
RELAÇÃO ENTRE A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO RECEBIDA E O NÍVEL DE DESEMPENHO INDIVIDUAL NOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS: UMA INVESTIGAÇÃO JUNTO AOS PROFISSIONAIS CONTÁBEIS

Ricardo Adriano Antonelli ¹

Ana Claudia Afra Neitzke ²

Cícero Aparecido Bezerra ³

Simone Bernardes Voese ⁴

▪ Artigo recebido em: 20/12/2016 ▪▪ Artigo aceito em: 12/08/2018 ▪▪▪ Segunda versão aceita em: 15/08/2018

RESUMO

O cenário contemporâneo é balizado por um intenso fluxo de informações, o que imprime uma característica ímpar ao mercado de negócios mundial. Com efeito, as atividades desempenhadas pelos profissionais da contabilidade recebem impactos diretos das informações geradas pelas operações. Esta pesquisa foi desenvolvida no intuito de investigar a relação entre a qualidade da informação recebida pelos profissionais contábeis e o nível de desempenho individual nos processos organizacionais. Para tanto, conduziu-se um estudo junto aos profissionais da contabilidade, com formação base em Ciências Contábeis, situados no Estado do Paraná. O instrumento adotado para coleta de dados foi um questionário estruturado, parcialmente adaptado de modelos teóricos já validados pela literatura, sendo aplicado por intermédio da plataforma eletrônica SurveyDox®. O instrumento captou a percepção dos indivíduos por meio de uma escala adaptada do tipo *Likert* de 0-10 pontos (variando entre discordo totalmente e concordo totalmente). A análise dos dados foi de natureza quantitativa, sendo empreendida mediante execução de estatísticas descritivas, teste *Kruskal-Wallis* e correlação canônica. A partir do modelo de correlação canônica foi possível constatar uma relação entre a

¹ Doutor em Contabilidade pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Professor do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) – Câmpus Pato Branco. Endereço: UTFPR Câmpus Pato Branco, Via do Conhecimento, Km 1, CEP 85503-390, Pato Branco, Paraná, Brasil. Telefone: +55 (46) 3220-2526. E-mail: rantonelli@utfpr.edu.br.

² Mestra em Contabilidade pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Doutoranda em Contabilidade no Programa de Pós-Graduação em Contabilidade da Universidade Federal do Paraná (PPGCONT-UFPR). Endereço: UFPR, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Av. Prefeito Lothário Meissner, 632, CEP 80210-170 – Curitiba, Paraná, Brasil. Telefone: +55 (41) 3360-4193. E-mail: anaafraoneitzke@gmail.com.

³ Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Professor do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade da Universidade Federal do Paraná (PPGCONT-UFPR). Endereço: UFPR, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Av. Prefeito Lothário Meissner, 632, CEP 80210-170 – Curitiba, Paraná, Brasil. Telefone: +55 (41) 3360-4193. E-mail: cicero.bezerra@ufpr.br.

⁴ Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Professora do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade da Universidade Federal do Paraná (PPGCONT-UFPR). Endereço: UFPR, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Av. Prefeito Lothário Meissner, 632, CEP 80210-170 – Curitiba, Paraná, Brasil. Telefone: +55 (41) 3360-4193. E-mail: simone.voese@gmail.com.

qualidade da informação recebida e o desempenho no nível dos processos, contudo, outros fatores, que não extensivamente capturados pelo modelo teórico adotado, também impactam nesta relação. Esses achados promovem reflexões que distendem a própria lógica dos estudos sobre o sucesso do sistema de informações, pois que sinalizam que as representações mentais dos indivíduos sobre a qualidade podem provocar a falência do sistema, mesmo quando do investimento sumário em tecnologia da informação.

Palavras-chave: Qualidade da informação; Processos organizacionais; Desempenho.

RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF RECEIVED INFORMATION AND THE LEVEL OF PERFORMANCE IN INDIVIDUAL PROCESSES: AN INVESTIGATION WITH ACCOUNTING PROFESSIONALS

ABSTRACT

The contemporary scenario is marked by an intense flow of information, which gives a unique feature to the world business market. As a consequence, the activities the accounting professionals perform are directly impacted by the information generated by these operations. This research was developed in order to investigate the relationship between the quality of the information accounting professionals receive and the level of performance in individual processes. Therefore, a study was performed with accounting graduated professionals, living in the State of Paraná. The chosen instrument for data collection was a structured questionnaire partially adapted from theoretical models already validated by the literature, being applied by using the SurveyDox® electronic platform. The individuals' perception were showed through an instrument with adapted answers according to Likert scale of 0-10 points (ranging from strongly disagree and strongly agree). Data analysis was of quantitative nature, being carried out through descriptive statistics, Kruskal-Wallis test and canonical correlation. From the canonical correlation model, it was possible to verify a relationship between the quality of the received information and the performance at the level of the processes, however, other factors, which have not extensively been captured by the theoretical model, also impact in this relationship. These findings promoter eflexions that distingued a wisdom logic of studies on the success of the information of identity, because that not, the, what is representations mental the individuals on a quality can defence the falence of system, same when the investment.

Keywords: Quality of information; Organizational processes; Performance.

1 INTRODUÇÃO

A premência das mudanças ocasionadas no campo da tecnologia da informação repercute no cenário mundial, provocando oscilações na forma como as relações interpessoais despontam. A produção de dados em massa faz-se um símbolo deste período, o qual é também caracterizado pela fugacidade da informação e pela sua acessibilidade em tempo real (SHANG;

SEDDON, 2002). Na era em que o intercâmbio de informações dita posições de centralidade nas relações mercadológicas, uma das recorrentes pautas de discussão das pesquisas em tecnologia da informação trata do impacto provocado pela massificação de dados nas organizações (KOBELSKY, HUNTER; RICHARDSON, 2008). A singularidade dessas mudanças induz rupturas no contexto de operação das organizações e, nessa linha, emergem discussões acerca dos fatores condicionantes da aceitação de novas tecnologias (LEGRIS, INGHAM; COLLERETTE, 2003).

Em pesquisas científicas, investigam-se as mudanças desencadeadas pela tecnologia da informação no processo decisório (O'DONNELL; DAVID, 2000; SILVER, 2014) e no desempenho (NICOLAOU, 2004). A disseminação da tecnologia da informação, em termos de variabilidade e acessibilidade, também promulgou modificações nas práticas de gestão, sendo recorrente o seu uso para fins de monitoração do comportamento dos membros organizacionais, quando da execução de distintas operações internas (FELEKOGLU; MOULTRIE, 2014). Evidências empíricas também sugerem que a adoção da tecnologia da informação facilita o intercâmbio de informação entre a gerência *sênior* e os demais atores organizacionais (LIEW, 2015).

Neste contexto, muitas pesquisas centram-se nas informações intercambiadas pela tecnologia, em especial, com foco em sua qualidade, como Eppler e Wittig (2000); Kahn, Strong e Wang (2002); Ge e Helfert (2007); Santos (2009); Fehrenbacher e Helfert (2012); Khalil, Ghanim e Abdel-Razek (2014); McNab e Ladd (2014), Ghasemaghaei e Hassanein (2016), entre outros. De acordo com Naumann e Roller (2000) e Marinagi, Trivellas e Reklitis (2015), a qualidade da informação é um conceito multidimensional que foi analisado por muitos pesquisadores na tentativa de identificar e classificar as suas dimensões. De acordo com os autores, algumas dessas dimensões incluem credibilidade, interpretabilidade, reputação, valor agregado, integridade, objetividade, fiabilidade, segurança, pontualidade, preço, verificabilidade, precisão, disponibilidade, latência e tempo de resposta.

Para Carlini, Colares-Santos, Bertoncello e Silva (2015), comumente as organizações valorizam e focalizam-se apenas na tecnologia, sem considerar o gerenciamento da informação, e com isso, acabam despendendo maiores esforços no processamento da informação e não no tratamento da mesma. Assim sendo, é comum que, em muitas situações, a qualidade da informação esperada pelas organizações não seja alcançada. Em adição, poder-se-ia contestar a qualidade das informações que são recebidas por profissionais da área de negócios; o tempo despendido para sua produção, em contraponto ao volume de recursos empregados em tal processo, e ainda, a qualidade das informações geradas (BORITZ, 2005). Tais questões permeiam as discussões sobre esta temática, principalmente em função da impossibilidade de mensuração dos benefícios do investimento em tecnologia da informação (MURPHY; SIMON, 2002).

A tecnologia da informação, no contexto de negócios, tem seu fluxo de investigações multifacetado, sendo um deles a relação entre o desempenho organizacional e as capacidades de tecnologia da informação (OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2013). Todavia, possivelmente em detrimento da complexidade do

mapeamento conceitual e operacional de tais variáveis, os resultados encontrados não têm se mostrado expressivos quando da explicação da relação manifesta (TALLON; KRAMER, 2007). De modo alternativo, autores como Oliveira e Maçada (2013), sinalizam que a compreensão da contribuição da tecnologia da informação para o desempenho é potencialmente verificada pelo estudo intermediário do desempenho, como por processos. A ideia atinente é que a tecnologia da informação oferta benefícios diretos aos indivíduos que dela usufruem, fato que em última instância impacta o desempenho organizacional (TALLON; KRAMER, 2007).

