumentos, como: os eventos; a escrita; a comunicação oral; audiovisual; eletrônicos; campanhas; pesquisas; atividades culturais, artísticas, sociais, econômicas e recreativas; intercâmbios entre instituições; entre outros. Os instrumentos digitais de comunicação são vistos como estratégias para obter retornos reais, que dependem de um planejamento estruturado para que seja útil aos envolvidos numa instituição, devendo ser constantemente atualizado, de simples uso e conteúdo relevante para o usuário.

A tecnologia apareceu como um diferencial, fazendo com que as informações circulassem de forma mais rápida e prática. Provocou mudanças na forma de se comunicar e trouxe inovações nos instrumentos utilizados para divulgar informações. Desta forma, as relações entre as pessoas nas organizações precisam da interferência dos meios rápidos de informação, tais como e-mail, mensagens instantâneas, torpedos, blogs, redes sociais, pastas com arquivos comuns, celulares, e outras ferramentas. (STREICHER, 2013)

De acordo com Fiúza e Kiliminik (2004), no Brasil, com o estímulo à privatização da educação, novos empreendimentos adentraram o mercado educacional, acirrando, também, a concorrência entre as IES, levando-as a acompanharem esse ambiente competitivo, sob a forma de melhorias nos serviços prestados aos seus alunos, sendo proativas em suas ações estratégicas, visando a sustentar a sua posição neste mercado que se torna cada vez mais seletivo e exigente.

2.3 Qualidade da Informação

Existe um consenso entre os pesquisadores em relação à qualidade da informação ser essencial para a sobrevivência da instituição e que deve ser tratada como um produto que precisa ser definido, medido, analisado e melhorado constantemente para atender as necessidades dos consumidores (CALAZANS, 2008). Campos (1992) diz que um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo, às necessidades do cliente.

De acordo com Alvim (1998), é necessário passar a ter preocupação em obter qualidade de informação, e não quantidade. Este momento de muitas informações deve ser superado rapidamente, para não se perder no tempo. O importante é ter a informação certa, ou melhor, adequada a determinada necessidade, no tempo correto e a um custo compatível.

Na informação adequada à necessidade é preciso manter o foco na demanda dos clientes; a informação no tempo correto se refere a se antecipar as expectativas do futuro e assim obter

vantagens; e o custo da informação, diz respeito ao valor que cada informação possui para quem precisa dela. (ALVIM, 1998)

A qualidade da informação pode ser baseada no produto/serviço e no usuário. A abordagem baseada no produto/serviço, sob a análise da qualidade da informação, enfatiza a informação como coisa. Nessa linha, atribuem-se à qualidade da informação algumas dimensões ou atributos, tais como alcance, acessibilidade, dinamismo, confiabilidade, entendimento, adequação, facilidade de uso, restrição percebida, consistência, suporte ao usuário, segmentação e layout. Na abordagem no usuário tendem a avaliar os sistemas de informação a partir de considerações centradas na pessoa e enfocando aspectos mais subjetivos. (OLETO, 2006)

3. Metodologia

O artigo possui abordagem qualitativa, pois seu foco envolve abordagens interpretativas e naturais dos assuntos. Isto significa que são estudados coisas em seu ambiente natural, tentando dar sentido ou interpretar os fenômenos, segundo o significado que as pessoas lhe impõem.

Marconi e Lakatos (2010) explicam que a abordagem qualitativa se trata de uma pesquisa que tem como premissa, analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e ainda fornecendo análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento.

O estudo fundamenta-se em uma pesquisa bibliográfica, com base em material publicado em livros, artigos e redes eletrônicas (GIL, 2010). Desta forma, estão sendo abordados materiais relacionados ao assunto em questão para se obter um melhor discernimento sobre a fundamentação do tema levantado.

O cenário escolhido para realização do estudo foi uma universidade pública, localizada na Mata Norte de Pernambuco, onde teve como sujeitos participantes da pesquisa alguns alunos, professores e técnicos administrativos da instituição. Os dados foram coletados através de um questionário com questões fechadas e de múltipla escolha, que foram enviados a 15 pessoas, onde 10 responderam. O questionário foi composto por 18 perguntas, dividido em 2 categorias, a saber: análise da informação veiculada pela IES, e análise dos critérios dos instrumentos de comunicação. Na elaboração do questionário, foi buscado provar que os instrumentos de comunicação influenciam na qualidade da informação veiculada na IES.

Os resultados dos critérios foram obtidos pela escala de Likert. Ao ser utilizado esse método, os participantes tem opção de especificar o nível de concordância com a afirmação contida no questionário. Foram utilizadas 5 categorias da escala de Likert, a saber: 1- discordo totalmente; 2- discordo parcialmente; 3- não concordo nem discordo; 4- concordo parcialmente; 5- concordo totalmente.

