

## ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E IMPACTO INDIVIDUAL PERCEBIDOS E AS CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE DOS COLABORADORES EM UM AMBIENTE ACADÊMICO

Leticia Corbari Feldhaus  
Lucas de Almeida Batista Calazans  
Gilson Ditzel Santos

### RESUMO

Este artigo visa entender a influência das características de personalidade sobre as percepções da qualidade da informação e dos impactos individuais de sistemas de informações sobre o trabalho. A partir de pesquisa anterior, baseada em questionário fechado sobre Qualidade de Informação e Impactos Individuais, os colaboradores de uma instituição de ensino superior foram agrupados em quatro diferentes *clusters*, e destes, foram escolhidos representantes para entrevistas semiestruturadas. As entrevistas foram analisadas por meio de análise de conteúdo. Foi possível observar características dos servidores que ajudam a explicar as médias da qualidade da informação e do impacto individual de cada *cluster*, bem como que há diferença nas características de personalidade entre os *clusters*. O presente trabalho indica a importância do estudo da influência das características de personalidade sobre as percepções da Qualidade da Informação e dos Impactos individuais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade da Informação; Impactos Individuais; Características da Personalidade.

### 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, grande parte das organizações sofre com a falta de Qualidade da Informação (QI), e isso impacta diretamente a eficácia e eficiência das mesmas. Portanto, é necessário que essas entidades se capacitem para gerir a QI, pois é comprovado que o custo da falta de QI nas empresas baseadas em conhecimento é significativo.

As percepções da QI são resultantes de fatores relativos a características individuais e de contexto. Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo estabelecer a relação entre a percepção da qualidade da informação e os estilos de personalidade de usuários de sistemas de informação em uma instituição de ensino superior. A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, e análise de conteúdo.

Na sequência é apresentada revisão de literatura sobre QI e Impactos Individuais, como também, sobre características de personalidade. Então é apresentada a metodologia, os resultados obtidos, a discussão dos resultados, seguidos pelas conclusões.

### 2 REVISÃO DE LITERATURA



## 2.1 Qualidade da informação e impactos individuais

Qualidade da Informação é pesquisada há aproximadamente trinta anos. E das diversas definições encontradas para a QI, podemos citar a de Kahn *et al.* (1998), onde a QI é a característica da informação de estar em conformidade com as especificações e atender ou exceder as expectativas dos usuários, tornando-a uma vantagem competitiva para a organização.

Com isso, “se a interpretação do usuário, sobre a adequação entre os requisitos impostos pelo seu trabalho e a capacidade do sistema em atendê-los, estiver correta, uma maior satisfação do usuário deveria estar positivamente associada ao desempenho do seu trabalho.” (SANTOS, 2009, p.69).

Ainda sobre os Impactos Individuais (IIs), Delone e McLean (1992) analisam que os estudos sobre os IIs avaliam o valor financeiro da informação para o usuário, a mudança de atitude do usuário, melhoria de produtividade e efetividade da decisão.

Com base nisto, Santos (2009) definiu construtos para a QI e os IIs, utilizando-os para análise da influência da QI sobre os IIs.

Baseado no modelo PSP/IQ proposto por Kahn *et al.* (2002), Santos (2009) apresenta um quadro de variáveis do construto QI com quatro fatores de primeira ordem:



**Tabela 1 - Variáveis do construto QI**

<b>Fatores de primeira ordem</b>	<b>Variável Observada</b>	<b>Questão</b>
Estabilidade	Livre de erros	A informação é correta e confiável
	Concisão	A informação é representada de forma concisa
	Completeza	Não há falta de informação e a informação disponível tem profundidade e amplitude suficientes para o seu trabalho
	Consistência	A informação é sempre apresentada no mesmo formato
Confiabilidade	Atualidade	A informação é suficientemente atualizada para o seu trabalho
	Segurança	O acesso à informação é apropriadamente restrito e por isso seguro
Utilidade	Quantidade	O volume de informações é adequado ao seu trabalho
	Relevância	A informação é aplicável e útil para o seu trabalho
	Entendimento	A informação é facilmente compreendida
	Interpretabilidade	A informação é clara e apresentada em linguagem, unidades de medida e símbolos apropriados
	Objetividade	A informação é imparcial e não tendenciosa
Usabilidade	Credibilidade	A informação é considerada verdadeira e confiável
	Acessibilidade	A informação está disponível, ou sua recuperação é fácil e rápida
	Facilidade de uso	A informação é facilmente manipulada e pode ser usada em diferentes tarefas
	Reputação	A informação é valorizada de acordo com sua fonte ou conteúdo
	Valor adicionado	A informação gera benefícios e vantagens quando utilizada

FONTE: SANTOS, 2009.