A contabilidade, por meio das suas demonstrações, gera informações acerca do desempenho econômico-financeiro das organizações. Contudo, a qualidade das informações por ela recebida pode apresentar-se como um determinante da efetividade das informações geradas. Neste cenário, surge a seguinte questão: *qual a relação entre a qualidade da informação recebida pelos profissionais da contabilidade e o nível de desempenho individual dos processos organizacionais?*

A presente pesquisa segue uma proposta investigativa feita por Petter, DeLone e McLean (2013), os quais, na tentativa de unificar os diferentes modelos iconográficos do sucesso do sistema de informações, analisaram mais de 600 artigos, que avaliaram o sucesso à luz do modelo de DeLone e McLean (1992, 2003), o que resultou em um rol de 43 variáveis intervenientes sobre o sucesso de múltiplos sistemas de informações. Os resultados de Petter, DeLone e McLean (2013) indicam a inexistência de variáveis, com relação moderada ou forte, representativas da qualidade da informação, fato que surge uma lacuna para futuras pesquisas, o que vem de encontro com o presente estudo.

Em termos concretos, esta investigação avança o discurso anterior por estender o conceito da qualidade da informação ao campo da Contabilidade, no sentido de integrar a percepção dos profissionais da área acerca da autenticidade, em sentido abrangente, da informação recebida pela Contabilidade. Porquanto, especta a essência das informações que respaldam o processo contábil que tem seu início na escrituração mercantil. A despeito disso, a mensuração desta relação contribui para a composição do conhecimento sobre as noções evocadas pelos contadores quando questionados a respeito das informações recebidas pela Contabilidade e os determinantes do desempenho individual nos processos organizacionais. Porquanto, este estudo ascende o debate dos fatores que estabelecem os contornos do desempenho nos processos individuais de trabalho, ou seja, daquelas ideias que ativam representações mentais do desempenho, que ecoam os julgamentos e escolhas de trabalho.

Entrementes, as pesquisas relativas a qualidade da informação, do campo da Contabilidade têm como ênfase o processo inverso, ou seja, a qualidade da informação gerada pela Contabilidade; como o operacionalizado por Susanto (2015), que infere uma relação entre a qualidade do sistema de informação contábil e a qualidade da informação contábil. Na literatura, não foram detectados estudos com foco na qualidade da informação recebida pelo profissional contábil, fato que ressalta a originalidade do presente trabalho. Por último, esta investigação contribui para discussão do

modelo de Kahn, Strong e Wang (2002), Tallon (2010) e DeLone e McLean (1992, 2003) com relação a métricas para análise da qualidade da informação recebida por profissionais e a pertinência da avaliação do desempenho de modo intermediário ao desempenho geral da organização.

O artigo está estruturado em quatro seções, além desta introdução. Primeiro, apresenta-se a fundamentação teórica e após a trajetória metodológica. Na sequência são apresentadas a análise dos resultados, as conclusões e as recomendações para pesquisas futuras.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Qualidade da Informação

A qualidade da informação é uma pauta recorrente dentre as pesquisas no campo da comunicação, já que atribuir critérios e elementos para avaliá-la é um processo subjetivo que sumariamente depende das características dos usuários da informação, como também do sistema de informação em análise (DELONE; MCLEAN, 2003). Ademais, ela pode ser considerada um atributo de um dado sistema de informação, contudo, seu conceito não se limita a tal (KAHN, STRONG; WANG, 2002). A esse respeito, McNab e Ladd (2014) advogam que não há consenso quanto aos elementos, ou dimensões, a serem avaliados para qualificar as informações num *continuum* de qualidade; ao explorar a natureza da noção de qualidade da informação, constataram que sua definição depende do contexto de ocorrência dos fenômenos. Em outra vertente, considera-se a qualidade como componente estratégico (IACHAN; NENOV, 2015).

O que se percebe é a construção de categorias para definição da qualidade da informação, sendo recorrente o uso de termos como: usabilidade, adequação, satisfação do usuário, relevância, flexibilidade, acurácia, acessibilidade, objetividade e, da mesma maneira, como o produto positivo da relação entre custo e benefício (DELONE; MCLEAN, 1992; FEHRENBACHER; HELFERT, 2012). A partir destas construções, torna-se possível compreender que a percepção do usuário é o elemento determinante dos atributos das informações emanadas dos sistemas de informação. Esta questão motivou a investigação de Khalil, Ghanim e Abdel-Razek (2014), os quais questionaram se as características individuais dos usuários da informação influenciam, de fato, a percepção da qualidade da informação; inferindo, por fim, que elementos como a idade e a nacionalidade influenciam o processo de qualificação das informações advindas de sistemas informacionais (compreendidos no âmbito organizacional).

Para Santos (2009), a qualidade da informação é uma relação entre a intenção de uso, o uso, e os benefícios líquidos. Na tentativa de relacionar a qualidade da informação com seus benefícios, muitas pesquisas buscam quantificá-la. Primeiramente, Eppler e Wittig (2000) avaliaram sete *frameworks* oriundos de vários países, propostos dentre os anos de 1995 a 1999. Na sequência, Ge e Helfert (2007) ponderaram cinco metodologias de avaliação da qualidade da informação (1996-2007).

Santos (2009), a partir de uma ampla análise sobre a sofisticação, ao longo do tempo, de metodologias para mensuração da qualidade da informação, utilizou-se do modelo de Kahn, Strong e Wang (2002) para exploração de tal variável em seu estudo - sendo motivado pelo fato de que os autores incorporaram o conceito de serviço da informação, transcendendo a compreensão da informação para além de produto. O modelo proposto por Kahn, Strong e Wang (2002) é conhecido como modelo PSP/IQ (*Product and Service Performance Model for Information Quality* - Modelo de desempenho de Produto e Serviço para Qualidade da Informação), cuja função consiste em mapear a qualidade da informação nas dimensões estabilidade, confiabilidade, utilidade e usabilidade. Como meio de ampliar o corpo de discussões realizadas por Santos (2009), o modelo PSP/IQ foi utilizado neste estudo para mensuração da qualidade da informação (Quadro 1).

Quadro 1 – Instrumento Qualidade da Informação

Dimensão	Variável Observada	Questão
Estabilidade (Q1)	Livre de erros (<i>free-of-error</i>)	A informação é correta e confiável
	Concisão (<i>concise representation</i>)	A informação é representada de forma concisa
	Completeza (<i>completeness</i>)	Não há falta de informação e a informação disponível tem profundidade e amplitude suficientes para o seu trabalho
	Consistência (<i>consistent representation</i>)	A informação é sempre apresentada no mesmo formato
Confiabilidade (Q2)	Atualidade (<i>timeliness</i>)	A informação é suficientemente atualizada para o seu trabalho
	Segurança (<i>security</i>)	O acesso à informação é apropriadamente restrito e por isso seguro
Utilidade (Q3)	Quantidade (<i>amount of information</i>)	O volume de informações é adequado ao seu trabalho
	Relevância (<i>relevancy</i>)	A informação é aplicável e útil para o seu trabalho
	Entendimento (<i>understandability</i>)	A informação é facilmente compreendida
	Interpretabilidade (<i>interpretability</i>)	A informação é clara e apresentada em linguagem, unidades de medida e símbolos apropriados
	Objetividade (<i>objectivity</i>)	A informação é imparcial e não tendenciosa
Usabilidade (Q4)	Credibilidade (<i>believability</i>)	A informação é considerada verdadeira e confiável
	Acessibilidade (<i>accessibility</i>)	A informação está disponível, ou sua recuperação é fácil e rápida
	Facilidade de uso (<i>ease of manipulation</i>)	A informação é facilmente manipulada e pode ser usada em diferentes tarefas
	Reputação (<i>reputation</i>)	A informação é valorizada de acordo com sua fonte ou conteúdo
	Valor adicionado (<i>value-added</i>)	A informação gera benefícios e vantagens quando utilizada

Fonte: Kahn, Strong e Wang (2002) e Santos (2009, p. 49).

2.2 Desempenho no nível de processos

As organizações vêm constantemente na busca por um melhor desempenho, tanto na perspectiva econômica quanto financeira, para que em último estágio consigam se manter no mercado. Neste contexto, vários caminhos têm sido trilhados para a consecução deste melhor desempenho. Para Oliveira (2013), uma das formas é por meio de constantes e crescentes investimentos em tecnologia da informação. Assim, muitas pesquisas procuram avaliar o desempenho organizacional, confrontando-o com variáveis relacionadas à tecnologia da informação, como o operacionalizado por Tallon e Kraemer (2006) e Mithas, Ramasubbu e Sambmurthy (2011).