A pesquisa foi dividida em quatro etapas. A primeira foi o levantamento bibliográfico, para melhor entender o problema do estudo e ter embasamento para pesquisa. A segunda etapa se refere à aplicação dos questionários a fim de coletar as informações necessárias para realização do artigo. A terceira foi a análise dos dados coletados. E, por fim, a quarta etapa foi à escrita do artigo.

4. Análise e interpretação dos dados

A análise dos resultados está embasada no levantamento realizado por meio do questionário e em fundamentação teórica apresentada. A amostra desta pesquisa é composta por 10 usuários dos instrumentos de comunicação de uma IES.

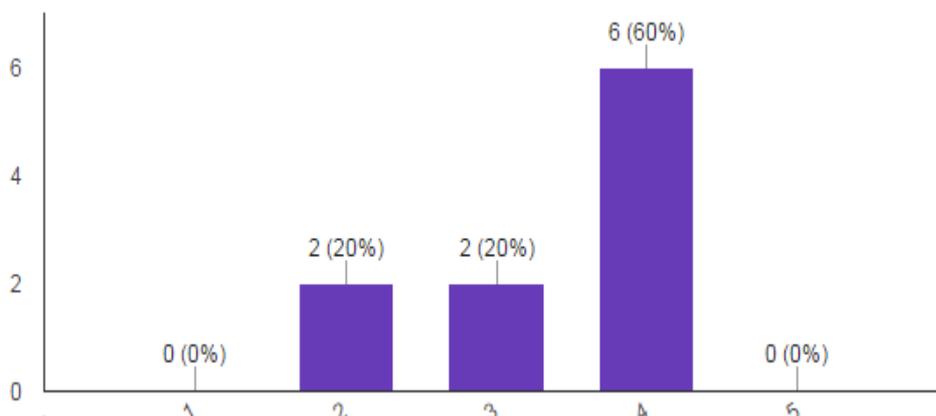
Os questionários foram enviados a 15 pessoas, sendo elas 3 estudantes, 6 docentes, e 6 técnicos administrativos – alguns envolvidos com a gestão acadêmica e administrativa. Dentre eles, 5 não responderam. No entanto, o número de respostas não afetou a qualidade dos

resultados, pois os respondentes escolhidos fazem parte de setores estratégicos da organização, compensando a quantidade de pessoas.

4.1 Qualidade da Informação relacionada aos instrumentos de comunicação

as respostas dos participantes da pesquisa verifica-se que 60% concordaram parcialmente que a informação veiculada pela IES é de boa qualidade, isso mostra que a instituição possui informações que correspondem aos critérios adotados no estudo. Mas, por haver discordância, deve existir preocupação em relação à veiculação das informações, de modo que elas possam atender a todos os públicos.

Gráfico 1- Qualidade da informação veiculada na IES

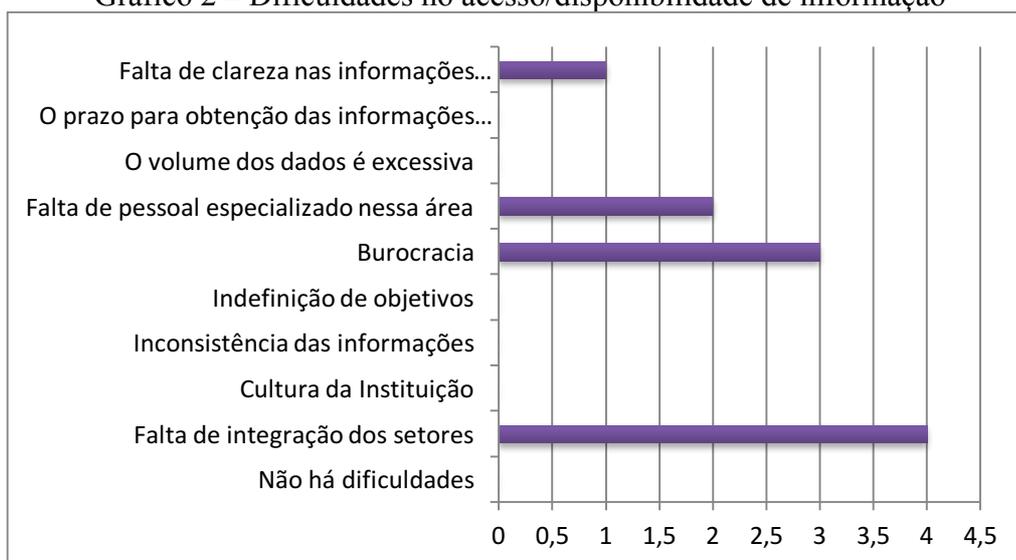


Fonte: elaborada pelo próprio autor (2016)

Quando perguntado se a qualidade da informação é constantemente avaliada, 50% não souberam responder.