O construto II foi adaptado por Santos (2009) com base no instrumento de medida do impacto da tecnologia da informação no trabalho desenvolvido por Torkzadeh e Doll (1999) e com a inclusão do fator de primeira ordem Tomada de Decisão:



**Tabela 2 - Variáveis do construto II**

<b>Fatores de primeira ordem</b>	<b>Variável Observada</b>	<b>Questão</b>
Tomada de decisão	Qualidade decisão	O uso da informação possibilita melhoria na qualidade de suas decisões
	Tempo decisão	O uso da informação reduz o tempo médio para tomada de decisão
	Esforço para tomada de decisão	O uso da informação reduz o esforço para tomada de decisão
Produtividade	Tempo produtividade	O uso da informação ajuda a economizar tempo na execução de suas atividades
	Melhoria produtividade	O uso da informação permite melhorar sua produtividade
	Necessidade produtividade	O uso da informação permite que você execute as atividades necessárias
Inovação	Criação Inovação	O uso da informação ajuda a ter novas ideias
	Difusão Inovação	O uso da informação ajuda a difundir novas ideias
	Teste Inovação	O uso da informação ajuda na verificação da viabilidade das novas ideias
Satisfação do Cliente	Serviço aos clientes	O uso da informação ajuda a melhorar o serviço aos clientes (internos e externos) que você atende
	Satisfação clientes	O uso da informação promove a satisfação dos clientes que você atende
	Necessidade clientes	O uso da informação facilita o atendimento das necessidades dos clientes (internos e externos) que você atende
Controle Gerencial	Ajuda controle	O uso da informação ajuda os gestores a controlarem os processos organizacionais
	Melhoria controle	O uso da informação melhora o controle dos gestores sobre os processos organizacionais
	Desempenho controle	O uso da informação ajuda os gestores a controlarem desempenho organizacional

FONTE: SANTOS, 2009.

Esses construtos (QI e II) foram a base da presente pesquisa que descreve como os servidores caracterizam a QI e os IIs no cumprimento de suas funções.

## 2.2 Características de personalidade

Ao verificar-se que cada indivíduo entrevistado, representantes de *clusters* diferentes, possui uma determinada interpretação sobre a QI e os IIs, percebe-se a importância do estudo sobre as características de personalidade e estilos cognitivos.

Santos *et al.* (2000) considera que, no universo das diferenças individuais, os estilos cognitivos referem-se à maneira como o indivíduo recebe, processa e usa as informações.

Em sua revisão de literatura, Bryant *et al.* (2004) diz que a principal teoria da personalidade é a Teoria Junguiana da Personalidade. Essa teoria vê as funções mentais relacionadas a aquisições de informações e tomadas de decisão como diferencial central para a diferenciação da personalidade. Um aspecto importante da



teoria de Jung é a insistência em que a cognição humana não pode ser compreendida isoladamente, mas deve ser colocada dentro de um contexto mais amplo, que inclui aspectos de personalidade. Nesse sentido, Bryant *et al.*(2004) afirma que a teoria de Jung analisa o indivíduo, quer como conjunto (tipo), ou como conjunto de características (traços ou preferências).

Para definição das preferências e tipos de personalidade dos entrevistados foi utilizada a Matriz de Personalidade Myers-Briggs, que é o *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI), sendo esse, um dos instrumentos de avaliação de personalidade mais conhecidos e utilizados, e por sua importância, será descrito no próximo item deste artigo.

### **2.2.1 *Myers-briggs type indicator (mbti)***

Essa matriz foi concebida por Katherine Briggs e Isabel Briggs Myers, e é baseada no trabalho de Jung (1921).

O MBTI classifica cada pessoa em um dos 16 tipos de personalidade pela primeira identificação, sendo esses, baseados em oito preferências de personalidade. Essas preferências são organizadas em quatro dicotomias, e cada uma delas é composta por um par de preferências opostas.

Para a caracterização das preferências, segue uma Tabela adaptada, inicialmente elaborada por Bayne (1990) com todas as características de cada preferência:



**Tabela 3 - Pares de Preferência**

<b>Extroversão (E)</b>	<b>Introversão (I)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prefere o mundo externo das pessoas e coisas para refletir;</li> <li>- Ativo;</li> <li>- Ganha energia com outros;</li> <li>- Utiliza a experiência com os outros para entendê-los;</li> <li>- Trabalha com tentativa e erro;</li> <li>- Gosta de variedade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prefere a reflexão e as ações no mundo interno;</li> <li>- Prefere escrever para falar;</li> <li>- Sente prazer do contato social, mas precisa se recuperar dele;</li> <li>- Quer entender algo antes de tentar;</li> <li>- Persistente;</li> <li>- Gosta de um espaço calmo para trabalhar.</li> </ul>
<b>Sensitivo (S)</b>	<b>Intuitivo (N)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gosta de fatos;</li> <li>- Realístico e prático;</li> <li>- Observa o que está verdadeiramente acontecendo;</li> <li>- Trabalha firmemente e passo a passo;</li> <li>- Sente prazer em ter coisas e fazer delas seu instrumento de trabalho;</li> <li>- Paciente e detalhista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualiza possibilidades e padrões;</li> <li>- Imaginativo e especulativo;</li> <li>- Gosta de considerar o todo;</li> <li>- Trabalha de forma fragmentada entre períodos silenciosos (precisa de inspiração);</li> <li>- Gosta de variedade;</li> <li>- Impaciente com a rotina.</li> </ul>
<b>Pensativo (T)</b>	<b>Sentimental (F)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justo, mente firme, cético;</li> <li>- Analítico e lógico;</li> <li>- Crítico;</li> <li>- Princípios claros e consistentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quente, simpático, preocupado com o sentimento dos outros;</li> <li>- Confiante;</li> <li>- Gosta de receber outras pessoas;</li> <li>- Valores claros e consistentes.</li> </ul>
<b>Julgador (J)</b>	<b>Perceptivo (P)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decisivo;</li> <li>- Trabalho duro e determinação;</li> <li>- Organizado e sistemático;</li> <li>- Cumpre prazos com seriedade;</li> <li>- Gosta de coisas concretas e bem definidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curioso;</li> <li>- Flexível e tolerante;</li> <li>- Deixa as coisas abertas;</li> <li>- Gosta de ter muitas experiências que podem ser digeridas ou utilizadas.</li> </ul>

FONTE:ADAPTADO DE BAYNE (1990)

Após a explanação individual das preferências de personalidade, uma Tabela adaptada é apresentada, com a formação e caracterização de cada um dos 16 tipos de personalidade que o MBTI avalia. Esses, são formados pelo conjunto de 4 preferências de personalidades. Essa Tabela foi elaborada inicialmente por Wheeler (2001) e foi traduzida e adaptada para esse artigo.