Neste contexto, estudos comprovam os benefícios e as vantagens quando da utilização da tecnologia da informação nas organizações, como por exemplo, Saccol *et al.* (2004); Spathis (2006); Silveira e Zwicker (2006); Ferreira e Silveira (2007); Fawcett, Magnan e MacCarter (2008); Saatcioglu (2009) e Silva Júnior, Souza e Manhães (2014).

A importância de se pesquisar os benefícios individuais do uso da tecnologia da informação é tratada por Torkzadeh e Doll (1999), que articulam seu impacto, como um conceito principal, que primeiramente provoca efeitos a nível individual (nos processos de trabalho do indivíduo) e na sequência, desencadeia efeitos (benefícios) organizacionais, o que é corroborado por DeLone e McLean (1992) e Aguiar e Frezatti (2007), que investigaram o sucesso dos sistemas de informação, enquanto consequência do uso da tecnologia da informação, indicando que os benefícios organizacionais ocorrem posteriormente aos indivíduos.

Na literatura, já existem pesquisas que avaliam a relação entre a qualidade da informação e o nível de desempenho de processos, como por exemplo, Gorla, Somers e Wong (2010). Os autores avaliaram se o desempenho nos processos tem relação com uma maior qualidade do sistema, da informação e do serviço. Os resultados indicaram uma relação significativa entre as três qualidades e o desempenho organizacional, que na perspectiva de Torkzadeh e Doll (1999), ocorre devido ao desempenho individual ter ocorrido anteriormente.

Contraponto os resultados de Gorla, Somers e Wong (2010), Oliveira (2013) pesquisou 150 gestores de tecnologia da informação e de negócios ligados a grandes organizações brasileiras. Os resultados indicaram que o efeito da qualidade da informação sobre o nível de desempenho não foi observado, tanto para empresas de maior porte, quanto para as de menor; de igual forma, esse efeito inexistente quando comparadas empresas com tempos de atuação diferentes. Em outros termos, existe uma discrepância entre tais evidências, pois que elas se contradizem, tal circunstância motivou a presente investigação.

O desempenho no nível dos processos é operacionalizado conforme Oliveira (2013), que adotou a classificação de Tallon (2010), segundo a qual os processos organizacionais podem ser segregados em dois grupos: interorganizacionais (relações com fornecedores, relações com clientes, *marketing* e vendas) e intraorganizacionais (produção e operações, melhoria de produto e serviço). Oliveira (2013) também considerou outro processo

intraorganizacional, a tomada de decisão (LUCHT; HOPPEN; MAÇADA, 2007; WU; HUANG; WU, 2008). Com ênfase no indivíduo, esta pesquisa adaptou o instrumento de Oliveira (2013), que originalmente faz-se direcionado à organização, para os processos individuais de trabalho dos sujeitos em âmbito organizacional; tal mudança de perspectiva é cotejada no Quadro 2, constata na metodologia do presente artigo.

3. METODOLOGIA

A investigação possui as seguintes classificações metodológicas: (i) quanto aos seus objetivos é descritiva; (ii) com relação aos meios de investigação, utilizam-se métodos não-experimentais; (iii) já quanto à abordagem do problema, caracteriza-se como um estudo quantitativo; (iv) em relação aos procedimentos, configura-se como estudo de campo; e por último, (v) quanto ao método de coleta de dados, esta pesquisa caracteriza-se como interrogação/comunicação, visto que os dados resultaram de questionamentos realizados a elementos da amostra por meio de um questionário online (COOPER; SCHINDLER, 2003; HAIR Jr. *et al.*, 2005).

O instrumento de coleta de dados é composto por três blocos: (i) caracterização do respondente, da organização em que trabalha, e ainda, da tecnologia utilizada quando da execução de suas atividades operacionais; (ii) avaliação da qualidade da informação recebida; e por último, (iii) nível de desempenho individual nos processos organizacionais.

O primeiro bloco do instrumento teve como base o estudo de Antonelli (2011). Já o segundo bloco, foi adaptado do estudo de Kahn, Strong e Wang (2002) e Santos (2009), composto por 16 assertivas em escala adaptada *Likert* de onze pontos ("0" para "Discordo Totalmente" e "10" para "Concordo Totalmente"), as quais estão relacionadas no Quadro 1.

Para o terceiro e último bloco do instrumento, que busca mensurar o nível de desempenho individual nos processos organizacionais, foi adaptado o instrumento de Oliveira (2013), dada a singularidade da amostra deste estudo, os profissionais contábeis. Para tal adaptação, realizou-se uma discussão em cada uma das assertivas com 13 profissionais contábeis com experiência de mais de dez anos de mercado. As principais alterações do instrumento são expressas pelo seguinte: (i) a dimensão fornecedores foi ajustada, a fim de considerar aqueles que fornecem insumos para que os profissionais contábeis possam realizar suas atividades; (ii) a dimensão produção e produtos, foi alterada para produtividade; (iii) aprimoramento de produto e serviço, transformada para o aprimoramento dos serviços prestados pelo profissional contábil; (iv) suporte ao marketing e às vendas, para dimensão de relação com terceiros externos a organização, que são usuários das informações geradas pela contabilidade e (v) relação com cliente, ajustada para a relação com os usuários (internos da organização) das informações geradas pela contabilidade. Com tais adequações, o instrumento passa a ter uma perspectiva de desempenho individual, considerando processos organizacionais específicos dos profissionais contábeis.

Cabe destacar que, além das dimensões e das assertivas, a escala de mensuração foi modificada, sendo utilizada a mesma escala das assertivas do segundo bloco (de 0 a 10 pontos). No Quadro 2 é apresentado o instrumento original e os ajustes realizados.

Quadro 2 – Instrumento nível de desempenho individual nos processos organizacionais

Instruções para o preenchimento do questionário:			
<ul style="list-style-type: none"> • Considere “Fornecedores” aqueles que lhe fornecem insumos para que você possa realizar suas atividades, como por exemplo, fornecedores de: dados, informações, softwares, internet e etc.; • Considere os “Stakeholders” como terceiros externos a organização, como por exemplo, governo, bancos, acionistas, credores, sindicatos e etc. 			
Dimensão Original	Questão Original Em que medida a TI...	Dimensão Ajustada	Questão Ajustada Em que medida a TI...
Relações com fornecedores	DP1: Auxilia nossa organização a exercer influência sobre seus fornecedores	Relação com fornecedores (D1)	DP1: Auxilia você a exercer influência sobre seus fornecedores de insumos
	DP2: Auxilia na proximidade de relacionamento com fornecedores		DP2: Auxilia na proximidade de relacionamento com seus fornecedores de insumos
Produção e Serviços	DP3: Melhora o resultado da produção ou volumes de serviços	Produtividade e (D2)	DP3: Melhora o resultado final do seu trabalho
	DP4: Melhora a produtividade do trabalho		DP4: Melhora a produtividade do seu trabalho
Aprimoramento do produto e serviço	DP5: Diminui o tempo para lançamento de novos produtos e/ou serviços	Aprimoramento dos Serviços (qualidade) (D3)	DP5: Contribui para que suas tarefas sejam realizadas no tempo previsto ou esperado
	DP6: Aprimora a qualidade do produto e/ou serviço		DP6: Aprimora a qualidade das suas tarefas realizadas
Suporte ao marketing e a vendas	DP7: Auxilia no acompanhamento das respostas do mercado às estratégias de precificação	Relação com Terceiros (stakeholders) externos a organização e o mercado (D4)	DP7: Auxilia na relação com stakeholders externos a organização (governo, bancos, acionistas e etc.)
	DP8: Permite a identificação de tendências de mercado		DP8: Permite suprir as necessidades informacionais dos stakeholders externos a organização e do mercado
Relações com clientes	DP9: Aprimora nossa habilidade de atrair e reter clientes	Relação com clientes (internos) da informação (D5)	DP9: Aprimora a relação com agentes internos a organização que necessitam de informações geradas por mim
	DP10: Permite dar suporte aos clientes durante o processo de vendas		DP10: Permite dar melhor suporte aos agentes internos da organização que necessitam de informações geradas por mim