Identificou-se também que as três principais dificuldades no processo de acesso/disponibilidade de informação que podem ser vistas no gráfico 2, elas são causadas pela deficiência de integração entre os setores, a burocracia, e a ausência de pessoas especializadas na área de comunicação, mas mesmo com essas dificuldades a qualidade da informação na IES não é grandemente afetada.

Gráfico 2 – Dificuldades no acesso/disponibilidade de informação



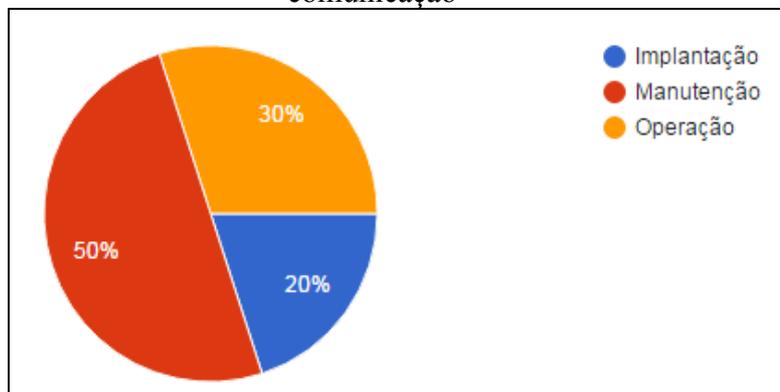
Fonte: elaborada pelo próprio autor (2016)

Relacionado ao uso dos instrumentos digitais de comunicação disponibilizados pela organização, 60% das pessoas que responderam o questionário não concordaram e nem discordaram que eles oferecem resultado satisfatório. Mas, 60% concordaram parcialmente que

os instrumentos de comunicação utilizados pela instituição favorecem ao desempenho das suas atividades.

Os principais problemas técnicos encontrados no uso de instrumentos digitais de comunicação são identificados na fase de manutenção.

Gráfico3- Distribuição dos problemas técnicos no uso dos instrumentos digitais de comunicação



Fonte: elaborada pelo próprio autor (2016)

Avaliação de critérios dos instrumentos de comunicação

Quanto aos instrumentos de comunicação utilizados pela instituição, foram avaliados os seguintes critérios: acessibilidade; alcance; dinamismo; entendimento; segmentação; consistência; confiabilidade; adequação; facilidade de uso; suporte ao usuário; restrições percebidas; layout.

Esses critérios foram escolhidos por apresentarem objetividade quanto à influência dos instrumentos de comunicação na qualidade da informação.

Os resultados foram obtidos através da escala de Likert.

A Tabela 1 apresenta os critérios escolhidos; a definição de cada um deles; a avaliação que corresponde à alternativa mais selecionada pelos participantes; e sua porcentagem.

Tabela 1- Resultado dos critérios dos instrumentos de comunicação

Síntese das respostas sobre os critérios de uso dos instrumentos de comunicação			
Critérios	Definição	Avaliação	
Acessibilidade	Que as informações possam ser acessadas de forma fácil e rápida, com o mínimo possível de barreiras.	Não concorda nem discorda	40%
Alcance	Trata de quão longe, a ferramenta permite que a informação chegue.	Concorda parcialmente	40%
Dinamismo	Trata da flexibilidade e velocidade que a ferramenta permite divulgar novas informações.	Concorda parcialmente	50%
Entendimento	Que as informações sejam compreendidas.	Não concorda nem discorda	40%
Segmentação	Que as informações possam ser customizadas para cada tipo de público, setor ou cargo.	Concorda parcialmente	50%
Consistência	Detalhamento e completeza das informações que fornecem.	Não concorda nem discorda; Concorda parcialmente	40%; 40%

Confiabilidade	Investiga a autoridade ou responsabilidade	Concorda totalmente	60%
Adequação	Tipo de linguagem utilizada e coerência com os objetivos propostos	Concorda totalmente	50%
Facilidade de uso	Facilidade para explorar/navegar nos conteúdos	Não concorda nem discorda	40%
Suporte ao usuário	Elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso do instrumento	Não concorda nem discorda	50%
Restrições percebidas	Situações que ocorrem durante o acesso às informações e que podem restringir ou desestimular o uso do instrumento	Não concorda nem discorda	50%
Layout	Estrutura/apresentação adequada	Concorda parcialmente	40%

Fonte: elaborada pelo próprio autor (2016)

De acordo com as informações na Tabela 1, a confiabilidade foi considerada o critério mais importante em uma instituição.

Essa avaliação obtida a respeito dos critérios pode ajudar a IES a descobrir os pontos onde a qualidade das informações deve ser melhorada.