**Tabela 4 – Tipos de Personalidade**

		Tipos Sensitivos (S)		Tipos Intuitivos (N)	
		PENSATIVO (T)	SENTIMENTAL (F)	SENTIMENTAL (F)	PENSATIVO (T)
I N T R O V E R T I D O S  (I)	J U L G A D O R  (J)	ISTJ: Prático, sensível, decisivo, lógico, imparcial. Orientado a recursos. Gestão e Administração.	ISFJ: Prático, concreto, cooperativo, sensível. Orientado a recursos. Educação, Saúde e Religião.	INFJ: Esclarecedor, simbólico, idealista, comprometido, compassivo. Orientado a recursos. Religião, Aconselhamento e Ensino.	INTJ: Esclarecedor, pensadores à longo prazo, claro, racional, imparcial. Orientado a recursos. Ciências, Computadores e Áreas Técnicas.
	P E R C E P T I V O  (P)	ISTP: imparcial, solucionador de problemas com lógicas, pragmático, fatal. Orientado a processos. Ofícios e áreas técnicas.	ISFP: Confiante, gentil, sensível, observador, prático, concreto. Orientado a recursos. Cuidados com a saúde e negócios.	INFP: Sensível, carinhoso, idealista, curioso, visionário, criativo. Orientado a recursos. Aconselhamento, escritas e artes.	INTP: Lógico, curioso, imparcial, perspicaz, contemplativo. Orientado a recursos. Campos científicos e técnicos.
E X T R O V E R T I D O S  (E)	P E R C E P T I V O  (P)	ESTP: Observador, ativos, solucionador racional de problemas, assertivos. Orientado a recursos. Marketing, Negócios e Ofícios.	ESFP: Observador, específico, ativo, simpático, idealista, afetuoso. Orientado a recursos. Cuidados com a saúde e Ensino.	ENFP: Curioso, criativo, enérgico, simpático, cooperativo, afetuoso. Orientado a recursos. Aconselhamento, religião e ensino.	ENTP: Criativo, imaginativo, teórico, analítico, racional, questionador. Orientado a recursos. Ciência, gestão e tecnologia.
	J U L G A D O R  (J)	ESTJ: Lógico, decisivo, objetivamente crítico, prático, sistemático. Orientado a recursos. Gestão e administração.	ESFJ: Fatural, bem-apegoado, cooperativo, prático, decisivo. Orientado a recursos. Educação, cuidados com a saúde e religião.	ENFJ: Compassivo, leal, imaginativo, gosta de variedade, apoiador. Orientado a recursos. Artes, religião e ensino.	ENTJ: Analítico, assertivo, planejador conceitual. Orientado a recursos. Gestão e liderança.

FONTE: ADAPTADO DE WHEELER (2001)

### 3 METODOLOGIA

Santos (2009) realizou em sua tese de doutorado uma pesquisa quantitativa por meio de um questionário com três módulos sobre a informação, seus impactos e caracterização do respondente, aplicados aos servidores de uma instituição de



ensino superior do Paraná, que conta com 11 *campi* distribuídos em 7 das 10 regiões do estado.

O questionário tinha como base uma escala Likert de cinco pontos onde:

- 1 equivale a discordo totalmente;
- 2 equivale a discordo;
- 3 equivale a sou indiferente;
- 4 equivale a concordo;
- 5 equivale a concordo totalmente.

Foram obtidas 399 amostras válidas do questionário e as médias das respostas para QI e II foram classificadas, por meio de análise de conglomerados, em quatro *clusters* abaixo relacionados:

**Tabela 5 - Clusters**

<b>Cluster</b>	<b>QI (média)</b>	<b>II (média)</b>
1	3,11	3,08
2	2,27	2,20
3	3,24	3,71
4	2,34	3,25

Da Tabela 5 observa-se que os integrantes do *cluster* 1 consideram que a QI é praticamente igual aos IIs observados e ambos estão mais próximos da classificação “sou indiferente”. No segundo *cluster*, as percepções de QI e II são as mais baixas, tendendo a “discordo”. Já os integrantes do *cluster* 3 perceberam QI e II, como as melhores, e que tendem a estar mais próximas da classificação “concordo”. No *cluster* 4 se verifica a segunda pior percepção da QI, que tende à classificação “discordo”, ao passo que a percepção dos IIs é relativamente alta.

Dos quatro *clusters* formados, foram escolhidos nove servidores para uma nova pesquisa realizada através de entrevistas semiestruturadas que foram gravadas e transcritas. Três pessoas do *cluster* um, nenhuma do *cluster* dois, três do *cluster* três e três do *cluster* quatro.

Para a presente pesquisa foram escolhidos três servidores, A, B e C, dos *clusters* um, três e quatro respectivamente.