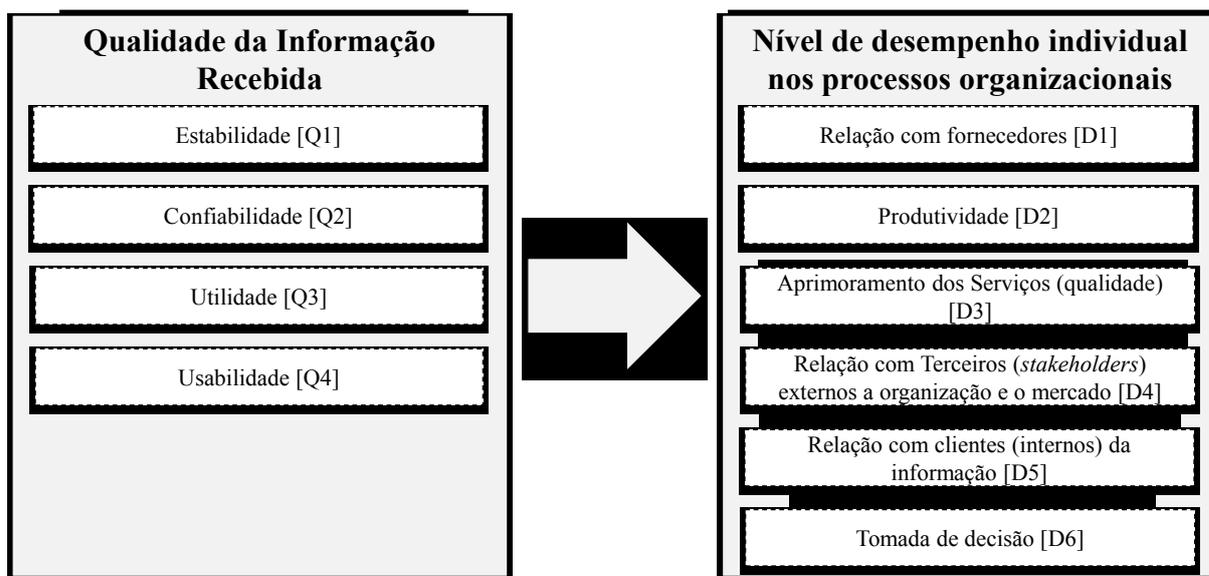
Tomada da decisão	DP11: Gera informações que auxiliam na tomada de decisão	Tomada de decisão (D6)	DP11: Gera informações que auxiliam na minha tomada de decisão
	DP12: Gera informações que auxiliam os tomadores de decisão na resolução de problemas		DP12: Gera informações que auxiliam os tomadores de decisão na resolução de problemas

Fonte: Adaptado de Tallon (2010) e Oliveira (2013).

Importante salientar os cuidados tomados no processo de ajuste do instrumento exposto no Quadro 2. Primeiramente, as alterações foram demonstradas a 13 profissionais contábeis com mais de 10 anos de experiência, que indicaram ajustes e melhorias. Após incorporação destas sugestões ao instrumento, este foi aplicado a oito outros profissionais, possibilitando assim a sustentação das alterações inicialmente realizadas.

Diante das adequações indicadas no instrumento do nível de desempenho individual nos processos organizacionais de Tallon (2010) e Oliveira (2013) e de posse do instrumento de qualidade da informação de Santos (2009), considerando os benefícios individuais do uso da tecnologia da informação indicada por Torkzadeh e Doll (1999), além dos resultados divergentes das pesquisas que avaliam a relação entre a qualidade da informação e o nível de desempenho de processos (GORLA; SOMERS; WONG, 2010; OLIVEIRA, 2013), a fim de responder o objetivo da pesquisa de averiguar a relação entre a qualidade da informação recebida pelos profissionais da contabilidade e o nível de desempenho individual dos processos organizacionais, o modelo teórico da pesquisa é exposto na Figura 1 a seguir.

Figura 1 – Modelo teórico da pesquisa



Fonte: Elaborado pelos autores.

A validação do instrumento de coleta foi facultada pelo teste da confiabilidade de escala do instrumento. Para Field (2009), tal etapa deve ocorrer antes mesmo do início das análises estatísticas propriamente ditas. Assim, optou-se pelo coeficiente Alfa de Cronbach, com valor ideal mínimo de 0,7

(HAIR Jr. *et al.*, 1998). Com a aplicação do instrumento em 33 alunos de graduação em contabilidade do 3º e 4º anos de uma universidade do interior do Paraná que trabalham na área contábil, os valores obtidos no pré-teste foram de 0,87 para o instrumento de nível de desempenho individual nos processos organizacionais e 0,84 para o instrumento de qualidade da informação, fidedigno ao estudo de Santos (2009).

Considerando as ponderações da diversidade amostral, a moldura populacional definida para a presente pesquisa são os profissionais contábeis do Estado do Paraná. Os respondentes do estudo foram abordados em cursos de Especialização (ênfase em Contabilidade e campos afins) e Graduação em Contabilidade de duas cidades do Paraná. No que se refere às assertivas de caracterização dos participantes, foram selecionados os respondentes que possuem formação em Ciências Contábeis, tanto concluída quanto em andamento. Para aqueles que possuem formação em andamento, foram consideradas as respostas apenas para os alunos que estão cursando os dois últimos anos de graduação e que atuam na área contábil.

A coleta de dados ocorreu de duas formas: (i) foi divulgado o instrumento no formato on-line na plataforma SurveyDox®, software específico para questionários web, durante o período de 15/05/2015 até 30/06/2015, por meio das redes sociais e via e-mail dos ex-alunos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Paraná (UFPR) e da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR); e (ii) foi aplicado o instrumento impresso em sala durante as aulas dos cursos de pós-graduação lato-sensu da área de contabilidade UFPR e UTFPR, durante o período de 25/05/2015 até 25/06/2015. Com a finalização da coleta de dados, os mesmos foram analisados e filtrados, resultando 209 respostas válidas.

Diante da amostra da presente pesquisa, entende-se que a mesma apresenta alguns vieses. Primeiro, considerando que grande parte dos respondentes são alunos e ex-alunos de graduação e pós-graduação, entende-se que estes profissionais têm em comum a busca da educação continuada, contudo sabe-se que nem todos profissionais possuem tal característica. Por segundo, muito embora a pesquisa tenha sido divulgada em redes sociais, grande parte das respostas foram obtidas com alunos e ex-alunos das instituições UTFPR e UFPR, porém sabe-se que no Paraná existem várias outras instituições de ensino, as quais não compuseram a amostra pesquisada.

A confiabilidade da escala, para o total de respostas válidas, foi mensurada tanto para o instrumento de qualidade da informação (ver Quadro 1) quanto para o instrumento do nível de desempenho dos processos organizacionais (ver Quadro 2). Tais análises foram realizadas em ambos os instrumentos, primeiramente para suas respectivas dimensões e posteriormente para os instrumentos completos. Para o bloco de "Qualidade da Informação" os seguintes valores foram obtidos: "Estabilidade (Q1)" [0,820], "Confiabilidade (Q2)" [0,636], "Utilidade (Q3)" [0,833], "Usabilidade (Q4)" [0,807] e o "Instrumento" [0,929]. Na sequência, para o bloco do "Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais", os seguintes valores foram obtidos: "Relação com Fornecedores (D1)" [0,802], "Produtividade (D2)" [0,940], "Aprimoramento dos Serviços [qualidade] (D3)" [0,916], "Relação com Terceiros

[stakeholders] Externos a Organização e o Mercado (D4)" [0,913], "Relação com Clientes da Informação Internos (D5)" [0,903], "Tomada de Decisão (D6)" [0,925] e o "Instrumento" [0,952].

Como pode-se observar, todos os valores obtidos por meio do cálculo do Alfa de Cronbach, são aceitáveis, comprovando assim a confiabilidade de escala dos instrumentos. Em outros termos, o pressuposto do coeficiente de Alfa de Cronbach foi atendido em todas as situações (correlações entre os itens devem ser positivas).

A análise estatística ocorreu em três etapas: (i) análise de caracterização da amostra com relação ao respondente propriamente dito, a tecnologia por ele utilizada e a organização em que o mesmo trabalha; (ii) avaliação da normalidade e homogeneidade das variâncias das respostas dos instrumentos a fim de definir os testes estatísticos a serem utilizados para determinação das eventuais diferenças de médias entre as dimensões dos instrumentos da "Qualidade da Informação" e do "Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais"; e por último, (iii) aplicação da técnica estatística de correlação canônica, a fim de quantificar a força da relação existente entre a qualidade da informação recebida com o nível de desempenho individual nos processos organizacionais para a realidade dos profissionais contábeis participantes da pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização da amostra

O primeiro bloco do instrumento de coleta é composto por questões de caracterização, segregadas em 3 grupos: (i) do respondente; (ii) da tecnologia utilizada e (iii) da organização da qual o respondente é integrante. Tais questões são sintetizadas na Tabela 1.