5. Considerações finais

Ficou perceptível que a qualidade da informação oferecida pela IES é boa, apesar de possuir dificuldades de comunicação, principalmente entre os setores, que prejudicam a satisfação dos envolvidos. Percebe-se também que a comunicação ainda precisa ser entendida e utilizada como uma ferramenta essencial no desenvolvimento da organização.

Os instrumentos digitais de comunicação ganharam destaque por serem considerados facilitadores do desempenho nas atividades, e por apresentarem, sem dúvidas, um progresso para instituição.

A partir da avaliação dos critérios ficou esclarecido que são considerados valiosos e influenciadores da qualidade da informação, pois no caso da IES estudada, fica evidenciado que eles são satisfatórios e que a confiabilidade é considerada o critério mais importante para que ocorra a comunicação. As restrições no desenvolvimento deste artigo foram, principalmente, relacionadas ao tempo, a dificuldade de organizar os conteúdos e os questionários que não foram respondidos.

O aprendizado obtido nesse artigo foi da importância da comunicação através de seus instrumentos, e que eles são determinantes na qualidade da informação e, portanto, para o sucesso da organização.

Referências

- ALVIM, Paulo. **O papel da informação no processo de capacitação tecnológica das micro e pequenas empresas.** Brasília, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n1/04.pdf>. Acesso em: 17 maio 2016.
- ARANGUREN, J. L. **Comunicação humana.** São Paulo: Jorge Zahar, 1975.
- BAHIA, Juarez. **Introdução à Comunicação Empresarial.** Rio de Janeiro: Mauad, 2006.
- BARBOSA, Eduardo. **Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais.** Belo Horizonte, 1998.
- BALLVERDÚ, Ramon B. **Tipos de Veículos e Instrumentos de Comunicação.** Disponível em: <https://comunicacaoorganizada.files.wordpress.com/2009/07/tipos-de-veiculos-e-instrumentos-de-comunicacao.pdf>. Acesso em: 10 maio 2016

- BORGES, Ana; PEIXOTO, Elza. **Um Olhar Sobre a Comunicação em Instituições de Ensino Superior: Um Estudo de Caso na Faculdade Católica Dom Orione**. rev. São LuisOrione, São Luis, 2009. Disponível em: <<http://www.catolicaorione.edu.br/portal/wp-content/uploads/2015/01/Um-Olhar-Sobre-a-Comunica%C3%A7%C3%A3o-em-Institui%C3%A7%C3%B5es-de-Ensino-Superior-Revista-S%C3%A3o-Luis-Orione-v.-1-n.-3-jan.dez.-2009.pdf>> Acesso em: 09 maio 2016.
- CALAZANS, Angélica ToffanoSeidel. **Qualidade da informação: conceitos e aplicações**. Campinas, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v20n1/03.pdf>. Acesso em: 23 maio 2016.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle e Gestão da Qualidade (No estilo japonês)**. FCO/UFMG – Belo Horizonte (1992).
- DUARTE, Marcia; REZENDE, Flavia. **Tecnologias da informação e comunicação e qualidade da educação na perspectiva de uma professora de Ciências**. Belo Horizonte: rev. Ensaio, 2011.
- FASCINA, Juliana Belém. **A importância do departamento de comunicação interna na empresa**. 2006. 64p. Monografia em Comunicação Social - Jornalismo. Centro Universitário Nove de Julho, São Paulo, 2006. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Comunicacao_nas_organizacoes/006%20-%20A%20import%E2ncia%20do%20departamento%20de%20comunica%E7%E3o.pdf> Acesso em: 09 maio 2016.
- FIUZA, Maria; KILIMINIK, Zélia. **INDICADORES DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DE COMUNICAÇÃO – Estudo de Caso em Instituição de Ensino Superior**. RevistaAdministraçãoOnline.2004. Disponível em: http://www.fecap.br/adm_online/art0502/art5021.pdf Acesso em: 23 maio 2016.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- OLETO, Ronaldo Ronan. **Percepção da qualidade da informação**. Brasília, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>. Acesso em: 17 maio 2016.
- OLIVEIRA, Cintia; SILVA, Maria; OLIVEIRA, Samara; ALVES, Joabia. **Gestão Empresarial: Uma análise da importância da Comunicação Interna na administração pública do IFPE - Campus Vitória de Santo Antão**.2013. Disponível em: <<http://www.facol.com/talentosadministrativos/artigos/GESTAO-EMPRESARIAL-TCC2-corrigido.pdf>> Acesso em: 09 maio 2016.
- REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do, 1945-R267c **Comunicação empresarial/comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 1986.
- STREICHER, Andressa. **Mídias tradicionais e digitais: um estudo sobre a (re) organização do conhecimento pelos diferentes formatos de comunicação**. 2013 Disponível em: <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2251/Andressa%20Streicher.pdf?sequence=1> Acesso em: 03 junho 2016.