Dentro da análise de personalidade, não é possível dizer a classificação da personalidade da uma pessoa, no caso, um servidor. Porém, é possível dizer que ele possui fortes indicadores que apontam uma tendência dessa pessoa pertencer, em grande parte, a um tipo de personalidade, contudo, é inegável o fato de uma





pessoa possuir mais de um tipo de classificação. Entretanto, é possível afirmar que um indivíduo é predominantemente um tipo, mas tendo traços de outra classificação.

A análise da percepção da QI e dos II dos escolhidos se deu por meio das dimensões elaboradas por Santos (2009) e já descritas neste trabalho e também pelas características de personalidade criadas por Jung (1921) e analisadas através do método de análise MBTI organizado por Wheeler (2001).

## 4 RESULTADOS

### 4.1 Servidor A

Em sua entrevista suas atividades de trabalho são descritas, frisando o suporte na criação de cursos e partes burocráticas.

Dentre as variáveis da QI, foi elaborado um quadro que conta com o trecho da entrevista, o contexto da afirmação e com a variável observada correspondente (Tabela 6).

**Tabela 6 - Análise do construto QI**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
“Eu discordo e eu acho que isso é importante ter no relatório porque o sistema ainda tem muitas e muitas falhas. Porque por exemplo o [sistema], a parte da especialização, éé, ainda não emite histórico, não emite... não tem informação suficiente.”	Completeza, Quantidade (percepção negativa)	“não há falta de informação e a informação disponível tem a profundidade e amplitudes suficientes para o teu trabalho”
“Então assim, tem o sistema, tem, mas você tem que ir atrás ficar vendo furo e, não é na profundidade e amplitude... Não... Até mesmo questão de relatórios assim, não vai ter, mas... e se for ver em questão de [departamento] também, procedimentos tal e tudo daí sim que eu discordo totalmente né?! Não tem informação disponível e na profundidade e amplitude que deveria”	Completeza (percepção negativa)	“não há falta de informação e a informação disponível tem a profundidade e amplitudes suficientes para o teu trabalho”
“Por isso até que eu marquei que sou indiferente, por exemplo, aai, é, pra nós aqui, por exemplo, não vale, é, como é que eu posso dizer? A informação não é valorizada de acordo com a sua fonte. É (...), quando eu passo uma informação, por exemplo, pra uma clientela nossa, não sei se eu entendi certo, não importa pro professor da onde que eu, entende, “ah, eu falei com Fulano, Sicrano”, entende? A fonte da minha informação, da onde eu fui pedir... Então, por isso que eu coloquei que eu era indiferente, que pelo menos aqui no meu trabalho...”	Reputação (percepção negativa)	“a informação é valorizada de acordo com a sua fonte ou conteúdo”

Dentre as variáveis dos II, foi elaborado um quadro que conta com o trecho da entrevista, o contexto da afirmação e com a variável observada correspondente (Tabela 7).

**Tabela 7 - Análise do construto II**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
“Sim, é que assim, eu (...), eu, eu sou mais tipo assim, se não tem no sistema eu vou atrás, eu digito, dou um jeito. Tanto é que esses manuais, ai tudo, não tinha nada, foi à gente que criou”	Criação, Inovação (percepção positiva)	“com as informações que você tem, você consegue tomar decisões de qualidade?”
“Então, isso até, a questão do tempo, diminui ali o tempo, nós temos as informações, facilita, meu Deus, facilita bastante mesmo.”	Necessidade clientes, Melhoria produtividade (percepção positiva)	O tempo médio de decisão e o esforço envolvido.

Nas características de personalidade, um quadro semelhante aos anteriores foi elaborado variando nas preferências observadas de cada servidor (Tabela 8).

**Tabela 8 – Características de personalidade**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
"O que que eu tentei fazer, o que que um secretário e um coordenador precisam saber desde o momento que tem a intenção de abrir uma especialização, por exemplo. Então todo o manual, eu criei também esse manual pra grupo de pesquisa, enfim, mas como a gente tá falando da <i>Latu né?! Então todas as duvidas desde emissão de boleto bancário, como fazer o edital, como fazer projeto, como cadastrar o curso no [sistema], porque hoje as especializações estão no [sistema] como a graduação. Todo um passo a passo, então a gente tem isso só que não é nada que vem da pró reitoria. Cada campus tem o seu procedimento e a gente".</i>	Sensitivo (S)	Seus métodos de trabalho e de transmissão de informação
"A gente da uma conferida no ano da formação, por exemplo, já aconteceu de chegar à planilha aqui pra nós do ano de 2011 e daí lá ano de formação 2011. 'Tá, perai', daí nisso a gente liga: '2011 o que? Já se formou? Vai se formar?'. Não é bem assim né?! A gente confere, aí se tá tudo certo os nomes a gente fala OK daí mando pra eles o modelo do edital de classificados, eles fazem, encaminham pra nós e daí o mesmo procedimento".	Pensativo (T)	Os resultados da especialização
“Sim, é que assim, eu (...), eu, eu sou mais tipo assim, se não tem no sistema eu vou atrás, eu digito, dou um jeito. Tanto é que esses manuais, ai tudo, não tinha nada, foi à gente que criou.”	Julgador (J)	"normalmente você consegue as informações? É difícil o caso que você não conseguiu, de jeito algum?"
"Ai depois que chegou a [servidora] aqui, que às vezes, muitas vezes, eu tin, eu tive que começar a passar as informações pra ela, ou, muitas vezes, as pessoas iam procurar ela, e eu via que às vezes ela tinha dificuldade, por ela ser nova, que é natural, né?! Então, ai que eu comecei a valorizar também essa questão, é, de você perceber, a questão das informações do serviço aos clientes, né?!"	Sentimental (F)	A qualidade de transmissão de sua própria informação a outra pessoa.