Tabela 1 – Caracterização da amostra

Grupo	Assertiva	Resultados obtidos
Respondente	Faixa etária	Com relação a faixa etária, observa-se uma predominância de jovens, 60,80%, com faixa etária de 20 a 30 anos. Tem-se ainda 18,7% na faixa de 31 a 35 anos. Em outros termos, 79,4% da amostra está na faixa de 20 a 35 anos.
	Tempo de Experiência Profissional	Os respondentes com experiência inferior a 5 anos correspondem a 42,1% da amostra; os que possuem experiência de 6 a 10 anos representam 27,8%; ao passo que 16,3% possuem experiência de 11 a 15 anos. Cabe ressaltar que apenas 30,1% têm experiência profissional superior a 10 anos.
	Tempo de Experiência na Organização Atual	Quanto ao tempo de trabalho, observa-se que 23,9% estão a menos de um ano; já 54,5% estão de 2 a 7 anos na organização atual; e 21,5% acima de 7 anos.
	Departamento de Trabalho	Os respondentes poderiam marcar mais que uma opção quanto ao departamento de trabalho. Os departamentos mais frequentes são aqueles diretamente relacionados a formação contábil, sendo: 119 indicam trabalhar no departamento Contábil; 78 no Fiscal e 36 no de Recursos

		Humanos (RH). Importante destacar que 36 respondentes afirmaram ligação com o departamento Comercial. Ao todo, os 209 respondentes assinalaram 303 departamentos, com média de 1,4 departamentos por respondente.
	Principal Área de atuação	Quanto a principal área de atuação, as mais frequentes em ordem decrescente são: Responsável pela Contabilidade de Empresa(s) com 22%; Contador Gerencial (9,1%); Analista Financeiro (5,7%); Responsável pelas Finanças de Empresa(s) (5,7%); Responsável pelos Recursos Humanos de Empresa(s) (5,3%); Auditor (5,3%), entre outras.
	Grau de Instrução	Com relação ao grau de instrução, observa-se que 47,8% possuem ensino superior completo; 32,1% possuem especialização em andamento; e 8,6% estão cursando o ensino superior.
Tecnologia utilizada	Status implantação	Foi questionado aos respondentes se a tecnologia por eles utilizada estava totalmente implantada, sendo que 59,3% destes indicaram que sim, ao passo que 40,7% indicaram que não.
	Aplicativo utilizado é um ERP	Outra assertiva busca avaliar se o aplicativo utilizado pelos respondentes faz parte de um sistema ERP (<i>Enterprise Resource Planning</i> , ou no Brasil conhecido também como SIGE - Sistemas Integrados de Gestão Empresarial), dos quais 50,2% indicaram que sim, 27,8% não e 22% não souberam responder.
Organização	Setor da Organização	Das organizações em que os respondentes trabalham, observa-se que a grande maioria (78,9%) são privadas. Do restante da amostra, 13,9% executa suas atividades laborais em entidades públicas, 5,3% em mistas e 1,9% em organizações do terceiro setor.
	Atividade Principal	Com relação à atividade, a grande maioria (62,2%) das organizações participantes deste estudo são prestadoras de serviços, e com menor intensidade, 21,1% são indústrias e 16,7% atuam no setor de comércio.
	Número de Funcionários	Quanto ao número de funcionários, observa-se na amostra 35,4% de empresas com até 19 funcionários e 50,2% com mais de 100 funcionários.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Considerando as caracterizações relacionadas anteriormente (Tabela 1), algumas informações são destacadas. Primeiramente, com relação ao respondente, percebe-se que a grande maioria são jovens e possuem experiência profissional essencialmente no limite de 10 anos. Também se verificou que a grande maioria trabalha na área Contábil, conforme departamentos e áreas de atuação pesquisadas. Ademais, 23,9% dos respondentes estão a menos de um ano na organização atual, podendo ser ditos “novos” nas organizações em que trabalham, fato que potencialmente implica em menores benefícios proporcionados pela tecnologia da informação, em detrimento da tenra adaptação ao meio.

Por segundo, com relação a tecnologia utilizada, Ferreira *et al.* (2002) citam que nas implantações de sistemas é comum ocorrer uma série de limitações. Neste sentido, os autores ponderam que a importância de um adequado planejamento na implementação do sistema e treinamento aos usuários. Diante disso, ressalta-se a importância de avaliar se o aplicativo utilizado está ou não totalmente implantado. Das respostas coletadas, 40,7% dos

respondentes afirmam utilizar um *software* em fase de implantação, dado este que será considerado nas análises subsequentes.

Por terceiro, com relação ao porte, e considerando-se a orientação fornecida pelo SEBRAE (2015), por meio do número de funcionários é possível constatar o porte da organização. Com o cruzamento das assertivas de atividade principal e número de funcionários, observa-se que a grande maioria das empresas em que os respondentes da amostra trabalham são de pequeno e grande portes.

4.2 Análise e comparação das médias dos instrumentos

Para comparação das médias entre os grupos e subgrupos da amostra, com o objetivo de ordená-las pela intensidade das respostas, primeiramente foram apuradas as médias de cada grupo e posteriormente foi verificada a normalidade e homogeneidade de variância dos dados, por meio dos testes *Kolmogorov-Smirnov* e *Levene*, respectivamente.

No teste de normalidade, com nível de significância de 5% para todas as dimensões do instrumento de "Nível de Desempenho" e para as dimensões "Estabilidade", "Confiabilidade" e "Usabilidade" do instrumento de "Qualidade da Informação", foi rejeitada a hipótese nula (H_0), indicando a não normalidade dos dados. O teste de *Levene*, também apontou que os dados não possuem homogeneidade de variâncias. Devido a não normalidade e falta de homogeneidade de variâncias, técnicas não paramétricas foram utilizadas para avaliar as eventuais diferenças entre as médias.

Para a verificar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre mais de dois grupos, foi utilizado primeiramente o Teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis*. Quando tal diferença entre as médias foi detectada, aplicou-se o teste de hipóteses *post hoc Mann-Whitney* para verificar em que grupo(s) existia(m) a diferença constatada pelo teste anterior. Para comparação entre dois grupos, utilizou-se o Teste de hipóteses de *Mann-Whitney* diretamente. Em tais testes, foi utilizado o nível de significância de 5% e aplicada a correção de *Bonferroni*, quando a subamostra era considerada grande (FIELD, 2009).

Em adição, destaca-se que ambos instrumentos, "Qualidade da Informação" e "Nível de Desempenho", tiveram suas dimensões representadas por mais de uma assertiva. Diante de tal situação, para realização da comparação de médias entre as dimensões, foi necessário o agrupamento das assertivas por dimensão, por meio do cálculo da frequência percentual por dimensão dos instrumentos.

Com relação às dimensões do instrumento "Qualidade da Informação", foi realizado o Teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis* com extração MO, que resultou em diferenças estatisticamente significativas entre as médias [$H(3) = 22,35, p < 0,05$]. Com isso, foi necessário a análise *post hoc* por meio do Teste de hipóteses de *Mann-Whitney* com Monte Carlo, devido a amostra ser considerada grande, conforme orientação de Field (2009). Ademais, foi utilizada a correção de *Bonferroni* em todos os efeitos com um nível de significância de 0,0125 [$0,05/4$], indicando diferença estatística apenas entre as dimensões

Estabilidade (Q1) e Usabilidade (Q4) [Q1=Q2; Q1=Q3; Q1≠Q4; Q2=Q3 e Q3=Q4]. Considerando as frequências percentuais de cada dimensão na de escala de 0 a 100, tem-se: Q1 (63,03), Q2 (64,88), Q3 (68,33) e Q4 (70,58).

Diante do exposto, observa-se que para os respondentes a "Usabilidade" (Q4), que representa as características de credibilidade, acessibilidade, facilidade de uso, reputação e valor adicionado da informação, é superior a "Estabilidade" (Q1) da informação, que é representada pelas seguintes características: livre de erros, concisão, completeza e consistência. Neste momento torna-se importante avaliar os resultados aqui encontrados com os estudos precedentes, o que é realizado na Tabela 2.

Tabela 2 – Comparação com Estudos Precedentes da "Qualidade da Informação"

Dimensões da Qualidade da Informação	Presente Pesquisa (Escala de 1 a 11)	Santos (2009) (Escala de 1 a 5)	Kahn, Strong e Wang (2002) (Escala de 1 a 10)	Slone (2006) (Escala de 1 a 11)
Estabilidade (Q1)	7,30	3,05	4,80	6,38
Confiabilidade (Q2)	7,49	-	5,30	6,99
Utilidade (Q3)	7,83	3,39	5,45	6,66
Usabilidade (Q4)	8,06	3,48	4,57	6,77

Fonte: Elaborado pelos autores.

Muito embora as pesquisas relacionadas na Tabela 2 se utilizem de amostras diferenciadas e ainda, escalas de medição diversas [com exceção do trabalho de Slone (2006) com a presente pesquisa], pode-se observar uma tendência de que as informações recebidas tenham menor Estabilidade, quando comparada com as outras dimensões, para a maioria dos estudos. Ainda, observa-se que a dimensão de "Usabilidade" (Q4) é a melhor avaliada na presente pesquisa e na de Santos (2009); contrariamente, para Kahn, Strong e Wang (2002) o resultado referente a Q4 foi o inverso. Outro ponto a ser destacado é a proximidade das médias entre as dimensões, já que suas diferenças são tênues, como comprovado na comparação de médias da presente pesquisa, que de forma estatisticamente significativa, foi detectada diferença apenas entre Q1 com Q4.

Na sequência, comparou-se as médias para o instrumento "Nível de Desempenho". O Teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis* com extração Monte Carlo também resultou em diferenças estatisticamente significativas entre as médias [$H(5) = 43,85$, $p < 0,05$]. Por meio do Teste de hipóteses de *Mann-Whitney* com correção de *Bonferroni* em todos os efeitos com um nível de significância de 0,0083 [0,05/6], obteve-se as diferenças estatísticas expostas na Tabela 3.

Tabela 3 – Análise das médias do Instrumento “Nível de Desempenho” Dimensões do Instrumento de Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais	Médias Ranqueadas (Escala 0 a 100)	Relação com fornecedores	Relação com Terceiros (stakeholders) externos a organização e o mercado (D4)	Relação com clientes da informação internos (D5)	Aprimoramento dos Serviços (qualidade) (D3)	Tomada de decisão (D6)	Produtividade (D2)
Médias Ranqueadas (Escala 0 a 100)	X	70,12	74,62	77,63	77,70	79,83	80,60
Relação com fornecedores (D1)	70,12	X	=	≠	≠	≠	≠
Relação com Terceiros (stakeholders) externos a organização e o mercado (D4)	74,62	=	X	=	=	=	≠
Relação com clientes da informação internos (D5)	77,63	≠	=	X	=	=	=
Aprimoramento dos Serviços (qualidade) (D3)	77,70	≠	=	=	X	=	=
Tomada de decisão (D6)	79,83	≠	=	=	=	X	=
Produtividade (D2)	80,60	≠	≠	=	=	=	X

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como se pode observar na Tabela 3, as diferenças estatísticas ocorrem essencialmente quando se compara a Relação com Fornecedores (D1) com as outras dimensões (D2, D3, D5 e D6). Com isso, infere-se que o nível de desempenho nos processos que envolvem a “Relação com os Fornecedores” de insumos ao profissional de contabilidade é menor que em outros processos, como a “Produtividade”, o “Aprimoramento dos Serviços (qualidade)”, a “Relação com Clientes de Informação Internos” e a “Tomada de Decisão”. No geral, observa-se que a “Produtividade” é a dimensão com maior média, com diferença estatística das dimensões D1 e D4. A adequação do instrumento “Nível de Desempenho” para a presente pesquisa, comprometeu a comparação com os estudos originais de Oliveira (2013) e Tallon (2010).

4.3 Análise da relação entre a qualidade da informação e o nível de desempenho individual nos processos organizacionais

A última etapa da análise dos dados foi a avaliação da relação entre a “Qualidade da Informação” recebida pelos profissionais contábeis com o “Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais”. Para isso, utilizou-se a técnica de Correlação Canônica, que segundo Fávero *et al.* (2009, p. 506), “permite a avaliação da relação entre variáveis independentes múltiplas (métricas ou não métricas) e variáveis dependentes também múltiplas (métricas ou não métricas)”. Os referidos autores também afirmam que “a correlação canônica pode ser aplicada sem que necessariamente as variáveis métricas apresentem normalidade”, como é o caso dos dados desta investigação.

Diante do exposto, a primeira etapa de aplicação da técnica foi a determinação das funções canônicas. Assim, inicialmente foi necessário verificar se os conjuntos de funções canônicas, formados pelas quatro variáveis associadas a "Qualidade da Informação" estão aptos a serem incluídos na interpretação dos resultados. Para isso, as significâncias de cada uma das funções canônicas são expostas na Tabela 4.

Tabela 4 – Ajuste Geral do Modelo

Função canônica	Correlação R	R ² canônico	Teste F	p-valor
1	0,66985	0,44870	6,84575	0,000
2	0,32538	0,10587	1,97813	0,015
3	0,15000	0,02250	0,82331	0,582
4	0,09848	0,00970	0,65945	0,578

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como se pode observar na Tabela 4, os resultados obtidos indicam a significância da função canônica "1". Além disso, a Tabela 5 evidencia que os testes de significância apresentados das funções canônicas de forma coletiva são significativos.

Tabela 5 – Testes de Significância

Estatística	Valor	Teste F aproximado	p-valor
Wilks	0,47718	6,84575	0,000
Pillais	0,58676	5,78756	0,000
Hotellings	0,96509	7,94187	0,000
Roys	0,44869		

Fonte: Elaborado pelos autores.

Considerando que a função "1" é significativa, torna-se necessário determinar o total de variância no conjunto de variáveis, por meio do índice de redundância, obtido a partir da soma dos produtos entre as médias das variâncias das funções e seus respectivos R² canônicos, conforme Tabela 6.

Tabela 6 – Índice de Redundância

Função canônica	Média da variância	R ² canônico	Índice de redundância
1	0,6906205	0,44870	0,30988
2	0,0520848	0,10587	0,00551
3	0,0780608	0,02250	0,00176
4	0,0829279	0,00970	0,00080

Fonte: Elaborado pelos autores.

O índice de redundância total (0,31796), que é obtido quando da soma dos índices de redundância demonstrados na Tabela 6, indica que as dimensões relacionadas à "Qualidade da Informação", ou seja, "Estabilidade" (Q1), "Confiabilidade" (Q2), "Utilidade" (Q3) e "Usabilidade" (Q4), influenciam em 31,79% na variância das dimensões associadas ao "Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais". Importante frisar que das quatro funções canônicas, a primeira função sozinha influencia em 30,98%, o que não pode ser desprezado. As demais funções canônicas têm percentuais de

explicação muito pequenos, o que denota pouca significância prática, muito embora a segunda função canônica seja estatisticamente significativa.

Na sequência, torna-se necessário o exame das funções canônicas para interpretação dos resultados obtidos, avaliando a importância relativa de cada variável original na composição das relações, por meio das cargas canônicas. Tão logo, na Tabela 7 são demonstradas as cargas para as variáveis do instrumento de “Nível de Desempenho”.

Tabela 7 – Cargas canônicas variáveis dependentes

Função canônica	Relação com fornecedores (D1)	Produtividade (D2)	Aprimoramento dos Serviços (qualidade) (D3)	Relação com Terceiros (stakeholders) externos a organização e o mercado (D4)	Relação com clientes da informação internos (D5)	Tomada de decisão (D6)
1	0,60803	0,85538	0,83269	0,84487	0,97776	0,82410
2	0,21429	-0,24765	-0,07341	0,40068	-0,03753	0,19471
3	0,08236	-0,39414	-0,40891	-0,05968	0,14300	-0,33914
4	0,64110	0,00747	0,25446	-0,11625	0,01502	-0,08953

Fonte: Elaborado pelos autores.

Para a primeira função canônica, que possui maior influência na variabilidade das variáveis dependentes, os resultados mostram que em relação a tais variáveis (“Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais”), a dimensão D5 apresenta carga que excede a 0,97, resultando em uma elevada variância compartilhada (0,6906205), o que explica 95,60% (0,97776²) das variações da variável canônica. Os resultados associados às dimensões D2, D4, D3 e D6 são significantes, pois explicam respectivamente 73,17% (0,85538²), 71,38% (0,84487²), 69,34% (0,83269²) e 67,91% (0,8241²). Já para D1, observa-se que sua contribuição é maior para a função canônica 4, a qual explica 41,10% (0,6411²), e apenas 36,97% (0,60803²) para a primeira função canônica. Tais resultados indicam que praticamente todas as dimensões do “Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais” são representativas, muito embora a D1 com menor intensidade.

Para as dimensões que representam a “Qualidade da Informação”, as cargas canônicas são mostradas na Tabela 8:

Tabela 8 – Cargas canônicas variáveis independentes

Função	Estabilidade (Q1)	Confiabilidade (Q2)	Utilidade (Q3)	Usabilidade (Q4)
1	0,61688	0,59438	0,71218	0,99764
2	0,44839	0,47394	-0,18571	0,02498
3	0,47441	-0,20604	0,15036	0,00271
4	0,43971	0,61615	0,66008	0,06394

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na primeira função, os resultados das quatro dimensões da “Qualidade da Informação” não são desprezíveis (chegando, no caso de Q3 e Q4, a valores superiores a 0,7), indicando que todas as dimensões da “Qualidade da Informação” fornecem contribuições às variáveis que representam o “Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais”. O poder de explicação

para a primeira função canônica, avaliado em termos de cada dimensão, em ordem crescente é de 99,53% para a “Usabilidade” (Q4), 50,72% para a “Utilidade” (Q3), 38,05% para a “Estabilidade” (Q1) e 35,33% para “Confiabilidade” (Q2). Com isso, pode-se afirmar que a Usabilidade (Q4), que além de ser a dimensão mais bem avaliada pelos respondentes em média (ver Tabela 2), é a que mais tem poder de explicação para o “Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais”, indicando sua maior importância de explicação das variáveis dependentes.