#### 4.2 Servidor B

Em sua entrevista suas atividades são descritas, frisando a participação nos processos de licitação.

Dentre as variáveis da QI, foi elaborado um quadro que conta com o trecho da entrevista, o contexto da afirmação e com a variável observada correspondente (Tabela 9).

**Tabela 9 - Análise do construto QI**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
“Normalmente os problemas no, no [sistema], não mais quando eles estão fazendo ajustes, ou mudanças, que daí, até por que o, o [sistema], ele tem um <i>feedback</i> bem bacana, quando ele gera algum tipo de erro, ele já encaminha a mensagem pros, pros gerentes do sistema lá e depois de um tempo, quando eles resolvem o problema, eles te encaminham um <i>e-mail</i> , com base no seu usuário e senha, eles te encaminham um <i>e-mail</i> , é, explicando a resolução do problema.”	Acessibilidade (percepção positiva)	“uso do sistema, por exemplo, você tem algum problema, alguma dificuldade?”
“Assim, assim, como eu te expliquei anteriormente, o [sistema] ele não é, não é pronto pra [fundação]. Então a gente, isso, então a gente tem que conviver com essa adaptação. Deu, muitas vezes ele não é tão propício pra nossa alimentação de dados”	Consistência, Acessibilidade (percepção negativa)	“você percebe que algo poderia ser feito de outras maneiras que ajudariam você mais?”
“É, o, o [sistema] eu acho um sistema assim, bem autoexplicativo sabe, eu acho o [sistema] um sistema fácil de utilizar, sabe, mas você, como qualquer função que você vai exercer, é com a prática...”	Entendimento, Interpretação (percepção positiva)	“como você aprendeu a usar um sistema que você não sabia usar?”
“Não, não, não, não, não. Por que, toda alimentação que você faz no sistema é de tua responsabilidade, então, por que você utiliza o teu <i>login</i> , a tua senha, então, qualquer dado que você inserir é de tua responsabilidade, e também dá essa tranquilidade de que a informação é segura né.”	Segurança (percepção positiva)	“Nunca teve vazamento de informação?”

Dentre as variáveis dos II, foi elaborado um quadro que conta com o trecho da entrevista, o contexto da afirmação e com a variável observada correspondente (Tabela 10).



**Tabela 10 - Análise do construto II**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
"É, creio que essas informações principalmente auxiliam na tomada de decisão, né. Eu acho que é bem, bem interessante, por que (..), se você não tiver os indicadores, tua tomada de decisão fica dificultada."	Qualidade decisões (percepção positiva)	Quais pontos achou mais importante no segundo questionário
"Ele auxilia os clientes internos e externos. Com certeza. E com certeza ajuda os gestores também, né."	Necessidade clientes, Ajuda controle. (percepção positiva)	Quais pontos achou mais importante no segundo questionário

Nas características de personalidade, um quadro semelhante aos anteriores foi elaborado variando nas preferências observadas de cada servidor (Tabela 11).

**Tabela 11 – Características de Personalidade**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
"eu to trabalhando nessa área de compras ali, aproximadamente 3 anos, um pouco mais de 3 anos, então a gente sabe, conhece, todas as, as funções que a gente tem que executar, tanto no [sistema], quanto no [sistema]".	Julgador (J)	"no teu dia-a-dia, você tem que usar alguma funcionalidade diferente, tanto do [sistema] quanto do [sistema]?"
"se você não tiver os indicadores, tua tomada de decisão fica dificultada."	Sensitivo (S)	"da mesma forma, quais os pontos que você destaca?" (pontos referentes ao questionário sobre Impacto Individual)
"dois passos a serem tomados. Um deles é o contato do requisitante com a fundação antes de elaborar o seu pedido de compra, que a gente pode orientar, ajudar na descrição, até pela experiência que a gente tem com compras"	Extroversão (E)	"e você vê como resolver esse problema? Como você faz pra minimizar?" (Problema sobre falta de informação).
"não é, destacado antes o nome da empresa, pra respeitar o princípio da isonomia né, todos têm os mesmo direitos pra você, até de uma forma de você se eximir de qualquer, qualquer dúvida, pra deixar bem transparente, né."	Intuitivo (N)	"de todos que participaram aparecem os dados?"

### 4.3 Servidor C

Em sua entrevista suas atividades de trabalho são descritas, frisando a interação com alunos, professores e coordenadores de curso.

Dentre as variáveis da QI, foi elaborado um quadro que conta com o trecho da entrevista, o contexto da afirmação e com a variável observada correspondente (Tabela 12).



**Tabela 12 - Análise do construto QI**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
“Poderia melhorar, poderia melhorar, tem situações assim que você quer consultar uma determinada informação no sistema acadêmico e você não consegue. [...] Isso não tem no sistema...”	Concisão, Completeza, Quantidade e Acessibilidade (percepção negativa)	“Todo esse esquema de informações do jeito que ele está hoje, ele é suficiente? Ele atende você?”
“Eu coloquei, por exemplo, que eu discordo, porque muitas vezes (pausa) até tem a informação, mas não, na profundidade né?! E amplitude que eu preciso, naquele sentido que daí eu tenho que pesquisar varias outras coisas pra conseguir chegar naquilo que eu tô querendo.”	Concisão, Completeza (percepção negativa)	“Não há falta de informação e a informação disponível tem profundidade e amplitude suficiente para o meu trabalho”
“É, as informações existem mais elas ainda não estão organizadas de forma que a gente possa acessar”	Acessibilidade e facilidade (percepção negativa)	Descrição de uma das atividades que realiza
“Pelo contrario, é que a gente tente auxiliar e que fazer as coisas de acordo com, o regulamento né?! Nem sempre o regulamento é ‘inteligente’ digamos assim, mas nessas situações a gente analisa e tenta contornar isso né?! Pra não ficar também uma decisão ‘burra’ digamos assim.”	Valor adicionado (percepção negativa)	Descrição de uma das atividades que realiza
“Você consegue fazer isso, só que você tem que que consultar três, quatro, cinco, seis telas diferentes pra conseguir ter essa informação. E é exaustivo né?! E se tivesse uma consulta ali, mais organizada...”	Acessibilidade (percepção negativa)	O que poderia melhorar no sistema para auxiliar seu trabalho

Dentre as variáveis dos II, foi elaborado um quadro que conta com o trecho da entrevista, o contexto da afirmação e com a variável observada correspondente (Tabela 13).



**Tabela 13 - Análise do construto II**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
“É um trabalho árduo, você tem que ir minerando, consulta aqui consulta ali, não tem uma tela ali aonde você possa ir lá, selecionar a disciplina, seleciona... Selecionar a situação do aluno e selecionar o curso.”	Esforço para tomada de decisão (percepção negativa)	“Todo esse esquema de informações do jeito que ele esta hoje, ele é suficiente? Ele atende você?”
“Ah, não existe isso no sistema então eu tenho que procurar de outra forma’ e ao mesmo tempo de indicar às pessoas responsáveis pelo sistema, aí ‘Oh, não seria interessante criar essa estrutura, esse tipo de consulta?’ Né?! Eu analisei dessa forma.”	Criação Inovação e Difusão Inovação (percepção negativa)	“As informações nos ajudam a ter novas ideias.”
“Aí eu coloquei tudo um Concordo, que é um parcialmente porque nem sempre isso efetivamente diminuiu o tempo, lógico, facilita muito o trabalho mas nem sempre diminuiu o tempo ou reduz o teu esforço. Porque no caso se a informação ela não tá... Não é de fácil acesso... [...] Aumenta um pouquinho mais, pela informação não estar da forma com que você gostaria que ela estivesse né?! E nem sempre quem desenvolve o sistema pensa como a gente que é usuário do sistema.”	Esforço para tomada de decisão, Tempo produtividade (percepção negativa); Necessidade produtividade (percepção positiva)	O aumento de esforço devido ao uso da informação
“Então você acaba criando novas iniciativas pra poder ter acesso àquela informação que você precisa ter.”	Criação Inovação e Teste Inovação (percepção negativa)	“As informações nos ajudam a ter novas ideias.”
“Você consegue fazer isso, só que você tem que que consultar três, quatro, cinco, seis telas diferentes pra conseguir ter essa informação. E é exaustivo né?! E se tivesse uma consulta ali, mais organizada...”	Tempo decisão, esforço para tomada de decisão e tempo produtividade (percepção negativa)	O que poderia melhorar no sistema para auxiliar seu trabalho

Nas características de personalidade, um quadro semelhante aos anteriores foi elaborado variando nas preferências observadas de cada servidor (Tabela 14).

**Tabela 14 – Características de Personalidade**

Trecho da entrevista	Variável(is) observada(s)	
	Nome	Definição
"aí eu vou consultar: o histórico do aluno pelo sistema acadêmico, verificar as disciplinas que ele faz, efetivamente de que curso que ele é, verificar no regulamento o que que ele pode e o que não pode, e a partir daí, poder definir um parecer a esse aluno né?! Consultar o coordenador do curso, aonde ele tá querendo fazer a disciplina, consultar o professor da disciplina, se é possível ter mais um aluno ou não né?! Pra daí poder dar um parecer pro, pro aluno."	Julgador (J), pensativo (T)	A situação de inclusão de matérias para alunos, porém, fora do período de matrícula.
"Aí eu verifico: 'Bom, isso daqui, eu tenho que conversar com mais alguém pra me ajudar a tomar a decisão'... Quando surge essa duvida, geralmente a decisão é um conjunto."	Extroversão (E)	Situações ou casos não corriqueiros no setor
"você tem que ir minerando, consulta aqui consulta ali, não tem uma tela ali aonde você possa ir lá, selecionar a disciplina, seleciona... Selecionar a situação do aluno e selecionar o curso."	Julgador (J)	"como é que a gente vai listar todos os alunos de um determinado curso que ainda devem calculo l?"
"Porque a gente vê que não é justo, a gente poderia quebrar o pré-requisito, mas a gente vê que a gente pode prejudicar ela, de ela não conseguir passar nas disciplinas né?!"	Sentimental (F)	O parecer para rejeição de situações de alunos por ele e os demais servidores que a auxiliam nessas decisões.
"Não é um numero né?! Mas assim a qualidade daquilo, de eu ter conversado com um aluno, de ele efetivamente ter compreendido a nossa posição, de não sair de lá me xingando, brigando comigo né?! 'Ah não, entendi, compreendi', então isso é o que eu acho que, que é o bom do meu trabalho. Quando eu consigo esclarecer pras pessoas né?! E tentar mostrar pra elas que a gente tenta fazer um tratamento isonômico, que a gente não quer privilegiar ninguém né?! "	Sentimental (F)	"Como é você, que critérios que você usa pra avaliar o teu desempenho, como é que: 'Ah, essa semana eu fui muito bem em relação as minhas atividades'. É pelo numero de casos que deu certo? Ou não, como é que você avalia?"