Por último, é necessário validar os resultados obtidos por meio da análise de sensibilidade, em que se eliminam as variáveis independentes (dimensões da “Qualidade da Informação”) para observação da estabilidade das correlações canônicas gerais. Os resultados obtidos por meio da eliminação de cada uma das variáveis, são expostos na Tabela 9.

Tabela 9 – Análise de sensibilidade

Estadística	Estabilidade (Q1)	Confiabilidade (Q2)	Utilidade (Q3)	Usabilidade (Q4)
R	0,66981	0,6695	0,6697	0,49459
R ²	0,44860	0,4482	0,4485	0,24460

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os resultados da Tabela 9 sinalizam que com a retirada da dimensão “Usabilidade” (Q4) houve redução de sensibilidade, o que não foi registrado nas demais variáveis. Tais resultados são indicativos de estabilidade do modelo, e que, a interpretação dos resultados a partir das cargas canônicas mostra-se alinhada com as análises efetuadas.

Desta forma, por meio da correlação canônica, obteve-se apenas uma função canônica estatisticamente significativa e relevante. Na análise da correlação canônica foi possível distinguir que os grupos formados pelas dimensões da “Qualidade da Informação” e pelo “Nível de Desempenho” não são totalmente independentes. As associações entre as dimensões dos instrumentos são estabelecidas, essencialmente, pela “Usabilidade” (Q4) e “Utilidade” (Q3), ao passo que os grupos “Estabilidade” (Q1) e “Confiabilidade” (Q2) contribuem de maneira menos expressiva. Em relação às variáveis dependentes, observa-se que a “Relação com clientes da informação internos” (D5) é a que mais impacta nas dimensões da “Qualidade da Informação”, seguida da “Produtividade” (D2), Relação com Terceiros (*stakeholders*) externos a organização e o mercado (D4), “Aprimoramento dos Serviços (qualidade)” (D3) e “Tomada de decisão” (D6). Por último, a dimensão menos impactante é a “Relação com fornecedores” (D1).

O modelo proposto foi capaz de identificar que as quatro dimensões da “Qualidade da Informação” impactam de forma significativa no “Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais”, de tal forma que esta relação é explicada em 30,99% (apenas a primeira função canônica considerada), praticamente 1/3. Tal resultado indica a existência de outro(s) grupo(s) que a pesquisa não contemplou, que são capazes de responder 69,01% da variância do “Nível de Desempenho Individual nos Processos Organizacionais” (2/3).

A “Qualidade da Informação”, muito embora não tenha um impacto tão alto, observa-se que é influenciadora do “Nível de Desempenho”, e que,

juntamente com outras dimensões a serem pesquisadas e analisadas, seja possível conseguir explicar e entender melhor a variabilidade das variáveis dependentes aqui estudadas. É interessante notar que, nas dimensões da "Qualidade da Informação", a dimensão "Usabilidade" (Q4) é a que demonstrou um maior poder de explicação (99,53%), acima das outras três dimensões.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi desenvolvida no intuito de investigar a relação entre a qualidade da informação recebida pelos profissionais contábeis e o nível de desempenho individual nos processos organizacionais. A qualidade da informação é um conceito abstrato que apresenta múltiplas facetas, as quais são advindas das características daquele que está procedendo à sua avaliação, como também, dos interesses do pesquisador que a tem como objeto. O instrumento para coleta de dados sobre essa variável foi o modelo PSP/IQ, amplamente discutido na literatura especializada e, especificamente, nos estudos de Kahn, Strong e Wang (2002) e Santos (2009).

A qualidade da informação foi avaliada em quatro dimensões: estabilidade, confiabilidade, utilidade e usabilidade. Por seu turno, o desempenho nos processos individuais foi mensurado a partir da percepção dos atores, profissionais contábeis, quanto ao papel desempenhado pela tecnologia da informação na performance do indivíduo, quando da execução de processos individuais no curso de suas atividades cotidianas; o instrumento empregado foi adaptado de Tallon (2010) e Oliveira (2013).

A partir do modelo de correlação canônica foi possível constatar uma relação entre a qualidade da informação recebida e o desempenho no nível dos processos, contudo, outros fatores, que não extensivamente capturados pelo modelo teórico adotado, também interferem nessa relação. Assim, verificou-se que a qualidade da informação explica 31,54% da variância no desempenho, o que denota que informações estáveis, confiáveis, úteis e usáveis contribuem para que os indivíduos tenham uma melhor performance em suas práticas de trabalho, mas que outros fatores são tão importantes quanto. Tais dados outorgam uma apreciação crítica da urgência percebida naquelas pesquisas que preconizam a qualidade da informação sem apreço à subjetividade do indivíduo que a avalia. Nessa direção, faz-se necessário ponderar os determinantes da qualidade da informação, o que potencialmente fornecerá novos indícios para representação desta variável.

Os achados aqui reportados deslocam o estado do conhecimento para a dimensão do indivíduo, cujos esforços são sensíveis ao desempenho organizacional. Logo, revelam que a formação de quadros mentais da qualidade da informação tem o poder de interferir sobre o próprio sucesso do sistema de informações, o que representa que o investimento em tecnologia da informação torna-se ineficaz quando da não observância dos agentes que o utilizam. Com efeito, o apelo ao investimento indiscriminado poderia ser questionado como uma recorrência ao capital, congênere ao consumo descomedido dos recursos organizacionais. Ainda assim, é importante lembrar que tais achados são condicionados ao tempo e ao espaço, inerentes ao

presente estudo, o que inclui limitações da amostra, já discriminadas na metodologia (os participantes da pesquisa são, predominantemente, indivíduos que buscam educação continuada das instituições UTFPR e UFPR).

Para pesquisas futuras sugere-se a replicação do modelo teórico desta pesquisa, de modo a evidenciar a realidade de outros contextos, o que contribui para maior cobertura e aprofundamento das pesquisas já realizadas. Em adição, recomenda-se o estudo em profundidade com profissionais contábeis situados num contexto institucional, de modo a compreender o que estes julgam como critérios necessários a qualificação das informações como de maior ou menor qualidade, numa tentativa de aproximação da realidade aos modelos teóricos desenvolvidos pela academia.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Andson B.; FREZATTI, Fábio. Escolha da estrutura apropriada de um sistema de controle gerencial: uma proposta de análise. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 1, n. 3, p. 21-44, Set/Dez, 2007.

ANTONELLI, Ricardo A. **Percepções dos profissionais de contabilidade paranaenses quanto ao uso da tecnologia da informação nas atividades individuais**. Dissertação de Mestrado de Contabilidade da UFPR. 115 f. Curitiba, 2011.

BORITZ, J. Efrim. Is practitioners' views on core concepts of information integrity. **International Journal of Accounting Information Systems**, v. 6, n. 4, p. 260-279, 2005.

CARLINI, Vinícius Fabian; COLARES-SANTOS, Lechan Colares; BERTONCELLO, Alexandre Godinho; SILVA, Nilmaer Souza da. Qualidade da Informação em Curtumes: uma análise sob o enfoque logístico. **Desafio Online**, v. 3, n. 1, p. 1185-1200, 2015.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R. Information systems success: the quest for the dependent variable. **Information Systems Research**, v. 3, n. 1, p. 60-95, 1992.

DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim 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.

EPPLER, Martim J.; WITTIG, Dörte. **Conceptualizing information quality: a review of information quality frameworks from the last ten years**. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 2000, Cambridge, MA. Proceedings... Cambridge, MA: MIT, 2000. Disponível em: <<http://mitiq.mit.edu/iciq/Documents/IQ%20Conference%202000/Papers/ConceptIQaReviewofIQFramework.pdf>>. Acesso em: 07 de jul. de 2015.

FÁVERO, Luiz Paulo; BELFIORE, Patrícia; SILVA, Fabiana Lopes; CHAN, Betty Lilian. **Análise de Dados – Modelagem Multivariada para Tomada de Decisões**. Elsevier, 2009.

FAWCETT, Stanley E.; MAGNAN, Gregory M.; MCCARTER, Matthew W. Benefits, barriers, and bridges to effective supply chain management. **Supply Chain Management: An International Journal**, v. 13, n. 1, p. 35-48, 2008.

FEHRENBACHER, Dennis Dominique; HELFERT, Markus. Contextual factors influencing perceived importance and trade-offs of information quality, **Communications of the Association for Information Systems**. v. 30, art. 8, 2012.

FELEKOGLU, Burcu; MOULTRIE, James. Top management involvement in new product development: A review and synthesis. **Journal of Product Innovation Management**, v. 31, n. 1, p. 159-75, 2014.

FERREIRA, Leonardo Nunes; JANIKIAN, Álvaro Pedro; VANTI, Adolfo Alberto; FERRO, Camila. Atuação do profissional de contabilidade frente às inovações da tecnologia da informação (TI). Análise na implantação de sistemas integrados de gestão. In: Congresso Brasileiro de Custos, 2002, São Paulo/SP. **Anais...** São Paulo/SP: CBC, 2002.