## 5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nas Tabelas das dimensões de QI e II (Tabelas 6, 7, 9, 10, 12 e 13) foram detectadas afirmações que condizem com as dimensões demonstradas nas Tabelas 1 e 2, e com essas, foi possível confirmar a classificação dos *clusters* de acordo com a percepção de cada um dos servidores. Bem como, nas Tabelas "características de personalidade" (Tabelas 8, 11 e 14), foram evidenciadas algumas preferências, que são explicadas na Tabela 3, e com essas, buscou-se o agrupamento dessas em um determinado tipo de personalidade, que são explicados na Tabela 4. Isso é o que é discutido a seguir.

### 5.1 Servidor A



Pertencente ao *cluster* 1, nota-se que as médias de QI e II estão muito próximas, com isso, há uma percepção parecida da QI com os II's no trabalho. Isso pode ser confirmado no trecho abaixo.

“Então assim, tem o sistema, tem, mas você tem que ir atrás ficar vendo furo e, não é na profundidade e amplitude... Não... Até mesmo questão de relatórios assim, não vai ter, mas... e se for ver em questão de pró PPG também, procedimentos tal e tudo daí sim que eu discordo totalmente né?! Não tem informação disponível e na profundidade e amplitude que deveria”

Onde ele discorda da completeza das informações disponíveis e também ressalta que é trabalhoso, pois se a qualidade é baixa o impacto tende a ser baixo.

Considera-se o servidor A predominantemente pertencente ao tipo de personalidade “ESFJ”. Comprova-se isso a partir das frases selecionadas da entrevista feita com o próprio indivíduo. No trecho “o que eu tentei fazer, o que que um secretário e um coordenador precisam saber dede o momento que tem a intenção de abrir uma especialização... Todo um passo a passo”, pode-se classificar tendência a preferência “sensitivo”, pois indica que o servidor é uma pessoa prática, detalhista e que gosta de trabalhar passo-a-passo. Seguindo essa lógica, esse servidor se enquadra predominantemente no tipo “ESFJ”, pois, de acordo com a Tabela 8, onde foram demonstradas algumas de suas preferências, indicando que é uma pessoa corporativa, fatural, prática e decisiva.

O servidor A ainda ressaltou:

“já aconteceu de chegar à planilha aqui pra nós do ano de 2011 e daí lá: ano de formação 2011. Tá, peraí, daí nisso a gente liga: 2011 o que? Já se formou? Vai se formar? Não é bem assim né?! A gente confere, aí se tá tudo certo os nomes a gente fala OK”

Mediante a isso, ainda pode-se afirmar que essa pessoa possui traços de preferência “pensativa”, demonstra-se ser um indivíduo analítico, crítico e com princípios claros e consistentes.

## 5.2 Servidor B

Pertencente ao *cluster* 3, no qual as médias de QI e II são um pouco diferentes, sendo que há uma percepção da QI como pior em comparação com os II's no trabalho. Isso pode ser evidenciado na fala do Servidor B:

“Assim, assim, como eu te expliquei anteriormente, o [sistema] ele não é, não é pronto pra [fundação]. Então a gente, isso, então a gente tem que conviver com essa adaptação. Deu, muitas vezes ele não é tão propício pra nossa alimentação de dados”





Onde nota-se a discordância com base na consistência e acessibilidade das informações. Também na afirmação: “É, creio que essas informações principalmente auxiliam na tomada de decisão, né. Eu acho que é bem, bem interessante, por que (..), se você não tiver os indicadores, tua tomada de decisão fica dificultada.” demonstra que a utilização da informação e o impacto sobre a qualidade da decisão são positivos, ressaltando a sua percepção da QI e dos IIs.

Seguindo o mesmo método da análise do servidor A, o servidor B pode ser predominantemente enquadrado no tipo de personalidade “ESTJ”, pois demonstrou ser, através de sua entrevista, uma pessoa lógica, decisiva, sistemática e totalmente orientada ao processo. Porém, como na primeira análise, o servidor B também possui traços de outras preferências, que nesse caso, é o “intuitivo”, pois no trecho “não é, destacado antes o nome da empresa, pra respeitar o princípio da isonomia né, todos têm os mesmo direitos pra você”, o individuo demonstra a necessidade de considerar um todo, de gostar de variedade.

### 5.3 Servidor C

Pertencente ao *cluster 4*, onde as médias de QI e II são muito diferentes entre si, em comparação com o *cluster 3*, ou seja, neste caso, os membros do *cluster 4* possuem uma percepção muito menor da QI em comparação com os IIs em seu trabalho. Isso pode ser confirmado nos trechos “Você consegue fazer isso, só que você tem que consultar três, quatro, cinco, seis telas diferentes pra conseguir ter essa informação. E é exaustivo né?! E se tivesse uma consulta ali, mais organizada...” onde deixa claro a discordância frente a dimensão de acessibilidade e na afirmação:

“Aí eu coloquei tudo um Concorde, que é um parcialmente porque nem sempre isso efetivamente diminuiu o tempo, lógico, facilita muito o trabalho mas nem sempre diminuiu o tempo ou reduz o teu esforço. Porque no caso se a informação ela não tá... Não é de fácil acesso... [...] Aumenta um pouquinho mais, pela informação não estar da forma com que você gostaria que ela estivesse né?! E nem sempre quem desenvolve o sistema pensa como a gente que é usuário do sistema.”

Onde também discorda sobre o esforço para tomada de decisão e o tempo de produtividade, porém possui uma opinião positiva sobre a dimensão de necessidade da produtividade.

Ao observar-se a Tabela 14, podemos concluir que o servidor C é predominantemente o tipo de personalidade “ENFJ”, pois demonstrou ser uma



pessoa compassiva, apoiadora, leal e que gosta de variedades. Porém, ele possui também preferencias como “pensativo”, pois, de acordo com o trecho:

“aí eu vou consultar: o histórico do aluno pelo sistema acadêmico, verificar as disciplinas que ele faz, efetivamente de que curso que ele é, verificar no regulamento o que que ele pode e o que não pode, e a partir daí, poder definir um parecer a esse aluno né?!”

O servidor demonstra características como analítico, crítico e com princípios claros e consistentes.

## 6 CONCLUSÕES

Após a discussão e os resultados individuais dos servidores analisados, percebe-se que os *clusters* demonstraram-se condizentes, mesmo em uma análise qualitativa. Os colaboradores pertencentes ao *cluster 1* (Tabela 5), possuem médias de percepção de QI e II muito próximas, que são constatadas nas falar do servidor A quando se refere às percepções negativas de completeza das informações e o esforço necessário para lidar com elas. Por outro lado, o mesmo servidor enquadra-se em um tipo de característica ESFJ (Tabela 4), onde no caso, o servidor demonstrou-se, entre outras características, uma pessoa decisiva e analítica em seu trabalho.

Seguindo o mesmo raciocínio, o servidor B é pertencente ao *cluster 3* que possui média para QI inferior à média dos II's, mas não tanto quando o *cluster 4*. Essa característica pode ser observada quando o servidor B afirma que o sistema possui falhas e limitações, mas também realça seus pontos positivos como a facilidade de uso. Além dessa confirmação, o indivíduo B demonstrou-se pertencente ao tipo de personalidade ESTJ, onde foram notadas suas características de sistemático, totalmente voltado ao processo, e que gosta de variedades.

Assim sendo, o servidor C, pertencente ao *cluster 4* que possui uma média baixa para QI tendendo ao “discordo” e uma média elevada para II, realça esta característica quando cita suas percepções negativas das dimensões da QI de concisão, completeza e acessibilidade, porém, também possui percepção positiva de que o uso dos sistemas e a QI envolvida facilitam o desempenho de suas funções. Pertencente ao tipo ENFJ (Tabela 4), comprovou ter características de apoiador, imaginativo e compassivo.



Com isso, foi possível observar que existe diferença entre, as características de personalidade dos respondentes, o que pode influenciar as percepções da qualidade da informação e dos impactos individuais de sistemas de informação sobre o trabalho de cada servidor.

Das limitações encontradas, a percepção das dimensões e características de personalidade é resultado das perguntas realizadas durante as entrevistas, perguntas essas, que podem gerar diferentes interpretações pelo colaborador, influenciando a exatidão das análises.

O presente artigo abre caminho para um estudo mais aprofundado tanto da influência das características de personalidade sobre as percepções da QI e II, quanto dos integrantes dos *clusters* e suas interpretações.

## REFERÊNCIAS

- BAYNE, R. *A new direction for the Myers-Briggs type indicator*. **Personnel Management**, Costa Mesa, CA, v. 22, n. 3, 1990.
- BRYANT, S. M.; WHEELER P. R.; HUNTON, J; E.; *Accounting information systems research opportunities using personality type theory and the Myers-Briggs Type Indicator*. **Journal of Information Systems**, v. 18, n. 1, p. 1-19, 2004.
- DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. *Information systems success: the quest for the dependent variable*. **Information Systems Research**, v. 3, 1992.
- KAHN, B. K; STRONG, D. M. **Product and service performance model for information quality: an update**. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 1998, Cambridge, MA. Disponível em <http://mitiq.mit.edu/iciqpapers.aspx?iciqyear=1998> Acesso em 15/08/2012.
- KAHN, B.K; STRONG, D. M; WANG, R. Y. Information quality benchmarks: product and service performance. **Communications of the ACM**, v. 45, n, 4, April 2002.
- Santos, A. A. A., Bariani, I. C. D., & Cerqueira, T. C. S. (2000). **Estilos cognitivos e estilos de aprendizagem**. Em F. F. Sisto, G. C. Oliveira, L. D. T. Fini. *Leituras de psicologia para formação de professores*. (pp. 44-57). Petrópolis: Vozes; Universidade São Francisco, Bragança Paulista, SP.
- SANTOS, Gilson D. **Estudo empírico da relação entre qualidade da informação e impacto individual no contexto organizacional**. 2009. 258 f. Tese de Doutorado em Administração – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.
- TORKZADEH, G.; DOLL, W. J. *The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work*. **Omega – The International Journal of Management Science**, v. 27, n. 3, p. 327-339, 1999.
- Wheeler, P. R. *The Myers-Briggs Type Indicator and applications to accounting education and research*. **Journal of Accounting Education** 16: 125-150, 2001.