FERREIRA, Nilson Gessoni Sapata Aguilar; SILVEIRA, Marco Antonio Pinheiro da. Impactos da informatização na gestão de supermercados. **Revista de Administração Mackenzie - RAM**, v. 8, n. 1, p. 108-132, 2007.

FIELD, Andy. **Descobrendo a Estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GE, Mouzhi; HELFERT, Markus. **A review of information quality research: develop a research agenda**. In: International Conference on Information Quality, 2007, Cambridge, MA. Proceedings... Cambridge, MA: MIT, 2007. Disponível em: <<http://mitiq.mit.edu/iciq/pdf/a%20review%20of%20information%20quality%20research.pdf>>. Acesso em: 07 de jul. de 2015.

GHAEMAGHAEI, Maryam; HASSANEIN, Khaled. A macro model of online information quality perceptions: A review and synthesis of the literature. **Computers in Human Behavior**, v. 55, p. 972–991, fev. 2016. Disponível em: <<http://doi.org/10.1016/j.mineng.2015.11.007>>. Acesso em: 07 de jul. de 2015.

HAIR, Joseph F. Jr., BLACK, William C., BABIN, Barry J., ANDERSON, Rolph E.; TATHAM, Ronald L. **Multivariate data analysis**. (5ª ed.) New Jersey: Prentice Hall, 1998.

HAIR, Joseph. F. Jr.; BABIN, Barry; MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GORLA, Narasimhaiah; SOMERS, Toni M.; WONG, Betty. Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. **The Journal of Strategic Information Systems**, v. 19, n. 3, p. 207-228, 2010. ISSN 0963-8687.

IACHAN, Felipe S.; NENOV, Plamen T. Information quality and crises in regime-change games. **Journal of Economic Theory**, p. 739–768, Jul. 2015.

KHALIL, Omar E. M.; GHANIM, Haitham G.; ABDEL-RAZEK, Refaat. The influence of individual characteristics on perceived information systems qualities and effectiveness at the ministry of communications, kuwait. **Arab Journal of Administrative Sciences**, v. 21, n. 1, p. 7-42, 2014.

KAHN, Beverly K.; STRONG, Diane M.; WANG, Richard Y. Information quality benchmarks: product and service performance. **Communications of the ACM**, v.45, n. 4, Abr. 2002.

KOBELSKY, Kevin; HUNTER, Starling; RICHARDSON, Vernon J. Information technology, contextual factors and the volatility of firm performance. **International Journal of Accounting Information Systems**, v. 9, n. 3, p. 154–174, Set. 2008.

LEGRIS, Paul; INGHAM, John; COLLERETTE, Pierre. Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. **Information & Management**, 40, p. 191-204, 2003.

LIEW, Angela. The use of technology-structured management controls: changes in senior management's decision-making behaviours. **International Journal of Accounting Information Systems**, p. 37-64, 2015.

LUCHT, Robert Rigobert; HOPPEN, Norberto; MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud. Ampliação do Modelo de Impacto de TI de Torkzadeh e Doll à luz do Processo Decisório e da Segurança da Informação. **XXXI Encontro da ANPAD**, 2007. Rio de Janeiro. 22 a 26 de Set. de 2007.

MARINAGI, C., TRIVELLAS, P., REKLITIS, P. (2015). Information Quality and Supply Chain Performance: The Mediating Role of Information Sharing. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 175, 473–479. Disponível em: <<http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1225>>. Acesso em: 07 de jul. de 2015.

MCNAB, Anna L.; LADD, D. Alan. Information Quality: The Importance of Context and Trade-Offs. **47th Hawaii International Conference on System Science**, p. 3525-3532, 2014.

MITHAS, Sunil; RAMASUBBU, Narayan; SAMBAMURTHY, Vallabh. How information management capability influences firm performance. **MIS Quarterly**, v. 35, n. 1, p. 237-256, Mar. 2011. ISSN 0276-7783.

MURPHY, Kenneth E.; SIMON, Steven John. Intangible benefits valuation in ERP projects. **Info Systems J**, 12, p. 301-320, 2002.

NAUMANN, F.; ROLKER, C. Assessment Methods for Information Quality Criteria. In **Proceedings of the International Conference on Information Quality**. In Proceedings of the 5th International Conference on Information Quality, Boston, USA, p. 148-162, 2000.

NICOLAOU, Andreas I. Firm performance effects in relation to the implementation and use of enterprise resource planning systems. **Journal of Information Systems**, v. 18, n. 2, p. 79-105, 2004.

O'DONNELL, Ed; DAVID, Julie Smith. How information systems influence user decisions: a research framework and literature review. **International Journal of Accounting Information Systems**, v. 1, n. 3 p. 178-203, 2000.

OLIVEIRA, Deyvison de Lima. **Valor das Capacidades de TI: impacto na qualidade da informação e no desempenho das organizações brasileiras**. Tese de Doutorado de Administração da UFRGS. 327 f. Porto Alegre, 2013.

OLIVEIRA, Deyvison de Lima; OLIVEIRA, Gessy Dhein. Valor das Capacidades de TI: Impactos sobre o Desempenho de Processos e de Firma nas Organizações Brasileiras. In: IV Encontro de Administração da Informação. Bento Gonçalves/RS, 19 a 21 de Mai. 2013.

OLIVEIRA, Deyvison de Lima; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud. Capacidades de TI E desempenho da firma nas empresas brasileiras mais inovadoras no uso da TI. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 10, n.1, p. 79-97, Jan./Mar. 2013.

PETTER, S.; DELONE, W.; MCLEAN, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. **Journal of Management Information Systems**, 29(4), 7-62. Disponível em: <<http://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>>. Acesso em: 07 de jul. de 2015.

SAATCIOGLU, Omur Y. What determines user satisfaction in ERP projects: benefits, barriers or risks? **Journal of Enterprise Information Management**, v. 22, n. 6, p. 690-708, 2009.

SACCOL, Amarolinda Z.; PEDRON, Cristiane D.; LIBERALI, Guilherme N.; MACADAR, Marie A.; CAZELLA, Silvio C. Avaliação do Impacto dos Sistemas ERP sobre Variáveis Estratégicas de Grandes Empresas no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea [online]**, v. 8, n. 1, jan/mar, p. 9-34, 2004

SANTOS, Gilson Ditzel. **Estudo empírico da relação entre qualidade da informação e impacto individual no contexto organizacional**. Tese de Doutorado de Administração da USP. 258 f. São Paulo, 2009.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Disponível em: <<http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcduto=4154&^^>>. Acesso em: 01 de julho de 2015.

SHANG, Shari; SEDDON, Peter B. Assessing and managing the benefits of enterprise systems: the business manager's perspective. **Information Systems Journal**, v. 12, n. 4, p. 271–299, out. 2002.

SILVA JÚNIOR, Sérgio C.; SOUZA, Marco Antônio F.; MANHÃES, João Victor P. Ferramentas de TI que contribuem para as Operações e a Competividade no Setor Varejistas Brasileiro. **Sistema & Gestão – Revista Eletrônica**, v. 9, n. 1, p. 104-113, 2014.

SILVER, Steven D. Designing technology for managing the information exchange of decision making teams. **Decision Support Systems**, v. 61, p. 136-146, mai. 2014.

SILVEIRA, Marco Antonio P.; ZWICKER, Ronaldo. Tecnologia da Informação e vantagem competitiva na indústria automobilística brasileira. **Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 3, n. 3, p. 229-239, 2006.

SLONE, John P. **Information quality strategy: an empirical investigation of the relationship between information quality improvement and organizational outcomes**. Tese (Doctor in Philosophy), School of Business and Technology, Capella University, 2006.

SUSANTO, A. What factors influence the quality of Accounting Information? **IJABER**, 13(6), 3995–4014, 2015.

SPATHIS, Charalambos. Enterprise systems implementation and accounting benefits. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 19, n. 1, p. 67-82, 2006.

TALLON, Paul P. A Service Science Perspective on Strategic Choice, IT, and Performance in U.S. Banking. **Journal of Management Information Systems**, v. 26, n. 4, p. 219-252, Primavera 2010.

TALLON, Paul P.; KRAEMER, Kenneth L. The development and application of a process-oriented "thermometer" of IT business value. **Communications of the Association for Information Systems**, n. 17, p. 2-51, 2006.

TALLON, Paul P.; KRAEMER, Kenneth L. Fact or Fiction? A sensemaking perspective on the reality behind executives' perceptions of it business value. **Journal of Management Information Systems**, v. 24, n.1, p. 13-54, 2007.

TORKZADEH, G.; DOLL, W. J. The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. **Omega**, v. 27, n. 3, p. 327-339, 1999.

WU, Zengyuan; HUANG, Zuqing; WU, Bei. **IT Capabilities and firm performance: an empirical research from the perspective of organizational decision-making**. Proceedings of the 2008 IEEE ICMIT, p. 526-531, 2008.